



RAPPORT ANNUEL



2016

L'année 2016 a consacré un cap important pour les CPAS. Celui du 40ème anniversaire de leur création, par l'intermédiaire de la « Loi organique », la Loi du 8 juillet 1976.

Mais, en 2016 également, le contexte socio-économique de notre pays, mais aussi dans le monde, aura encore eu un impact significatif sur le travail, au quotidien, de notre CPAS.

En nombre, le CPAS de Liège a encore connu une augmentation importante des différentes demandes d'aides sociales. En particulier, le nombre de revenus d'intégration est passé de 8583 (janvier 2016) à 9434 en décembre 2016. (+ 9,91 %). La tendance observée en 2015 s'est donc sérieusement poursuivie en 2016. Couplée à la forte croissance observée en 2015, cela fait une augmentation de dossiers d'aides (RIS) de plus de 26% en deux années !

Dans ce contexte extrêmement tendu, nos équipes ont fait preuve de capacités d'adaptation, d'innovation et d'implication dans leur travail quotidien!

Avec notre Présidente, Marie-France MAHY, entrée en fonction en septembre 2015, nous avons tout au long de l'année 2016, tenté de répercuter différentes priorités d'actions au sein de notre institution : soutien aux équipes en place, aux services sociaux en particulier, modernisation de processus, partenariats, renforcement des actions en matière de lutte contre la pauvreté infantile, en matière de mises à l'emploi, etc.

2016 aura également vu son lot de changements majeurs de législations. Pensons notamment à la modification qui concernent les PIIS (Projets individualisés d'intégration sociale). Cela a demandé de la part de nos collègues de nouveaux efforts. Des adaptations significatives. Des charges de travail supplémentaires. Nous y sommes parvenus en adaptant notre organisation pour répondre aux nouvelles réalités de terrain et continuer à assumer nos missions fondamentales en matière d'aide et d'action sociales. Il est juste de saluer ici à nouveau l'engagement, les efforts et le professionnalisme de nos agents.

Le Conseil de l'Action sociale, par l'intermédiaire de ses Conseillères et Conseillers ont bien compris et mesuré l'ampleur de ces évolutions. Quelques renforts (notamment l'engagement de 13 agents sous contrat « Maribel social ») ont été approuvés. Ces renforts, vu le contexte, méritent d'être poursuivis, même si le contexte est difficile (Plan de gestion), mais remercions ici les membres du Conseil de l'Action sociale, de la majorité et de l'opposition, qui, par leur travail dans les différents comités ou leur implication personnelle, prennent la mesure des défis que doivent relever, tout au long de l'année, le personnel de nos services.

L'année écoulée a également permis d'enclencher une réflexion autour d'un bilan organisationnel, dans une démarche participative activée en 2017, afin que nous puissions adapter encore mieux nos pratiques aux nouvelles réalités de terrain et à l'évolution du contexte qui est le nôtre.

En particulier, nous tenons également à saluer les services rendus avec engagement, qualité et courage, par nos collègues du Département du Maintien à Domicile, pendant de très nombreuses années. Le 1er janvier 2016, nos collègues ont intégré et donc rejoint IsoSL dans une optique réelle de pérennisation des services rendus à la population liégeoise, ainsi que de leurs emplois. En matière de synergies, et de pérennisation de services, nous pouvons parler d'une réussite.

Précisément, 2016 aura vu la poursuite des synergies. Un important chantier. Une dynamique en évolution permanente désormais. On pense notamment au déménagement du Département de la Gestion financière pour rejoindre, sur un site unique, celui de la Ville de Liège. Le service des Archives aura continué à préparer le sien, prévu pour courant 2017. Il en va de même des évolutions, dans ce souci de synergies, des services informatiques, de la gestion du personnel, de la gestion des bâtiments...et bien au-delà.

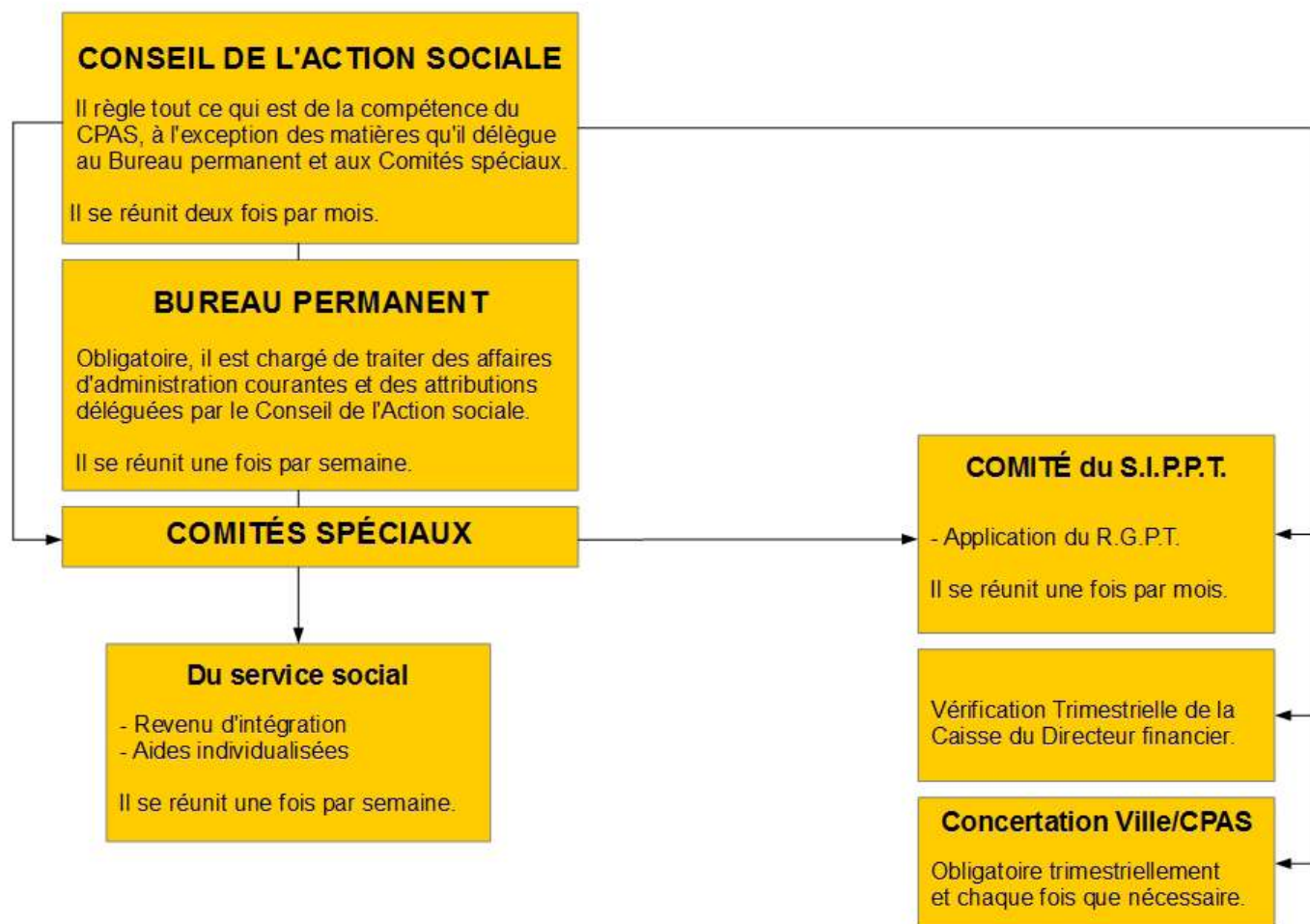
Pour terminer, rappelons que le CPAS ne travaille pas seul ! Ni isolé ! Dans de nombreux domaines d'intervention, nous travaillons avec des partenaires, et c'est cela qui nous permet aussi de remplir nos missions.

Bonne lecture!

I. GÉNÉRALITÉS.....	8	D. Pôle Relais.....	85
A. Structure décisionnelle du CPAS	10	Dispositif d'Urgence Sociale.....	85
B. Organes décisionnels du CPAS	11	Dispositif du Relais Logement (Logement de transit – Cellule Ecologement)	98
C. Cabinet de la Présidente	15	Relais Santé	110
D. Cabinet du Directeur général.....	17	Énergie	115
II. DÉPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIERE	20	« Médiation de dettes »	117
Trésorerie	22	« La Maison Louvrex » - Service d'Accueil et d'Aide Educatrice	119
Dépenses	23	« Appui 0-18 ans »	121
Recette.....	24	E. Pôle Insertion.....	126
Recouvrement	25	CAP insertion	126
Fonds de tiers	25	S.I.S. Ferme de la Vache.....	131
III. ADMINISTRATION GÉNÉRALE.....	28	S.I.S. Maison de la Citoyenneté.....	136
Organigramme	30	S.I.S. Maison Carrefour.....	141
Conseiller juridique	31	Dynamisation	145
Département des Affaires générales et des Bâtiments	33	Réinsérer	150
Service du personnel	36	F. Autres Projets.....	155
Service informatique	41	Échelle des mots.....	155
Service des travaux	44	Service ELIS (IDESS)	158
Service des archives.....	46	Service ELIS - Aide ménagères.....	161
Service de déménagements.....	48	G. Statistiques	163
VI. AIDE & ACTION SOCIALE.....	50	Évolution des aides du CPAS de Liège	163
A. Organigrammes.....	52	H. Le Comité spécial du service social	164
B. Services administratifs de l'Action sociale.....	54	I. Conclusions	168
Les Départements de l'Aide et de l'Action sociale.....	54	J. Associations partenaires.....	169
Aide médicale et hospitalière	57	- Article 27 - ASBL	169
- secteur « Hospitalisation »	57	- Vaincre la Pauvreté - ASBL	175
Aide médicale et hospitalière	59	- Coup d'Envoi - ASBL	178
- secteur « Aide médicale ».....	59	- Liège Énergie - ASBL	181
Facturation (RIS - D.A ETAT I.R.O.).....	61	- SAC des Vennes	183
Paiements.....	64	- SAC de Droixhe	184
Contentieux.....	65	- SAC d'Angleur	190
« Débiteurs alimentaires »	68	V. SIPPT (Service interne de prévention et de protection au travail)	193
Cellule fraude	71		
C. Antennes sociales et antennes spécialisées.....	73		
Antennes sociales.....	73		
Antenne « Jeunes ».....	77		
Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile	80		

I. Généralités

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. À 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'ont eu lieu les désignations au sein des différents organes du CPAS.

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

Le Conseil de l'Action sociale de Liège est composé de 15 membres et se réunit 2 fois par mois. Les séances ont lieu à huis clos et sont présidées par le Président (cependant, le Bourgmestre peut, avec voix consultative, assister aux réunions du Conseil et peut, s'il le souhaite, les présider). Le Conseil constitue en son sein et au scrutin secret ses organes de gestion.

Il s'agit du Bureau permanent et des Comités spéciaux (Comité spécial du Service social, Comité SIPPT).

En 2016, le Conseil s'est réuni **22** fois.

La majorité	L'opposition
Groupe socialiste(7)	Groupe MR(3)
Claude EMONTS, Président* jusqu'au 21/03/2016	Geneviève MOHAMED
Marie-France MAHY, Présidente* au 21/03/2016	Jean-Yves SEGERS
Christian BLERET	Valérie LUX
Dominique JANS	Groupe Ecolo(2)
Marie HENRY	André-Marie VERJANS
Anne FIEVET	Christine RELEKOM
Robert SCUVEE	PTB(1)
Luc GILLARD	François FERRARA
Groupe CDH(2)	
Xavier GEUDENS	
Carine CLOTUCHE	

* La démission de Monsieur Claude EMONTS, Président, a été actée par le Conseil communal du 21/03/2016. En cette même séance, l'avenant au Pacte de majorité a été adopté par ce même Conseil communal désignant de ce fait Madame Marie-France MAHY, en qualité de Présidente du CPAS de Liège à cette date.

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, infli-

ger aux membres du personnel rémunérés par le CPAS et dont la nomination est attribuée aux autorités du CPAS, les sanctions disciplinaires.

Le Bureau permanent établit l'organigramme des services du Centre public d'Action sociale. Cet organigramme représente la structure d'organisation des services du CPAS, indique les rapports hiérarchiques et identifie les fonctions qui impliquent l'appartenance au Comité de Direction.

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

En 2016, le Bureau permanent s'est réuni **40** fois.

Composition du Bureau Permanent

Monsieur Claude EMONTS, Président (jusqu'au 21/03/2016), Madame Marie-France MAHY, Présidente (à dater du 21/03/2016), 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 le contrôle de la Présidente.

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, Présidente incluse 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 2016, le CSSS s'est réuni **46** fois.

Composition du Comité spécial du Service social :

Monsieur Claude EMONTS, Président (jusqu'au 21/03/2016), Madame Marie-France MAHY, Présidente (à dater du 21/03/2016), Messieurs Jean-Yves SEGERS et Luc GILLARD, Mesdames 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 jusqu'au 30/10/2016, Madame Delphine NUDA, à dater du 01/01/2016.

- Comité spécial du Maintien à domicile

Le Comité spécial du service du Maintien à domicile a été dissolu au 1/01/2016 par décision du Conseil de l'Action sociale (point 2 du 07/01/2016), et ce, en raison du transfert de certains services du Maintien à Domicile vers ISO SL au 01/01/2016.

Les services conservés du Maintien à domicile sont ceux d'ELIS et des aides-ménagères.

- 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 la Présidente, les membres et leurs suppléants sont désignés par la Présidente 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 SIPPT, 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 2016, le Comité du SIPPT s'est réuni **11** fois.

Composition du Comité SIPPT :

- a) Monsieur Claude EMONTS, Président (jusqu'au 21/03/2016), Madame Marie-France MAHY, Présidente (à dater du 21/03/2016), Messieurs 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.** : Messieurs Benoit TEHEUX, Boris PETROV, Mesdames Catherine GHAYE et Cécile WILMOTTE.
- **C.S.C.** : Monsieur KINOT, Mesdames Rihana HUS-SAIN et Pascale BODSON.
- **S.L.F.P.** : Monsieur DOSSIN et Madame THYS.
- Pour le **SIPPT** : Monsieur LAMBERTY-TOUSSAINT.
- Pour le **S.P.M.T.** : Docteur DE RUETTE.

- 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 2016, il s'est réuni **16** 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. 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 : Monsieur Claude EMONTS, Président (jusqu'au 21/03/2016), Madame Marie-France MAHY, Présidente (à dater du 21/03/2016), Christian BLERET, Xavier GEUDENS, Robert SCUVEE, 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 DE LA PRÉSIDENTE

Adresse : Place Saint-Jacques, 13, 4000 Liège

Téléphone : 04/220 58 04

Fax : 04/223 61 23

Courriel : cabinet.presidente@cpasdeliege.be

Marie-France MAHY, Présidente



1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Mme Marie-France MAHY assure pleinement la fonction de Présidente depuis le 7 avril 2016 (f.f. depuis le 7 septembre 2015).

1.2. Missions

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

Sa composition résulte de la nécessité pour la présidente d'être secondée par une équipe réactive et compétente dans les différents domaines qui sont de son ressort et dans les projets qu'elle entreprend, équipe avec laquelle elle entretient une relation de confiance.

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

1.3. Chef de service

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

1.4 Coordonnées du service

CPAS de Liège
Cabinet de la Présidente

1.5. Composition de l'équipe

Pôle spécifique	
FRANCOIS Geoffrey	Secrétaire de Cabinet
BREYER Christelle	Attachée de Cabinet
CLOSSET Denis	Attaché de Cabinet (depuis le 3/11/2016)
Pôle cellule sociale	
ZAFFUTO Maria-Stella	Collaboratrice sociale
MUKANDAGANO Vestine	Collaboratrice sociale
ANDRE Denis	Secrétaire (art.60,§7)
Pôle administratif	
MANANA Larissa	Secrétaire
GAYET Philippe	Agent d'accueil et chauffeur

2. Objectifs

Voir « Note de politique générale 2016 ».

3. Activités

Le Cabinet de la Présidente axe ses activités autour de quatre pôles interdépendants :

3.1. Pôle spécifique

Il est composé d'un secrétaire de Cabinet, le chef du service du Cabinet de la Présidente, de deux attachées de Cabinet et d'une secrétaire du (de la) Président(e).

Domaines d'action

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

3.2. Pôle cellule sociale

Il est composé de deux collaboratrices sociales et d'un secrétaire sous contrat art.60,§7.

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 est composé d'une secrétaire et d'un chauffeur/agent d'accueil.

Domaines d'action

- secrétariat,
- accueil et information,
- gestion de l'indicateur et des fardes de correspondance,
- classement des documents, gestion de l'économat,
- intendance, notamment en matière de déplacement,
- appui administratif aux deux premiers pôles.

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

Nathalie RUTTEN, Secrétaire de Cabinet

Tél. : 04/220 69 24

Courriel : nathalie.rutten@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	
Nathalie RUTTEN	Secrétaire de Cabinet
Christelle BREYER	Attachée
Joffrey WOLFS	Attaché
Pôle administratif	
Danielle INDOVINO	Collaboratrice administrative - secrétariat général et instances de décision CAS/BP
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 et de deux attachés de Cabinet.

Domaines d'action

- Secrétariat, préparation et/ou suivi des dossiers du Comité de Direction,
- Suivi de la mise en œuvre de la politique de gestion des ressources humaines ainsi que du système de contrôle interne du fonctionnement des services du CPAS,
- Préparation et/ou suivi des dossiers des Comités de Concertation,
- Préparation et/ou suivi des projets transversaux et développements 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 GRH 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 2016

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

- Suivi des mesures du Plan de Gestion 2014-2019,
- Établissement d'un tableau de suivi des mesures du Plan de Gestion 2014-2019,
- Accompagnement des synergies à mettre en œuvre dans les fonctions déterminées dans le cadre du Plan de Gestion, rapport annuel sur les synergies,
- Suivi de projets spécifiques d'informatisation et de projets propres à la sécurité de l'information,
- Centralisation des statistiques sur le réseau,
- Coordination du rapport annuel,
- Coordination du rapport d'activités et suivi financier du Fonds spécial de l'Aide sociale,
- Finalisation des conventions de reprise d'activités par ISoSL,
- Déménagement du Département de la Gestion financière,
- Suivi des recrutements et réserves de recrutement en lien avec la Cellule GRH,
- Poursuite des nominations,
- Évaluation du plan d'actions contre les risques psychosociaux,
- Suivi des communications internes ou externes : site internet, Info CPAS, brochure d'information,...) et diagnostic sur la communication interne,
- Appui à l'organisation d'expositions et d'événements dans le cadre des 40 ans de la Loi organique des CPAS,

- Organisation d'actions ponctuelles : concours de tri des déchets, courses à pied,...

4. Objectifs 2017

- Évaluation et actualisation du Plan de Gestion 2014-2019,
- Évaluation et actualisation du Plan Stratégique Transversal,
- Réalisation d'un bilan organisationnel, définition et suivi des réorganisations prioritaires,
- Modification de l'organigramme et du cadre du personnel,
- Mise en place d'un service intégré des Archives Ville-CPAS,
- Suivi de projets spécifiques d'amélioration de processus transversaux et d'informatisation (e-délibération, BI, ...),
- Modification du règlement de travail,
- Amélioration de l'accueil des nouveaux agents (processus d'accueil, séances d'accueil, vidéo d'accueil, ...),
- Diminution de l'absentéisme (entretiens d'absentéisme,...),
- Formation des responsables de service.
- Constitution de réserves de recrutement,
- Poursuite des nominations en fonctions du budget disponible,
- Amélioration de la maîtrise de la charge des pensions,
- Finalisation du plan de communication interne (développement Intranet, newsletters,...)

2. Département de la Gestion financière

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

Localisation du département à partir du 19 septembre 2016 :

Depuis longtemps déjà, les autorités de la Ville de Liège et de notre CPAS travaillent, dans la perspective d'un plan de gestion 2014-2019 en réalisant des économies mais aussi en continuant à remplir nos missions fondamentales au service des citoyens liégeois. De ces analyses, il ressort que certains services « de support » de nos deux institutions travaillent de manière très proche, notamment en matière de gestion des finances. C'est dans cet esprit de solidarité qu'est née la synergie de nos départements financiers.

Le département de la gestion financière du CPAS de Liège est dorénavant localisé :

Féronstrée, 86 au 1er étage - 4000 Liège

Tél. : 04/267 61 70

Fax : 04/267 61 99

L'adresse administrative reste toutefois Place Saint-Jacques, 13 4000 Liège.

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. À 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 2016

Les activités développées en 2016 sont détaillées infra.

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

2.1. TRÉSORERIE

2.1.1. 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.

2.1.2. 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

Au 19/09/2016

Tél. : 04/267 61 71

Fax : 04/267 61 99

2.1.4. Composition de l'équipe

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

2.1.5. Activités développées en 2016

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

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. 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.

2.2.2. Chef de service

Monsieur Jean-Pierre THILL, comptable.

Tél. : 04/220 58 35

Fax : 04/221 10 17

Courriel : jean-pierre.thill@cpasdeliege.be

Au 19/09/2016

Tél. : 04/267 61 76

Fax : 04/267 61 99

2.2.3. Composition de l'équipe

- 1 comptable,
- 2 employés d'administration.

2.2.4. Activités développées en 2016

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 la Présidente, 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 2016, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 3 décembre 2015 ;
- du premier cahier de modifications budgétaires arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 15 septembre 2016 ;
- de divers ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en ses séances des 23 juin 2016, 22 décembre 2016 et 23 mars 2017.

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

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

2.3. RECETTES

2.3.1. 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.

2.3.2. 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

Au 19-09-2016

Tél. : 04/267 61 80

Fax : 04/267 61 99

2.3.3. Composition de l'équipe

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

2.3.4. Activités développées en 2016

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

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

Le service assure le suivi du volet extraordinaire du budget, tant au niveau des recettes (recettes extraordinaires liées aux emprunts, aux subsides en capital et à la vente du patrimoine) que des dépenses (dépenses extraordinaires d'investissement). Il réalise l'enregistrement comptable des opérations ainsi que la tenue du tableau des voies et moyens.

En matière de comptabilité générale, le service assure le suivi de certains comptes de la classe 4 du bilan : sont tout particulièrement visés les principaux comptes d'attente et les comptes 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.

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

2.4. RECOUVREMENT

2.4.1. 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.

2.4.2. 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

Au 19/09/2016

Tél. : 04/267 61 82

Fax : 04/267 61 99

2.4.3. Composition de l'équipe

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

2.4.4. Activités développées en 2016

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 prestations et plus particulièrement :

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

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 préparation 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. Missions et objectifs

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

2.5.2. Chef de service

Monsieur Jean-François HUART, Directeur financier.

Tél. : 04/220 58 74

Fax : 04/221 10 17

Courriel : xaverine.niyoyita@cpasdeliege.be

Au 19/09/2016

Tél. : 04/267 92 61 92

Fax : 04/267 61 99

2.5.3. 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).

2.5.4. Activités développées en 2016 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 donnés par ces personnes au Directeur financier (93 dossiers), soit dans le cadre d'une administration provisoire de la personne et de ses biens, confiée par les Juges de Paix (2 dossiers).

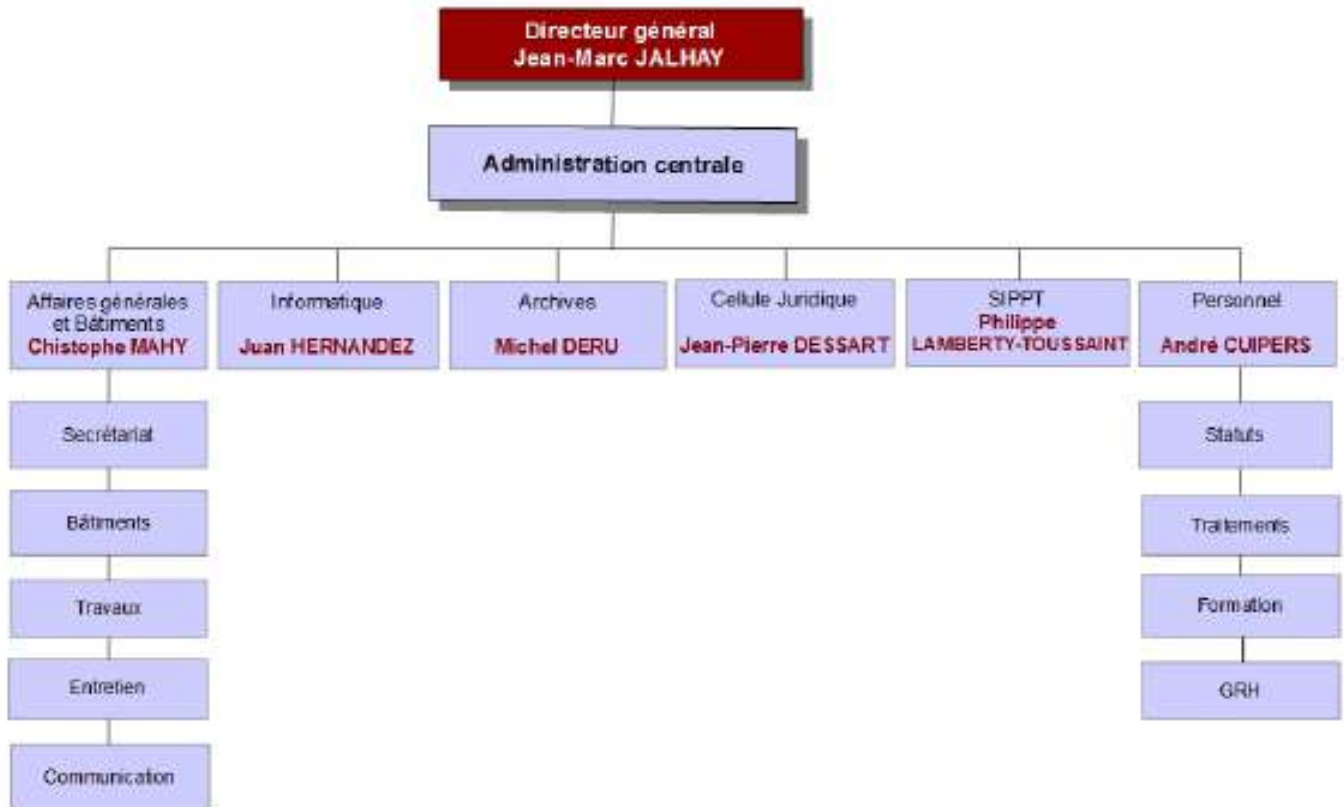
D'autre part, ce service est également chargé de la gestion des biens de jeunes mineurs (ou en minorité prolongée) sous tutelle (5 dossiers).

Par ailleurs, le nombre de comptes dits «système I» gérés est de **250** répartis en **125** comptes courants et **125** comptes d'épargne.

3. Administration générale

ORGANIGRAMME

ADMINISTRATION CENTRALE



CONSEILLER JURIDIQUE

1. Présentation Générale

1.1. Historique

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

1.2. Missions

- Conseiller les différents services du CPAS sur les questions de droit relatives à leur matière ;
- Effectuer des recherches concernant des questions juridiques précises ;
- Rédiger des avis circonstanciés, des conventions, des délibérations et des courriers à portée juridique ;
- Recueillir et analyser la doctrine et la jurisprudence dans les matières propres au CPAS ;
- Exercer un rôle préventif auprès du CPAS ;
- Assurer la liaison entre le CPAS et les cabinets d'avocats ;
- Instruire certains dossiers « fraudes » ;
- Gérer les dossiers « plaintes » ;
- Traiter les dossiers issus des recours relatifs aux personnes placées en maison de repos.

1.3. Chef de service

Monsieur Jean-Pierre DESSART.

1.4. Localisation et coordonnées du service

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

1.5. Composition de l'équipe

- 1 conseiller juridique

2. Objectifs

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

3. Activités développées en 2016

3.1. 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.).

3.2. 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 du 08/07/76, conventions de collaboration et de subventionnement, conventions relatives aux biens du Centre, etc.).

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. Informations

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

3.6. Gestion

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.

3.7. Instruction et suivi

Instruction et suivi des actions en justice au civil et au pénal, décidées par le Conseil, au sujet des dossiers de fraude à l'aide sociale et au revenu d'intégration. Cette activité demande un travail administratif important, ainsi qu'une collaboration fréquente avec les services de la direction financière et de l'aide sociale, et avec les avocats du Centre.

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 DÉPARTEMENT DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET DES BÂTIMENTS

A. LE DÉPARTEMENT DES AFFAIRES GÉNÉRALES

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Comme son nom l'indique, le Département des Affaires générales tient compte de l'évolution du Département qui, outre les tâches mentionnées ci-après, s'occupe également de toute question ne relevant pas directement d'un autre Département ainsi que de la préparation et de l'étude d'une partie des dossiers du Bureau permanent et du Conseil de l'Action sociale et de leur expédition.

1.2. Chef de service

Monsieur Christophe MAHY, Chef de bureau administratif.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint Jacques, n° 13 - 2^{ème} étage - Bâtiment central.
Tél. : 04/220 69 79 - Fax : 04/220 58 19
Courriel : christophe.mahy@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 Chef de Bureau,
- 1 Gradué,
- 9 Employés d'administration,
- 2 Téléphonistes,
- 1 Ouvrier imprimeur,
- 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 Département où elle est triée, enregistrée et retransmise le jour même aux différents Départements et établissements.
- En 2016, **7.238** 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 Département 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 2016 : **10** d'accidents de roulage, **3** de R.C. et d'accidents corporels, **1** de R.C. Générale et **2** de T.R. Électronique.
- Le Département 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 s'est faite comme suit :
 - **75** demandes individuelles ont reçu un accord favorable,
 - **1** établissement scolaire a reçu un accord pour placer **1** stagiaire et **2** ASBL ont également placé **1** stagiaires chacune,
 - **74** demandes individuelles ont été refusées,
 - **4** demandes sont restées sans suite de la part des intéressés et **5** désistements,
- Le Département a géré la diffusion, vers les services concernés, de documents et ouvrages législatifs, juridiques, informatifs ou publicitaires, les Codes juridiques, le Mouvement communal, le CPAS Plus, le Journal des Tribunaux et le Journal des Tribunaux du Travail, etc.,
- Le Département a passé **18** commandes d'abonnements et **10** commandes d'ouvrage ponctuelles pour un montant de **8.913,62 €**.
- La documentation essentielle a fait l'objet de reliures et l'ensemble est archivé,
- Le relevé mensuel des jetons de présence des Conseillers de l'Action sociale,
- Les frais de déplacement des agents de l'Administration centrale sont traités par le Département,
- Le Département 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 et à l'extraordinaire,
- La gestion du patrimoine artistique et mobilier.

2.1 La dactylographie

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

En 2016, ce Département a dactylographié outre les courriers quotidiens :

- **75** délibérations du Conseil de l'Action sociale,
- **120** demandes pour le Bureau permanent.

2.2. L'imprimerie

En 2016, le Département a assuré la production de **1.704.363** 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 (**659** boîtes de **2.500** A4 soit **1.647.500** feuilles A4).
- **10.700** BI

2.3. L'expédition

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

En 2016, les frais postaux du Centre, outre certains envois périodiques à tarif préférentiel, se sont élevés à **185.000 €**.

2.4. La téléphonie

La 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 renseigne-

ments souhaités, de l'orienter vers les services adéquats du CPAS.

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

3. Perspectives prioritaires

- Renforcer les synergies avec la Ville en matières de marchés publics,
- Améliorer l'accueil (les infrastructures, physique et téléphonique),
- Améliorer la communication (horizontale, verticale et transversale),
- Mettre en place un système de gestion des organes délibérants.

B. LE DÉPARTEMENT DES BÂTIMENTS

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Le Département 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 Département assure également la gestion administrative des conventions, des marchés publics de travaux, de fournitures et de services. Ils assurent en outre la bonne gestion du patrimoine bâti et non-bâti et veille à sa valorisation, au mieux en y procédant aux travaux de rénovation adéquats.

1.2. Chef de service

Monsieur Christophe MAHY, Chef de bureau administratif

1.3. Localisation et coordonnées du service :

Place Saint Jacques, n° 13 - 4000 Liège (2^{ème} étage)
Tél. : 04/220 58 16 - Fax : 04/220 58 19
Courriel : christophe.mahy@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe du service :

- 3 architectes,
- 6 employés d'administration.

2. Les activités développées en 2016 et quelques chiffres :

2.1. Au sein de ce Département, le travail des architectes sous le responsable du Département 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, ...),
- Élaborer la description des travaux d'entretien et de réparation, réaliser les métrés quantitatifs, rédiger les cahiers des charges composés de clauses administratives, de clauses techniques, de métrés récapitulatifs et détaillés,
- Envoyer les dossiers aux entrepreneurs,

- 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,
- **23** marchés de travaux publics ont été passés en 2016 pour un montant total de **683.423,14 €**.

2.2. 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 plein-temps 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,
- Instruire les dossiers d'assurances suite aux dégâts des eaux, incendies, grand vents, 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 **19** ouvertures et à **17** clôtures de dossiers pour une somme d'indemnisation de **15.263,61 € / T.V.A.C.** et **749,63 €** de franchises à charge de notre Administration.

2.3. Patrimoine

Au 31/12/2016, le patrimoine comprenait :

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

- des immeubles productifs :

- **16** maisons,
- **12** immeubles ou rez-de-chaussée commerciaux,
- **94** appartements,
- **7** bureaux et assimilés,
- **1** complexe réservé aux « sans domicile fixe » : Prébenitiers - Amercoeur (**15** logements),
- **1** complexe réservé aux personnes âgées : le Clos des Cerisiers (**25** logements).

- des parcelles :

- Province de Liège (**1.735ha 90a 13ca**)
Valeur locations : **371.173,78 €**,
- Province du Limbourg (**21ha 50a 54ca**)
Valeurs locations : **4.184,91 €**

- des bois :

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

2.3.1. Les ventes

Au cours de l'année 2016, **1** immeuble a été vendu pour un montant total de **145.000,00 €**.

Au cours de l'année 2016, **17** terrains agricoles ont été vendus pour un montant total de **1.715.454,01 €**.

2.3.2. 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.

2.3.3. Les loyers perçus

Biens	2016	Nombres de locataires
Terres	481.865,34 €	257
Fermes	22.284,50 €	3
Chasses	23.553,82 €	22
Maisons et appartements	967.778,01 €	134
TOTAUX	1.495.481,67 €	416

4. Perspectives prioritaires

- Poursuivre la rénovation du patrimoine privé,
- Réaliser un marché pour globaliser les entretiens des systèmes incendie et intrusion,
- Informatisation du service via un logiciel centralisé de gestion du patrimoine,
- Examiner au mieux les possibilités de valorisation du patrimoine non-bâti.

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 les absences des agents (congrés, maladies) ainsi que les interruptions de carrière, congrés sans solde, suspensions de contrat, écartement prophylactique,... Le service s'occupe également des dossiers d'accidents du travail et du Fonds des maladies professionnelles ainsi que des pensions.

1.1. Description générale

Le service est divisé en 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, congrés sans solde, suspensions de contrat, écartements prophylactiques, 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, congrés, calcul des paies, pécules de vacances, allocations sociales, pécules de sortie).

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

1.1.3. La Cellule Formation

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

1.1.4. La Cellule GRH

Cette Cellule a été mise en place fin de l'année 2014. Elle est actuellement composée d'une attachée spécifique et de deux employés d'administration venus en renfort d'autres services. 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 psycho-sociaux 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^{ème} étage de l'Administration centrale).

Tél. : 04/220 58 31

Fax : 04/220 58 05

Courriel : andre.cuipers@cpasdeliege.be

1.4. Composition du service

- 2 Chefs de Bureau,
- 1 Chef de Service administratif,
- 1 attachée spécifique en charge de la Cellule GRH,
- 1 graduée spécifique en charge de la Cellule formation,
- 16 Employés d'administration,
- 3 « Article 60 ».

2 employés d'administration sont venus en renfort pour la Cellule GRH et un employé d'administration est venu également d'un autre service pour permettre l'exécution de nos obligations en matière de pension (CAPELO).

2. Objectifs

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

2.1. Fonctionnalité générale et particulière

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

Les réunions régulières avec le fournisseur ainsi qu'avec les cinq autres CPAS partenaires et les visites mensuelles d'un informaticien de Adehis permettent d'améliorer et de rectifier les problèmes qui voient le jour.

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

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

Les relevés des deux derniers trimestres 2015 et des deux premiers trimestre 2016 ont été validés par l'ONEM. Quelques rectifications sont en cours.

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 2016

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 :

- Élaboration des statuts administratif et pécuniaire applicables aux agents du CPAS et leur adaptation permanente soit aux statuts arrêtés par la Ville soit aux lois et règlements en la matière (modification du pécule de vacances pour les agents nommés, modification du statut des agents APE : liste des fonctions/barèmes, octroi de la bonification pour services antérieurs prestés dans le privé) ;
- Résolution des multiples problèmes qui peuvent se poser au cours de la carrière des agents : engagements, préavis et licenciements, démissions, mises à la retraite, octroi des congés (rémunérés ou non), interruptions de carrière, ... ;
- Détermination de la situation barémique de chaque agent et calcul des rémunérations ;

- Tenue des crédits afférents aux dépenses du personnel et opérations qui dérivent de la liquidation des salaires : relevés des cotisations à l'ONSS/APL, des précomptes destinés à l'Administration des Finances, des cotisations dues pour la pension des agents nommés, des sommes prises en considération pour calculer les primes d'assurances, accidents du travail et responsabilité civile, cotisations dues pour les pré-pensions conventionnelles et calcul des saisies sur salaires ;
- Fourniture des différentes attestations réclamées par les agents et anciens agents ;
- Déclarations et suivis des accidents de travail auprès de notre assureur ;
- Déclarations et suivis des dossiers auprès du Fonds des maladies Professionnelles ;
- Calcul de la valorisation des services antérieurs de nos agents contractuels subventionnés et des bonifications pour diplôme de ces mêmes agents en collaboration avec la Ville ;
- Les dossiers pension de nos agents (et anciens agents nommés) prenant de plus en plus de temps : le nombre de dossier à traiter est en constante augmentation (étant donné la pyramide des âges de nos agents et anciens agents) ;
- Coordination et organisation des formations nécessaires à notre personnel par la Cellule Formation. Un rapport a été rédigé et soumis au Conseil de l'Action sociale ;
- Gestion des évaluations des agents ;
- Gestion des évolutions de carrière pour tous les agents ;
- Nomination de **15** agents au 01/12/2016 ;
- Le service a également dû établir **1.052** fiches pour les dossiers subsidiés des autres départements ;
- Le service a dû faire face au « transfert » des **155** agents du Maintien à domicile vers « ISOSL ». Il a fallu préparer les ruptures de contrat et les C4. Les pécules de sortie et le paiement des heures de récupération ont également été payés en 2016. Diverses réunions ont eu lieu à ce sujet tant avec les responsables d'ISOSL qu'en interne.

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

INTITULES	2015	2016
En remplacement d'agents (maladie, inter carr, ½ tps méd, susp cont ...)	92	90
ONSS, Maribel, 1 ^{er} Emploi, SINE, APE, PLAN MARCHALL, Subsidés,)	35	48
Remplacement /allaitement /maternité /écartement / congé parental	29	31
Modification de contrat/Echelle barémique	29	2
Prolongation d'occupation	9	12
Nomination	15	18

3.2. Fin de contrats

INTITULES	2015	2016
Licenciement	14	4
Pension	18	14
Démission	6	17
Décès	1	/

3.3. Interruption de carrière

INTITULES	2015	2016
1 ^{ère} demande / prolongation(ordinaire)	27	26
Congé parental	24	17
Régime + 55 ans	15	2
Rentrée anticipée	3	4

3.4. Autorisation d'exercer une activité complémentaire

INTITULES	2015	2016
Nombre de demandeS	4	10

3.5. Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures

INTITULES	2015	2016
Octroi/prolongation	14 ²	18

3.6. Règlement d'un cas de maladie professionnelle

INTITULES	2015	2016
Octroi/prolongation	/	1
Refus provisoire/définitif	11	3

3.7 Octroi / prolongation de congé sans solde (agent statutaire)

INTITULES	2015	2016
Pour divers motifs	7	12

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

INTITULES	2015	2016
Pour divers motifs/ longue durée	55	42
Allaitement	13	18
Ecartement prophylactique	19	14

3.9. Octroi / prolongation travail à ½ temps médical

INTITULES	2015	2016
Nombre de dossiers-demande de prolongation	91	43
Agents bénéficiaires	91	22

3.10. Formations

INTITULES	2015	2016
Nombre de formations	1055	661
Nombre d'agents formés	497	337

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 ;
- Evaluer les meilleures solutions aux problématiques spécifiques à chaque service ;
- Garantir l'intégrité, la sécurité et la sauvegarde de l'ensemble des données par différentes solutions de backup.

1.2. Chef de Service

Monsieur Juan HERNANDEZ

1.3. Localisation et coordonnées du Service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège
Tél. : 04/220 69 20
Courriel : juan.hernandez@cpasdeliege.be

1.4 Composition de l'équipe

- 4 analystes programmeurs : Marie CAMPS, François CRAYBECK, Frédéric DELREE, Nicolas RADOUX.
- 1 technicien informatique : Didier DELNOOZ.

2. Objectifs

- Maintenance et développement du réseau d'ordinateurs, de serveurs, de téléphonie IP, d'imprimantes et copieurs multifonctions ;
- Développement des solutions de backups ;
- Intégration des sites externes à notre réseau fibre optique et 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, simplification administrative, etc.) ;

- Confection des dossiers :
 - d'acquisition de matériels (PC, portables, imprimantes, switches, tél IP, ...) ;
 - 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 (serveurs, ordinateurs portables et de bureau, téléphones IP, 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 2016 et quelques chiffres

Etat du parc en 2016

Composé de **709** ordinateurs de bureau dont **86** ordinateurs portables, **180** téléphones IP, **277** imprimantes, **4** serveurs, **1** AS400 ISERIES 520 ainsi que **23** NAS.

Catalogue logiciels en 2016

- Les logiciels sociaux « CPAS2000 » et Banque Carrefour (pack 11) ;
- Le logiciel « GRH2002 » du service du Personnel,
- Le logiciel « E-MAESTRO » utilisé par le service Réinser ;

- Les logiciels de comptabilité «ACROPOLE» et de facturation «GESFACT» sont fournis par la société CIVADIS ;
- Le logiciel «ENERGIS» du service Energie ;
- Le logiciel «MEDIUS» du service de médiation de dettes sont fournis par la société LOGICAL SYS ;
- Le logiciel de messagerie «ZIMBRA» est fourni par la société OneICT ;
- Le logiciel «DAMEWARE» utilisé pour la prise à distance d'un ordinateur est fourni par la société SOLARWINDS ;
- Les logiciels «PDQ Deploy» et «PDQ Inventory» utilisés pour déploiement d'applications et la gestion du parc informatique sont fournis par la société ADMIN ARSENAL ;
- Le logiciel antivirus «SOPHOS» est fourni par la société SOPHOS ;
- Le logiciel de sauvegarde «ADBACKUP ENTREPRISE» est fourni par la société OODRIVE ;
- Le logiciel VSPHERE de la société VMWARE pour la virtualisation de nos serveurs ;
- Le logiciel Veeam Backup de la société VEEAM pour le backup des machines virtuelles.
- Mise en production d'un système informatisé de gestion optimisée des consommables ;
- Finalisation de la migration de Windows XP vers Windows 7 sur de nombreux postes ;
- Constitution des dossiers d'acquisition pour le renforcement des services externes (ordinateurs portables et de bureau, téléphones IP, imprimantes monochromes , switchs, ...) ;
- Configuration, livraison et installation de nouveaux matériels dans les services (ordinateurs portables et de bureau, téléphones IP, imprimantes, switches) ;
- Dépannages à distance et sur site des postes de travail, des téléphones IP, des imprimantes, des copieurs multifonctions et du réseau ;
- Maintenance des différents logiciels métiers et développement de logiciels en interne ;
- Poursuite de la réalisation du «Nouvel Horizon Informatique» ;
- Développement de l'accès numérique à la BCSS en concertation avec le Conseiller en Sécurité ;
- Acquisition du pack 11 du module Banque Carrefour auprès de la société CIVADIS ;
- Acquisition d'un logiciel de gestion du parc immobilier pour le Service des Affaires Générales et Bâtiments auprès de la société MANDIX ;
- Établissement 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 ;
- Développement des accès sécurisés à différents portails fédéraux au moyen de lecteurs de carte d'identité ;
- Constitution d'un dossier d'acquisition d'un espace de stockage redondant (SAN) ;
- Constitution d'un dossier en vue de poursuivre l'extension de la téléphonie IP dans notre Administration ;
- Participation en vue de l'utilisation du logiciel RH ULIS pour le Service du Personnel ;
- Constitution d'un dossier d'acquisition d'antennes Wifi pour différents sites de notre Administration ;
- Adaptation, suite à la migration de nos serveurs, de la solution de backup auprès de la société OODRIVE ;

Différentes tâches importantes réalisées par le service en 2016

- Réalisation de la migration des serveurs par la société BISOFIT ;
 - Mise en place du firewall avec la société DATA UNIT ;
 - Acquisition 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 aux réseaux de la Police et de la Ville de Liège ;
 - Mise en place d'un contrat de maintenance pour le réseau fibre optique;
 - Installation informatique de différents nouveaux services ainsi qu'une aide technique lors de travaux et/ou déménagements ;
 - Déménagement des Services du Département de la Gestion Financière à l'îlot Saint-George (matériel et connexion à notre fibre optique) ;
 - Déménagement du SADA vers les locaux de la Place Saint-Jacques (aide technique à l'installation) ;
 - Déménagement du Service ELIS vers la Ferme de la Vache (matériel et connexion à notre fibre optique) ;
 - Passage du service Maintien à Domicile vers ISOSL ;
 - Extension de la téléphonie IP sur plusieurs sites ;
 - Adhésion à la convention Ville pour le réseau étendu et passage du fournisseur Proximus vers WIN dans ce cadre ;
 - Poursuite du développement d'un système informatisé et standardisé de demandes au service Informatique (DSI) ;
- #### 4. Perspectives prioritaires
- Mise en place de contrats de maintenance / assistance pour le matériel réseau et nos serveurs ;
 - Développement d'un système antispam ;

- Mise en place de l'extension de la téléphonie IP ;
- Mise en place du firewall ;
- Augmenter la qualité et la productivité du Service Informatique par la participation à des formations spécialisées ;
- Finalisation du raccordement au réseau fibre optique de la Police de Liège avec l'intégration des derniers sites dans la boucle ;
- Finalisation de la migration et de la virtualisation de nos serveurs ;
- Etablissement d'un inventaire actualisé des besoins informatiques ;
- Renouvellement des contrats de support/maintenance/licences existants ;
- 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 »,
- 2 électriciens,
- 2 plombiers,
- 1 menuisier aidé d'1 agent «Article 60»,
- 1 ouvrier polyvalent aidé de 2 ou 3 agents «Article 60»,
- 1 peintre aidé de 2 agents «Article 60».

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 2016

- gestion des urgences au quotidien (travaux d'électricité, de plomberie / sanitaires, de chauffage, de menuiserie et serrurerie) ;
- relevés des compteurs électriques, d'eau et de gaz ;

- divers travaux de parachèvement et de rafraîchissement (peinture, tapissage et plafonnage, petite maçonnerie, recouvrement et vitrification de sol) ;
- fabrication en atelier de meubles et accessoires (pare-vent, supports pour ordinateurs, entre-bureaux, étagères, ...) ainsi que le remplacement de vitres et la réparation de châssis, le placement de ventilations SRI, le placement d'aérations de portes, le remplacement de barillets, la sécurisation de portes et fenêtres,... ;
- levée de remarques pompiers : cloisonnements RF / compartimentage RF (cave) ;
- vérification et contrôle des portes RF ⇔ réparations, réglages ou remplacements ;
- rénovation électrique dans les normes et dans le respect des règles (remplacement de luminaires, prises, câblages, goulottes,...) ;
- levée des remarques d'AIB Vinçotte ;
- remplacement des blocs de secours ;
- rénovation des sanitaires, purgeage des radiateurs, remplacement de WC, extensions de chauffage ;
- pose d'éviers, d'alimentations en eau chaude et froide.

Divers chantiers réalisés en 2016 par la Régie

• Rue du Port, 18

- mise à nu avant l'intervention du privé ;
- plafonnage et réparations ;
- démontage et remontage du mobilier de la locataire ;
- démontage des faux-plafonds ;
- démontage de structures de bois (chevrons) ;
- évacuation des encombrants (anciens meubles de cuisine, baignoires,...) ;
- confection en atelier de meubles hauts (cuisine) ;
- montage de faux-plafonds ;
- pose de portes et de plinthes ;
- remplacement des enrouleurs de volets, d'arrêts, de béquilles de portes ;
- placement de rails pour tentures et rideaux de fenêtres ;
- peintures des murs, des plafonds et des portes.

- **Rue du Ventilateur, 19 rez-de-chaussée**
 - confection et peinture en atelier d'une porte de cuisine ;
 - peintures des murs, des plafonds et des portes ;
 - confection d'une étagère en atelier ;
 - placement d'arrêts de portes ;
 - placement d'une taque électrique ;
 - placement de détecteurs de fumée ;
 - rénovation électrique ;
 - installation complète des sanitaires ;
 - pose d'un tube de douche ;
 - pose de faïence dans salle de bains.

- **Rue du Ventilateur, 31 Bis**
 - mise à nu avant intervention du privé ;
 - évacuation des encombrants.

- **Rue Fraischamps, 88**
 - mise à nu avant intervention du privé ;
 - évacuation des encombrants.

- **Rue d'Elmer, 42**
 - mise à nu avant travaux ;
 - montage d'une cloison dans la salle de bain ;
 - fabrication en atelier de meubles de cuisine ;
 - évacuation des encombrants.

- **DUS - Place St-Jacques**
 - mise à nu avant travaux ;
 - préparation des retombées du faux-plafond en atelier ;
 - pose de plaques de faux-plafond ;
 - pose d'un évier ;
 - extension des arrivées d'eau ;
 - peintures des murs, des plafonds, des portes ;
 - ajustage des bas de portes en vue du placement du recouvrement de sol par la Ville de Liège (synergie) ;
 - placement de plaques de protection dans le bas des portes ;
 - placement de nouvelles clenches aux portes ;
 - placement de stores ;
 - remplacement d'un vitrage ;
 - obturation de l'ancienne ouverture airco ;
 - extensions électriques, téléphonie, Data ;
 - pose de nouveaux luminaires.

- **ASBL Article 27 - rue Féronstrée**
 - remplacement de béquilles de portes ;
 - ajustage et rabotage des portes ;

- préparation du comptoir en atelier ;
- pose de panneaux de finition sur meubles existants ;
- pose de plinthes ;
- peintures ;
- révision électrique (remplacement de prises,...).

- **Maison Carrefour - rue du Martyr**
 - levée des remarques btw ;
 - placement de 2 mains courantes ;
 - compartimentage de la cave ;
 - placement de cache-tuyaux en cave ;
 - placement de 4 barres de protection aux fenêtres.

- **Logements d'urgence : Prébendiers, Naniot, 5 et Renory, 77**
 - rafraîchissement et diverses réparations.

- **Médiation de dettes :**
 - pose de faux-plafond ;
 - évacuation des encombrants ;
 - rafraîchissement de divers bureaux.

- **Antenne de Bressoux**
 - rafraîchissement de divers bureaux et du réfectoire.

- **Ferme de la Vache**
 - remplacement des joints en plastique aux portes vitrées du réfectoire ;
 - réparation du plancher ;
 - extensions électriques, data, téléphonie.

- **Antenne d'Outremeuse**
 - rafraîchissement de différents bureaux.

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 du CPAS 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 en priorité le classement et l'encodage des dossiers de l'ensemble des services en activité et des établissements fermés.

- Détruire tout document nécessitant cette destination.

3. Activités développées en 2016

- 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 2016 près de **26** tonnes de papiers et cartons ont été ainsi recyclés.
- Nos bases de données sont riches de **412.129** dossiers encodés fin 2016.
- Une moyenne de **245** 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 **9** personnes prestant des heures dans le cadre de peines de travail autonomes.
- Nous avons détruit, 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

- Assurer la réussite de l'intégration des services des archives de la Ville de Liège et du CPAS après le déménagement qui doit avoir lieu dans le courant de l'année 2017.
- Ce déménagement doit nous permettre de rationaliser et moderniser la gestion des archives produites par les différents services de notre Centre.

- 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.

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 ;
- 6 agents « Article 60 » temps plein (variable).

2. Activités développées en 2016

- 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 jeudis ;
- 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 saletés 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 (+ ou - 200) ;
- 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 vente publique ;
- Sortir les encombrants ;
- Déblayer et charger les saletés des expulsions de la Ville de Liège ;
- Montage et démontage du matériel pour le colloque (après les heures de service).

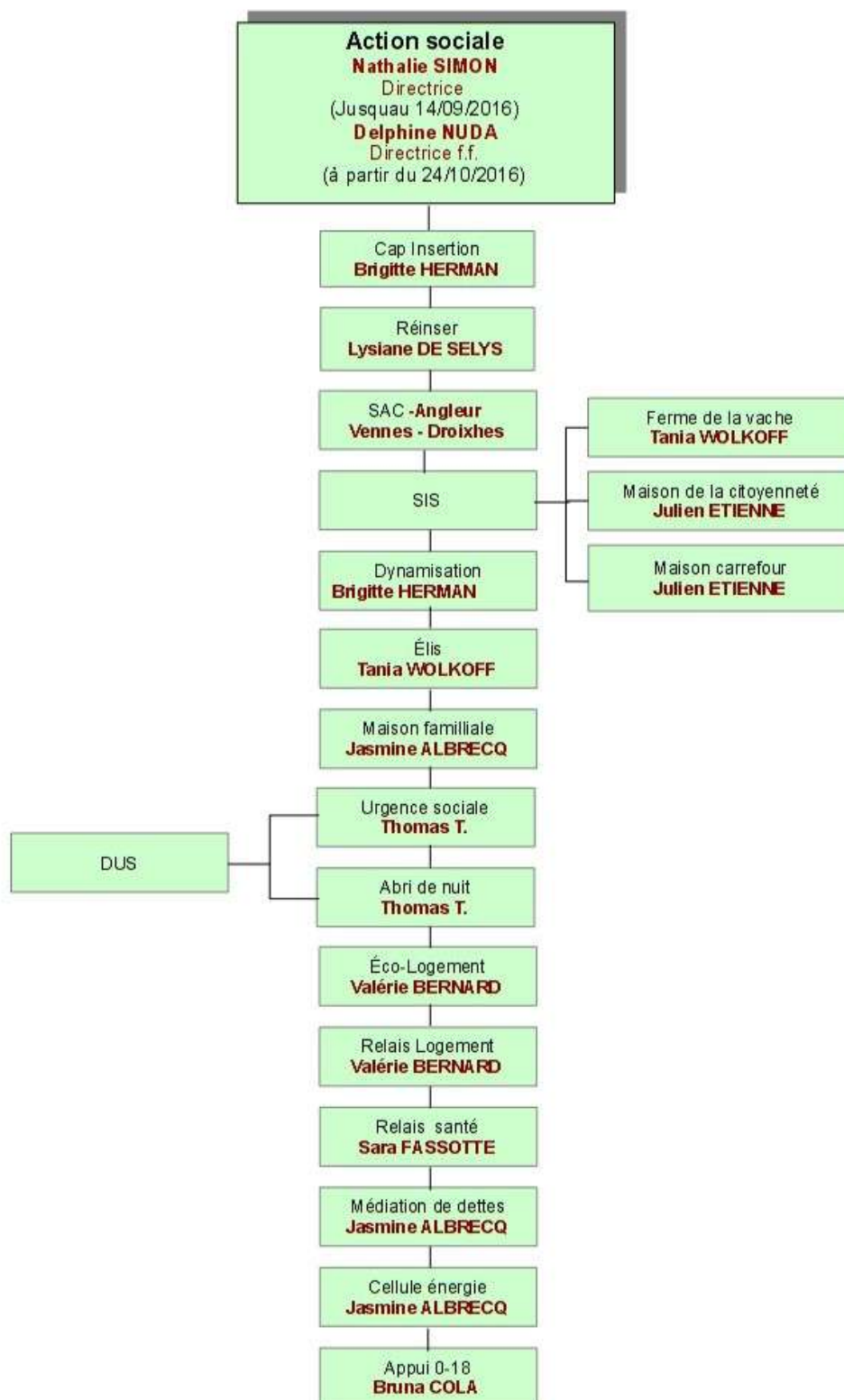
4. Aide & Action sociale

A. ORGANIGRAMMES

DÉPARTEMENT DE L'AIDE 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 1er janvier 2011, les services de l'Aide sociale ont été scindés en deux départements distincts et complémentaires. L'un, l'Aide sociale, regroupe l'ensemble des Antennes sociales et les services administratifs y afférents, l'autre, l'Action sociale, les services spécialisés. Pour remplir ces missions, différentes Cellules ont été créées ou réorganisées 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, jusqu'au 14/09/2016
Madame Delphine NUDA, Directrice depuis le 24/10/2016.

1.4. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège (2^{ème} 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) dont 1 attachée spécifique Juriste en suspension de contrat non remplacée en 2016 et 1 attachée spécifique gestionnaire de subside remplacée depuis le 01/07/2016 par une graduée spécifique en chef (graduée en comptabilité)
- 1 gestionnaire des bâtiments (Chef de bureau administratif)
- 1 attachée à la Direction de l'Aide sociale (graduée spécifique en chef)
- 2 secrétaires de Direction
- 12 employés d'administration (9 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 2016 et statistiques

3.1. Activités développées

3.1.1. Départements de l'Aide et de l'Action sociale

Le Département de l'Aide sociale a fait face depuis 2005 à

plusieurs problématiques : l'arrivée massive des personnes qui sont en fin de droit aux allocations d'insertion, une nouvelle affluence migratoire, une augmentation continue du nombre de dossiers d'aide de manière générale et notamment à l'Antenne Jeunes.

Face à l'augmentation structurelle du nombre de bénéficiaires du Revenu d'Intégration et les difficultés budgétaires que toutes les institutions connaissent de manière générale, la Directrice de l'Aide sociale mène une réflexion conjointe avec la Directrice de l'Action sociale pour repenser l'organisation générale des 2 départements afin de continuer d'assurer les missions du CPAS dans un cadre de travail qui respecte à la fois le travailleur et le bénéficiaire.

3.1.2. Cellule « Gestion des dépenses et des subsides »

Dirigée par une attachée spécifique et depuis le 01/07/2016 par une graduée spécifique en chef (graduée en comptabilité), 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. 5 agents administratifs (3,90 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.

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

Dirigée par l'attachée spécifique en charge de la gestion des projets subsidiés, cette Cellule est chargée de la gestion quotidienne de l'effectif (hors personnel sous contrat article 60§7) : échéances des contrats de remplacement, signalétique du personnel, tenue des dossiers, mise à jour du fichier mensuel « 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 1,30 ETP en 2016), cette Cellule travaille en étroite collaboration avec le service du Personnel.

3.1.4. 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 2016, la Cellule a géré 134 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 134 dossiers gérés en 2016, le Fonds fédéral « Participation et activation sociale » a généré l'examen de 447 demandes pour le volet « pauvreté infantile » et 70 demandes pour le volet « manifestations sociales, culturelles et sportives » ; 4 dossiers concernaient des nouvelles demandes de subventions. 2 d'entre elles ont reçu un avis favorable, 1 n'a pas été retenue et 1 reste en attente de décision.

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

Au 31 décembre 2016, le personnel des départements de l'Aide et de l'Action sociale comptait un effectif de 503,24 ETP (dont 28,90 ETP sous contrat Ville de Liège et 65 ETP sous contrats article 60§7). Au 31/12/2016, 84 agents étaient toujours sous contrats de remplacement pour assurer les remplacements de personnel.

3.2.3. L'appui juridique

En 2016, le service du contentieux a assuré le suivi des courriers adressés au Département de l'Aide sociale. Il a vérifié les dossiers d'incompétences territoriales, a analysé les dossiers sociaux et les dossiers « débiteurs alimentaires ».

Ce service a également présenté au Comité Spécial du Service Social (CSSS) les dossiers d'appel et les dossiers de requête en pensions alimentaires. Il a rédigé les délibérations pour les poursuites au civil dans les dossiers de fraude à soumettre au Conseil de l'Action Sociale.

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

- Mettre le focus sur 2 axes en particulier :

- L'accueil au sein du CPAS de Liège, notamment par la création d'un guichet unique d'accueil.
- Le suivi des jeunes de 0 à 25 ans : mise en place d'un S.A.I.E. (Service d'Actions et d'Interventions Éducatives) ; regroupement dans un même lieu des services en charge des jeunes de 0 à 18 ans ; réorganisation de l'Antenne Jeunes pour recentrer ses actions sur l'accompagnement.

- Repenser l'utilisation de nos différentes ressources pour les rentabiliser au maximum.

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 seront présentées au Comité spécial de l'Aide sociale, et récupération s'il y a lieu des frais auprès du SPP IS pour les bénéficiaires mutuelistes ou en cours d'affiliation.

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

1.3. Chef de service

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

1.4. Coordonnées du service

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

1.5. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau administratif f.f.
- 6 employés d'administration (5,75 ETP)
- 1 assistante sociale (0,50 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 2016 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, la SMALS et CIVADIS 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'hospitalisations de longue durée, les cartes effectives (garantie de prise en charge).

3.2. Statistiques

3.2.1. Le domicile de secours est Liège

Personnes hospitalisées et inscrites au registre population .

- **2406** factures pour un montant de **242.747,87 €**.

3.2.2. Le domicile de secours est l'Etat

Personnes étrangères dont la demande d'asile est à l'examen, personnes étrangères inscrites au registre des étrangers (Citoyens européens, 9Bis, 9Ter, réfugiés politiques, statut de protection subsidiaire, regroupements familiaux), personnes étrangères en séjour illégal ou personnes de nationalité belge radiées d'office. Toutes ces personnes doivent être affiliées à une mutuelle sinon elles entrent dans le cadre de Médiprima :

- **698** factures pour un montant de **113.690,44 €**.

La récupération au SPP IS est totale.

Au total, le service a traité **1853** dossiers hospitalisations « Liège et État ».

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

Notre Centre prend en charge sous certaines conditions :

- les transports urgents pour les personnes aidées non mutualistes.
- les transports non urgents pour les personnes aidées.
- les transports pour pathologies chroniques.

Ce qui représente :

- État : **125** factures pour un montant de **13.549,41 €**.

- Liège : **317** factures pour un montant de **52.808,21 €**.

TOTAL : **442** factures pour un montant total de **66.357,62 €**.

Ces factures concernent **143** dossiers.

3.3. Analyse critique

En ce qui concerne les dépenses hospitalières, nous constatons une augmentation constante (+**14,8%** sur fonds

propres et + **26,50%** récupérables « État »). Certaines catégories de personnes étrangères sont affiliées depuis 2016 et n'entrent donc plus dans le système Médiprima ce qui justifie l'accroissement plus important des dépenses « État ».

Par contre, nous relevons une diminution du nombre de demandes d'intervention en matière de frais de transports (-**10%** du total des dépenses).

4. Perspectives prioritaires

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

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 seront 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.
- Gestion des mutations Médiprima. Suspension ou arrêt des cartes médicales en cas de changements de données administratives et/ou de statut.
- 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 seront 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, la SMALS et CIVADIS 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^{ème} étage de l'annexe)
Tél. : :04/220 59 19
Fax : 04/220 69 96
Courriel : aidemedicalehospitaliere@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau administratif f.f.
- 8 employés d'administration dont 1 agent sous contrat Art.60§7 (6,50 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.
- Création de droits constatés en vue de la récupération auprès des bénéficiaires des tickets modérateurs avancés par notre Centre ou de la quote-part établie lors de l'octroi d'une aide exceptionnelle à la santé.

3. Activités développées en 2016 et statistiques

3.1. Activités développées

- Gestion des différents problèmes liés à l'évolution de Médiprima. Le service d'aide médicale collabore désormais quotidiennement avec le SPP IS, la BCSS, la SMALS et CIVADIS afin de résoudre les nombreux blocages des cartes médicales ainsi que les dysfonctionnements concernant les mutations et les décomptes de la CAAMI. L'ASBL SMALS est l'une des plus grandes organisations

de service 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.

- Réorganisation du travail quant à la création des droits constatés relatifs aux tickets modérateurs avancés par notre Centre.

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 : **7.659 factures** pour un montant de **352.292,22€**.
- Frais paramédicaux : **101 factures** pour un montant de **32.142,24€**.
- Frais pharmaceutiques et prothèses : **3.792 factures** pour un montant de **466.726,43€**.

TOTAL : 851.160,89€.

3.941 dossiers de demandes d'aide exceptionnelles à la santé, d'octroi, de prolongation, de retrait ou de refus 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 : **1.813 factures** pour un montant de **55.794,41€**.
- Frais paramédicaux : **17 factures** pour un montant de **2.272,67€**.
- Frais pharmaceutiques et prothèses : **821 factures**, pour un montant de **113.096,08€**.

TOTAL : 171.163,16€.

452 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

Les dépenses récupérables auprès de l'État fédéral sont en légère augmentation (**4,29%**). Par contre, les dépenses sur fonds propres augmentent de **22%**.

Ce constat porte surtout sur les frais médicaux et est dû au nombre de plus en plus important de personnes précarisées qui ne savent plus faire face aux coûts de leurs soins de santé.

Il est à souligner que nous avons récupéré, principalement auprès des mutuelles, **5.060,27€** qui viennent en déduction des dépenses sur fonds propres, mais également **3.875,20€** sur les dépenses « État ».

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.

SERVICE DE FACTURATION ET DE RÉCUPÉRATION (RIS-ERI)

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Toute personne, sous réserve d'entrer dans les conditions prévues par la loi du 26/05/2002, a droit à l'intégration sociale. Ce droit peut prendre la forme d'un emploi et/ou d'un revenu d'intégration, assortis ou non d'un projet individualisé d'intégration sociale. De plus, le Centre Public d'Action Sociale qui, conformément à l'article 4 ou à l'article 5 de la Loi du 2/4/65, est en droit de recouvrer des frais d'aide sociale, est tenu de donner avis de l'octroi des secours dans un délai de 45 jours, selon le cas :

Soit au Centre Public d'Action Sociale de la commune où la personne secourue a, ou est présumée avoir son domicile de secours ;
Soit au SPP Intégration Sociale.

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

1.2. 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 avril 65, à concurrence de 70, 75, 80 ou 100% suivant le type d'aide (à partir du 1/11/16, uniquement 70 ou 100%).
- Depuis le 1/11/2016, récupération auprès du SPP IS de la subvention particulière pour couvrir les frais d'accompagnement et d'activation dans le cadre du PIIS (circulaire relative à la loi du 21 juillet 2016 modifiant la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale). Cette subvention s'élève à 10% du montant du RIS octroyé et sert à cofinancer les frais d'accompagnement et d'activation.
- Création et mise à jour de la base de données des dossiers.
- Recherche et contrôle d'informations via la Banque Carrefour de la sécurité sociale (données légales, assurabilité,

Dimona, ONEM, ...).

- Vérification des décisions 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 ou qui ouvrent un droit auprès d'une caisse (chômage, pensions, ...).
- Contrôle des listings de subventions (RIS/ERIS) parallèlement aux listings des paiements effectués aux bénéficiaires en vue de détecter les erreurs dans les montants réclamés et/ou payés, mais également en vue de corriger les imputations budgétaires.

1.3. Chef de service

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

1.4. Coordonnées de l'équipe

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège (3^{ème} étage de l'annexe)
Tél. : - département ERIS : 04/220 69 92
- 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 (12,85 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'État fédéral dans le cadre du DIS et de la Loi du 02/04/1965.

3. Activités développées en 2016 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.

- Analyse et application de la circulaire relative au PIIS en vue de récupérer dans les meilleurs délais la subvention y afférente.

3.2. Statistiques

3.2.1. Revenu d'intégration sociale

Moyenne mensuelle de ménages :

Taux cohabitant : **2.306**

Taux isolé : **4.544**

Taux ménage : **2.585**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés en 2016 : **9.435**

Cette moyenne est constituée de :

- **71,55%** de ménages inscrits au registre population,
- **25,35%** au registre des étrangers,
- **3,10%** au registre d'attente ou radiés d'office.

Montant total récupéré au SPP IS : **72.619.369,60 €**

Montant total récupéré à la Région : **6.334.881,90 €**

Montant global récupéré (État + Région) : **78.954.251,50 €**

Nombre total de dossiers reçus et traités : **30.494** dossiers

3.2.2. Equivalent du revenu d'intégration sociale

Moyenne mensuelle de ménages :

- Taux cohabitant : **399**

- Taux isolé : **681**

- Taux ménage : **329**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés en 2016 : **1409**

Cette moyenne est constituée de :

- **88,35%** de ménages inscrits au registre des étrangers,
- **4,94%** au registre d'attente,
- **1,34%** non-inscrits,
- **5,34%** radiés d'office.

Montant total récupéré au SPP IS : **13.557.731,22 €**

Montant total récupéré à la Région : **1.367.382,07 €**

Montant global récupéré (Etat + Région) : 14.925.113,29 €

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 **1.631** dossiers de la Cellule Énergie et **1.128** « Fonds mazout », soit **2.759** 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, par l'accélération des procédures de régularisation mais également depuis le 1/12/16, par le droit au revenu d'intégration pour les personnes sous statut de protection subsidiaire.

La diminution de la moyenne de ménages aidés 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 **39.819** dossiers contre 39.241 en 2015. A ce chiffre, il faut ajouter les dossiers énergie et le « Fonds mazout » soit **2.759** dossiers.

Quant au total des subventions que nous avons récupérées en RIS, nous relevons une augmentation de 14% qui correspond non seulement à l'accroissement du nombre de dossiers mais également à l'adaptation de 2% du montant de base (au 01/04/16 et au 01/06/16).

Les subventions de l'ERI continuent de baisser (-11,6%) étant donné la constante diminution du nombre de demandeurs d'asile, l'accélération des procédures de régularisation, l'application de « Médiprima », mais également la perte du droit à l'ERI pour les personnes sous statut de protection subsidiaire.

Pour rappel, depuis le 01/06/14, les hôpitaux transmettent leurs factures pour les hospitalisations et les soins ambula-

toires 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 SPPIS 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 travailleurs sociaux dans chacun des services.
- Mise à la disposition des agents d'un outil informatique performant garant d'un travail qualitatif et quantitatif.

SERVICE DES PAIEMENTS

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Le service a été créé en 1989 lors de la première informatisation des procédures de paiement.

1.2. Missions

- Centraliser l'enregistrement des propositions d'aides financières à proposer 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.

1.3. Chef de service

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

1.4. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège
Tél. : 04/220 69 19
Fax : 04/220 58 86
Courriel : corinne.honnay@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau administratif f.f.
- 14 agents administratifs dont 2 agents 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. Pour ce faire, des échéanciers ont été mis en place. Ces derniers seront tenus à jour quotidiennement.

3. Activités développées en 2016 et statistiques

3.1. Activités développées

Exécution des décisions du Comité spécial du service social

3.2. Statistiques

Nombre de décisions enregistrées : **56.319**
 Nombre d'aides urgentes traitées : **7.269**
 (montant : **3.833.663,86 €**)
 Nombre d'aides urgentes SDF traitées : **1.869**
 (montant : **102.177,25 €**)
 Nombre de droits constatés créés : **13.911**
 Mises en cause effectuées : **1.702**
 Décomptes établis suite aux mises en cause : **615**
 (montant : **1.675.304,42 €**).

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 sont les clés de la réussite de l'exécution des missions confiées.

4. Perspectives prioritaires

L'augmentation du nombre et de la complexité des dossiers a entraîné une surcharge de travail importante pour laquelle le service a bénéficié dernièrement de l'engagement de 3 nouveaux agents sous contrat article 60§7.

Le service a aussi vu l'arrivée de nouveaux agents bénéficiant de contrats de remplacement suite aux absences pour maladies d'anciens agents piliers du service. La difficulté sera de réorganiser le travail de façon à permettre à ces agents d'être un réel renfort dans un service où le travail est complexe et demande une formation spécifique.

SERVICE DU CONTENTIEUX

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

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

1.2. Missions

Le service Contentieux gère administrativement les dossiers d'instance, d'appel et de Cassation issus des recours introduits devant le Tribunal du Travail. Il instruit également les saisies - arrêt exécution et les délégations de sommes pratiquées sur le revenu d'intégration sociale ainsi que les règlements collectifs de dettes.

Le service Contentieux instruit 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.

1.3. Chef de service

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

1.4. Coordonnées du service

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

Tél.: 04/220 69 75 et 04/220 69 33

Fax : 04/220 69 95

Courriel : carine.delfanti@cpasdeliege.be

carine.weysen@cpasdeliege.be

ingrid.vitale@cpasdeliege.be

fabrice.freddo@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 4 employés d'administration (4 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.

- Le service établit les rapports pour le Comité Spécial du Service Social et pour le Conseil de l'Action sociale en vue d'un appel éventuel.

- Le service traite les incompétences territoriales.

3. Activités développées en 2016 et statistiques

Activités développées

- 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.

3.1. Statistiques

3.1.1. Statistiques générales

Libellé	Nombre
Recours introduits par les bénéficiaires	259
Jugements rendus	214
Arrêts rendus	55
Dossiers fraudes	4
Requête en pension alimentaire	16
Saisies-arrêt	12
Délégations de sommes	5
Total	565

3.2.2. Statistiques par avocats

3.2.2.1. En première instance

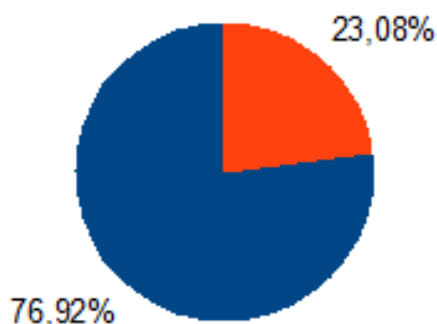
214 jugements ont été rendus par les différents Tribunaux, 205 ont été rendus par le Tribunal du Travail de Liège et 9 jugements ont été rendus par la Justice de Paix.

Dossiers gérés par Me M. DELHAYE

Pour les 78 dossiers défendus par Me DELHAYE, l'on peut compter 60 jugements favorables au CPAS, 18 jugements défavorables.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	60	77
Défavorables	18	23
Total	78	100



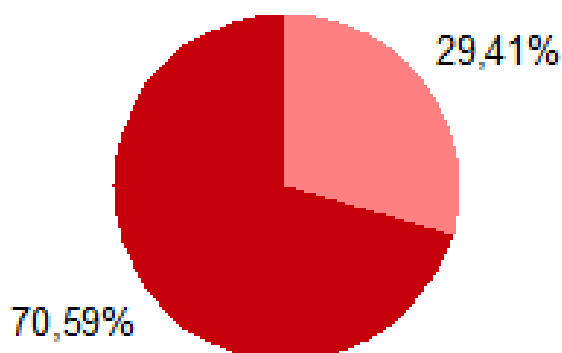
Dossiers gérés par Me D. PIRE

Pour les 136 dossiers défendus par Me PIRE, l'on peut compter 96 jugements favorables au CPAS, 40 défavorables.

Concernant les 40 jugements défavorables, le CPAS a formé appel pour 14 jugements : 7 jugements toujours en cours, 5 arrêts favorables et 2 arrêts défavorables.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	96	71
Défavorables	40	29
Total	136	100



3.1.2.2. En appel

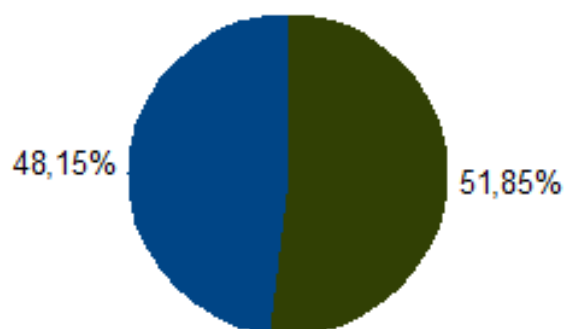
53 arrêts ont été rendus par la Cour du Travail de Liège.

Dossiers gérés par Me M. DELHAYE

Pour les 27 dossiers défendus par Me DELHAYE, l'on peut compter 13 arrêts favorables et 14 défavorables.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	13	48
Défavorables	14	52
Total	27	100

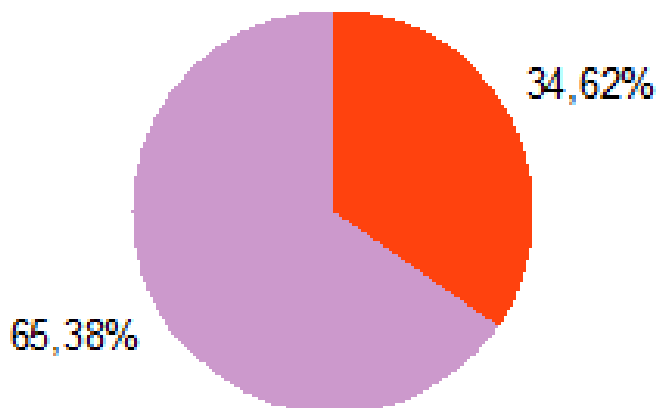


Dossiers gérés par Me D. PIRE

Pour les 26 dossiers défendus par Me D. PIRE, l'on peut compter 17 arrêts favorables et 9 défavorables.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	17	65
Défavorables	9	35
Total	26	100



3. Analyse critique

- Le service Contentieux a traité 259 recours.
- La communication par voie électronique permet de communiquer rapidement, de conserver les mails dans des dossiers et les documents sur PC.
- L'élaboration des nouveaux canevas a permis une harmonisation dans la gestion des dossiers.
- 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 tableaux afin d'obtenir un maximum d'informations en vue de l'établissement des statistiques.
- Constituer une jurisprudence par thématique.

SERVICE « DÉBITEURS ALIMENTAIRES »**1. Présentation générale du service****1.1. Historique**

Chaque dossier d'octroi d'un revenu d'intégration ou d'une aide sociale doit systématiquement faire l'objet d'une enquête auprès des débiteurs alimentaires de la personne aidée.

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

1.3. Coordonnées du service

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

Tél. : 04/220 69 86 ou 04/220 59 53

Fax : 04/220 69 95

Courriel : serge.ebepe@cpasdeliege.be

cecile.wilmotte@cpasdeliege.be

claudine.thonnard@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 2 employés d'administration (2 ETP)

- 1 assistante sociale (0,80 ETP)

2. Objectifs

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

3. Activités développées en 2016 et statistiques**3.1. Statistiques**

En 2016, les antennes nous ont envoyé **1.419** dossiers

Voici la répartition par antenne :

Légende :

	A1	A2	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A11	A15	Total/mois	%
Janvier	6	12	5	23	12	8	6		18	29	119	8,39
Février	3	16	6	17	10	15	7	1	20	26	121	8,53
Mars	9	9	6	26	8	14	6		10	41	129	9,09
Avril	4	8	3	18	13	12	7		26	36	127	8,95
Mai	7	9	2	16	4	5	2	1	3	24	73	5,14
Juin	10	18	8	21	21	14	14		17	44	167	11,77
Juillet	7	3	4	14	18	15	3		9	21	94	6,62
Août	12	24	9	14	14	18	7		32	47	177	12,47
Septembre	3	3	6	16	17	17	4	2	6	37	111	7,82
Octobre	2	13	6	17	19	13	4		13	39	126	8,87
Novembre	2	8	2	16	8	11	6		7	26	86	6,06
Décembre	6	4	8	12	10	10	2		10	27	89	6,27
Total/antenne	71	127	65	210	154	152	68	4	171	397	1419	100

A1 : Antenne Ste-Marguerite
A2 : Antenne du Laveu
A4 : Antenne du Nord
A5 : Antenne de Bressoux
A6 : Antenne d'Outremeuse
A7 : Antenne d'Angleur
A8 : Antenne de Grivegnée
A9 : Antenne du SADA
A11 : Antenne SDF
A15 : Antenne Jeunes

Ces dossiers ont abouti comme suit :

Libellé	Nombre	%
Non taxable	967	77
Taxable	150	12
Equité	48	4
Report	32	3
Refus	3	0
Retrait	40	3
Autres+	23	1
Total	1.263	100

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.

Équité : 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 bénéficie plus de l'aide sociale ou du RI.

Refus : Débiteurs alimentaires résidant à l'étranger, ce qui rend l'enquête « DA » difficilement réalisable.

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.

En 2016 le service Débiteurs Alimentaires a traité **1263** dossiers hors des **1419** dossiers envoyés par les différentes antennes. La différence entre les dossiers reçus et traités s'explique comme suit :

- Des dossiers ont déjà été traités endéans les deux ans. De manière générale, nous réexaminons les dossiers débiteurs alimentaires tous les deux ans.
- Certains dossiers sont déjà en cours de procédure.
- Les débiteurs alimentaires ne sont pas toujours repris dans la BCSS et l'enquête du service s'avère impossible.
- Certains débiteurs alimentaires sont radiés d'office (à l'étranger, sans domicile, ...).

Dossiers taxables toujours en cours depuis 2010 :

Nombre dossiers	2010	2011	2012	2013	2014	2015
	3	0	7	10	25	95

TOTAL : 140 dossiers

3.2. Le travail de l'assistante sociale attachée au service D.A :

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

Les dossiers non taxables (qui représentent 76% de l'ensemble des dossiers) constituent une masse de travail non négligeable, indépendamment du fait qu'aucune taxation n'a finalement été possible.

Le logiciel D-Base est maintenant fonctionnel, ce qui nous octroie un gain de temps pour sortir les listings des dossiers non taxables pour le Comité Spécial du Service Social.

Collaboration étroite avec les antennes sociales.

Collaboration avec le service Contentieux pour les dossiers en cours de procédure judiciaire.

Collaboration avec le service Placement via les enquêtes D.A. pour les personnes hébergées en Maison de repos ou en institution spécialisée.

Collaboration avec le Département de la Gestion financière. Nouvelle procédure par huissier mise en place fin 2016 concernant les dossiers de petite taxation.

4. Perspectives prioritaires

- Donner une meilleure visibilité du service Débiteurs Alimentaires, de son fonctionnement et de ses missions, via une présentation au sein des antennes sociales.
- Optimiser la collaboration avec les antennes sociales, notamment lors des procédures judiciaires (requêtes auprès de la Justice de Paix).
- Envisager un renfort de personnel au vu de la nouvelle charge de travail relative à :
 - l'examen des dossiers D.A. pour les personnes hébergées en Maison de repos et Centres Spécialisés.
 - la nouvelle procédure par huissier de justice.

CELLULE FRAUDE

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

La Cellule existe depuis 2005. Elle a toujours eu et conserve en 2016 la mission de répertorier les fraudes à l'aide sociale et d'établir précisément le montant total du préjudice financier causé à notre Centre.

Depuis 2011, la Cellule assurait également la gestion des mouvements et le suivi des listings « mutations » de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale, dite BCSS. Ce suivi est également traité rigoureusement par chaque antenne. Dès lors il a été décidé d'effectuer un contrôle aléatoire des listings « mutations » et non plus systématique.

1.2. 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.

Depuis 2016, la Cellule Fraude assure également le suivi des demandes d'enquête à l'Auditorat du travail, sollicitées par les différentes antennes.

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.

1.3. Chef de service

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

1.4. Coordonnées du service

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

Tél.: 04/220 59 09

Fax : 04/220 69 95

Courriel : francoise.deblinte@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 2 employées d'administration dont une employée en incapacité de travail depuis janvier - 2016 et non remplacée au sein de la Cellule Fraude (0,5 ETP).

2. Objectifs

La Cellule assure 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 2016 et statistiques

3.1. Activités développées

- En 2016, la Cellule Fraude - B.C.S.S. a répertorié **254** dossiers « fraudes » et relevé que le montant total des sommes perçues indûment au préjudice de notre Centre s'élève à **1.004.184,27** euros.

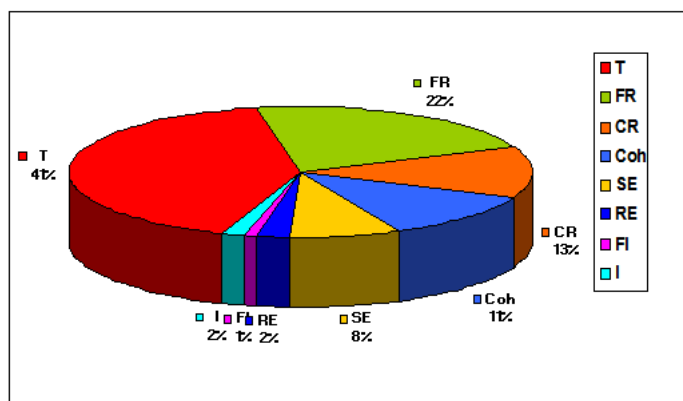
- Concernant les courriers émanant de l'Auditorat du Travail de Liège, la Cellule Fraude – B.C.S.S. a assuré le suivi de **77** nouveaux dossiers pour l'année 2016. Dans le cadre de ce suivi, la procédure de travail mise en place en 2014 a été adaptée en fonction des directives données par la Directrice de l'Aide sociale.

- La Cellule Fraude a également assuré le suivi de 17 nouvelles demandes d'enquête à l'Auditorat du travail sollicitées par les différentes Antennes.

3.2. Statistiques

Types de fraudes	Dossiers	%	€
T	105	41	157.881,22
FR	55	22	285.348,68
CR	33	13	89.511,78
COH	29	11	368.039,85
SE	20	8	32.042,48
RE	6	2	16.935,32
FI	2	1	39.365,24
I	4	2	15.059,70
Total	254	100	1.004.184,27

T : travail	FR : fraude résidence
CR : cumul ressources	COH : cohabitation
SE : séjour étranger	RE : revenu époux
FI : fraude identité	I : incarcération



3.3. Analyse critique

Dans un premier temps, il est intéressant de souligner que :

- Le nombre de dossiers « fraudes » répertoriés a augmenté (soit **22** dossiers de plus qu'en 2015). Cependant, le montant total de l'indu est sensiblement inférieur (**29.452,10€** de moins qu'en 2015). Malgré une légère diminution de l'indu, celui-ci reste malheureusement encore beaucoup trop élevé.
- Pour l'année 2015, les fraudes à la résidence et à la cohabitation représentaient 41% du nombre de dossiers ouverts contre **33%** pour l'année 2016. Cependant, le montant de l'indu pour ce type de fraude est considérablement plus élevé (**216.874,59€** en plus). Cela peut s'expliquer par le fait qu'elles sont plus difficiles à découvrir et à objectiver que les fraudes « au travail » et donc qu'elles portent régulièrement sur une période frauduleuse assez longue.
- Les dossiers transmis par l'Auditorat du Travail ont également permis de mettre à jour un nombre, malheureusement croissant, de fraudes au « travail » (**41%** du nombre de dossiers ouverts en 2016) et plus particulièrement parmi les bénéficiaires les plus jeunes (plus d'1/4 des dossiers sont répertoriés à l'Antenne Jeunes).
- 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, permet de détecter plus rapidement une anomalie dans les dos-

siers concernant les nouvelles demandes et donc d'éviter d'éventuelles fraudes. D'autre part, tout au long de la vie des dossiers, de plus en plus de contrôles via la BCSS sont effectués et font automatiquement resurgir les fraudes. La collaboration étroite avec l'Auditorat permet également de mettre à jour plus de fraudes qu'il était difficile d'identifier auparavant. Cependant, malgré cet accès à la BCSS, les fiches « mutations », communiquées aux Antennes sociales conservent une utilité certaine dans la mesure où bon nombre de fraudes « au travail » ont été découvertes suite à des informations reprises dans ces fiches (liste des modifications apparaissant au Registre National).

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. D'autre part, lorsqu'il y a la moindre suspicion de fraude, une enquête est sollicitée à l'Auditorat du Travail, notamment parfois dès la demande d'aide à notre Centre. Nous souhaitons ainsi diminuer de manière significative le montant des indus (notamment en matière de résidence ou cohabitation).

Dans le même esprit, un tableau a également été créé afin d'assurer de façon plus rigoureuse 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 du service

1.1. Historique

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

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

- Accueil par le service administratif
- Entretien avec un assistant social
- Constitution du dossier par l'assistant social (enquête sociale et visite à domicile)
- Supervision par le superviseur de l'antenne
- Contrôle et orientation du dossier dans le circuit administratif et institutionnel par le chef de l'antenne
- Pré-encodage de la proposition d'aide par le service qui lance le processus de récupération des subsides fédéraux (service « RI-DS Etat »)
- Pré-encodage par le service des Paiements
- Présentation des propositions au Comité Spécial du Service Social
- Avis par le Comité Spécial du Service Social et décision du Conseil de l'Action sociale (CAS)
- Exécution de la décision du CAS par le service des Paiements.

Si la demande ou le dossier le nécessite, d'autres services peuvent venir en appui (Cap Insertion, Réinser, Médiation de Dettes, Énergie,...).

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

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

1.2. Missions

La loi organique des CPAS prévoit en son article 1^{er} le droit à l'Aide sociale pour chaque citoyen dans le but de lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine. C'est ce que s'efforcent de mettre en œuvre les antennes sociales du CPAS de Liège. 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.

1.3. 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 C.P.A.S. compétent. Il reçoit un accusé de réception.

2.3.2. Par téléphone

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

2.4. Mise en cause émanant par un autre CPAS

Si notre CPAS ne se reconnaît pas compétent pour l'examen de la demande, 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 2016 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 : antenne.angleur@cpasdeliege.be

Responsable :
Madame A. Piron, chef de bureau spécifique f.f.

Équipe :
- 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 1 superviseuse,
- 8 travailleurs sociaux (7,50 ETP),
- 5 agents administratifs dont 1 agent d'accueil sous contrat «Article 60§7» (3,50 ETP).

Au cours de cette année 2016, l'antenne

- A examiné et instruit **683** nouvelles demandes dont **446** ont fait l'objet d'une admission et **237** d'un refus.
- A clôturé **283** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1446** visites à domicile.
- Effectué **3136** entretiens.
- Géré **723** 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,
- 13 travailleurs sociaux (12,50 ETP),
- 5 agents administratifs (4,40 ETP) dont 2 agents sous contrat Article 60&7.

Au cours de cette année 2016, l'antenne

- A examiné et instruit **695** nouvelles demandes dont **508** ont fait l'objet d'une admission et **187** d'un refus.
- A clôturé **425** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1753** visites à domicile,
- Effectué **4625** entretiens.
- Géré **1271** dossiers par mois en moyenne.

3.1.3. Antenne de GrivegnéeCoordonnées :

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 (**0,80** TP),
- **9** travailleurs sociaux (**8,66** ETP),
- **3** agents administratifs (**1,30** ETP) dont **1** agent sous contrat Art.60§7.

Au cours de cette année 2016, l'antenne

- A examiné et instruit **552** nouvelles demandes dont **421** ont fait l'objet d'une admission et **131** d'un refus.
- A clôturé **385** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1.231** visites à domicile,
- Effectué **2.956** entretiens.
- Géré **938** dossiers par mois en moyenne.

Activités spécifiques développées par l'antenne en 2016

L'antenne a participé aux réunions concernant le projet « MAPIL » (Mieux accompagner la pauvreté infantile).

3.1.4. Antenne du LaveuCoordonnées :

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** superviseur absent pour raisons médicales en 2016 et admis à la pension au 01/12,
- **10** travailleurs sociaux (**9,75** ETP)
- **3** agents administratifs dont **1** sous contrat Art.60§7.

Au cours de cette année 2016, l'antenne

- A examiné et instruit **523** nouvelles demandes dont **350** ont fait l'objet d'une admission et **173** d'un refus,

- A clôturé **272** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1.630** visites à domicile,
- Effectué **4.041** entretiens.
- Géré **1.004** dossiers par mois en moyenne.

3.1.5. Antenne du NordCoordonnées :

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,
- **12** travailleurs sociaux (**10** ETP),
- **3** agents administratifs dont **1** agent d'accueil sous contrat Article 60§7 (**3** ETP).

Au cours de cette année 2016, l'antenne

- A examiné et instruit **663** nouvelles demandes dont **404** ont fait l'objet d'une admission et **259** d'un refus.
- A clôturé **309** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1.959** visites à domicile,
- Effectué **4673** entretiens.
- Géré **1.127** dossiers par mois en moyenne.

3.1.6. Antenne d'OutremeuseCoordonnées :

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
- **2** superviseuses
- **22** travailleurs sociaux (**17,60** ETP),
- **6** agents administratifs dont **2** sous contrat Art 60§7.

Au cours de cette année 2016, l'antenne

- A examiné et instruit **1064** nouvelles demandes dont **772** ont fait l'objet d'une admission et **292** d'un refus.
- A clôturé **545** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **2.537** visites à domicile,
- Effectué **7.314** entretiens.
- Géré **1.751** dossiers par mois en moyenne.

3.1.7. Antenne de Sainte-MargueriteCoordonnées :

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.

Équipe :

- **1** chef de bureau spécifique f.f.
- **1** superviseuse,
- **11** travailleurs sociaux (**9,40** ETP),
- **4** agents administratifs, dont **2** agents d'accueil sous contrat Art .60&7.

Au cours de cette année 2016, l'antenne :

- A examiné et instruit **561** nouvelles demandes dont **388** ont fait l'objet d'une admission et **173** d'un refus.
- A clôturé **238** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1.370** visites à domicile.
- Effectué **4.642** entretiens.
- Géré **887** dossiers par mois en moyenne.

Antenne Jeunes

1. Présentation générale

1.1. Missions

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

- Parmi les tranches d'âge des bénéficiaires, celle des 18-25 avait augmenté de 50 % entre 2002 et 2005.
- Diverses problématiques rencontrées par le public jeune sont récurrentes : manque de maturité, rupture familiale, assuétudes, peu de repères, peu de personnes ressources dans l'entourage, difficultés de gestion,...
- Il est plus aisé de mettre en place des dispositifs particuliers à partir d'un seul et même espace que de multiplier les interlocuteurs.
- La création d'un service spécifique permet de mieux répondre à l'esprit de la loi du 26 mai 2002 qui met vraiment l'accent sur les 18-25 en privilégiant un parcours d'insertion.

1.2. 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.

1.3. Chef de service

Madame C. Lambert, Chef de bureau spécifique.

1.4. Coordonnées du service

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

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

1.5. Equipe

L'ensemble de l'effectif compte **51** agents.

- 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 6 superviseurs (5 ETP),
- 2 psychologues (1,40 ETP pour la cellule Familles/Jeunes,
- 1 agent psycho-social chargé de missions à plusieurs niveaux : suivis individuels, travail en réseau social et activités collectives.
- 29 gradués spécifiques pour une moyenne effective en 2016 de **27,07** ETP
- 7 employés d'administration (6,50 ETP),
- 5 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 aux Jeunes,
- 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,
- Établir et maintenir un réseau social autour du jeune.

3. Activités développées en 2016 et statistiques

3.1 Activités développées

- Les « cours de rattrapage » pour les étudiants en difficulté, avec l'intervention de bénévoles s'occupant d'une école de devoirs est toujours en activité. Ces cours sont gratuits, se déroulent les mercredis après-midi, au sein de l'antenne.
- Des séances d'informations collectives pour les migrants sont organisées un vendredi par mois. Les objectifs sont de sensibiliser ce public aux diverses démarches administratives (santé, banque, primes, inscription comme demandeur d'emploi, ...), de fournir une aide à la réalisation des demandes de prime ADEL, d'aborder la notion de citoyenneté, de responsabiliser dans la consumma-

tion d'énergie et de renseigner sur le réseau existant en matière de procédures spécifiques.

- Une des fonctions de l'intervenant psycho-social est de renforcer les dispositifs d'intervention sociale existants par des approches complémentaires permettant une meilleure prise en charge des situations lourdes et complexes rencontrées par les jeunes bénéficiaires (éviter la rupture sociale, l'isolement, le décrochage scolaire,...).
- Pour enrichir la dynamique des équipes avec lesquelles l'Antenne Jeunes travaille, il est nécessaire de :
 - S'impliquer et participer aux divers réseaux existants par une présence au sein de rencontres inter-professionnelles (Plate-forme liégeoise de promotion de la santé affective et sexuelle, Carrefour des services sociaux liégeois, coordination de quartier, commission logement, MADO, ...).
 - Rechercher et créer des collaborations avec des professionnels et institutions ressources.
 - Partager ses ressources et créer du lien entre les intervenants ou services concernés par la prise en charge des bénéficiaires.
 - Participer à des interventions avec des pairs, participer aux réunions d'équipe.

De plus, pour cette création de liens, l'intervenant psycho-social poursuit le travail en réseau via la plate-forme entre intervenants concernés par la prise en charge de jeunes bénéficiaires âgés entre 18 et 25 ans. Cette plate-forme permet un éveil de la réflexion avec des partenaires ayant déjà leurs propres ressources (ONE, Plannings familiaux, AMO, Maisons Intergénérationnelles, Échevinat de la Santé et de la Jeunesse, SISP, Centre de santé mentale,...). Elle permet aussi la prise de connaissance de divers réseaux existants et auxquels il n'est pas possible de participer (table ronde des quartiers, la table alimentaire, le CAP, ...). Enfin, c'est un moyen de constituer un groupe de travail à long terme sur base des freins et des besoins identifiés par les partenaires.

- Au cours de l'année 2016, les suivis individuels effectués par notre agent psycho-social touchaient à diverses thématiques récurrentes pour notre population de jeunes : accompagnement de mise en réseau, accompagnement fonctionnel dans des démarches précises telles que remise en ordre administrative, inscription (cours, Forem, sport,...) soutien après une rupture familiale, soutien psy-

chologique avant réorientation spécifique (dépendance, estime de soi, victimisation,...) orientation professionnelle et/ou scolaire. Par mois, le nombre de demandes est d'environ 15 jeunes. Venant, soit directement de l'assistant(e) social(e) gestionnaire du dossier, soit de la superviseuse, soit du jeune lui-même. Le dossier est considéré comme « clôturé » à partir du moment où le jeune n'est plus aidé par notre CPAS. Par contre, il est permis au jeune de se représenter à tout moment auprès de l'intervenant psycho-social. Ainsi, un même jeune pourrait être vu jusqu'à 20 fois par an. La fréquence des entrevues s'espace dans le temps et s'adapte à la demande de chacun des jeunes.

- Notre agent psycho-social a également proposé et participé à l'organisation d'une série d'activités collectives :
 - Un atelier sur l'alimentation durable et le tri des déchets, en mars 2016, organisée avec le CERES (Centre d'Enseignement et de Recherche pour l'Environnement et la Santé) – Université de Liège. Objectifs : sensibilisation à la santé et à la citoyenneté, responsabilisation sur la consommation, travailler à l'expression en groupe, à la prise de position. Nouer des liens sociaux, exprimer ses savoirs et ses compétences.
 - Une sortie « VELO » organisée avec l'ASBL Ecotopia le 30/03/2016. Objectifs : présenter aux jeunes un lieu de sensibilisation à la nature et à l'environnement, partager un moment convivial, éducatif et informatif (présentation des chantiers collectifs, découverte des outils et savoirs anciens, la permaculture, l'agro-écologie, la bio-dynamie, la cuisine végétarienne, le partage de savoirs,...), découvrir le Ravel et les possibilités de balade à vélo à Liège, l'apprentissage du vélo.
 - Une sortie à la ludothèque « LATITUDE JEUNE » en mai 2016. Cette activité avait pour objectifs de présenter aux jeunes parents un lieu de ressources éducatives et informatives pour eux et leurs enfants, de partager un moment de détente et de plaisir autour du jeu, de les sensibiliser à la socialisation de leurs enfants, de favoriser la rencontre entre jeunes parents et entre enfants et de privilégier le lien parents-enfants à travers le jeu.
 - Une journée de réflexion sur « l'alimentation saine pour tous » organisée le 02/06/2016. Objectifs : Sensibiliser le public à la problématique de l'alimentation saine et aux pistes de solutions pour un meilleur accès à l'alimentation, notamment en terme de prix. Sortir de l'isolement, rencontrer et partager avec d'autres jeunes. Rencontrer

des associations et des initiatives liégeoises en matière d'alimentation.

Une sortie « MARCHÉ » organisée avec l'ASBL Coup d'Envoi à raison d'une fois par mois, de septembre à mai. Objectifs : revisiter Liège et les environs par le biais de balades, sensibilisation des jeunes de la pratique de la marche, partager un moment convivial, voire éducatif lors de la visite guidée du centre de Liège, favoriser la rencontre et les échanges entre jeunes.

3.2. Statistiques

Au 31/12/2016, **2.834** jeunes étaient aidés financièrement par le CPAS de Liège. Parmi ceux-ci, **620** sont étudiants.

- **21.199** personnes se sont présentées à l'Antenne Jeunes en 2016.
- **2.435** demandes d'aide ont été introduites qui ont débouché sur **1696** octrois et **739** refus.
- **2435** nouvelles demandes représentent une moyenne de **47** nouvelles demandes par semaine.

4. Perspectives prioritaires

La perspective prioritaire est de continuer à adapter, autant que peut se faire, le fonctionnement de l'Antenne Jeunes à toutes les contingences incontournables.

Notamment, au niveau des étudiants, les réflexions se poursuivent autour du décret « Paysage » et les adaptations nécessaires se mettent progressivement en place.

La circulaire relative à l'extension du projet individualisé d'intégration sociale (contrat PIIS) demande aussi de nombreuses adaptations, d'abord administratives et ensuite, dans la gestion du suivi et des évaluations du jeune.

Sachant que le nombre de demandes d'aide est en constante augmentation, force est de constater qu'il est difficile pour les assistantes sociales d'apporter l'encadrement idéal aux jeunes alors que leurs situations personnelles sont de plus en plus complexes, et les parcours de vie peuvent être très lourds pour leur âge.

C'est pourquoi il sera primordial de poursuivre les activités mises en place par notre agent psycho-social pour garder une relation avec le jeune qui va bien au-delà de la simple

gestion administrative de son dossier social.

Une autre perspective serait d'ailleurs de constituer une « équipe » autour de notre agent psycho-social afin de développer ses activités et ainsi pouvoir retravailler pleinement sur les aspects qui constituaient le fondement même de l'Antenne Jeunes.

SERVICE D'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE (S.A.D.A.)

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Le Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile a été créé le 20 mai 1993 pour 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 SADA 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. Depuis la création du SADA, les publics pris en charge par le service se sont diversifiés à mesure de l'existence de nouveaux statuts de séjour.

Les publics rencontrés sont :

- Les personnes en séjour illégal (qui bénéficient de l'aide médicale urgente) représentent un peu plus de la moitié des bénéficiaires du service (**56,08%**) ;
- Les personnes sous statut de protection subsidiaire représentent **21%** du public bénéficiaire d'une aide financière ;
- Les regroupements familiaux hors U.E autorisés au séjour (temporaire ou illimité) ou en procédure de recours suite à une décision de refus ;
- Les personnes en demande de regroupement familial autour d'un citoyen de l'Union ou reconnus. Cette population a augmenté et représente 6,83% du public ;
- Les demandeurs d'asile sont statistiquement minoritaires(**1,92%**) ;
- Le public « victime de la traite des êtres humains » reste stable (**4,33%**) ;
- Les personnes disposant d'une autorisation de séjour humanitaire temporaire « 9 bis » (**1,75%**) ;
- Les personnes disposant d'une autorisation de séjour pour raison médicale : « recevable 9 ter » ou « 9 ter fondé » (**1%**) ;
- Les mineurs étrangers non accompagnés en séjour illégal

ou précaire ;

- les ressortissants européens et membres de leur famille en séjour précaire.

1.2. Missions

Le SADA 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 ainsi que, depuis le 01/12/2016, les missions inscrites dans la loi du 26 mai 2002 relative au droit à l'intégration sociale à l'égard des personnes sous statut de protection subsidiaire. Le SADA 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) ;
- Revenu d'intégration sociale ;
- Aide médicale urgente et aide médicale et hospitalière ;
- Aide matérielle à charge de FEDASIL (hébergement, accompagnement médical).

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 socio-professionnelle. Acteur du plan de cohésion sociale, le SADA vise l'accueil et l'intégration des personnes d'origine étrangère dans le respect des valeurs démocratiques.

1.3. Chef de service

Sabine BOGEMANS, chef de bureau spécifique f.f.

1.4. Coordonnées du service

Rue Hors-Château 42 - 4000 Liège
 Depuis le 27/02/2016 : Place Xavier Neujean, 19 B - 4000 Liège
 Tél. : 04/238 50 69
 Fax : 04/267 61 58
 Courriel : antenne.sada@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

L'équipe se compose de **27** personnes dont **11** agents de

la Ville de Liège (8,80 ETP) mis à disposition du SADA et financés par la Région Wallonne dans le cadre du « Plan de Cohésion Sociale ».

Au 31/12/2016, elle compte :

- 1 chef de bureau spécifique f.f. ;
- 1 juriste (agent « Ville ») ;
- 1 graduée spécifique en chef (agent CPAS) ;
- 17 assistants sociaux dont 8 agents « Ville » (5,8 ETP) et 11 agents CPAS 9,6 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 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, leurs évolutions et 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 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 2016 et statistiques

3.1. Activités développées

2016 a confirmé les tendances, constatées depuis 2014, de diminution du nombre de « demandeurs d'asile » et d'augmentation du nombre de personnes en séjour illégal ainsi que sous statut de protection subsidiaire et en demande de regroupement familial.

En matière de sécurité d'existence :

- Le SADA poursuit l'examen individualisé des situations avec un focus spécialisé sur les situations de séjour. Il informe sur les procédures, oriente vers les autorités, instances et services compétents. Il 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 SADA est également actif en matière de lutte contre les phénomènes d'exploitation et de violences (familiales, conjugales, sexuelles, etc.). Il effectue les relais nécessaires et promeut le respect des principes démocratiques (égalité de traitement, hommes/femmes, etc.). Il veille également à la concordance entre la situation administrative du migrant et sa situation de fait en répercutant les incohérences administratives constatées (erreur ou oubli de mentions au registre national e.a.) vers les instances concernées (administration communale, dispatching de FEDASIL, OE).

En matière de santé :

Pour la plupart, les bénéficiaires de l'aide sociale n'ont soit pas d'accès à l'assurance santé obligatoire, soit sont en attente de l'activation de ce droit suite à l'acquisition d'un statut le permettant. Les actions menées en collaboration étroite avec le relais santé ont visé :

- Aides médico-pharmaceutiques, notamment l'aide médicale urgente ; démarches en vue de la prise en charge effective des soins via FEDASIL: 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) (gale, tuberculose) ainsi que la lutte contre les phénomènes de violence familiale et sexuelle (excision).

En matière de logement :

Le phénomène de « sortie du réseau d'accueil » constaté depuis septembre 2015 a augmenté le nombre de de-

mandes d'aide au premier loyer et à la garantie locative ainsi que les demandes de prime à l'installation en faveur de personnes ayant trouvé un logement sur le territoire communal de Liège. L'examen de ces demandes s'effectue avec l'appui technique du Relais Logement du CPAS qui effectue les visites des logements et vérifie les conditions de sécurité et de salubrité.

L'occupation des logements par des personnes pour lesquelles il s'agit d'un premier logement en Belgique a accentué le travail :

- d'information sur les normes en matière de gestion et d'occupation des logements ;
- D'accompagnement dans les démarches d'aides locatives: tarif social, allocation de déménagement et de loyer, logement social...;
- D'orientation vers les services d'appui (Relais logement, Habitat service).

La problématique des mamans seules en séjour illégal ou en demande de regroupement familial avec enfant(s) mineur(s) et prises en charge en Maisons d'accueil est en augmentation.

Le « sans-abrisme-sans papier » a concerné en 2016 une centaine de personnes prises en charge par le collectif de la Voix des Sans Papiers et une quarantaine de sans domicile fixe sans « lieu d'accroche ». Les personnes sans domicile fixe ou résidant en Maison d'accueil sont prises en charge par deux assistantes sociales. L'accompagnement ciblé de ces groupes particuliers a permis :

- La régularisation de certaines situations administratives ;
- La facilitation de l'accès aux soins de santé et la continuité des soins urgents, notamment par le travail de complémentarité avec le Relais santé et le réseau local existant ;
- Le développement du travail en réseau visant la complémentarité de l'action du SADA avec celle du Relais Logement et du réseau associatif en matière d'hébergement et d'accès au logement.

Le turnover dans les situations de séjour des personnes (tantôt en séjour précaire, puis en séjour illégal et à nouveau en séjour précaire) continue de précariser les conditions locatives (perte de logement, dettes, expulsion) et fragilise les démarches de médiation et remédiation entamées avec les propriétaires.

En matière d'insertion socio-professionnelle :

En fonction de chaque statut de séjour, le SADA 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, ... 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 se sont poursuivies en 2016 avec CAP Insertion pour l'établissement d'un bilan du niveau de français et de compétences et la mise en place d'un projet individualisé ainsi qu'avec Réinser pour l'examen des aides à l'emploi et l'accompagnement des travailleurs. A noter que l'élargissement au 01/12/2016 du droit à l'intégration sociale aux personnes en protection subsidiaire entraîne une obligation de contractualisation à l'égard de ce public particulier.

3.2. Statistiques

Quelques chiffres

En 2016, le SADA a effectué **7.260** entretiens (contre **6.026** en 2015) et **1.444** visites à domicile (contre **1.332** en 2015) ayant abouti à :

- **690** admissions à l'aide financière régulière (**424** en 2015) dont **290** admissions au Revenu d'Intégration Sociale;
- **762** refus d'aide sociale financière (**723** en 2015);
- **2.085** révisions et prolongations d'aide sociale financière (**1.174** en 2015) ;
- **3.445** octrois d'aide médicale urgente en collaboration avec le Relais santé ; (**2.646** en 2015) ;
- **192** refus d'aide médicale urgente (**96** en 2015) ;
- **242** retraits d'aide sociale financière (**697** en 2015) ;
- **81** orientations vers Cap Insertion pour l'établissement d'un bilan de français et ou de compétences et un projet socio-professionnel (**51** en 2015).

3.3. Analyse critique

2016 a confirmé les tendances de métamorphoses du public amorcées depuis 2014. Les personnes en séjour illégal sur le territoire représentent presque 60% du public du SADA, lequel bénéficie de l'aide médicale urgente. Les bénéficiaires de l'aide sociale sont principalement sous statut de :

- Protection subsidiaire ; public en augmentation constante depuis les sorties de centre d'accueil en vigueur depuis septembre 2015 ;
- Regroupé autour de membres de leur famille (hors U.E.) autorisés au séjour ou autour d'enfants belges ;
- Victime de la traite des êtres humains (séjour temporaire) ;
- Demandeur de régularisation de séjour pour raison médicale ou humanitaire.

Les demandeurs d'asile bénéficiaires d'aide sociale à charge du CPAS sont de moins en moins représentés malgré le nombre de demandes d'aide. Ce public est légalement à charge de l'administration FEDASIL. Cependant, dans les faits, des candidats à l'asile ont refusé ou renoncé volontairement à l'accueil matériel. D'autres ont introduit une xième demande d'asile qui limite le droit à l'aide matérielle à l'accompagnement médical à charge de FEDASIL tant que la demande n'est pas prise en considération par le CGRA. Ces personnes, administrativement à charge de FEDASIL, n'intègrent pas, ou ne peuvent intégrer le réseau d'accueil en cas de demande d'asile multiple, ou en sortent volontairement et sont présent sur le territoire communal liégeois.

Le turnover, dans les situations de séjour pour raison médicale, a créé des « intermittents » de la légalité et de l'illégalité : tantôt autorisés au séjour précaire « recevable 9 ter » (4%), tantôt perdant ce statut puis le recouvrant... alternant entre des périodes d'aide sociale financière et d'aide médicale urgente. Ce turnover génère :

- Une lourde charge de travail administratif ;
- De la précarisation sociale : perte de logement, dettes, expulsion, fracturation du parcours d'insertion (fin anticipée de formation ou perte de travail) ;
- Un contentieux juridique spécifique, les personnes

débutées de leur demandes de séjour « 9 ter » faisant valoir des pathologies sévères (cancer, HIV, dialyse....) et l'impossibilité de retour au pays pour raison d'indisponibilité ou d'inaccessibilité du traitement débuté et/ou suivi en Belgique ;

- De l'incompréhension et de la confusion au sein du public.

L'identification des statuts de séjour et des droits dérivés continue de se complexifier sous les effets conjugués, et déjà constatés, des situations de « multi-séjour » pour une même personne et de statuts hétérogènes au sein d'une même famille (conjoint ayant introduit une demande d'asile séparément ou dont l'un est demandeur d'asile, l'autre recevable 9 ter).

Au 01/12/2016, la loi concernant le droit à l'intégration sociale a été élargie aux personnes sous statut de protection subsidiaire. Ce changement législatif a généré la révision urgente de près de **200** situations entre le 01/12/2016 et le 31/12/2016 avec, comme nouvelle obligation légale, l'établissement d'un projet individualisé d'intégration sociale pour chaque bénéficiaire du Revenu d'Intégration. Il s'agit pour la plupart de jeunes adultes issus des vagues d'immigration récentes en provenance d'Afghanistan et de Syrie dont la connaissance du français est très faible, voire inexistante. L'alphabétisation constitue un enjeu majeur. Pourtant, l'offre existante apparaît insuffisante (généralement des cours dispensés de une à trois matinées par semaine) que pour permettre un apprentissage suffisamment soutenu du français et une orientation rapide vers l'apprentissage d'un métier ou une scolarisation. Pour ce public, il s'agit de pouvoir travailler rapidement pour réunir l'argent nécessaire au regroupement de la famille et à la location d'un logement permettant de l'accueillir. Ce qui a pour conséquence l'acceptation de n'importe quel emploi dans n'importe quelles conditions sans que ces jeunes ne comprennent ou ne se rendent compte de l'anormalité, voire de l'illégalité de certaines situations.

Cela souligne la nécessité de repenser les modes d'information, d'orientation et d'accompagnement des migrants en prenant en compte leurs priorités et problématiques telles que l'inadaptation de logements suite au regroupement familial opéré et le déracinement des MENA et de jeunes adultes ayant peu de points de repères en Belgique. Cela met aussi en évidence les besoins d'alphabétisation « à la carte » et en connexion avec les priorités des migrants tels que apprendre un métier tout en apprenant le français et en gagnant de l'argent.

D'autres constats déjà soulevés continuent de questionner :

- Les personnes en illégalité de séjour déclarant ne pouvoir quitter le territoire car atteintes de pathologies chroniques non traitables dans le pays d'origine (dialyse, cancer, démence, etc.) ;
- L'isolement des MENA et jeunes adultes dont le parcours migratoire révèle de multiples ruptures avec les origines (pays, famille) mais aussi le pays d'accueil (passage par différents centres d'accueil, fin automatique de la tutelle à 18 ans, etc.) ;
- Les situations de familles en illégalité de séjour avec enfants mineurs ;
- La question de l'identité d'enfants belges reconnus par un père qui ne l'est pas biologiquement.

4. Perspectives prioritaires

Faire face à ces problématiques multiples de manière intégrée et multidisciplinaire nécessite de poursuivre le développement des synergies fonctionnelles et opérationnelles avec les services d'appui spécifique du CPAS (Relais santé, Relais logement, Réinser) et le réseau local en lien avec le public cible du SADA (SURYA, CAP migrants, Aide aux personnes déplacées, Point d'Appui, CRIPEL, ASBL SAM, etc.) notamment au travers des actions transversales du Plan de Cohésion Sociale.

Le récent emménagement du SADA dans des locaux communs au CRIPEL concrétise l'opportunité de travail en synergie sur des priorités communes, en particulier l'intégration des personnes d'origine étrangère et l'alphabétisation.

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 prend en charge 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-abris 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'activités du Relais Social du Pays de Liège et du Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège. Le dispositif d'Urgence Sociale comprend 33 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 ».
- 4,5 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

La mise en place du contrat de sécurité de la Ville de Liège en 1992 a fourni au CPAS l'opportunité de mettre en place un service d'Urgence Sociale. Il s'agit d'un service de première ligne dont l'objectif initial était d'appuyer les services de Police en dehors des heures d'ouverture des services sociaux traditionnels. Il s'agissait de répondre sans délai aux situations exigeant une réponse immédiate en matière d'hébergement, de besoins alimentaires, sanitaires et plus largement de détresse sociale.

Depuis la création des Relais Sociaux en 2001, le service s'est intégré dans une dynamique de travail en réseau et de concertation transversale avec tous les acteurs concernés par la problématique sur le territoire du RSPL (Arrondissement de Liège). Les missions du service se sont donc étoffées et complexifiées au fil du temps.

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

1.4. Composition de l'équipe :

- 1 coordinateur (pour l'ensemble du Dispositif),
- 1 psychologue,
- 6 assistants sociaux,
- 3 éducateur (dont 1 affecté principalement au projet Interface de Quartier du RSPL)
- 2 agents administratifs

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 2016 et statistiques

3.1. Activités développées

- Organisation et gestion de l'Abri Supplétif durant la période hivernale. Durant l'édition 2015-16 du Plan Grands Froids, **254** personnes différentes ont été hébergées pour un total de **2.832** nuitées. Cela représente une moyenne de **23,42** personnes hébergées chaque nuit pour un taux d'occupation moyen de **93,7%**
- 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'embel-

lissement 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 dispositif pour assurer le transfert de personnes souffrant de problèmes de santé mentale (au sens large) de la pre-

mière 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.

3.2. Statistiques

L'équipe du Service d'Urgence Sociale a reçu **1.586** personnes différentes en 2016, ce qui représente **4.109** visites d'usagers, **521** missions en nocturne et **24.300** démarches effectuées pour, par et/ou avec les personnes rencontrées (entretiens, déplacements, accompagnements, etc.).

	2015	2016
Nombre de visites durant les heures de bureau	4.320	4.109
Nombre de démarches/orientations effectuées durant les heures de bureau	18.428	20.608
Nombre d'interventions nocturnes	508	521
Nombre de démarches effectuées en nocturne	3.237	3.692
Nombre de personnes différentes reçues pendant les heures de bureau	1.319	1.351
Nombre de personnes différentes ayant fait l'objet d'une intervention nocturne	209	235
Nombre d'hommes	1022	1.015
Nombre de femmes	506	571

Les chiffres d'activité pour l'année 2016 restent relativement similaires aux chiffres de l'année 2015. On constate une légère augmentation du nombre de personnes différentes reçues par le service. En parallèle, on constate également une augmentation du nombre de démarches/orientations effectuées en journée et en nuit. On constate également une augmentation significative du nombre de démarches effectuées durant la nuit.

Les chiffres liés à l'année 2016 feront l'objet d'une vérification manuelle et sont donc susceptibles d'évoluer quelque peu. 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.

Les différents problèmes rencontrés durant l'année 2016 restent fort similaires à l'année 2015 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 problèmes 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.
- Omniprésence 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 transversalité et le travail en réseau demeure la pierre angulaire du travail quotidien des équipes. Malgré les difficultés, l'équipe reste motivée et dynamique dans la recherche et l'amélioration de ses outils visant toujours une meilleure prise en charge du public cible.

3. Perspectives prioritaires

Le travail en réseau reste 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 et les CPAS situés 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 transversal nécessite une attention et des efforts constants afin d'entretenir la qualité des relations inter-services.

La perspective prioritaire du Service d'Urgence Sociale reste donc la consolidation de ces relations partenariales

au travers du travail quotidien et l'organisation d'immersions croisées durant l'année 2017.

Quelques autres grands chantiers attendent le Service d'Urgence Sociale pour l'année 2017, de manière non exhaustive :

- Les subventions actuelles 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 notamment au travers du FEAD.
- Il sera également nécessaire de continuer la mise en place et l'optimisation de la banque de données.
- Finalement, le service sera amené à déménager à l'horizon 2020 et doit donc, dès à présent, rechercher une solution de relocalisation adaptée à ses activités.

LA CELLULE SDF

1.1. Historique

Jusqu'en 1997, les demandes d'aide émanant de personnes sans-abris étaient prises en charge par les antennes sociales classiques. C'était donc l'endroit où se trouvait la personne qui déterminait la compétence de l'Antenne.

Les personnes sans-abris étant, par définition, très instables, il était difficile, voire impossible, d'effectuer une prise en charge correcte. Ces personnes étaient donc constamment confrontées à des refus ou des retraits liés à leur localisation sur le territoire.

De plus, certaines antennes étaient complètement débordées par les demandes car les Abris de Nuit, saisonniers ou non, se trouvaient sur leur territoire. Les problématiques particulières auxquelles sont confrontées ce public, (toxicomanie, assuétudes, désinsertion quasi totale, santé mentale, hygiène, etc.) rendaient également très difficile le travail des assistants sociaux.

La Cellule SDF a donc été mise en place pour pallier à ces difficultés et créer un service spécialisé qui serait à même de prendre en charge ces situations particulièrement complexes.

La Cellule SDF avait également pour mission de mettre en place une gestion centralisée des demandes d'inscription en adresse de référence afin de permettre au public cible de retrouver ses droits les plus fondamentaux.

1.2. Missions

À 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 :

Le travail consiste en l'attribution :

- Des aides urgentes ;
- Du Revenu d'Intégration de Rue et/ou aide sociale équivalente ;
- 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 (principalement CHC et CHR) ;
- Le service des Urgences Médico-Psycho-Sociales (CHR) ;
- 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 rue (RSPL) ;
- Les différents services du CPAS de Liège, spécialisés ou non (plus particulièrement le Relais Logement, la Cellule Eco-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) ;
- 7 assistants sociaux (6,5 ETP) ;

- 1 superviseuse (0,5 ETP) ;
- 4 agents administratifs ;
- 1 agent administratif sous contrat art. 60§7 ;
- 1 agent d'accueil.

2. Objectifs

- Assurer les permanences sociales et la gestion des dossiers.
- Assurer le suivi social et financier des personnes hébergées aux Sans Logis Hommes et Sans Logis Femmes.
- Assumer le travail lié aux adresses de référence (inscriptions, révisions, tri 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 2016 et statistiques

3.1. 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.

3.2. Statistiques

Dossiers 2016

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre d'interpellations au guichet	NA	7.668	9.560	12.781	14.773	14.073	14.739	14.515	16.377
Nombre de pré-entretiens réalisés	667	734	863	999	949	1.004	956	1.176	934
Nombre de rendez-vous fixés	331	563	645	671	641	707	772	974	831
Nombre de réorientations	336	171	217	328	308	297	184	202	103
Nombre de demandes reçues	778	890	883	841	811	NA	836	999	955
Nombre de refus pour non présentation au rdv avec l'AS	195	234	277	143	164	270	231	251	258
Nombre de demandes traitées	583	656	606	705	647	NA	605	723	697
Total des entretiens réalisés par les AS	2.875	3.418	3.447	4.232	4.023	3.917	4.078	4.262	4.270
	ND	583	656	606	705	647	NA	723	697
	Suivi	2.097	2.762	2.841	3.527	3.376	3.917	3.473	3.573

On peut constater une stabilisation du nombre de demandes reçues et du nombre de pré-entretiens réalisés. Le nombre d'entretiens réalisés par les AS est de nouveau en légère augmentation par rapport à l'année 2016.

On constate néanmoins une augmentation notable du nombre d'interpellation au guichet. Cela s'explique principalement par la mise en place d'un nouveau mode de paiement qui a été très difficile à comprendre pour de nombreux bénéficiaires. Les agents présents aux guichets ont

donc été énormément sollicités pour expliquer ce nouveau dispositif.

Au-delà du nombre de dossiers actifs, une caractéristique importante des dossiers suivis par la Cellule SDF réside dans un taux de turn-over important qui implique un nombre de mouvements conséquents. 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.

Adresses de référence									
Nombre de personnes inscrites en adresse de référence									
2008		2013		2014		2015		2016	
Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc..	Janv.	Déc.
499	491	504	535	540	560	570	600	620	682

Traitement du courrier									
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de courriers reçus	29.969	29.072	27.143	29.556	29.212	31.470	30.847	38.173	38.925
Nombre de courriers renvoyés	3.120	4.615	3.402	4.105	4.610	5.042	5.097	6.172	5.513

Concernant les statistiques relatives aux adresses de référence, on observe une augmentation constante du nombre de personne 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.

Courant 2016, 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 d'adresse de référence. Cet effort collectif devrait porter ses fruits durant l'année 2017 et permettre une diminution du nombre de dossier actifs.

Il est néanmoins à souligner que le nombre de dossiers restera difficile à gérer par un seul agent.

On constate à nouveau une augmentation du nombre de courriers traités par la Cellule SDF. Il s'agit de courriers à destination des personnes inscrites en adresse de référence qui doit être réceptionné, trié, distribué et, le cas

échéant, renvoyé à l'expéditeur.

Il est important de souligner que ce volume de travail est pris en charge par un seul agent en supplément de ses autres attributions. Bien qu'il puisse fréquemment compter sur l'aide de l'ensemble de l'équipe, il est à noter que sa charge de travail augmente constamment depuis plusieurs années.

3.3. Analyse critique

A l'instar du Service d'Urgence Sociale, l'équipe de la Cellule SDF est confrontée à la complexification croissante des situations. Les problématiques de santé mentale et d'assuétudes diverses, très fréquentes au sein du public cible, viennent complexifier encore d'avantage le travail quotidien des équipes.

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 obtenu fin 2015 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.

Durant l'année 2016, le service a été confronté à deux évolutions organisationnelles majeures qui ont impacté directement son travail quotidien.

Tout d'abord, les périodes d'ouverture de la caisse ont été considérablement réduites, passant de 5 à 2 matinées d'ouverture par semaine. Cette évolution, concomitante au déménagement des services de la recette, a considérablement compliqué le travail des équipes. En effet, cette évolution implique une diminution conséquente du degré de flexibilité que le service est à même de mettre en œuvre afin de s'adapter aux particularités du public cible. Ce public, particulièrement déstructuré, a énormément de difficultés à se retrouver dans le temps et donc à rencontrer les impératifs institutionnels, notamment des périodes d'ouverture particulièrement réduites. De plus, l'espacement entre ces périodes d'ouverture implique parfois des délais assez long avant de pouvoir octroyer une aide financière, notamment lorsque le bénéficiaire se trompe de jour ou est empêché de se rendre à la caisse au bon moment.

La deuxième évolution majeure concerne la mise en place d'un nouveau mode de paiement du revenu d'intégration sociale. Jusqu'alors, le « RIS de rue » était payé exclusivement en liquide. Un nouveau système de paiement permet désormais aux bénéficiaires SDF qui ont les capacités de gérer un compte bancaire de percevoir le RIS par voie électronique. L'objectif de ce nouveau mode de fonctionnement fait écho à l'évolution évoquée ci-avant et réside principalement dans la diminution du nombre de personnes présentes à la caisse durant les périodes d'ouverture. De plus, il vise à diminuer le nombre de personnes présentes simultanément dans les locaux afin de diminuer la charge psycho-sociale des agents et les risques encourus, tant par eux que par les bénéficiaires eux-mêmes.

Afin de conserver les outils mis en place précédemment, notamment le fractionnement du montant en tranche d'environ 33% et l'obligation de se présenter régulièrement auprès du service, un système de vérification a dû être mis en place.

La mise en place de cette évolution organisationnelle n'a pas été simple et a entraîné une surcharge de travail conséquente pour les équipes. En effet, le système est assez difficile à comprendre pour les bénéficiaires. De plus, nombreux sont les bénéficiaires qui perdent fréquemment leurs cartes de banques et/ou d'identité et se trouve donc

dans l'impossibilité d'accéder à leur compte.

Ces différentes situations entraînent énormément de travail pour les équipes et provoque des situations parfois très compliquées pour les bénéficiaires.

Le système est néanmoins toujours en évolution et devrait pouvoir être perfectionné dans les mois à venir afin de limiter autant que possible les désavantages et lui permettre d'avoir l'impact positif escompté, tant pour les équipes que pour les bénéficiaires.

Durant les années 2014 et 2015, 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 2016.

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. Certaines dispositions fonctionnent plutôt bien, d'autres méritent d'être ré-évaluées et, le cas échéant, modifiées.

L'agressivité, les insultes, les menaces, sont malheureusement toujours bien présentes et continuent à impacter négativement les agents. Cependant, depuis 2015, une part de la gestion de ces situations peut être prise en charge par un garde de sécurité professionnel et la menace directe pour l'intégrité physique des membres de l'équipe est considérablement diminuée durant ses périodes de présence. 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 et 2015, l'année 2016 a été une période de changements et d'évolutions majeurs dans l'organisation du service qui continue de déployer des efforts considérables pour adapter son travail au mieux dans l'intérêt des bénéficiaires.

4. Perspectives prioritaires

- Pérenniser les outils mis en place et conforter l'équipe dans leur utilisation.
- Perfectionner et consolider les nouveaux outils informatiques.
- Améliorer et faire évoluer les dispositions institutionnelles afin de les adapter au mieux à la réalité du public cible et des équipes.
- Continuer la réflexion relative à l'amélioration de la qualité du travail.

L'ABRI DE NUIT DE LIÈGE

1.1. Historique

Ce service, financé par le Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège, existe depuis 1994 sous la forme d'une ASBL. Il s'agit d'un service de 1^{ère} 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.

1.2. Mission

- Offrir un solution à toute personne en demande d'hébergement.
- Offrir la possibilité de prendre une douche et de se désaltérer.
- Offrir la possibilité de s'entretenir de leur situation avec les éducateurs en vue d'une orientation pertinente selon la problématique identifiée.

1.3. Chef de service

Thomas THIBEAUMONT, Chef de bureau spécifique.

1.4. Coordonnées du service

Rue Sur-la-Fontaine, 106 - 4000 Liège
Tél. : 04 237 00 57
Fax : 04 237 00 59
Courriel : abridenuitliege@gmail.com

1.5. Composition de l'équipe

- 1 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 ;
- Assurer l'organisation d'un abri de nuit fonctionnant 7 nuits/7 durant toute l'année ;

- Assurer la mise en œuvre d'un processus d'accueil ;
- Assurer la mise en place d'un processus de réorientation et suivi ;
- Assurer la mise en place d'un processus de réinsertion ;
- Aider les personnes qui le souhaitent à sortir de la rue en proposant des alternatives consensuelles ;
- Gérer l'organisation matérielle, pratique et administrative du service ;
- Assurer la gestion de l'infrastructure, la maintenance et l'entretien ;
- Mettre en place une stratégie de collaboration avec les partenaires impliqués dans l'hébergement du public cible.

3. Activités développées en 2016 et statistiques

3.1. Activités développées complémentaires aux objectifs principaux

- 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.
- Mise en place et distribution de colis de première nécessité adaptés à la vie en rue en collaboration avec le Centre Liégeois de Service Social (CLSS) et « Accueil Botanique ».

3.2. Statistiques

863 personnes différentes ont été hébergées à l'Abri de Nuit en 2016 pour un total de **8.633** nuitées.

Ce nombre de nuitées représente un taux d'occupation moyen de **102,8%** pour l'ensemble de l'année 2016, soit **23,6** personnes chaque nuit.

Caractéristiques des personnes hébergées en 2016 par l'Abri de Nuit :

- **17,14%** des usagers sont des femmes ;
- **79,37 %** des usagers sont des hommes ;
- **3,47%** des mineurs d'âge.

Au delà de ces chiffres, il est à préciser que durant l'année 2016, l'Abri de nuit a reçu **10.305** demandes d'hébergement émanant de **1.078** personnes différentes. Cela représente une moyenne de **28** demandes par soirée pour l'ensemble de l'année 2016.

Sur ces **1.305** demandes, **8.633** d'entre-elles ont pu être rencontrées directement en proposant un hébergement.

Sur les **1.672** demandes auxquelles il n'était pas possible de répondre directement, 352 ont pu être rencontrées indirectement. Cela signifie que des places ont pu être trouvées et réservées directement par l'équipe de l'Abri de nuit et/ou du Service d'Urgence Sociale auprès d'un partenaire.

Au sein du rapport d'activités 2015, il était évoqué la possibilité de devoir faire face à un afflux de réfugiés introduisant une demande d'hébergement auprès de l'Abri de Nuit. Il semble que cet afflux ait été de bien moindre ampleur que redouté. Les chiffres 2016 ne reflètent pas une lourde augmentation en taux d'occupation pour ce profil de public.

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

3.3. Analyse critique

L'Abri de Nuit est devenu un outil indispensable et incontournable dans le paysage social liégeois.

Comme les autres services composant le D.U.S., il a beaucoup évolué depuis sa création : de l'hébergement inconditionnel et anonyme où il était simplement proposé la possibilité de dormir au chaud et de parler avec un éducateur, il est devenu un lieu plus « construit » où les problématiques des personnes sont prises en compte et, dans certains cas, prises en charge d'une manière transitoire par le psychologue du service. C'est un lieu où les personnes peuvent, si elles le souhaitent, mettre en place un projet de sortie de rue, projet qui pourra être suivi par un des services composant le D.U.S.

Des activités « extra muros » y sont organisées depuis quelques années et visent à développer les habiletés sociales des personnes désaffiliées. Elles sont réservées aux personnes ayant fréquenté le D.U.S. Ces activités donnent un nouveau souffle aux personnes, elles sont une bulle d'oxygène pour beaucoup et leur donnent une autre pers-

pective 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 montre 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.
- Continuer la 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 2016, le dispositif a rencontré de nombreuses difficultés, certaines récurrentes, d'autres nouvelles. L'évolution des réalités institutionnelles et la mise en place de nouvelles méthodes/procédures impliquent une adaptation pour les équipes et les bénéficiaires qui demande énormément de temps et d'énergie.

Bien que le profil des bénéficiaires demeure stable, les situations impliquant des enfants se font toujours plus prégnantes et impliquent une difficulté de prise en charge importante.

En effet, le service est confronté au manque de solutions existantes et à la surcharge des services spécialisés (notamment le SAJ et les structures d'accueil).

Il est à souligner que le dispositif ne dispose que d'une seule place d'accueil pour enfant (accompagné), alors que certaines familles se composent de plusieurs enfants.

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 cohérentes et des prises en charge de première ligne 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 2016 a vu se confirmer, à nouveau, l'augmentation sensible de l'agressivité des bénéficiaires déjà relevée en 2014 et 2015. Ceux-ci ne comprennent pas pourquoi leur situation ne s'arrange pas « d'un coup de baguette magique ». Ce constat est malheureusement partagé par un nombre croissant de partenaires qui se joignent aux équipes du DUS pour réfléchir à de nouvelles méthodes visant à gérer au mieux cette évolution du public.

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 2017, une attention particulière devra être portée à l'amélioration des outils/méthodes/procédures ainsi qu'à la création d'outils nouveaux afin de continuer à offrir une prise en charge optimale au public cible.

Une attention particulière continuera d'être 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 du dispositif pour apporter une réponse efficace à ce public particulièrement précarisé et fragile.

LE DISPOSITIF DU RELAIS LOGEMENT

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

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

Ce service a été créé en 1998 sous l'impulsion des contrats de sécurité et du CPAS de Liège. Il a rempli comme **première mission** : « la mise à disposition de logements de transit et d'urgence pour un public ayant perdu, pour des raisons de force majeure, son logement ». Aujourd'hui, le Relais logement compte **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 Sainte-Marguerite et d'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 DALSDADA (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

recenter 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 loyers et primes 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'énergie mais dont les actions ont été repensées en terme de complémentarité, de synergie et de valeur ajoutée. Ainsi **9** personnes (travailleurs sociaux, agents techniques, ouvriers, architecte, tuteurs énergie) sont entrées dans le dispositif du Relais Logement, via la Cellule Eco-Logement. Des actions concrètes préalablement prises en charge par la Cellule Energie sont doréna-

vant 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, ...).

1.2. 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'article 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 de prêt écopack ou rénopack** 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 Énergie »).

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 bénéficiant 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

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 sociales, le CPAS est chargé de proposer une guidance au locataire menacé par un avis d'expulsion. La cellule Éco-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^{ter}, 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 :

1° les Centres publics d'Action sociale;(…);

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;(…)

1.3. Chef de service

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

1.4. Coordonnées du service

Les logements de Transit		La Cellule Eco-Logement
Rue Naniot, 5 - 4000 Liège	Rue d'Amercoeur, 58 - 4020 Liège	Rue Douffet, 24 - 4020 Liège
Tél. : 04/224 52 73	Tél. : 04/341 19 66	Tél. : 04/349 22 30
Fax : 04/224 52 79	Fax : 04/340 34 99	Fax : 04/349 22 49
relais.logement.naniot@cpasdeliege.be	relais.logement.prebendiers@cpasdeliege.be	ecologement@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau spécifique f.f.
- 28 personnes (26,90 ETP)

Les Logements de transit et maisons solidaires	La Cellule Eco-Logement
<ul style="list-style-type: none"> - 6 travailleurs sociaux - 1 superviseur - 1 administratif - 1 agent technique - 2 ouvriers polyvalents sous contrat «art. 60§7» - 1 technicienne de surface sous contrat art.60§7 	<ul style="list-style-type: none"> - 5 travailleurs sociaux - 3 tuteurs énergie - 1 ouvrier polyvalent - 2 technicien logement - 2 agents administratifs - 2 agents administratifs sous contrats art.60§7 - 1 technicienne de surface sous contrat art.60

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).
- 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 logements.
- Prendre contact avec les propriétaires et organiser des visites de logements.
- Mettre en place un encadrement psycho-social favorisant la sécurité et le bien-être des bénéficiaires (gestion du budget, accompagnement vers une mise sous administration de biens, mise en place des services de maintien à domicile, orientation en vue d'un bilan ou d'une prise en charge psychologique).
- 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 2016 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, seuls **15** ont été occupés en permanence au cours de l'année 2016 par des citoyens se retrouvant sans abris pour des raisons de force majeure. Suite à un contexte exceptionnel relatif au remplacement du personnel encadrant, le site de Naniot (**8** logements) a été fermé de juin à octobre 2016 et un logement de transit est temporairement en attente de travaux de rénovation dû à des infiltrations d'eau. Deux logements ont été repris dans le patrimoine du CPAS et mis à disposition du Relais logement.

Malgré la diminution de l'offre de logements de transit, nous avons accueilli plus de personnes, à savoir **44** ménages soit **128** personnes dont **59** enfants. Ainsi, l'étroite collaboration avec la cellule Eco-logement et un autre mode de collaboration avec les bailleurs privés, nous ont permis de diminuer la durée d'occupation à une moyenne de **5** mois et ainsi favoriser un turnover plus important des bénéficiaires.

Le turnover a connu diverses fluctuations alternant des périodes de sorties grâce à des entrées privilégiées en logement social via l'obtention de dérogations et des périodes de stagnation face aux difficultés des familles nombreuses à trouver des logements dans le privé.

95 demandes ont pu être instruites pendant les périodes où un logement était vacant, et nous avons répondu au logement en urgence de **14** ménages victimes d'un incendie.

Parmi le public installé, **15** ménages occupaient un logement frappé d'un arrêté d'inhabitabilité, **14** autres ménages se retrouvaient en situation d'errance en rue dont **6** avec enfants à charge. Les autres situations ont concerné des séparations de couples ou des ruptures familiales, des sorties de maisons d'accueil ou d'hôpitaux.

Ainsi, sur ces **44** ménages accompagnés par une équipe éducative, **6** d'entre eux ont obtenu un logement social par **dérogation** aux critères d'attribution d'un logement social, introduite par notre service. Ils ont continué à être suivi par notre équipe, dans le cadre des ménages accompagnés, durant 6 mois après leur installation. **16** ont trouvé un logement adapté à leur revenus et à leur composition familiale dans le secteur privé et **2** autres dans le secteur public. **10**

ménages ont répondu à d'autres projets de vie: mise en couple, cohabitation, entrée en institution hospitalière ou de repos et pour certains un retour en rue.

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. Nous avons mis en place avec l'ASBL Dynalivres un atelier de jardinage hebdomadaire pour les enfants et un stage cuisine et potager. Durant les vacances scolaires, nous avons également créé un espace ouvert aux enfants tous les mercredis autour du bricolage, de la musique et de la cuisine. Une collaboration a été initiée avec l'ASBL Peuples et Culture, association d'éducation permanente. Ainsi nos ateliers logement ont été ouverts à leur public et orientés vers des discussions et débats portant sur la place citoyenne des locataires.

Le relais Logement a renforcé sa collaboration avec la maison médicale « Les Houlpays » en organisant conjointement des ateliers culinaires animés par des diététiciens.

Des stages culturels et créatifs pour les enfants ont été proposés durant les congés scolaires et assurés par différentes associations liégeoises.

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. Ce projet s'adresse à des femmes qui ont eu un parcours difficile par rapport au logement ou qui ont connu des formes de vie communautaire et qui ont besoin de retrouver un environnement rassurant.

Vivre et s'engager à long terme dans un projet communautaire reste un défi à renouveler en permanence. En 2016, une occupante a laissé la place à une nouvelle candidate pour s'investir dans un projet de vie de famille. Quitter la maison solidaire pour partager une vie de couple est un départ naturel qui correspond à une évolution individuelle.

Ce concept de projet de vie solidaire n'est pas encore porté par notre culture comme une forme d'habitat classique et accessible à tous. Ainsi, il faut continuer à le soutenir et le faire vivre dans l'espoir de le modéliser sous de nouvelles structures.

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'Énergie. La Cellule Eco-logement rassemble les actions des tuteurs NRJ et du Fonds Gaz-Electricité (prévention individuelle et collective) et prend en charge, outre les missions légales, le relogement après sinistre, l'examen des dérogations aux critères d'attribution d'un logement social et le suivi des ménages accompagnés.

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'Aide sociale.
- 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 logements, rencontre avec le propriétaire, vérification des contrats de bail, état des lieux, examen d'une garantie locative et prime d'installation).
- Instruire les demandes de dérogation aux critères d'attribution d'un logement social (art. 123) au nom de la cohésion ou de l'urgence sociale.
- Offrir un accompagnement individualisé en matière de gestion d'énergie.
- Réaliser un bilan technique et comportemental en vue de la mise en place d'une économie d'énergie.
- Effectuer des travaux favorisant la diminution des consommations d'énergie.
- Créer des outils d'intervention favorisant une politique préventive en matière d'énergie tant individuelle que groupale.
- Instruire les dossiers MEBAR pour la Wallonie et assurer le prêt de convecteurs.
- Offrir un accompagnement spécifique au public bénéficiaire d'une aide du CPAS et en situation de précarité énergétique dans le cadre des prêts Eco-pack et Reno-pack.
- Mettre en place et assurer une procédure d'accompagnement à la recherche d'un logement pour le public expulsé suite à un arrêté d'inhabitabilité.

3.1.4. 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.
- Participation aux sous-groupes de travail pour la mise en place de la Campagne « Propriétaires Solidaires » ainsi que pour l'organisation des formations en accompagnement au logement pour les travailleurs sociaux impliqués dans la sous-commission Habitat.
- Groupe de pilotage du GECS «Groupe d'Épargne Collective et Solidaire» favorisant l'accès à la propriété d'un public précarisé. Projet piloté par Habitat service avec le Fonds du Logement des familles nombreuses, Thais, Liège en transition 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 » avec le CIRE.
- Commission « Hébergement d'urgence » du Relais Social.
- GROPOA II (groupe d'action et de suivis des dossiers relatifs à des logements frappés par un arrêté d'inhabita-

bilité) porté par le Cabinet du Bourgmestre de la Ville de Liège.

- Participation au mouvement « Ca bouge en Amercoeur » orchestré par l'ASBL « Vaincre la pauvreté ».

3.2. Statistiques pour l'année 2016

3.2.1. Taux d'occupation des logements de transit

	Nombre de logements occupés	Nombre de personnes accueillies	Nombre d'enfants accueillis
Les logements de transit	47	69	58

Site de Naniot : Le site de Naniot a été fermé de mai à octobre 2016. 2 Logements appartenant au patrimoine ont été mis à disposition du relais Logement durant cette période.

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

Nombre d'occupations	Nombre d'occupants	Nombre d'enfants	Total
19	22	4	26

Nombre d'isolés	Nombre de familles monoparentales	Nombre de Familles	Nombre de Couples
14	2	0	3
Femmes : 6 Hommes : 8	Femmes avec enfants : 2 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
14	2	1	3	2	1
Moyenne de temps d'occupation			5 mois		

Site des Prébendiers

Composition des logements	Studio	1 chambre	2 chambres	5 chambres	Total	Logements occupés en 2016
	1	5	6	1	13	12

Nombre d'occupation	Nombre d'occupants	Nombre d'enfants	Total
28	47	55	102

Nombre d'isolés	Nombre de familles monoparentales	Nombre de Familles	Nombre de Couples
2	10	13	0
Femmes : 1 Hommes : 1	Femmes avec enfants: 8 Hommes avec enfants : 2		

Bénéficiaire du RI ou de l'AS	Chômeurs	Travailleurs	Alloction d'handicap	Indemnités de mutuelle	Pension
23	3	3	0	2	1
Moyenne de temps d'occupation			5 mois		

3.2.2. La cellule Eco-Logement

- Visites Techniques : salubrité-sécurité/ tuteurs

	Nombre de visites effectuées	Nombre de logements non conformes
Contrôle de salubrité et de sécurité	943	182
Visites Tuteurs	593	

- Actions Tuteurs- FRCE : Nombre total d'interventions des Tuteurs : 593

Bénéficiaires RI ou AS	Locataires	Propriétaires
317	535	58

Nombre de ménages bénéficiant de l'achat d'électroménagers	Guidance travaux	Interventions travaux	Dossiers FRCE	Conseils-info
39	141	66	18	196

- Action Mebar - Région Wallonne

	Permanences	Demandes instruites	Octroi
Nombre total	24	79	60

- 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
242	- 132 visites techniques - 21 arrêtés d'inhabitabilité - 23 Avis de non conformité de la DGO4 - 13 urgences (incendie) - 47 autres suivis	- Couples : 7 - Cohabitants : 1 - Isolés : 102 - Familles : 60 - Familles monoparentales : 67	94	367

Nombre de dérogations introduites	Nombre de dérogations accordées	Nombre garanties locatives - primes installations	Nombre de ménages accompagnés suivis
26	23	10	33

3.3. Analyse critique

3.3.1. Les logements de transit

L'année 2016 a été particulièrement touchée par de nombreux sinistres dont l'origine était prioritairement des incendies (10 en 2016) sur la Ville de Liège. Nous avons dû faire face à de nombreuses interventions et entrées en logement de transit en urgence. Face à ces situations de crise, nous avons adapté tant nos logements que nos pratiques. Pédagogiquement, le public entrant en logement de transit doit être d'accord de travailler avec l'équipe éducative. Or, l'effet de précipitation ne permet pas de mettre en place le cadre du service. De plus, le phénomène du logement surpeuplé trouve aussi sa place dans le cadre des sinistres et des urgences. En effet, nous avons dû accueillir dans ces circonstances des familles avec 6 enfants dans un logement de transit composé de 2 chambres avant de pouvoir les transférer dans un logement adapté.

Cette année, le site de Naniot a été fermé durant 5 mois et malgré tout, nous avons accueilli le même nombre de ménages qu'en 2015. Ceci s'explique par le fait que nous avons pris en gestion 2 logements du patrimoine de l'Institution mais aussi que notre public est resté beaucoup moins longtemps dans les logements de transit. En effet, suite à une réorganisation en profondeur, nous avons redéfini les missions de chaque personne dans le service afin de développer une fonction « coaching » dédiée à la recherche exclusive de logement. Cette fonction, introduite en juin 2016, a porté rapidement ses fruits et offre ainsi un accompagnement en parallèle de l'accompagnement social. Le fait de distinguer les deux approches a permis de lancer une

dynamique différente et constructive. La troisième réponse trouve du sens dans l'activation des demandes de dérogation aux critères d'attribution d'un logement social au nom de l'urgence sociale ou de la cohésion sociale. Nous avons pu ainsi contribuer à l'entrée de 5 familles dans un logement social.

De plus, 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.

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. Les opportunités et « les coups de chances » deviennent le salut.

Cette année, nous avons été confrontés à des situations de

violences intrafamiliales assez lourdes avec de nombreuses interventions du SAJ en matière de protection des enfants voire des mesures de placement. Interventions déjà mises en place ou initiées à notre demande. Cette violence ne touche pas que les familles mais aussi les relations que les occupants entretiennent avec leurs voisins et avec l'équipe éducative. Nous sommes de plus en plus vigilants quant aux signes de violence, de crises qui sont sous tendues à travers des propos ou des actes agressifs, menaçants ou de passage à l'acte.

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 toujours des séances d'informations, participons à des groupes de pilotage et groupes méthodologiques. Notre action dans le quartier d'Amercoeur s'est maintenue : activités culturelles, de loisirs, avec l'ASBL Vaincre La Pauvreté, organisation de la journée sportive (plus de 100 participants) et de stages dédiés aux enfants. En 2016, nous avons organisé 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

Malgré une stabilisation des occupantes en 2015, nous avons accueilli une nouvelle locataire suite au départ d'une des occupantes qui souhaitait quitter le projet pour une vie de couple. C'est une des limites du concept de la Maison Solidaire et qui invite naturellement à faire un choix de vie. Les autres occupantes ont confirmé leur choix de renouveler leur contrat d'occupation. Progressivement, des liens de solidarité sont tissés, interrogés, renforcés ou annulés. Ils ont pour objectifs de représenter des soutiens mutuels dans l'organisation de la vie pratique, la répartition des tâches et les activités communes vers l'extérieur. 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 occupantes.

3.3.4. La Cellule Éco-Logement

L'année 2016 a connu un accroissement des demandes de manière intense, reflet de la connaissance de l'implantation du service, de l'offre qui y est disponible et des résultats obtenus. Mais il est aussi le reflet d'une précarité de plus en plus grande face aux problèmes de logement qui ne trouvent pas assez de réponses dans le champ social actuel. Face à cet afflux de demande et à la diminution des effectifs dans l'équipe, nous avons, en 2016, créé une liste d'attente d'interventions. Cette liste s'est progressivement creusée créant ainsi un délai d'attente de 3 mois.

Ainsi, nous avons maintenu la permanence hebdomadaire ainsi que les deux ateliers par semaine de « Recherche logement » et la 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. Afin de viser un processus d'accession à un logement de qualité, les équipes ont renforcé leur travail de collaboration avec les propriétaires afin d'en faire des partenaires privilégiés.

L'association des domaines de l'énergie et du logement a permis de répondre de manière pertinente, par ces regards croisés, aux questions des surconsommations, des logements inadaptés, des travaux à réaliser, ... Nous avons ainsi repensé la permanence Mébar et offert au public demandeur un espace plus important pour aborder leur situation de logement et d'énergie afin d'adapter nos réponses grâce aux différents dispositifs mis en place.

Les collaborations avec le Logis social et la Maison liégeoise sont maintenant bien établies. Même si les pratiques de chacune des sociétés sont annuellement repensées et modifiées, nous adaptons nos pratiques afin de répondre le plus adéquatement aux besoins du public que nous accompagnons. Nous avons pu contribuer, en 2016, à l'entrée de 26 ménages dans un logement social parce qu'ils vivaient des situations extrêmement complexes. La pratique nous démontre à quel point il est essentiel qu'un service comme le nôtre puisse aller à la rencontre de personnes qui ne sont accessibles que très difficilement ou tellement en souffrance qu'elles sont incapables d'initier un quelconque

changement même dans des cas de survie.

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.

La coordination entre la Cellule Eco-logement et les logements de transit est également devenue beaucoup plus fluide et adaptée aux contextes des urgences, des dérogations mais aussi aux particularités du public que nous accompagnons.

4. Perspectives prioritaires

4.1. La cellule Eco-Logement

- Développer une campagne de sensibilisation auprès des propriétaires privés afin de répondre aux demandes de logements des publics précarisés « Campagne propriétaires solidaires ».
- Collaborer dans le cadre de la Sous-Commission Habitat au développement des formations en matière d'accompagnement au logement.

Développer les actions en matière de prévention Energie-Logement

- Formation commune de tuteur énergie pour tout le personnel de la cellule afin d'intégrer cette perspective dans toutes les approches.
- Développer des actions collectives en matière de prévention énergétique.
- Constitution d'un groupe de propriétaires précarisés pour les aider à aménager leur maison tout en tenant compte d'une rationalisation de leur consommation d'énergie.
- Maintien de l'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

- Alimenter et participer aux réunions 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.
- Revoir et repenser nos interventions dans le cadre des réformes du prêt.
- Accompagner le public dans l'acquisition d'un bien immobilier: négociation, rencontre avec le notaire, suivi au Fonds du logement, ...
- Animer les séances mensuelles du CA.

- Suivis individuels techniques.

Développer un outil offrant une meilleure visibilité afin que les services du CPAS puissent aisément identifier quant et comment interpeller le service.

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.
- Évaluer et adapter l'action relative aux ménages accompagnés en collaboration avec la Maison liégeoise et le Logis social. La préparation d'un dispositif d'aide au logement pour le public des primo-arrivants sortant des centres d'accueil.

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 2016 aboutiront aux installations en 2017 :

- Établir le modèle de contrat de bail et de contrat d'accompagnement individualisé.
- Procéder à l'ameublement des logements.
- Établir les procédures de sélection du public et d'évaluation de l'occupation du logement.

RELAIS SANTE

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

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 (2,50 ETP)
- 3 médecins à la vacation (INAMI et CPAS) dont un en qualité de médecin conseil
- 4 agents administratifs (3,8 ETP)
- 1 agent administratif agent Ville PCS (0,5 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 2016 et statistiques

3.1. Activités développées

Les actions prioritaires sont l'aide médicale pour les personnes en séjour illégal et les demandeurs d'asile via la délivrance de tickets permettant la prise en charge financière des soins. Le Relais Santé propose aussi des bilans de santé pour les personnes aidées par le CPAS, sans oublier les conseils de santé et un accès facilité aux soins pour toute personne en difficulté.

3.1.1. Fonctionnement et spécificité du travail social

Délivrance de la carte médicale et développement de « MédiPrima¹ » :

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 (281 cartes délivrées en 2016 pour un total de 2073 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 conséquence, 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 trois ans et demi, le Relais San-

¹ « MédiPrima est le système informatisé qui permet la gestion électronique des décisions de prise en charge de l'aide médicale par les CPAS. Ce système couvre tout le cycle des décisions d'aide médicale prises par les CPAS, depuis leur création dans une base de données jusqu'à leur utilisation par les prestataires de soins,.... »
Source : <http://www.mi-is.be/be-fr/e-gouvernement-et-applications-web/mediprima>.

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, notre service représente 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.

Dans les perspectives envisagées pour 2016, l'éventualité d'un afflux massif de demandes d'aides médicales consécutivement à l'établissement de personnes nouvellement reconnues réfugiées (ou sous protection subsidiaire) et présentant un besoin médical avait été émise. Tel ne fut pas le cas comme les chiffres l'attestent (50 demandes en 2016).

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 6 ans. Ainsi, en 2016, sur les **1.693** personnes en illégalité de séjour qui ont reçu une aide médicale, **250** 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. En fin d'année, un nouveau certificat est nécessaire et une nouvelle analyse tant de la situation médicale que sociale est réalisée.

Certains présentent une ou plusieurs pathologies qui se répartissent comme suit :	
54 pathologies cardiaques	33 HIV
23 pathologies pneumologiques	79 pathologies endocrinologiques
7 tuberculoses	5 pathologies hématologiques
15 pathologies neurologiques	14 pathologies rénales
13 cancers (suivi oncologique)	12 pathologies rénales (majoritairement des insuffisances rénales chroniques dialysées)
5 pathologies orthopédiques	53 suivis gynécologiques pour grossesse
1 pathologie ophtalmologique	20 hépatites B
8 suivis rhumatologiques	13 suivis psychiatriques
1 suivi dermatologique	2 suivis ORL
1 suivi urologique	13 pathologies – malformations congénitales

NB : le total excède **250** 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, 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 2015 (le nombre moyen de soins/patient avait drastiquement chuté (**10** en 2012 - **4** en 2013 - **5** en 2014 et 2015). En 2016, 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. Il en est de même pour les patients chroniques dont les soins de médecine spécialisée et les examens particuliers en lien avec la chronicité sont de plus en plus souvent repris sur la carte médicale afin de leur faciliter leur accès aux soins vu le contexte médical et social.

Par voie de conséquence, les prestations de spécialistes se stabilisent aussi avec une légère baisse par rapport à 2015 (**202** en moins). Cette tendance déjà amorcée en 2014 et 2015 se confirme donc. Il en est de même pour les examens médicaux (**159** de moins en 2016). Cela s'explique aussi sans doute par une orientation préférentielle vers la médecine générale comme le service s'y emploie depuis des années mais peut-être également 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 2016, **2.073** personnes étaient détentrices d'une carte médicale. Cette année, pour les patients sollicitant le renouvellement de leur aide médicale urgente, il a été convenu que ceux-ci s'adresseraient prioritairement à leur médecin traitant afin d'émettre le cer-

tificat permettant la prolongation de l'AMU. En effet, il est clairement établi que celui-ci est le mieux placé pour établir ce CMU du fait du suivi régulier en médecine de première ligne. Pour ce faire, des tickets doivent être émis car la carte médicale ne peut être utilisée pour ces consultations du fait de l'échéance État (**659** de plus par rapport à 2015).

Autres actions de prévention

- Une action de vaccination contre la grippe a été menée grâce au don de vaccins par l'Échevinat de la Santé. En 2016, **14** personnes furent vaccinées à l'Abri de Nuit (action menée concomitamment à l'ASBL La Fontaine).
- En partenariat avec l'ASBL Sida Sol, des actions de dépistage (+1/trimestre) HIV et Hépatite C ont été menées auprès du même public. Aucun cas dépisté n'a été mis en avant par Sida Sol auprès du 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 pérennisée en 2016 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 **491** bilans réalisés en 2016, 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, **364** en 2015 et **491** en 2016. 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. En 2016, le recentrage de cette mission s'est encore traduit dans nos données statistiques.

3.1.5. Collaboration entre Cap Insertion et le Relais Santé

Depuis maintenant plus de deux ans, 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 aux 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.

En 2016, **56** personnes avaient été dirigées pour un avis. Cette donnée est légèrement en recul par rapport à 2015 vu l'absence du médecin conseil titulaire jusqu'à fin septembre. Certains dossiers ont dû être ajournés faute de réponse médicale spécifique à ces demandes. Avec le retour du médecin conseil titulaire, ce cas de figure ne devrait plus se représenter et le service pourra de nouveau répondre à toutes les demandes.

3.2. Statistiques

- Aide médicale, bilans de santé, informations, ... pour **2.714** personnes différentes
 - **455** demandeurs d'asile
 - **1.693** personnes en illégalité de séjour
 - **491** bilans de santé
 - **75** avis santé pour Cap Insertion).
- Nombre total de visites en aide médicale : **19.578** (moyenne par permanence : **56**).
- Patients chroniques en illégalité de séjour : **250**.
- Dossiers actifs en aide médicale et bilans de santé : **4.030** dont **851** nouveaux.
- Nombre total de refus avec réorientation : **171**.

Les statistiques de 2016 sont stables en comparaison à celles de 2015. Cette stabilité s'explique par le fait que nous ne notons pas de changement en terme de procédure cette année. D'autre part, les effets de la carte médicale se font toujours sentir positivement et régulent la fréquentation du service. Par ailleurs, une autre explication qui reste opérante pour 2016 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. Toutefois, s'ils se représentent dans le courant de l'année suite à la présentation d'un nouveau besoin médical, le dossier est réactivé après relance d'une enquête sociale. Ce qui implique au niveau administratif et social une charge importante comme le montre les chiffres des dossiers actifs.

Enfin, cet équilibre entre 2015 et 2016 peut s'expliquer par la gestion efficace du suivi des patients chroniques. On y observe une légère hausse qui est malheureusement le reflet d'un besoin médical réel d'une population dont la précarité du statut se traduit indéniablement dans leur état de santé. Leur aide est prorogée par leur assistant(e) social(e) quatre fois par an sur base du même certificat médical. Outre les vérifications de statut et de compétence toujours nécessaires, ils bénéficient d'une carte médicale avec laquelle ils peuvent consulter leurs prestataires attitrés directement, sur simple présentation de celle-ci. Du côté préventif, comme en 2015, nous notons une belle progression des bilans de santé. Cela reflète le fruit d'un travail communautaire en terme d'accroche du public précarisé afin que celui-ci puisse entrapercevoir les ponts existants entre la santé physique, psychologique et son parcours de réinsertion socio-professionnelle à plus ou moins long terme.

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 retrouvé une certaine stabilité avec un personnel en fonction fixe et un travailleur social à temps plein supplémentaire. Des participations à différentes formations sont à noter également (journée alimentation saine organisée par le PCS et la Ville de Liège – Formation à la médiation auprès du public ROM ; Conseil de l'Europe et SPP IS – Journée d'étude à la « Médiation Interculturelle et soins culturellement compétents ; SPF Santé publique – Journée de célébration des 40 ans des CPAS).

Nos missions auprès du public ont été menées avec engagement et professionnalisme. Les défis auxquels nous avons été soumis 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 continué à engendrer 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. Ces données sont stables depuis 2015 mais la charge de travail est toujours aussi lourde (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 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 2016, les actions préventives via les bilans de santé ont continué à présenter une évolution assez impressionnante, **122** en 2014, **364** en 2015 et **491** en 2016. En 2016, grâce à la présence d'un agent sous contrat art.60§7 avec une formation en soins infirmiers, cette matière a pu être promotionnée pour le mieux. Ce recentrage sur les missions préventives avait été espéré en 2014. A ce jour, les chiffres de 2016 continuent de l'attester. Enfin, cette année 2016 a vu l'aboutissement de la collecte des données épidémiologiques en lien avec notre public. Données récoltées dans chaque Relais santé wallon et étudiées par la DGO5.

4. Perspectives prioritaires

La seconde phase de « MédiPrima » déjà attendue en 2016 ne s'est pas encore développée à ce jour. Elle devrait l'être pour le milieu de l'année 2017. Ainsi, les médecins généralistes devraient basculer dans le système également. Quant aux pharmaciens qui devaient rejoindre « MédiPrima » de concert avec les généralistes, ceux-ci devraient patienter jusqu'en 2018. Plus tard, une 3ème et dernière phase devrait inclure aussi les personnes en ordre d'assurabilité mais pour lesquelles le CPAS octroie une aide médicale. 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 ». En 2017, avec le retour de notre médecin conseil titulaire, ce partenariat va pouvoir s'intensifier et continuera à se définir plus précisément.

En 2017, les données épidémiologiques de la base de données élaborées par le SPW (DGO5) vont être analysées. Une rencontre est déjà prévue en mars 2017 pour échanger à ce sujet. Il s'agira de continuer à l'enrichir eu égard aux constatations s'étant déjà opérées avec les données de 2016.

SERVICE ENERGIE

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

La Cellule Énergie a été créée en 1992 suite à un décret de la Région wallonne requérant que chaque 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.

1.2. Missions

Le service est ouvert à toutes personnes 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 Liège
Tél. : Cellule énergie : 04/349 38 91
Fonds mazout : 04/349 33 74
Fax : 04/349 38 83
Courriel : service.energie@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 chef de service f.f.
- 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 ap-

plication du tarif social.

- Organisation de la CLE (Commission locale pour l'Énergie). La CLE se réunit à la demande (saisie) des Gestionnaires de réseau et de distribution (G.R.D.).
- Application de la loi fédérale 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 (Fonds social 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 2016 et statistiques

3.1. Activités développées

- Séances d'informations au service Dynamisation du CPAS de Liège.
- Participation au « village énergie » organisé par l' ASBL Liège Énergie. ».
- Participation aux diverses réunions de la Commission Énergie au sein de l'Union des Villes et des Communes (réunions sur diverses thématiques, rencontres avec les fournisseurs,...).

3.2. Statistiques

3.2.1. Eau - gaz - électricité

Au 31/12/2016, le nombre de dossiers actifs était de **918**. Durant l'année, **895** dossiers ont été indexés et **2870** personnes ont été reçues aux permanences.

Fonds Energie

En 2016 le Fonds Énergie (volet curatif) est intervenu dans l'apurement de factures pour **538** ménages .

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

Fonds social de l'eau en Région Wallonne

- **695** interventions.

Les CLE (commissions locales pour l'énergie)

Durant l'année 2016, **28** réunions ont été organisées et **597** personnes ont été convoquées.

3.2.2. Fonds social Mazout

- **1.127** 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 de gaz, d'eau ou d'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 de Médiation de dettes, la Cellule Eco-Logement et les Antennes sociales.

MEDIATION DE DETTES

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

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

1.2. 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.

1.3. Chef de service

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

1.4. Coordonnées du service

Rue Foidart, 85 - 4020 Liège

Tél. : 04/349 38 92

Fax : 04/349 33 79

Courriel : mediationdedettes@cpasdeliege.be

1.5. 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. Deux types de médiation sont proposées: la médiation amiable et la médiation judiciaire (règlement collectif de dettes).

Le médiateur de dettes prend contact avec les créanciers, examine la légalité des engagements pris par le demandeur, procède à un bilan de la situation financière (budget-relevé des dettes) et négocie un plan d'apurement avec les créanciers (soit à l'amiable « médiation amiable », soit dans

le cadre de la loi du 05/07/1998 relative au règlement collectif de dettes « médiation judiciaire »). Un suivi est assuré par le médiateur durant toute la durée du plan. Les dossiers en médiation amiable sont gérés par les assistants sociaux, ceux en règlement collectif de dettes par 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 2016 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 service Dynamisation du CPAS de Liège, au sein de diverses ASBL (SOFT - COURANT D'AIR).
- Organisation, en collaboration avec la Ville de Liège, d'une pièce de théâtre intitulée « Autant en emporte l'argent ».

3.2. Statistiques

Au 31/12/2016

- **Médiation amiable: 529** dossiers actifs
- R.C.D. (Règlement Collectif de Dettes) : **191** dossiers actifs.

Durant l'année 2016 :

- Médiation amiable: **349** dossiers indexés (nouveaux dossiers)
- R.C.D. : **25** désignations du service 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 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.

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 oeuvre 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.

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.col@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.
- Prise en charge thérapeutique.

Nous travaillons avec les centres de santé mentale, le CRE, CRF, les centres de guidance et les services de planning familial de la région.

Loisirs et intégration sociale

Nous orientons les jeunes vers des activités sportives, culturelles, artistiques ainsi que vers les mouvements de jeunesse, la maison de jeune du quartier, ... Un espace collectif au sein de la maison (jeux de société, ordinateurs, livres, dictionnaires, informations pédagogiques, ...) a été mis en place il y a deux ans.

Santé

Nous travaillons avec la Maison Médicale du Laveu pour le suivi médical général des enfants.

3. Activités développées en 2016**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.
- 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 ».

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,
- 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 mineur¹.

Le **protuteur surveille le tuteur** dans l'exécution de sa mission. Sa présence est obligatoire pour tous les actes qui engagent les biens du mineur.

Ce sont les assistants sociaux du service «Appui 0-18 ans» qui assurent le suivi quotidien des mineurs en tutelle et proposent toutes les mesures utiles à son éducation, son suivi socio-administratif et à la gestion de ses biens en «bon père

de famille». Cette gestion quotidienne de la tutelle se fait obligatoirement via une collaboration entre le service (qui gère), les tutrices et le service de la recette (qui gèrent le compte bancaire et exécutent les paiements) De la même manière que pour les placements, tous les dossiers tutelle sont doublés d'un dossier comptable.

Pour un mineur qui bénéficie de ressources suffisantes pour subvenir à ses besoins le service autorise les paiements divers sur la base du «projet de vie».

Pour un mineur sans ressources

Toutes les dépenses font l'objet d'une présentation et approbation du CSSS et c'est sur cette base que le service autorise les paiements afférents à l'entretien et l'éducation du mineur. C'est le service de la comptabilité qui exécute les paiements après approbation par la direction de l'Action sociale des demandes de paiement traitées par le service.

1.1.2. Les placements d'enfants

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

Quand une mesure de placement doit être prise en faveur d'un mineur, domicilié, et non en danger sur le territoire de Liège, le service réalise le placement et assure le suivi jusqu'à la reprise d'une vie familiale. Le placement se fait toujours à la demande des parents, à l'exception des mineurs dits «abandonnés» sur le territoire de la Ville de Liège.

Toute demande de placement fait l'objet d'une présentation et d'un accord du CSSS. Une notification de prise en charge est adressée aux parents et institutions d'accueil, si nécessaire. Les parts contributives à l'égard des parents sont calculées suivant les barèmes officiels. Le coût d'un placement est très élevé, le CPAS paye sur fonds propres les mêmes montants que la Fédération Wallonie Bruxelles.

Tous les dossiers placements sont doublés d'un dossier comptable : c'est le service qui reçoit les factures envoyées par les institutions, vérifient l'exactitude des montants et en sollicitent l'exécution par le service de la comptabilité.

¹ 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.

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 Parquet 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 collec-

tives sont organisées pour contribuer à réduire l'incidence de la pauvreté dans ces secteurs.

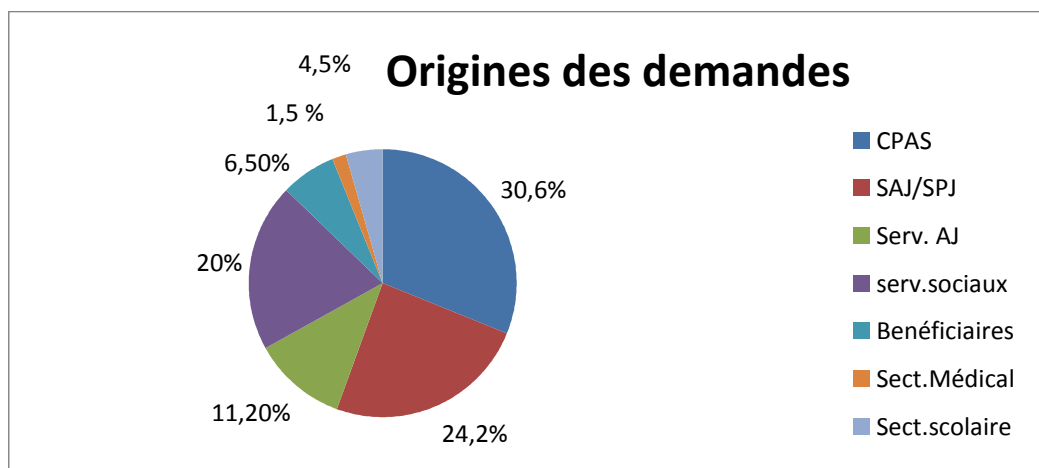
Ce projet étend son action jusque juin 2016 et nous organisons les actions proposées avec l'objectif de les pérenniser dans une structure de type « Maison des familles ».

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 ».

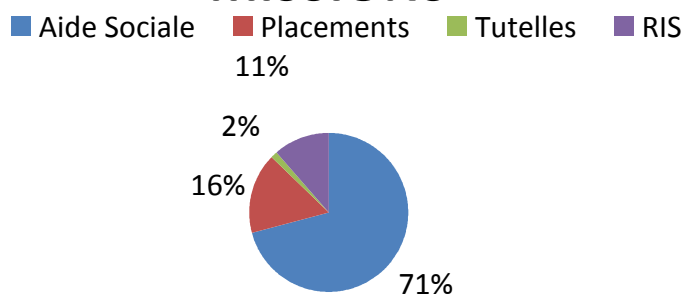
3.2. Statistiques

Les statistiques portent uniquement sur les nouvelles demandes

Nouvelles demandes 2015	
Tutelle	1
Placement	10
Aide sociale	44
RIS	7
TOTAL	62



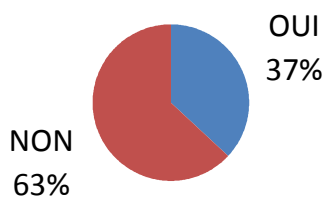
REPARTITION des DEMANDES par MISSIONS



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. Historique

Le service Cap Insertion a vu le jour en novembre 2014 suite à une réorganisation des services du pôle insertion du CPAS de Liège. Une nouvelle dynamique devait être repensée en ce qui concerne l'orientation du public en terme d'insertion, l'objectif étant de déterminer de la manière la plus efficiente le type d'accompagnement dont a besoin la personne, à quelle étape se situe-t-elle dans un processus d'insertion ? Quelles sont les priorités à envisager et le plan d'action à proposer ?

Nous constatons que notre public très fragilisé nécessitait de plus en plus souvent un parcours en amont de l'insertion socio-professionnelle en vue de renforcer ses compétences et lever les freins à l'insertion. Certaines personnes étaient donc orientées au bon endroit, au bon moment et se mobilisaient par rapport à leurs priorités, étant à la bonne étape de leur parcours. Néanmoins, pour une partie de ce public, l'orientation n'était pas adéquate et un retour du bénéficiaire vers son assistante sociale était envisagé. Celle-ci restait avec tout son questionnement quant à la « bonne » orientation à donner à la personne.

Un espace d'échange et de temps a alors été conçu pour pouvoir rencontrer ce public en « panne » d'insertion, nécessitant un temps d'écoute et de recul par rapport à leur parcours et permettant une analyse globale en termes de compétences / freins / désirs.

Le service Cap insertion a, dans un premier temps, proposé un bilan établi sur une période de 1 mois pour ensuite redéfinir, dès 2016, la notion de temps en passant à une période de 6 semaines. Ce qui permet l'établissement d'un bilan global plus riche et plus complet quant au plan d'actions à mettre en place avec le bénéficiaire.

1.2. Missions

La mission de ce service est d'établir un bilan d'insertion des personnes pour lesquelles un questionnement se pose quant à 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 est de mobiliser un maximum de personnes dans un processus d'insertion, en ouvrant des « possibles » de manière concrète et réaliste.

1.3. Chef de service

Madame HERMAN Brigitte, Attachée Spécifique.

1.4. Coordonnées du service

Rue Montgomery, 24 - 4030 Grivegnée

Tél. : 04/220 23 30

Fax : 04/220 23 59

Courriel : cap.insertion@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 attachée spécifique (0,5 ETP)
- 1 psychologue (0,1 ETP)
- 1 superviseuse (1 ETP)
- 9 assistant(e)s socia(les)ux (8,60 ETP)
- 1 éducatrice
- 2 agents spécifiques FLE et Alpha (détachés du service Dynamisation à raison d'un jour par semaine)
- 1 agent d'accueil (1 ETP)
- 2 agents administratif (1,70 ETP)
- 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 émergeant au CPAS. Il s'agit de personnes adultes (ou d'un public jeune) pour lesquelles la question de l'insertion se pose soit en terme d'inactivité, de freins majeurs (tels que le français, la santé, les difficultés d'apprentissage, l'inadéquation des comportements, la parentalité,...) nécessitant une approche globale de la situation. Afin de proposer un plan d'actions qui soit le plus adéquat, l'équipe fait appel à des profils spécifiques (psychologue, logopède, formateur français FLE, équipe médicale) qui apportent 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 est donc fondamentale et peut faire l'objet de sanction en cas de non respect de celui-ci (notion de contrainte).

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, il invite la personne à rencontrer le professionnel adéquat (agent du Relais santé, psychologue, logopède, formateur français FLE,...).

3.1.3. 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'assistant(e) social(e) d'antenne. Un bilan écrit est remis aux trois intervenants.

3.1.4. L'orientation et les relais

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 2016, nous avons convoqué **809** personnes. **552** d'entre elles ont bénéficié d'un bilan, ce qui représente un pourcentage global de **68,23%**.

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 :

719 personnes ont été convoquées et **476** ont bénéficié d'un bilan (65,5% de présence).

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

Par ordre d'importance :

- Le manque de compétences professionnelles (**64,7%**) (en lien avec une longue période d'inactivité)
- Une longue période d'inactivité (**55,5%**)
- Le manque de compétences sociales (**31,7%**) nécessitant un travail en amont (de type SIS ou Dynamisation)
- Le faible niveau scolaire (**30,2%**) ont le CEB ou moins du CEB)
- Le niveau de français (**27,5%**) du public a bénéficié d'un avis spécifique FLE ou Alpha
- La santé mentale (**26,2%**) ont accepté un avis spécifique établi par une psychologue ainsi qu'une orientation vers un service spécialisé ou vers le projet « Santé mentale et Insertion » mené par les SIS du CPAS de Liège.
- L'isolement (**24,8%**) d'où l'orientation vers les SIS
- La santé (**21,6%**)
- La parentalité et les problèmes de garde d'enfants (**17%**)
- Les dettes (**15,5%**) d'où l'importance de maintenir le lien avec les services Médiation de dettes et Cellule énergie
- Le logement (**11,7%**) d'où l'importance de maintenir un lien avec le service Ecologement.

3.2.1.2. Les orientations

Vers les services internes

- Les SIS (Services d'Insertion Sociale) : **20,8%**
- Le service Dynamisation et son Module « Coup de pouce » : **11,3%**
- Le service Reinsert : **11,3%**
- L'AS d'antenne lorsqu'il s'agit d'une équité et/ou de problèmes sociaux nécessitant la prise en charge par l'AS : **8,6%**
- Les services relais tels que le Relais logement, les services Médiation de dettes et Énergie, le Relais santé : **1,9 %**, lorsque ces différents freins sont identifiés et nécessitent une priorité de prise en charge par ces services.

Vers les services externes

- Opérateurs de formation (EFT-OISP) (**23,9%**) : formation, préformation et statut étudiant.
- Cours de français FLE, Alpha, remise à niveau français-math (**12%**) selon le projet de formation ou d'emploi.
- Services nécessitant une approche spécifique (**6%**) (santé mentale, santé physique,...).
- CEFO (**1,9%**)
- AWIPH et le secteur des formations et travail adapté (**1,5%**)

3.2.2. Le public des moins de 25 ans :

97 jeunes ont été convoqués et **56** ont bénéficié d'un bilan (**57,7 %** de présence)

31 jeunes se sont inscrits au module « jeunes en Action » (dont **11** qui ont bénéficié d'un bilan) ce qui fait un total de **76** jeunes suivis en 2016.

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

Par ordre d'importance :

- Le manque de compétences professionnelles et de compétences sociales de base (**69,6%**)
- Le faible niveau scolaire (**63,8%** ont le CEB ou moins du CEB)
- Le manque de compétences sociales et la longue période d'inactivité (**44,6%**)
- La faiblesse en français/mathématique identifiée grâce au test « français/math » dans **28,6%** des cas
- Les problèmes de dettes (**17,8%**)
- L'isolement et la santé mentale (**12,5%**)
- Le logement, la santé physique, la parentalité (**7%**)

3.2.2.2. Les orientations

Par ordre d'importance :

Vers les services internes

- Réinsérer : **14,3%**
- Le relais à l'AS d'antenne : **7,1%**
- Les services SIS, les services Relais, la Dynamisation : **1,8%**.

Vers les services externes

- Opérateurs de formation EFT-OISP - statut étudiant : **39,3%** ;
- Orientation vers le module « Jeunes en Action » : **19,6 %**
- Autres orientations (accompagnement RAE, logement,...) **16%** ;
- Cours de français FLE, alpha, remise à niveau français-math (**8,9%**) ;
- Accompagnement psy (**3,6%**).

3.2.3. Le public jeunes et le module « Jeunes en Action »

Nous avons expérimenté la mise en place du module « Jeunes en Action », dans le cadre de l'appel à projets 8 du Forem, qui a permis pour une partie des jeunes (19,6%) de poursuivre l'accompagnement amorcé lors du bilan.

Nous avons réalisé deux modules en 2016 :

Le recrutement s'est opéré, d'une part, via les personnes ayant déjà bénéficié d'un bilan et d'autre part directement au sein de l'Antenne Jeunes en étroite collaboration avec les assistant(es) social(es) du service. Nous avons inscrit **31** jeunes au total dont **25** ont poursuivi le module de manière active (**10** pour le module n°1 et **15** pour le module n°2).

Cette formation propose un accompagnement de type mixte à la fois collectif et individuel pendant une durée de **6** semaines. Celui-ci vise le (ré)apprentissage des compétences transversales « orientées métiers », préalable indispensable à la définition d'un projet professionnel. L'accent est mis 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. Un accompagnement post module est assuré par l'éducatrice qui est attachée spécifiquement à ce projet.

Le travail sur la motivation du jeune est le fil conducteur de cette formation.

Nous avons réintroduit une demande dans le cadre de l'appel à projets 9 afin de poursuivre cette action dès septembre 2017.

3. 3. Analyse critique

Nous observons une diminution du nombre de bilans (**552** bilans) par rapport à 2015 (**704** bilans).

Ce constat est lié à différentes situations :

- La diminution de l'effectif du personnel du service Cap Insertion d'un temps plein en 2016.
- Les deux référents jeunes ont mis en place deux modules pour le projet « Jeunes en Action » et n'ont donc pu réaliser que trois périodes de bilans (ils ont donc réalisé **56** bilans en 2016 au lieu de **124** bilans en 2015). A ces **56** bilans il faut donc ajouter le suivi intensif des **25** jeunes ayant participé au module « Jeunes en Action ».
- La diminution des demandes de bilan via les antennes sociales en fin d'année 2016 liée à la réforme des PIIS.

La fragilisation du public rencontré en 2016 se perçoit davantage :

- Le taux de présence diminue par rapport à 2015 (**65,5%** en 2016 au lieu de **70%** en 2015).
- L'orientation majeure est opérée vers les SIS (priorité à l'insertion sociale) alors qu'en 2015 le public était plus fréquemment orienté vers Réinser.
- Les freins sont plus importants en terme de période d'inactivité, de manque de compétences professionnelles. C'est un public beaucoup plus éloigné de l'emploi.
- Le frein « santé mentale » est important et nécessite une orientation vers des services spécifiques ou vers les SIS dans le cadre du projet FSE « SIS et Santé mentale ».
- Les freins « santé physique » et « isolement » sont également prégnants.
- Les freins liés aux problèmes de dettes, de logement et de parentalité sont toujours bien présents.

Les freins identifiés chez les jeunes

Nous constatons toujours la présence de freins majeurs chez les jeunes tels que le manque de compétences professionnelles due à une période d'inactivité importante. Ce temps d'inactivité est souvent lié à un décrochage scolaire, à une rupture familiale et avec elle l'isolement, un parcours de « débrouille » avec parfois un parcours carcéral. Le manque de compétences sociales de base est également lié à ces parcours de vie complexes marqués par des manques éducationnels et affectifs créant une insécurité de base et la présence fréquente d'une déstructuration, d'une instabilité et immaturité.

Le jeune semble souvent adopter une position de « survie » qui nécessite une réponse immédiate et concrète à ses besoins. Le faible niveau scolaire reste également une réalité nécessitant souvent le passage par la formation. D'où l'orientation peu fréquente vers les SIS car les jeunes sont demandeurs d'un plan d'actions concret, les amenant à envisager directement un métier ou un travail. Nous observons d'ailleurs dans les statistiques que le jeune s'oriente de manière privilégiée vers l'extérieur et plus particulièrement vers les opérateurs de formation, vers la remise à niveau en français/math ou vers l'accompagnement assuré par des services extérieurs en matière de remise au travail, de logement,...

Le lien de confiance et l'accroche

Nous constatons que plus le recrutement ou l'orientation des jeunes se passe en étroite collaboration avec l'AS d'antenne, plus le jeune accroche et adhère au bilan ou participe activement au module. Les liens entre le référent et l'AS d'antenne sont essentiels car ils symbolisent une cohérence autour du jeune et plus particulièrement lorsque les deux référents du jeune adoptent une position positive envers lui, induisant qu'ils croient en ses compétences et en ses possibilités de changement.

Perspectives prioritaires

La question du délai

En 2016, nous avons expérimenté le délai de 6 semaines pour établir le bilan. Le constat est que ce changement est positif car il permet une plus grande qualité du bilan. De toute évidence, cet étalement est beaucoup plus efficace car il permet également d'intégrer de nouvelles personnes après la première semaine. Nous souhaitons poursuivre ce délai en 2017.

Le post bilan

Nous avons tenté d'assurer un suivi « post bilan » dans les mois qui suivent le terme du bilan. Nous avons amélioré la collaboration avec les équipes relais mais ce processus est à poursuivre. En effet, nous ne recevons pas toujours de manière systématique des informations concernant l'évolution de la personne dans les différents services orientés. Or, ce retour est très important pour évaluer de manière plus affinée l'efficacité de l'orientation réalisée lors du bilan.

Poursuite du module « Jeunes en Action » et adaptations

Les constats réalisés au terme des deux expériences de module jeunes :

- L'expérimentation d'une journée d'immersion par rapport au projet professionnel est très positive et est à poursuivre en 2017. En effet, grâce à cette immersion, le jeune est confronté à la réalité d'un métier et peut dès lors confirmer ou non son choix.
- Nous avons amorcé un partenariat avec le service « Be-face » dans le cadre de leur projet « MentorU » qui offre au jeune la possibilité d'avoir un « parrain » qui l'accompagne tel un guide dans son entrée dans le monde du travail. Ce relais est établi après le module afin de poursuivre la concrétisation du projet du jeune.
- Le processus envisagé au départ était d'orienter d'emblée les jeunes vers le module « Jeunes en Action ». Mais nous avons constaté que seule une partie des jeunes ayant bénéficié d'un bilan étaient prêts à participer de manière régulière. Un recrutement supplémentaire en collaboration avec l'Antenne Jeunes a donc été mis en place.
- L'accroche des jeunes est intensifiée grâce au recours à des moyens de communication adaptés à ce public (contacts téléphoniques et sms pour rappeler les rendez-vous). Des entretiens de motivation sont réalisés avant l'inscription. Des séances d'infos collectives, des moments collectifs (journée d'accroche, journée de présentation des membres du groupe, des horaires, des ateliers) sont organisés avant le démarrage du module, afin qu'une dynamique de groupe puisse s'installer.
- Chaque jeune a un conseiller qui est désigné en cours de module. Celui-ci est invité à participer à la journée de clôture de la session, afin de prendre connaissance du projet du jeune et de l'aider à poursuivre la concrétisation de celui-ci. Cette collaboration est à poursuivre et à affiner en 2017.
- Le temps du module a été modifié. En effet, le premier module se déroulait sur une période de 6 semaines d'ateliers. Nous avons constaté que ce temps était trop court pour soutenir une mobilisation du jeune et mettre en place la journée d'immersion. La durée du module passera donc à 8 semaines d'ateliers et à 4 semaines d'accompagnement individuel pour concrétiser le projet défini en fin de module.

S.I.S. FERME DE LA VACHE

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

La Ferme de la Vache développe depuis 1998 des activités d'insertion basées sur le maraîchage biologique. Ses objectifs sont l'insertion et la citoyenneté ainsi que la sensibilisation au respect de la nature et de l'environnement. Au fur et à mesure, diverses activités ont vu le jour et s'organisent autour de l'axe principal : l'insertion sociale. Ainsi, outre les ateliers d'insertion proprement dits, sont nés des animations pour les écoles et associations liégeoises, des stages pour enfants, un petit comptoir de vente « Oh près de la Vache » (projet d'économie sociale), des tables d'hôtes et des jardins familiaux. Grâce à cette diversité, le service travaille avec un public adulte, des enfants et les habitants du quartier. Depuis sa création, il entretient d'étroites collaborations avec les associations et services actifs dans le quartier et la Ville de Liège. Situé sur un site de 4 hectares comprenant le site de Favechamps (zone verte d'intérêt public), le bâtiment classé fait également partie du patrimoine historique.

Depuis 2005, le service bénéficie de l'agrément SIS octroyé par la Wallonie. Les ateliers SIS se sont donc précisés et professionnalisés davantage afin de devenir un outil efficace du CPAS de Liège et de répondre au mieux aux besoins des personnes dans le respect des conditions du décret. Pour réaliser une partie de ses activités, le service bénéficie également de la subvention fédérale « Subside activation sociale » et du Fonds spécial d'aide à l'enfance. Plus globalement, le CPAS de Liège bénéficie d'une subvention FSE (programmation 2014-2020) pour son projet « Santé mentale et insertion ». Cette action est organisée conjointement par les 3 SIS du CPAS de Liège.

1.2. 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 apporter une expérience professionnelle.

1.3. Chef de service

Tania WOLKOFF, graduée spécifique en chef f.f.

1.4 Coordonnées du service

Rue Pierreuse, 113 -117 - 4000 Liège

Tél. : 04/267.61.60

Fax : 04/267.61.69

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

1.5 Composition de l'équipe

- 1 assistante sociale (1/2 temps)
- 2 éducateurs spécialisés
- 1 animateur (projet FSE « Santé mentale et insertion »)
- 1 jardinier- maraîcher (ASBL « Vaincre la Pauvreté »)
- 4 jardiniers (postes article 60§7)
- 1 encadrant (AS) magasin/cuisine/intendance (économie sociale)
- 1 magasinier
- 1 cuisinier (poste article 60§7)
- 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 2016 et statistiques

3.1 Activités développées

3.1.1. Insertion sociale

Conformément au décret SIS, le service doit organiser au minimum 19 heures **d'ateliers collectifs** par semaine. Basés sur la dynamique de groupe, ils permettent aux personnes de retrouver de l'autonomie, de rompre l'isolement et d'acquérir des compétences techniques et sociales. Les ateliers proposés en 2016 sont : Cuisine, Jardin et Découvertes.

Chaque participant bénéficie également d'un accompagnement social individuel avec un travailleur social afin de l'aider à définir et réaliser son projet.

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.

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. En 2016, nous avons organisé un atelier jardin supplémentaire, davantage axé sur les aspects « parcs et jardins » tandis que les autres touchent plutôt au maraîchage. 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.

Dans le cadre du projet « Santé mentale et insertion » financé par le FSE, les 3 SIS proposent l'atelier « Vis-à-vis » qui a pour objectif d'identifier les facteurs de décrochages, de dédramatiser le vécu anxiogène 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. Un atelier supplémentaire dénommé « Visa visites » a été mis en place en octobre 2016.

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 euros. L'activité est accessible au tout public afin de garantir la mixité sociale dans un cadre convivial. De plus en plus de bénéficiaires du SIS participent à la table d'hôtes. Cela leur permet d'une part de participer à une activité ouverte à tous dans un

cadre qu'ils connaissent et d'autre part de garder un lien avec le service s'ils ont terminé leur parcours en SIS. L'équipe peut alors réagir en cas de problème.

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 transfor-

més « maison » (quiches, lasagnes, risottos, soupes, sirops, confitures, pesto,...). Il est ouvert les mardis et jeudis de 10 à 18h.

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 et Carnaval).

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	78	82	118	118	119	148	84	134	116	74	130	58	1259
Stages enfants	0	0	0	10	0	0	12	11	0	0	0	0	33
Animations	0	0	0	0	50	54	19	47	0	0	0	0	170
Jardins familiaux	0	8	0	14	0	0	8	0	0	15	0	0	45
Visites/accueil services	0	38	37	37	30	17	0	51	29	47	16	38	340
Ateliers découvertes	5	5	12	5	4	7	5	6	8	7	6	7	77
Ateliers jardin	16	14	15	14	14	13	15	15	15	15	16	16	178
Ateliers cuisine	12	11	9	9	9	17	7	7	7	8	8	8	112
Activités exceptionnelles	0	0	0	8	3	8	35	26	0	0	0	11	91
Total participations	111	158	191	215	229	264	185	297	175	166	176	138	2305
Total personnes différentes SIS	29	26	25	23	23	24	25	25	25	27	28	29	

3.2.2. Évolution de la recette du magasin et de la table d'hôtes

Outre les objectifs cités ci-dessus, le magasin et la table d'hôtes permettent également de générer des recettes pour le service. Celles-ci ont considérablement augmenté ces dernières années suite au développement de l'offre, à la professionnalisation de l'encadrement et à la communication réalisée dans le quartier.

Évolution recettes - dépenses magasin FDLV			
Année	Recettes	Dépenses	Bénéfice
2011	1897,26	764,05	1133,21
2012	2755,83	1175,48	1580,35
2013	4037,82	2119,18	1918,64
2014	7662,99	2827,03	4835,96
2015	10051,44	3154,49	6896,95
2016	12093,28	3489,82	8603,46

Année	Recettes Table d'hôtes
2011	5610,25
2012	5847,04
2013	5364,79
2014	5836,65
2015	6879,47
2016	12093,28

Remarques :

Les tableaux ci-dessus ne tiennent compte que des recettes et dépenses caisse. Les factures envoyées et reçues par et pour le service ne sont pas incluses.

3.2.3 Statistiques relatives à l'insertion sociale

En 2016, le service a organisé **23h30** d'atelier par semaine.

Au total, **99** personnes ont fréquenté le service :

- **54** personnes ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service (= dossiers actifs) ;
- **2** personnes suivies par la Maison Carrefour ou la Maison de la Citoyenneté ont également participé régulièrement à nos ateliers ;
- **33** autres 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.

Parmi ces **99** personnes :

- **16** ont été orientées par les antennes sociales du CPAS de Liège ;
- **43** par le service Cap Insertion ;
- **15** par un autre service interne au CPAS de Liège ;
- **10** par un service social externe au CPAS de Liège ;
- **15** par le bouche-à-oreille.

En ce qui concerne les **54** « dossiers actifs » :

		Homme	Femme
Âge moyen	18-25 ans	2	0
	25-45 ans	18	10
	45-67 ans	21	3
	Total	41	13
Genre	Homme	41	
	Femme	13	
	Autres		
	Total	54	
		Homme	Femme
Nationalité	Belge	36	11
	UE	2	2
	Hors UE	3	0
	Inconnue		
	Total	41	13
		Homme	Femme
Nature des revenus	Chômeur	1	0
	Allocation handicapé	0	0
	RIS	38	12
	Eq. RIS	0	0
	Mutuelle	1	0
	Sans revenus	0	1
	Autre	1	1
	Total	41	13

Situation au 31/12/2016

29 personnes poursuivent leur parcours dans le service.

25 personnes ont terminé leur parcours :

- **5** ont trouvé un emploi
- **10** ont commencé une formation
- **1** a commencé un volontariat
- **3** ont été orientées vers des activités occupationnelles
- **2** ont été orientées vers un autre SIS
- **1** a été orientée vers le service Dynamisation
- **3** sont en abandon

Durée du parcours et fréquentation :

Les **56** personnes (**54** dossiers actifs + **2** personnes suivies par la Maison carrefour et la Maison de la citoyenneté) qui ont participé à nos activités et bénéficié d'un accompagnement ont passé **5.436,8** heures dans le service en 2016, soit une moyenne de **29,4** demi-journées par personne.

22 personnes ont quitté le service pour une sortie positive en 2016. La durée moyenne de leur parcours dans le service est de **11,03** mois par personne.

3.3 Analyse critique

Le nombre de dossiers actifs est semblable à celui de l'année dernière. Comme en 2015, la pression de l'activation se ressent toujours très fort chez les bénéficiaires. L'anxiété générée par l'activation, la précarité et la multiplication des problématiques accroissent les freins pour beaucoup d'entre eux. Cette pression est donc contre-productive et accentue encore davantage le besoin de services tels que les SIS.

En effet, au sein d'un service d'insertion sociale, la relation avec le bénéficiaire se construit différemment qu'au sein d'une antenne sociale car elle n'est pas liée à un aspect financier qui implique une notion de « contrôle ».

Les bénéficiaires comprennent également de mieux en mieux les objectifs du SIS, la notion de projet et la temporalité du parcours. Les personnes s'investissent davantage tant dans leur parcours (démarches, recherches, réflexions, etc.) que dans les activités du service (organisation, aide lors d'événement, etc.). Les sorties sont mieux préparées, mieux vécues, et se font de plus en plus souvent vers la formation et l'emploi. Cependant, malgré les améliorations, la sortie reste une rupture et un moment difficile pour beaucoup d'entre eux.

En terme de difficultés, les pistes de sortie sont parfois aléatoires ou insuffisantes. En ce qui concerne la formation, les conditions d'accès et les listes d'attente sont des obstacles de plus en plus présents. Le marché de l'emploi est saturé et malgré le travail sur les compétences sociales, la majorité des bénéficiaires est plus fragilisée et l'accès à l'emploi reste difficile.

En 2016, les problématiques les plus rencontrées par le public sont l'alcoolisme, le surendettement, les difficultés à gérer le quotidien et le domicile ainsi que le manque de confiance en soi. Ce manque de confiance est accentué par le contexte sociétal actuel.

Si l'« accroche » du public s'est améliorée, le « recrutement » reste cependant problématique. Nous constatons que peu de personnes sont orientées directement par les antennes sociales. Il serait peut-être intéressant d'informer/ré-informer les travailleurs sociaux et services sociaux extérieurs des missions et objectifs du service. En effet, améliorer la compréhension de nos objectifs permettrait sans doute une meilleure collaboration, notamment en ce qui concerne l'orientation de bénéficiaires vers notre service. Notons cependant que même si plus de bénéficiaires pourraient être orientés vers notre service, la collaboration avec les AS d'antenne dans le cadre des suivis communs est efficiente.

Compte tenu des constats cités ci-dessus, le service doit poursuivre son travail en réseau et rechercher encore de nouveaux partenariats, notamment en ce qui concerne les pistes de sortie. Nous remarquons que les bénéficiaires sont demandeurs de discussions et réflexions à propos de différents sujets de société. Nous allons prendre davantage de temps pour cela (soit pendant l'atelier soit durant des séances particulières).

Le service ELIS du CPAS de Liège s'est installé en mai 2016 dans nos locaux. Des partenariats sont également à envisager avec lui, notamment par rapport à la découverte de certains métiers et du monde du travail (rencontres avec les travailleurs, etc).

En ce qui concerne l'économie sociale, les ventes de légumes et produits transformés continuent d'augmenter. Ce projet a entre autres pour objectifs 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

Elles restent similaires à celles de l'année dernière :

- Poursuivre et développer les collaborations et la communication quant aux objectifs du service ;
- Développer les partenariats en vue d'augmenter les pistes de sortie ;
- Travailler davantage avec les participants sur la notion d'évaluation et les aspects positifs de la sortie afin de les stimuler et les encourager à réaliser leur projet, sans vivre la fin du parcours en SIS comme une rupture ;
- 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 (1 ETP) ;
- 2 psychologues (3/4 ETP) affectés au projet FSE « Santé mentale et insertion ».

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 2016 et statistiques

3.1. Activités développées

L'insertion sociale repose sur une alliance entre, d'une part, des ateliers collectifs au cours desquels sont travaillées des compétences techniques (ex.: apprendre à coudre ou à nager) et sociales (ex.: ponctualité, hygiène, rapports sociaux, ...) et, d'autre part, un suivi social individuel au cours duquel se travaillent 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 participants : recherche de logement, recherche de lieux où recevoir des colis alimentaires, compréhension de documents administratifs,... Dans ce cadre, l'assistant(e) social(e) sollicite en interne un 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 2016, la Maison de la Citoyenneté a proposé 21h d'ateliers par semaine. Le minimum requis dans le cadre de l'agrément SIS est de 19h par semaine.

A la demande des participants, l'atelier Couture III a été augmenté d'une heure. Cet atelier est parfois sollicité pour des retouches ou des réparations sur des vêtements. De ce fait, les participants qui consacrent leur temps à ce type de travail ne savent pas travailler à leur projet personnel. Augmenter le temps d'atelier était à la fois possible et légitime.

Autre événement de 2016: l'organisation d'un défilé mettant en valeur la production des 3 ateliers de Couture. Pour les participants, le défi était double: présenter leurs réalisations et accepter de jouer leurs propres mannequins, se mettre en avant, marcher en rythme, gérer le stress des coulisses, ... Les partenaires du quartier, les assistants sociaux qui suivent des participants concernés, les Conseillers de l'Action sociale, la Présidente, le Directeur général et les familles des participants étaient invités.

Ce défilé a également permis de mettre en avant le fait que cet atelier n'est pas qu'un lieu d'apprentissage de la couture. Il sert avant tout à apprendre à visualiser une production finie, à se projeter dans l'avenir, à déterminer les étapes et à apprendre à surmonter la déception dans les phases plus lentes propres à tout projet et à dépasser ses appréhensions.

L'organisation du défilé a également sollicité les ateliers « Créativité », chargé de la décoration, « Soins de Soi – Soins des Siens » pour la mise en place logistique le jour même et l'atelier « Cuisine » de la Maison Carrefour pour la préparation et le service du drink offert à cet occasion.

Dans le cadre du projet « Santé mentale et insertion » financé par le FSE, les 3 SIS proposent l'atelier « Vis-à-vis » qui 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. Un atelier supplémentaire dénommé « Visa visites » a été mis en place en octobre 2016.

3.2. Statistiques

Profil du public

DOSSIERS ACTIFS	
Nombre : Femmes : 57 (87,6%) Hommes : 8 (12,3%) Total : 65	
Âge moyen : Femmes : 42 ans Hommes : 44 ans Moyenne globale : 42 ans	
Nationalité - Belge : 34 (52%) - C.E. : 7 (10%) Hors C.E. : 25 (38%)	Revenus Bénéficiaires RI ou ASE : 54(83%) Autres allocataires sociaux : 8(12%) Sans revenus : 3(4%)

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)construction personnelle tandis que les hommes préfèrent trouver

un emploi.

L'âge moyen est de 44,5 ans. Ce chiffre est stable depuis plusieurs années. L'atelier « Soins de Soi – Soins des Siens » qui s'adresse aux parents touche davantage les jeunes. Il a pour objectif d'aborder les questions liées à la parentalité.

Depuis plusieurs années, les SIS essayent régulièrement de mettre en place des actions spécifiques pour les jeunes. Celles-ci réclament généralement une mobilisation considérable pour des résultats peu satisfaisants. Force est donc de constater que pour toucher ce public, il faudrait penser différemment notre cadre d'intervention, ce que le décret SIS au regard des effectifs dont nous disposons ne permet pas actuellement.

Fréquentation

En 2016, le service a accueilli et accompagné **65** personnes pour un total de **5476** heures d'ateliers collectifs et de suivis individuels (en moyenne 84h par participant).

Si le nombre de participants est en diminution (-13%), la moyenne de leur encadrement a fortement augmenté (+44%). Par encadrement, il faut entendre le nombre d'heure de suivis individuels et de participation à des activités collectives. Le rapport entre la diminution du nombre de participant et l'augmentation de leur accompagnement semble logique : plus il y a de participants, moins les travailleurs ont de temps pour les encadrer... et vice-versa.

Ne sont pas pris en compte les 5 participants des SIS Maison Carrefour et Ferme de la Vache qui ont participé à des ateliers de la Maison de la Citoyenneté.

11 personnes ont également sollicité le service sans que leur démarche n'aboutisse à une inscription formelle en SIS. Ils s'agit de personnes pour qui des démarches individuelles ont été entreprises par l'assistante sociale du SIS (orientation, contacts, accompagnement dans des démarches, ...).

La diminution du nombre de participants s'explique par au moins deux causes :

- L'année 2015 a connu un important taux de sorties positives, ce qui implique la nécessité de renouveler le public l'année suivante.
- Le service a été confronté à d'importants problèmes de téléphonie (numéro général d'informations indisponible pendant plusieurs mois), ce qui l'a rendu inaccessible durant une partie de l'année aux personnes désireuses de prendre un renseignement ou un rendez-vous en vue de leur inscription. Cela a posé problème dans le renouvellement du public en 2016.

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 : **15,5%**
- Via Cap Insertion : **37%**
- Via un autre service interne au CPAS de Liège (Pôle Relais ou Insertion) : **24,5%**
- Via l'AS d'antenne : **15,5%**
- Via un service externe au CPAS de Liège : **7,5%**

L'influence de l'information en interne au CPAS est indéniable puisqu'elle couvre à elle seule **77%** de l'origine de

l'orientation. Cette situation est idéale pour un suivi de qualité de la personne. Le rôle de Cap Insertion est central dans l'orientation de la personne. Celui des antennes également.

Dans les limites de la déontologie et du secret professionnel, nous pouvons nous baser sur une expertise préalable pour aider le participant à construire son projet.

Résultats

Du point de vue qualitatif, les résultats se traduisent par des améliorations dans la vie du participant. 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 **29%** de sorties positives, soit une augmentation de **18%** par rapport à 2015. En valeur absolue, cela représente **19** participants, soit **5** sorties pour formations, **1** emploi trouvé, **2** déménagements, **4** orientations vers une maison intergénérationnelle, **1** vers un centre de santé mentale, **1** vers des cours de FLE, **1** vers un autre SIS, **2** en recherche active d'emploi via Réinser et **2** personnes ayant trouvé un volontariat.

La question de la temporalité est centrale en SIS. Combien de temps doit/peut rester un participant ? 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 28 mois. **10** participants sont restés moins de 12 mois avant leur sortie alors que **7** sont restés plus de 20 mois. La durée moyenne avant abandon (5 participants) est de 6 mois.

A noter enfin que **10** 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

L'enjeu de 2017 sera l'articulation entre le PIIS auquel seront soumis au moins une partie de nos participants et le travail en SIS.

Le décret de la Région wallonne relatif à l'insertion sociale interdit le conditionnement de l'octroi du RI à une participation en SIS. Celle-ci doit être pleinement volontaire et non soumise à une sanction financière.

Toutefois, on ne peut pas non plus passer à côté des apports du SIS pour une personne désireuse d'apporter des changements dans sa vie. Il conviendra donc de trouver un juste équilibre entre le travail effectué par l'antenne sociale autour du PIIS, celui du SIS autour du projet de la personne et les différents cadres d'intervention.

Cette contrainte est à mettre en parallèle avec la diminution du nombre de participants en 2016 à laquelle l'équipe souhaite remédier en 2017. Or, là aussi, les antennes sociales peuvent jouer un rôle en orientant davantage de personnes vers les SIS. Enfin, il serait opportun de relancer une réflexion sur la manière de toucher davantage les jeunes aidés par le CPAS.

S.I.S. MAISON CARREFOUR

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

La Maison Carrefour a vu le jour en 2001, au cœur des logements sociaux de Droixhe. Il s'agissait alors d'un espace de rencontres 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. Le site est accessible au public depuis le 1er septembre 2016.

1.2. 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 en organisant un accompagnement aux devoirs et des activités parascolaires.
- Promouvoir la dynamique de quartier en participant au Collectif Autour de l'Étang (Coordination socioculturelle de Bressoux-Droixhe).

1.3. Chef de service

Monsieur Julien ETIENNE, gradué spécifique en chef.

1.4. Coordonnées du service

Rue du Martyr, 41 - 4020 Liège
Tél. : 04/340 26 40
Fax : 04/340 26 59

Courriel : maison.carrefour@cpasdeliege.be

1.5. 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 d'accueil 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'École de Devoirs

- 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 2016 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 6 ateliers différents pour un total de 19h30 heures par semaine. Ces ateliers sont : Cuisine, Créativité, Remise en Forme, Aquagym, Périscope et Sport-Santé.

« Sport-Santé » est un nouvel atelier mis en place en 2016 en remplacement de « Remise en Forme » qui commençait à s'essouffler. « Périscope » résulte d'un partenariat avec l'AIGS dans le cadre de la nouvelle programmation du FSE(Fonds social européen). 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). 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 participant, sur ses freins et ses ressources pour l'aider à se mettre en mouvement. Pour ce faire, les SIS utilisent un outil d'auto-évaluation du parcours d'intégration créé par les équipes des SIS. 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 participant de déterminer les mots qu'il met derrière chaque socle de compétence selon sa situation, ses envies et ses compétences.

Parmi les activités spécifiques organisées en 2016, soulignons la contribution des participants de l'atelier Créativité à un projet photo autour de la Journée internationale des Droits des Femmes en partenariat avec le service social des Étrangers et l'Espace Lecture-Langage de Droixhe et Article 27-Liège.

A partir de septembre 2016, cet atelier a également contribué à l'aménagement des locaux du service afin de les rendre conviviaux. Ils ont notamment récupéré de vieux meubles qu'ils ont retapés et redécorés avec goût. 2016 fut aussi le retour d'une fête de quartier : « Bressoux s'ouvre à vous » à laquelle les participants de l'atelier Cuisine ont contribué en proposant des dégustations.

Enfin, 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 2 psychologues (pour l'équivalent d'un ¾ tps). Concrètement, deux ateliers communs aux 3 SIS (les ateliers « Vis-à-Vis » et « Visa Visites ») sont organisés afin d'aider les participants pour qui le passage vers une autre étape du parcours d'insertion est un véritable frein. Parallèlement, un suivi psychologique individuel est envisageable.

3.1.2. Pour l'École de Devoirs

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. Malheureusement, en raison du déménagement du service qui a engendré des travaux d'aménagement et de sécurisation des locaux, l'École de Devoirs n'a pas pu fonctionner durant les 8 premiers mois de 2016. De septembre à décembre 2016, les activités ont accueilli au total une vingtaine d'enfants.

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, ...

L'assistante sociale reçoit également les personnes qui sont en recherche de solutions de garde pour leurs enfants. Toute personne en demande peut faire appel à elle.

DOSSIERS ACTIFS :	
Nombre : Hommes 35 (76%)	Femmes 11 (24%) Total : 46
Âge moyen : Femmes : 46 ans Hommes : 41,5 ans Moyenne globale : 44,5 ans	
Nationalité - Belge : 26 (56,5%) - C.E. : 0 (0%) - Hors C.E. : 20 (41,5%)	Revenus Bénéficiaires RI ou ASE : 35 (76%) Autres allocataires sociaux : 7 (15,5%) Sans revenus : 4 (8,5%)

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 le SIS

Profil du public et origine de la demande

Le profil du public reste stable d'année en année. Il s'agit de personnes fragilisées, demandeuses de (re)construire du lien social, de mettre « quelque chose » en mouvement dans leur vie afin d'aller vers un mieux-être. Les demandes sont multiples et derrière la volonté d'un mieux-être, il y a une multitude d'éléments qui échappent à la personne et sur lesquels elle éprouve le besoin de reprendre de l'emprise avec sérénité.

Parmi ces bénéficiaires du CPAS, il est intéressant d'analyser la porte d'entrée du participant vers le SIS :

- Via l'AS d'antenne : **39%**
- Démarche individuelle de la personne : **22%**
- Via un autre service interne au CPAS de Liège (Pôle Relais ou Insertion) : **15%**
- Via Cap Insertion : **17%**
- De manière inconnue : **7%**.

Le rôle de l'antenne est important dans l'orientation de la personne vers le SIS. La simplification et la clarification de la démarche d'orientation lancée en 2014 a porté ses fruits. Les liens sont encore à renforcer dans les années à venir. Nous constatons que de plus en plus, les assistants sociaux d'antenne font confiance au SIS pour l'accompagnement des personnes.

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).

Fréquentation

Malgré le travail de contact, le nombre de participants est en diminution : -20%. Le fait que le site n'ait pu ouvrir ses portes au public qu'à partir de septembre contribue indéniablement à cette diminution. De manière transitoire, les ateliers se sont donnés dans divers sites sans point de chute

identifiable pour le public, ce qui est toujours néfaste pour des personnes qui ont besoin de repères et de stabilité.

En outre, le numéro d'information général du service a été inaccessible de mars à fin décembre. Le service n'était donc pas joignable pour des personnes qui auraient souhaité prendre des informations ou un rendez-vous en vue d'une inscription.

Au total, les participants ont pris part à **4.963,5** heures d'ateliers et de suivi individuel, soit un encadrement moyen de **107** heures par participant (ce qui représente **34,5** séances par personne). Ce taux d'encadrement est en augmentation par rapport à 2015. Cela révèle notamment une certaine assiduité des participants.

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 participants.

Du point de vue quantitatif, le service totalise **15%** de sorties positives. Cela représente **7** participants, soit **3** sorties pour formation, **1** emploi trouvé, **2** orientations vers une maison intergénérationnelle, **1** déménagement. La durée moyenne d'une trajectoire menant vers une sortie positive est de 22 mois. **2** participants ont été accompagnés durant moins d'**1** an, **3** ont été suivis durant une période variant de **1** à **2** ans et **2** étaient suivis depuis plus de 3 ans.

A noter que **7** participants ont abandonné en cours de parcours.

3.3.2. Pour l'École de Devoirs

L'École de Devoirs a accueilli une vingtaine d'enfants de septembre à décembre 2016. La demande en EDD sur le quartier reste bien supérieure à l'offre.

La nouvelle infrastructure nous permet d'accueillir plus d'enfants que sur le précédent site. Toutefois, reste la question de l'encadrement des enfants. Pour ce faire, le service fait appel à 2 volontaires. Un renfort supplémentaire sera nécessaire en 2017 pour pouvoir accueillir davantage d'enfants.

La suspension de l'action entre juin 2015 et septembre 2016 a engendré des conséquences problématiques pour les familles. Aucune alternative n'a pu leur être propo-

sée. Certaines familles se sont retrouvées livrées à elles-mêmes, sans encadrement pour les enfants.

le cadre du Club des Enfants (activités extra-scolaires du mercredi) autour de l'alimentation.

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.

Le principal enjeu en 2017 pour le service sera d'intégrer l'arrivée systématique du PIIS à notre travail. Rappelons que le décret SIS interdit de conditionner l'octroi du RI à une participation en SIS. Toutefois, il serait illusoire de penser que ce nouvel outil n'aura pas d'influence sur notre méthodologie. Reste donc à l'intégrer tout en respectant les limites du cadre qui nous est imposé.

Autre enjeu : l'appropriation des locaux. Notre nouvelle infrastructure est idéale pour le travail que nous y faisons. La convivialité et l'accueil chers au travail en SIS est donc à recréer afin de poser les bases d'une bonne relation de confiance avec nos participants.

Il est également question, depuis l'acquisition du bâtiment, d'y installer un local multimédia en vue d'y faire des ateliers pour le SIS mais également d'y organiser des formations plus larges pour d'autres publics et pour le personnel du CPAS.

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 participants, 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.

4.2. Perspectives de l'École de Devoirs

Le principal enjeu pour l'École de Devoirs est l'augmentation de l'équipe de volontaires afin de pouvoir augmenter la capacité d'accueil du service.

Un projet a également été entamé en octobre 2016 et se poursuivra jusqu'en juin 2017 autour de l'alimentation saine. Diverses activités sont proposées aux enfants dans

DYNAMISATION

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Depuis janvier 2013, le service Dynamisation propose un module « Coup de pouce ». Ce service s'inscrit en tant qu'étape intermédiaire dans le parcours d'insertion. Il permet, d'une part, la poursuite d'un travail axé sur l'acquisition des compétences sociales élaborées en service d'insertion sociale et, d'autre part, il prépare davantage les personnes à définir un projet socioprofessionnel. En fin de module, le stagiaire est orienté de manière individuelle selon le plan d'actions défini au cours de sa participation (formation, pré-formation, Réinser, cours de français, services santé mentale,...).

La participation à ce module nécessite l'adhésion de la part du stagiaire à participer à l'entièreté du module à savoir : 5 ateliers de base par semaine ainsi qu'une présence régulière à un coaching individuel. L'objectif est de susciter chez le stagiaire la notion d'engagement, le soutien ou l'émergence d'une motivation.

Depuis 2015, nous organisons trois modules de 3 mois par an (au lieu de deux précédemment), ce qui nous a permis d'intégrer de manière régulière les personnes orientées en fin de bilan par Cap Insertion mais également les personnes orientées par les antennes sociales. Cela a permis de raccourcir le délai d'attente entre les modules (deux à trois mois maximum) et d'augmenter le nombre de personnes pouvant bénéficier de cette mobilisation (en moyenne 90 par an).

1.2. Missions

Le service a pour mission de mobiliser la personne, de l'amener à définir un projet d'insertion socioprofessionnelle de manière réaliste en tenant compte du triangle compétences / freins / désirs et de l'accompagner dans la concrétisation de celui-ci.

1.3. Chef de service

HERMAN Brigitte, Attachée spécifique.

1.4. Coordonnées du service

Rue des Forgerons, 9 - 4020 Liège (Wandre)

Tél. : 04/377 96 92

Fax : 04/377 96 99

Courriel : dynamisation@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 attachée spécifique
- 1 psychologue (0,75 ETP)
- 2 Assistantes sociale (2 ETP)
- 1 éducatrice (0,80 ETP)
- 1 formatrice français/math alpha (logopède 1 ETP)
- 1 Agent administratif et formateur (1 ETP)
- 2 formateurs (2 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 émarquant 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 dans le cadre du « module coup de pouce » en 2016

3.1. Le module « Coup de pouce »

Nous avons assuré trois modules « Coup de pouce » pour cette année 2016 (de janvier à mars 2016, d'avril à juin 2016 et de septembre à décembre 2016).

Le module est défini par une approche collective (ateliers collectifs) et individuelle (coaching social) et s'étale 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, mais également dans la représentation du monde du travail (création d'un CV, simulation d'entretien motivationnel,...).
- **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 plus » 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,...).
 - L'organisation de visite de lieux de formations, du CEFO,...qui permettent de prendre conscience des compétences sociales attendues en formation.
 - Une sensibilisation à l'outil informatique (mise en place depuis 2016) afin de diminuer la fracture numérique et de donner accès au monde de l'emploi et de la formation.
- **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.

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 2016, le service a inscrit **104** stagiaires dont **87** ont réellement participé aux différents modules (**83,6%**) Parmi ces **87** stagiaires, nous comptons **11** jeunes de moins de 25

ans et **3** de plus de 54 ans. Nous comptons **10.601,25** heures d'ateliers et de suivis individuels, chiffre auquel il faut ajouter les stagiaires ayant bénéficié d'un accompagnement post module (individuel et collectif - **270** heures de suivi) donc un total de : **10.871,25** heures.

(Voir le tableau ci-dessous)

CRITÈRES	POURCENTAGE	NOMBRE
HOMMES	48,30%	42
FEMMES	51,70%	45
Nationalité		
Belge	73,50%	64
UE	7,00%	6
Hors UE	19,50%	17
Apatride		
Niveau d'études		
Sans diplôme	9,20%	8
CEB	17,30%	15
CE1D	10,30%	9
CESDD	17,20%	15
CESS	18,40%	16
Supérieur universitaire	5,80%	5
Non reconnu	21,80%	19
Issues en fin de module		
Formation	50,60%	44
Emploi-bénévolat	2,30%	2
RAE	8,50%	6
Orientation santé mentale	9,20%	8
Orientations SIS	8,00%	7
Réorientations	6,90%	7
Abandon	18,40%	16
Sortie non connue	4,60%	4
Evolution du projet en postmodule (71 ACTIFS)		
Formation en cours	28,20%	20
En attente de formation	8,50%	6
RAE	8,50%	6
Emploi et bénévolat	8,50%	6
Suivis spécifiques	4,20%	3
Équité	1,40%	1
Poursuite de l'action	5,60%	4
Inactif	19,70%	14
Injoignable	14,00%	10
Sortie de l'aide	1,40%	1

3.3. Analyse critique

Parmi les **87** stagiaires en 2016, nous comptons **17** personnes HUE (**19%**) et **8** UE (**9%**). Parmi le public belge (**72%**), nous comptons également un nombre important de stagiaires nationalisés belges mais présentant une autre culture d'origine. Ceux-ci sont alors confrontés à une double culture qui parfois crée un tiraillement entre les générations, les représentations du monde du travail dans notre société, les codes sociaux à intégrer pour s'assurer toutes les chances de réussir son projet de formation ou d'emploi.

Nous constatons la participation d'un nombre à peu près identique d'hommes et de femmes dans nos différents modules (**44** hommes et **46** femmes). Les groupes sont constitués d'hommes et de femmes de toute culture ce qui suscite de nombreuses questions et échanges autour des représentations de la femme et de l'homme dans notre société et dans le monde du travail. La participation aux différents ateliers constituent également un lieu d'échange privilégié concernant toutes ces questions de codes sociaux, de citoyenneté.

Les niveaux scolaires sont très différents. En effet, une partie importante du public présente un faible niveau scolaire (**37,2%** ont un CEB, CE1D ou moins du CEB). Une partie conséquente n'a pas d'équivalence en matière de diplôme (**21,8%**) Il s'agit, dans ce cas, du public « venu d'ailleurs » et pour lequel un ajustement du projet est à envisager (deuil d'une vie professionnelle ou d'études dans le pays d'origine...). Ce qui explique la complexité et l'importance d'une individualisation de l'accompagnement vers la définition d'un projet réaliste : le passage par une remise à niveau, des cours de français, de mathématique, la formation, la validation des compétences,...

Nous relevons une diminution du nombre de sorties non-connués (**4,6%** au lieu de **13%** en 2015). Nous entendons par là, les stagiaires qui ont participé au module mais qui n'ont pas adhéré au bilan final voire qui ne s'y sont pas présentés et dont on ne connaît pas les suites du parcours. De manière générale, les stagiaires actifs jusqu'en fin de module ont adhéré au projet. **66,2%** des stagiaires ont été mobilisés et ont mis en place le projet établi au cours du module (statistiques obtenues par le suivi post module) Par contre, nous constatons une augmentation du nombre d'abandons: **16** stagiaires sur **87** inscrits (soit **18,4%** pour **9,9%** en 2015) dont **6** sur **11** pour les moins de 25 ans et **2** sur **3** pour les + de 54 ans). Un décrochage important

a également été observé lors du module 9 lié à de nombreuses grèves (impossibilité de se déplacer vers le service qui est décentré par rapport à la Ville de Liège). Nous avons organisé un « ramassage » des stagiaires grâce à notre camionnette de service mais nous avons été confrontés au nombre de place limité voire à un accès à la ville impossible.

L'accroche du public jeune nécessite une constante attention et un véritable challenge quotidien dus à l'irrégularité et l'instabilité de ce public. Les objectifs sont fixés par étapes et l'accompagnement est proposé et adapté à chacun dans une relation de confiance à construire.

Nous avons inscrit **3** personnes de plus de 54 ans mais ceux-ci ont abandonné car ils présentaient des freins liés à la santé, une longue période d'inactivité et des problèmes familiaux importants qui ont remis en question tout projet socioprofessionnel.

Nous observons une diminution du nombre de sorties emploi/formation (**59,1%** en 2016 au lieu de **70,6%** en 2015) ce qui semble correspondre à une partie du public présentant davantage de freins (santé physique et mentale), ayant nécessité une orientation plus spécifique en fin de module (**21%** ont bénéficié de ce type d'orientation).

En terme d'emplois, **6** stagiaires de 2016 ont eu accès à l'emploi mais également **16** stagiaires des deux années précédentes (**12** de 2015 et **4** de 2014) soit **22** stagiaires au total pour l'année 2016. Ce qui permet d'identifier la notion de temps, parfois nécessaire avant d'atteindre l'étape « emploi ».

4. Perspectives prioritaires

Le recrutement : les relais avec le service Cap insertion fonctionnent bien (**57,5%** de l'orientation) et permettent l'intégration de bénéficiaires au module « Coup de pouce » après un temps de bilan. D'autre part, les antennes sociales constituent également une importante source de recrutement (orientation directe).

Nous souhaitons encore améliorer ce recrutement ainsi que la sélection des stagiaires en proposant différentes pistes en 2017 :

- la mise en place de permanences (sous forme d'info collective ou de rendez-vous individuels) en antenne sociale, deux fois avant le début d'un module. Cette

méthodologie permettra de rencontrer les futurs candidats dans un lieu qu'ils connaissent, en étroite collaboration avec l'AS d'antenne.

- la création de folders clairs et simples ainsi que la pose d'affiches sur antennes afin de pouvoir donner une explication aux bénéficiaires qui seraient orientés vers la permanence.

Le profil : les stagiaires fréquentant nos modules nous apparaissent de plus en plus fragilisés par différents freins psychosociaux. Nous avons constaté, en 2016, une augmentation de stagiaires présentant des troubles psychiques nécessitant un passage par des lieux thérapeutiques. Cette orientation reste très complexe car le stagiaire n'est pas souvent conscient ou dénie le problème et il est difficile de lui faire accepter ce type d'orientation. D'où l'importance de la présence d'une psychologue au sein de l'équipe qui assure à la fois l'animation de l'atelier « image de soi » mais également le suivi individuel pour accompagner et soutenir certains stagiaires vers une prise en charge de cette problématique.

Nous avons également identifié l'importance d'évaluer le niveau en mathématiques des stagiaires. En effet, nous nous centrons depuis plusieurs années sur le niveau de français mais nous avons constaté que la maîtrise des 4 opérations de base était essentielle pour pouvoir accéder à la plupart des formations. Un test de français ainsi qu'un soutien en mathématiques ont donc été mis en place afin de préparer les stagiaires (qui en ont besoin) aux tests d'entrée en formation. Ce type d'atelier est à poursuivre en 2017.

Nous avons également acquis des ordinateurs fin de l'année 2015 qui nous permettent d'organiser, depuis 2016, **un atelier informatique**, pour tous les stagiaires, quel que soit leur niveau. Un test évalue le niveau de connaissances de chacun et des groupes de niveaux différents sont constitués. Cet atelier est également à maintenir en 2017 afin d'aider les stagiaires à utiliser l'outil informatique dans la recherche de formation, d'emploi ainsi que pour les représentations des métiers (une formation à un outil « kit emploi » est prévue en 2017).

SERVICE RÉINSER

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

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.

Deux ans après sa mise en place, ce nouveau modèle a fait ses preuves et donne des résultats encourageants. Le nombre de mises à l'emploi a été particulièrement élevé en 2016 (cfr point 3.2.).

1.2. 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 qui ont un projet professionnel réaliste.

1.3. Responsable

Madame Lysiane DE SÉLYS, chef de bureau spécifique.

1.4. Coordonnées du service

Avenue Maurice Destenay, 1 - 4000 Liège

Tél : 04/220 59 25

Fax : 04/250 96 46

Courriel : info.reinser@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe (au 31 décembre 2016)

- 1 chef de bureau spécifique,
- 3 superviseuses,
- 1 psychologue spécialisée en coaching,
- 27 assistants sociaux (entretien individuel, animation de groupe, formation),
 - 17 accompagnateurs (13,45 ETP),
 - 10 gestionnaires « mise à l'emploi » (8,9 ETP).
- 2 formatrices (groupe, individuel, testing),
- 1 responsable de l'équipe administrative,

- 7 agents administratifs,
- 4 agents administratifs/agents sous contrats Article 60§7.

Total : 45 agents, dont 12 à temps partiel, soit un total de 40,35 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 engagées dans les services du CPAS de Liège ou sont mises à disposition d'utilisateurs externes, hôpitaux, administrations, ASBL avec qui le CPAS partage des valeurs communes comme le droit à la dignité humaine et le droit à l'intégration sociale.

3. Activités développées en 2016 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 en vue de réintégrer le marché du travail. Nous cherchons, de manière permanente, à améliorer nos pratiques et nos outils afin de répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires. Un nouveau canevas d'entretien et un nouveau modèle de rapport social, élaborés et testés en 2015, sont désormais utilisés.

Un suivi socioprofessionnel est maintenu pendant l'emploi (évaluation, médiation, réorientation). Les intervenants sociaux analysent les demandes d'aides à l'embauche et les aspects juridiques liés à la mise à l'emploi (contrats de travail, droit aux allocations de chômage, assurance maladie,...). Ce travail nécessite une formation continue des tra-

vailleurs en matière de législation sociale.

Réinser est également chargé d'instruire les dossiers des bénéficiaires ayant un emploi et bénéficiant d'une aide à l'embauche en complément de leur salaire (Activa, ...) 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.

En outre, grâce aux subsides octroyés par le FSE, Réinser organise des préformations dans quatre filières différentes: 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. Des modules de perfectionnement en français ont également été introduits dans les différents modules au vu des besoins et difficultés constatés auprès des stagiaires.

Si nécessaire, un testing en français et/ou en informatique est réalisé afin de déterminer le niveau de maîtrise de la langue et/ou de l'outil informatique du bénéficiaire.

La nouvelle programmation du Fonds Social Européen 2014-2020, qui intervient dans le financement de nos filières de formation (Projet Form'Emploi), nous a amenés à revoir nos programmes de formations et à mettre en place de nouveaux ateliers de suivi collectif (citoyenneté, environnement et recherche d'emploi). Après une première année de rodage en 2015, le programme a été consolidé en 2016.

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.

Depuis 2015, les Activa intérim sont possibles avec **5** agences intérim : LEM, Adecco, Tempo Team, Actief, t-interim.

La convention que nous avons établie 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 **17** assistant(es) social(es) (**13,45** ETP) de l'équipe « accompagnement », **1,9** ETP est consacré aux formations et aux groupes. Il reste donc **11,55** ETP pour le suivi des dossiers et le travail d'équipe.

Sur les **10** assistant(es) social(es) (**8,9** ETP) de l'équipe « mise à l'emploi » **1** ETP est consacré aux formations et aux groupes. Il reste donc **7,9** ETP pour l'élaboration des offres, le suivi des dossiers et les réunions de travail.

Tableau récapitulatif des suivis 2016	Réalisation
Nombre de dossiers suivis en 2016	3.557
Nombre d'entretiens individuels sur rendez-vous	6.412

Parmi les **3.557** dossiers actifs en 2016, **1.119** sont des nouvelles demandes et **401** 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. Un travail important de suivi se fait également par téléphone et par mail.

La moyenne des dossiers suivis en 2016 s'élève à **1.838** dossiers par mois, ce qui représente une moyenne de **94** dossiers par assistant(es) social(es).

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'informations sont organisées le jour de l'engagement des nouveaux agents art. 60§7. Ils sont accompagnés au Service du personnel où ils rencontrent également le service de la Recette.

Les préformations et les ateliers FSE du projet Form'Emploi se donnent en séances collectives.

Tableau récapitulatif des formations 2016	Nbre de participants
Agents de propreté (4 groupes)	45
Techniciennes de surface (Clean Team – 3 groupes)	35
Agents d'accueil	11
Agents administratifs (Bureautique)	12
Total	103¹

Il en est de même pour les ateliers du projet FSE RELIANCE (25 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) - 2016												
Mois	J	F	M	A	M	J	JU	A	S	O	N	D
CPAS	91	95	99	91	94	101	103	96	97	95	94	96
ASBL	58	61	60	58	58	59	61	63	63	68	66	64
Economie sociale	140	149	143	150	145	148	144	146	144	144	131	130
Reliance	14	16	16	14	16	18	18	17	17	16	16	15
Ville	80	81	81	75	79	84	86	88	82	92	86	82
Total	383	402	399	388	392	410	412	410	403	415	393	387

Ce tableau ne donne pas d'information sur le taux de rotation de ces agents. Au 31 décembre 2016, 387 contrats sont en cours mais 332 se sont terminés durant l'année. En 2016, Réinser a donc suivi 719 personnes en art. 60§7.

309 offres d'emploi art. 60§7 ont été établies ou renouvelées.

Monitoring Art. 61 (situation au dernier jour du mois en cours) - 2016												
Mois	J	F	M	A	M	J	Ju	A	S	O	N	D
Activa, 61, Tutorat	51	43	53	54	53	53	46	46	49	53	56	53
Activa, 61, SINE, PTP, PFI (sans tutorat)	148	170	173	182	172	172	159	162	152	143	141	143
Total	198	213	226	236	225	225	205	208	201	196	197	196

2.537 mouvements et décisions (complément, octroi, retrait, révision de BI) ont été effectués ainsi que 70 visites à domicile. En 2016, RéINSER a distribué 2.063 tickets Art. 27 et 610 Coup d'Envoi.

¹ Trois d'entre eux n'ont pas atteint 15 heures de formation et n'ont pas pu être comptabilisés au FSE.

3.3. Analyse critique

La réorganisation des services de l'insertion a permis de mieux cibler les personnes réellement désireuses et aptes à s'inscrire dans un projet professionnel. Le recentrage des objectifs, des activités et la nouvelle répartition du personnel entre les services Réinser et Cap Insertion nous avaient amenés, en 2015, 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 2016, **90** personnes « en fin de droit » aux allocations d'insertion ont été suivies à Réinser: **23** étaient déjà à l'emploi au 31 décembre (**19** 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 de continuer à proposer les candidats dont le profil répondait aux offres existantes et d'atteindre les résultats attendus (nous avons même dépassé notre quota dans certaines catégories, en économie sociale notamment). En conséquence de cette augmentation du nombre de mises à l'emploi, le budget 2017 prévoit d'augmenter le nombre de postes art. 60§7 à pourvoir (de **390** à **408**).

Par ailleurs, à la demande du CPAS, les étudiants du Master en ingénierie sociale (Haute Ecole de la Province de Liège et Haute Ecole Libre Mosane) ont entrepris une recherche sur la plus-value du contrat article 60 §7 en terme d'insertion. Cette recherche comprend un volet quantitatif avec un questionnaire soumis à **282** personnes sous contrat article 60§7 et un volet qualitatif qui concerne des personnes ayant terminé leur contrat dans les 6 mois (**80** personnes). Les résultats de cette recherche sont attendus pour la fin de l'année scolaire 2017.

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.

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.

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 Réinser, 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 de sensibilisation doit également être mené auprès des utilisateurs. En marge de nos activités principales, Réinser interviendra dans deux projets particuliers en 2017.

D'une part, dans le cadre de la convention-cadre Forem-CPAS, le CPAS de Liège et le CPAS de Herstal ont lancé, début 2017 un projet intitulé « De Droixhe à Marexhe », projet qui vise à faciliter la mise à l'emploi de bénéficiaires de quartiers considérés comme les moins favorisés. Réinser sera l'un des partenaires actifs du projet « De Droixhe à Marexhe ».

Le CPAS de Liège souhaite également améliorer l'accueil des nouveaux agents et projette de réaliser, en 2017, une vidéo qui présentera les différents services ainsi que leurs missions. Réinser participe à ce projet en collaboration avec l'ASBL Article 27. Un groupe de travailleurs sous

contrat art 60§7 a été constitué pour participer à la conception et au tournage de cette vidéo.

Enfin, en guise de conclusion, rappelons que, dans le contexte socio-économique actuel, l'insertion professionnelle apparaît 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

ÉCHELLE DES MOTS

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Le projet «Mod'actions » réalisé dans le cadre du Fonds « Asile, Migration et Intégration » (FAMI) - 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.

Le projet FLE (Français Langue Étrangère) dans le cadre du soutien aux Initiatives Locales d'Insertion (ILI) département de l'Intégration des personnes étrangères – Égalité des chances, Service public de Wallonie, a débuté en septembre 2015.

1.2. Missions

Dans le cadre du FAMI, le CPAS vise l'activation sociale des ressortissants des pays tiers via un bilan d'orientation (au sein du service Cap Insertion) et via des modules d'activation (projet « Mod'actions ») pour préparer les personnes à acquérir les compétences sociales nécessaires pour pouvoir s'inscrire dans un projet constructif.

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.

Dans le cadre du projet ILI, le CPAS permet à toute personne d'origine étrangère y compris celle de nationalité belge d'origine étrangère d'apprendre le français et/ou d'approfondir ses compétences linguistiques, soit pour entamer un processus d'insertion socioprofessionnelle, soit pour répondre aux impératifs de la vie quotidienne.

1.3. Responsables

Madame Jacqueline BRESMAL, graduée spécifique (Projet FAMI : « Mod'actions » - et projet ILI).

Madame Brigitte HERMAN, attachée spécifique (Projet FAMI :Mod'actions – volet Cap Insertion).

1.4. Coordonnées du service

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

1.5. Composition de l'équipe

- 1 travailleur social 4/5 temps,
- 1 travailleur social temps-plein (subside FAMI – Cap Insertion),
- 1 travailleur social (1/2 temps subside FAMI et 1/2 temps subside ILI),
- 1 animateur artistique à 1/2 temps(subside FAMI),
- 1 employée d'administration à 1/2 temps (subside FAMI).

2. Objectifs

Le projet FAMI 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, présentes et à venir) avec un interprète si nécessaire.
- un accompagnement individuel pour comprendre, solutionner les problèmes ou les éviter, pour améliorer le pouvoir d'action et d'autonomie au sein de la société d'accueil.
- 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 notamment pour lutter contre la difficulté d'établir du lien social au-delà de l'appartenance culturelle.
- 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).
- les visites socioculturelles : pour une meilleure implication dans son milieu de vie.
- Le projet ILI s'adresse aux personnes qui souhaitent approfondir leurs compétences langagières pour entamer un processus d'insertion socioprofessionnelle ou à celles qui cherchent à répondre aux impératifs de la vie quotidienne.

3. Activités développées en 2016 et statistiques

3.1 Activités développées :

3.1.2. Le projet FAMI

Les bilans d'orientation sont établis sur une période de 6 semaines 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, une orientation est proposée vers les modules intensifs du projet Mod'actions ou vers les services compétents en fonction de la situation, des problèmes identifiés et des objectifs poursuivis.

Les différents modules thématiques du projet Mod'actions sont abordés collectivement ou individuellement.

L'approche collective :

L'activation sociale doit permettre aux participants de sortir de l'isolement, d'acquérir et/ou renforcer la confiance en soi, ses compétences.

3 groupes ont été définis: un groupe constitué de personnes sachant peu ou pas parler le français (Groupe Débutant D), 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+) et un troisième organisé pour aborder avec les participants la confiance en soi via différentes techniques artistiques (Groupe CRÉA).

Les différentes thématiques abordées :

- Groupe Débutant « D » : « la présentation », « parler de soi » et « l'ancrage dans le quotidien »,
- Groupe Débutant Avancé « D+ » : les mêmes thématiques tout en traitant les compétences, l'importance de l'expression verbale et non verbale.
- Groupe Créativité : répondre aux besoins spécifiques de confiance en soi en utilisant des supports créatifs.

Déroulement des modules :

- Groupe Débutant D: 3 x 3h par semaine
- Groupe Débutant D +: 3 x 3h par semaine
- Groupe CRÉA: 2 x 2h par semaine

L'approche individuelle:

Les entretiens individuels cernent les freins et obstacles, les attentes, les motivations des participants. Lors des rencontres individuelles, des difficultés de logement, des problèmes de santé, 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.

Nous avons effectué les activités et visites guidées suivantes :

- Cinéma : Film « Samba »
- Bruxelles : Maison du Roi et l'Atomium
- Eupen : le parlement germanophone et visite de la ville
- Entreprises d'économie sociale : la Ferme de la Vache, S.I.T.E.L. et Créasol
- Les « experts » : les anciens participants viennent parler de leurs expériences vécues pour trouver un emploi
- Préhistomuséum de Ramioul
- Liège : visite du quartier Sainte Marguerite
- Liège : visite du centre historique
- Cinéma : « Fatima »
- Liège : le musée de la Vie wallonne et l'expo « HomoMigratus »

3.1.2. Le projet ILI

Dans le cadre des cours de FLE , 2 groupes ont été formés.

Le premier constitué de personnes au niveau oral avancé qui voulaient améliorer leurs compétences à l'écrit.

Le second a eu un profil très différent. Le module s'adressait à des primo-arrivants possédant peu ou pas de notions de français.

Les cours sont donnés 3 x 2h par semaine.

3.2. Statistiques

3.2.1. Le projet FAMI

En 2016, 55 personnes ont suivi les modules d'activation.

- 34 hommes
- 21 femmes

Modules D : 21 participants
 Modules D + : 21 participants
 Modules CRÉA : 13 participants

3.2.2. Le projet ILI

21 participants en 2016 :

- 17 hommes
- 4 femmes

3.3. Analyse critique

Sur le plan quantitatif, le taux de participation est élevé, même si nous sommes parfois confrontés à une dynamique de groupe particulière du fait d'un taux de présence parfois irrégulier.

L'entrée permanente des bénéficiaires au sein des projets étend notre offre de service.

Sur le plan qualitatif, la plupart des participants souhaitent améliorer et/ou préparer leur insertion sociale, professionnelle. 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, ...

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 leur permettent d'acquérir et de s'approprier de nouvelles compétences au niveau social, linguistique, culturel, de se rendre compte des exigences et obligations qu'il faut respecter pour entrer dans le circuit des formations, du travail.

4. Perspectives prioritaires

- Sortir les participants de l'isolement, leur permettre de gagner en autonomie.
- Cerner et analyser les freins, les obstacles, les attentes, la motivation de chacun.
- Rechercher la mise en valeur de l'individu. 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. Susciter une prise de conscience de l'importance du verbal et du non-verbal, de la confiance en soi.
- Favoriser une meilleure maîtrise des moyens de communication; avoir une meilleure conscience des codes qui régissent les relations avec les personnes et les services.
- 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.
- 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, les bénéficiaires découvrent leurs capacités et leurs aptitudes à expliquer leur savoir-faire sans pour autant savoir utiliser le français à la perfection.
- Redémarrer l'atelier informatique en 2017. 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 facilitent les recherches de formation, d'emploi, d'opérateurs « ressources » capables de répondre aux situations de la vie quotidienne.
- Préparer les bénéficiaires aux tests d'entrée oraux/écrits préalables à la participation à une formation.

SERVICE ELIS - IDESS

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

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

Depuis 2008, le service ELIS est agréé « IDESS » (Initiatives de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services de proximité à finalité sociale) et répond aux prescrits du décret du 14 décembre 2006.

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

Suite au départ du département du Maintien à domicile en janvier 2016, le service a rejoint le département de l'Action sociale et a déménagé sur le site de la Ferme de la Vache.

1.2. Missions

- Permettre l'insertion socio-professionnelle de personnes peu qualifiées grâce à la création d'emplois « article 60§7 » et SINE.
- Rencontrer les besoins des personnes qui demandent des petits travaux de trop faible importance pour intéresser les professionnels du secteur privé.
- Permettre un transport social à des personnes en difficulté.
- Le service est ouvert à tous mais doit s'adresser en priorité aux personnes précarisées (80% minimum du public).

1.3. Chef de service

Tania WOLKOFF, graduée spécifique en chef f.f.

1.4. Coordonnées du service

Rue Pierreuse, 117 - 4000 Liège
Tél. : 04/267 61 53
Fax : 04/267 61 59
Courriel : service.elis@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 assistant social
- 2 agents administratifs

- 1 référent technique aide technicien
- 1 référent technique éco-dépanneur
- 4 tuteurs techniques (ouvrier polyvalent – jardinier, dont 1 SINE)
- 1 chef d'équipe transport social (mi-temps)
- 6 transporteurs sociaux (1 SINE + 5 postes article 60§7)
- 10 ouvriers polyvalents – jardiniers (postes article 60§7).

2. Objectifs

- Permettre aux bénéficiaires de garder un logement décent et de qualité, tout en faisant des économies d'énergie, grâce à l'accès à des services à moindre coût :
 - petits travaux d'entretien, de réparation et d'aménagement de l'habitat,
 - aménagement et l'entretien des espaces verts.
- Permettre aux bénéficiaires en difficultés de se déplacer grâce à un transport adapté et à un tarif adapté.
- Contribuer au maintien à domicile des personnes en collaboration avec les autres intervenants.
- 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 2016 et statistiques

3.1. Activités développées en 2016

Les demandes reçues en 2016 sont similaires à celles reçues les années précédentes. En ce qui concerne les aides techniciens, la plupart des demandes concernent des travaux de peinture, de pose de papier peint, de revêtement de sol, le (dé)montage de petits meubles, les petites réparations (plomberie,...), plafonnage et carrelage.

Le référent technique se rend au préalable chez le client afin d'estimer l'importance des travaux et si le service est compétent pour les réaliser.

Les demandes pour les travaux de jardinage concernent la tonte de pelouse, la taille de haie, l'aménagement d'une partie du jardin, et l'évacuation des déchets verts.

Les bénéficiaires du transport social, quant à eux, font généralement appel au service pour se rendre dans un hôpital, à un rendez-vous médical, dans un centre de jour, faire des courses ou encore conduire des enfants à l'école.

Durant l'année 2016, **25** personnes sous contrat « article 60§7 » ont travaillé dans le service (**10** pour le transport

social et 15 pour le brico-dépannage et le jardinage).

3.2. Statistiques

Nombre d'heures facturées, chiffre d'affaires, nombre de clients et pourcentage de public-cible par activité :

	Brico-dépannage	Jardinage	Transport social
Nombre d'heures facturées	5.605,50 h	955,00 h	3295,44 h (+36352 km)
Chiffre d'affaires	60.996,70 €	10.091,25 €	29.450,06 €
Nombre de clients	253	112	235
Pourcentage public-cible	97,23%	99,10%	81,27%

Répartition des clients par taux horaire et par activité :

	10,10 €/H	12,10 €/H	15,00 €/H
Brico-dépannage	72,37%	24,90%	2,72%
Jardinage	72,32%	26,78%	0,89%

	De 2,60 à 3,60 €/H	De 3,70 à 5,10€/H	De 5,20 à 7,50 €/H	De 7,60 à 9,10 €/H	+ de 9,10 €/H
Transport social	40,07%	13,88%	18,25%	8,73%	19,04%

3.3. Analyse critique

Suite à l'augmentation des tarifs en janvier 2016, le service a connu une chute importante du nombre de demandes de janvier à mai.

Début mai, le service a déménagé sur le site de la Ferme de la Vache, ce qui a engendré une réorganisation importante.

Le turnover dû aux contrats « article 60§7 » engendre des difficultés en terme de gestion du personnel et d'organisation. L'écolage et l'encadrement sont essentiels, d'autant plus pour du travail réalisé au domicile de bénéficiaires. Ces aspects ont été retravaillés en équipe en 2016.

Les aides techniciens dont le contrat s'est terminé en 2016

n'ont pas systématiquement été remplacés: compte tenu de la baisse du nombre de demandes et des réorganisations en cours, nous avons préféré mettre les recrutements en suspens. Nous les avons relancés en septembre 2016.

Les transporteurs sociaux se sentent valorisés et utiles. L'équipe est assez soudée et solidaire. Ils font preuve de conscience professionnelle et sont investis dans leur travail. Ils sont conscients du service qu'ils apportent aux bénéficiaires malgré les difficultés du métier (stress au volant, concentration, horaires, trafic, retards, etc.).

Globalement, les bénéficiaires sont satisfaits du service et le rappellent volontiers lorsqu'ils en ont besoin. Il arrive néanmoins que des chantiers ne soient pas suffisamment suivis et que des dégâts doivent être réparés. Cet aspect doit impérativement être travaillé en équipe.

Il est à noter également que même si les tarifs restent moins élevés que dans le secteur privé, le coût global est souvent trop élevé pour certaines personnes.

4. Perspectives prioritaires

- Terminer les aménagements nécessaires à l'installation du service et du matériel.
- Améliorer le suivi des chantiers des aides techniques afin de garantir un service de qualité aux bénéficiaires.
- Poursuivre l'amélioration de l'encadrement et de l'écolage des personnes sous contrat « article 60§7 ».
- Développer des partenariats afin d'améliorer la formation et de travailler les compétences sociales et techniques des travailleurs de l'équipe.

SERVICE ELIS - AIDES MENAGÈRES

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Le service d'Aides ménagères existe depuis 1996. Il est intégré au service ELIS et est reconnu comme entreprise d'économie sociale par le SPW de l'Économie, de l'Emploi et de la Recherche.

Suite au départ du département du Maintien à domicile en janvier 2016, le service a rejoint le département de l'Action sociale et a déménagé sur le site de la Ferme de la Vache.

1.2. Missions

- Permettre l'insertion socio-professionnelle de personnes peu qualifiées grâce à la création d'emplois « article 60§7 »,
- Permettre aux bénéficiaires l'accès à une aide de type ménager dont le tarif est adapté en fonction des revenus.

1.3. Chef de service

Tania WOLKOFF, graduée spécifique en chef f.f.

1.4. Coordonnées du service

Rue Pierreuse, 117 - 4000 Liège
Tél. : 04/267 61 50
Fax : 04/267 61 59
Courriel : service.elis@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 agent administratif
- 10 aides ménagères sous contrat « art.60 §7 ».

2. Objectifs

- Permettre aux bénéficiaires de garder un logement décent et de qualité en leur proposant une aide pour l'entretien de leur habitation.
- Contribuer au maintien à domicile des personnes en collaboration avec les autres intervenants.
- 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 2016 et statistiques

En 2016, **16** aides ménagères sous contrat « article 60§7 » ont travaillé dans le service pour **189** clients.

Le service a facturé **7.418,91** heures pour une recette de **35.261,08 €**.

Répartition des clients par taux horaire :

(Voir tableau ci-dessous)

	1,50€/H	2,50€/H	3,50€/H	4,50€/H	5,50€/H	6,50€/H	7,50€/H	8,50€/H	9,50€/H
% Clients	11,05%	17,05%	9,60%	11,98%	19,35%	12,44%	5,06%	2,76%	10,59%

Le taux annuel moyen est de **4,75 €**.

3.3. Analyse critique

Globalement, le service fonctionne bien et les bénéficiaires sont satisfaits du service. Nous recevons beaucoup de demandes et devons parfois mettre les personnes sur liste d'attente.

Le turnover dû aux contrats « article 60§7 » et le suivi des demandes ne sont pas toujours évidents à gérer. Les bé-

néficiaires doivent constamment s'adapter à de nouvelles personnes, ce qui n'est pas toujours évident pour certains. En ce qui concerne l'équipe, malgré la difficulté inhérente aux travaux ménagers au domicile de particuliers, les aides ménagères sont solidaires, se sentent valorisées dans leur travail et ont un sentiment d'utilité.

Cependant, certains bénéficiaires ont parfois tendance à leur en demander trop et il n'est pas toujours évident pour

elles de mettre des limites. Le travail d'encadrement, les visites à domicile et le suivi des situations sont donc essentiels. Des rencontres collectives entre l'équipe et Reinser ont été mises en place afin de travailler avec les aides ménagères sur leur capacité à dire non et à se faire respecter dans leur travail.

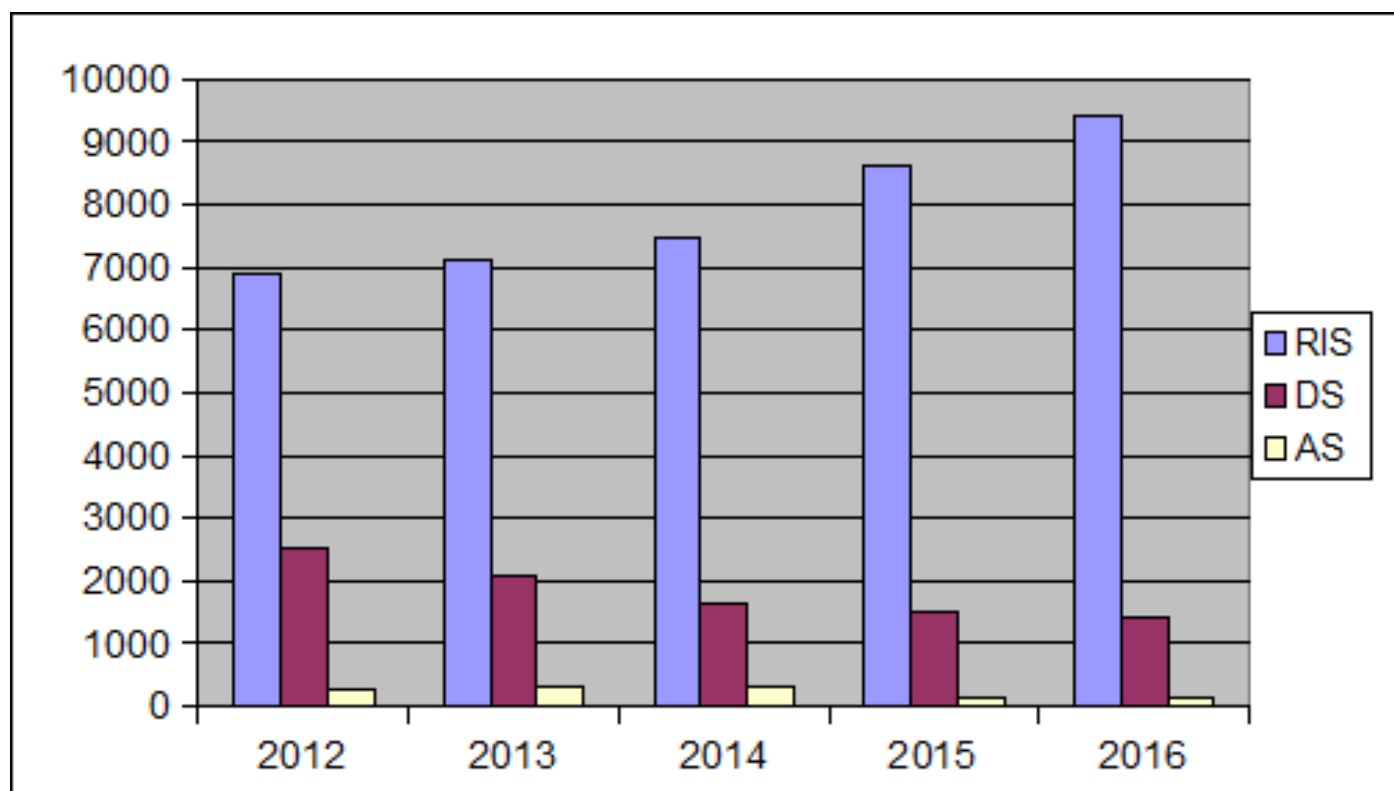
4. Perspectives prioritaires

- Poursuivre l'amélioration du suivi afin de garantir un service de qualité aux bénéficiaires.
- Poursuivre l'amélioration de l'encadrement et de l'écolage des personnes sous contrat « article 60§7 ».
- Développer des partenariats afin d'améliorer la formation et de travailler les compétences sociales et techniques des travailleurs de l'équipe.

G. STATISTIQUES

Evolution des aides du CPAS de Liège ces 5 dernières années.

Année	RIS	DS	AS	Total
2012	6892	2543	288	9723
2013	7116	2072	325	9513
2140	7480	1651	314	9445
2015	8645	1530	151	10326
2016	9434	1409	153	10996



Nombre de dossiers ayant provoqué un paiement (Moyenne mensuelle)

H. LE COMITE SPECIAL DU SERVICE SOCIAL

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

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

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

Depuis le 01 janvier 2011, le Comité spécial du Service so-

cial traite en alternance les dossiers d'Aide sociale (Comité de l'Aide sociale) et d'Action sociale (Comité de l'Action sociale). Le Comité est composé de 9 membres, Présidente incluse et se réunit 1 fois par semaine. Les séances sont présidées par le vice-Président et les Directrices respectives de chaque département assistent avec voix consultative aux réunions du Comité qui les concernent.

1.2. 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 RIS et de l'Aide sociale, d'aides médicales et hospitalières, sur les demandes d'application de l'article 60§7 de la loi organique du 8/07/1976, l'examen de la situation des débiteurs alimentaires, les mises à disposition des logements du Relais logement, les statistiques, l'examen des demandes relevant du Fonds de Réduction du Coût global de l'Energie (FRCE) ainsi que sur le placement et la tutelle des enfants mineurs.

Le Comité a également émis des avis sur les appels contre les décisions du Tribunal du Travail.

2. Composition du Comité

Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2016	
Président(e)	Monsieur Claude EMONTS Madame Marie-France MAHY (à partir du 07/04/2016)
Présidente f.f.	Madame Marie-France MAHY (jusqu'au 06/04/2016)
Conseillers membres	Monsieur Robert SCUVEE (assure la Vice-Présidence jusqu'au 19/04/2016)
	Monsieur Luc GILLARD (siège à titre consultatif le 19/04/2016 et devient Vice-Président du Comité dès le 26/04/2016)
	Madame Dominique JANS
	Madame Anne FIEVET
	Madame Marie HENRY
	Madame Valérie LUX
	Monsieur Jean-Yves SEGERS
	Madame Carine CLOTUCHE
	Madame Christine RELEKOM
Conseillers suppléants	Madame Geneviève MOHAMED
	Monsieur André VERJANS
	Monsieur Xavier GEUDENS
	Monsieur Christian BLERET
	Monsieur Robert SCUVEE (à dater du 26/04/2016)
Secrétaire : titulaire	Madame Brigitte DUBOIS, employée d'administration
Secrétaire : suppléante	Madame Laurence CHEVIGNE, assistante de direction - Aide 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 f.f.
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
Madame Sabine BOGEMANS	Chef de bureau spécifique
Madame Michèle SAINT-REMY	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Ingrid VITALE	Employée d'administration
Madame Nathalie HABRAND	Cabinet du Président, puis de la Présidente f.f.
Monsieur Vincent LEROY	Cabinet du Président, puis de la Présidente f.f. (jusqu'au 12/01/2016)
Madame Maria-Stella ZAFFUTO	Cabinet de la Présidente
Madame Vestine MUKANDAGANO	Cabinet de la Présidente

2.1.2. Membres du Comité de l'Action sociale

Madame Nathalie SIMON	Directrice de l'Action Sociale (jusqu'au 13/09/2016)
Madame Delphine NUDA	Directrice de l'Action sociale, remplace Mme Nathalie SIMON (à dater du 25/10/2016)
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 ALBRECQ	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

3. Statistiques

Durant l'année 2016, le Comité s'est réuni **42** fois (**19** séances pour le Comité de l'Aide, **19** séances pour le Comité de l'Action, **4** séances mixtes, soit à la fois Aide et Action).

Il y a eu **21** personnes auditionnées.

4. Dossiers spéciaux examinés par le Comité l'Action sociale

- Examen des statistiques mensuelles.
- Comparution volontaire en appel en déclaration d'arrêt commun devant la Cour du Travail d'un jugement du Tribunal du Travail.
- Attribution des postes article 60 §7 aux ASBL.

- Convention 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 2016.
- Convention de partenariat entre le RSPL et le CPAS de Liège dans le cadre du plan grands froids – subvention fédérale – hiver 2015-2016.
- Placements.
- Convention de partenariat entre le CPAS de Liège et diverses ASBL dans le cadre du FEAD concernant la distribution gratuite de denrées alimentaires pour l'année 2016
- Règlement 2016.
- Désignation du Vice-Président du Comité conformément à l'article 22§3 du R.O.I.
- Renouvellement de la convention de collaboration entre le CPAS et MICROSTART.
- Programme opérationnel régional du FSE 2014-2020 : convention de sous-traitance entre le CPAS et l'ASBL « Centre de jour liégeois ».
- Programme opérationnel régional du FSE 2014-2020 : convention de sous-traitance entre le CPAS et l'ASBL « Centre Louise Michel ».
- Programme opérationnel régional du FSE 2014-2020 : convention de sous-traitance entre le CPAS et l'ASBL «Promotion et culture ».
- Demande d'autorisation d'interjeter appel ou d'introduire une requête en P.A. devant la Justice de Paix.
- Charte de la table alimentaire liégeoise.
- Convention de partenariat entre le CPAS de LIEGE et la Maison Croix-Rouge LIEGE-ANGLEUR dans le cadre du FEAD concernant la distribution gratuite de denrées alimentaires pour 2016 – règlement 2016.
- 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 – renouvellement.
- Convention de collaboration entre le CPAS de LIEGE et les propriétaires d'un terrain situé à BURENVILLE.
- Adoption de la convention entre le CPAS de LIEGE et l'ASBL « Vaincre la pauvreté » relative à la subvention portant des mesures de promotion de la participation et de l'activation sociale des usagers des services des CPAS pour 2016.
- Adoption de la convention entre le CPAS de LIEGE et l'ASBL « Coup d'envoi » relative à la subvention portant des mesures de promotion de la participation et de l'activation sociale des usagers des services des CPAS pour 2016.
- Adoption de la convention entre le CPAS de LIEGE et l'ASBL « Article 27 » relative à la subvention portant des mesures de promotion de la participation et de l'activation sociale des usagers des services des CPAS pour 2016.
- Affectation de personnel CPAS aux projets FSE de la programmation 2014-2020.
- Programme opérationnel régional du FSE 2014-2020 : avenant à la convention de sous-traitance entre le CPAS et Madame Edith de WOUTERS.
- Convention de partenariat en traduction et interprétariat en milieu social 2016 – SETIS.
- Convention entre le CPAS de LIEGE et le Docteur Danièle BRIAN dans le cadre de consultations et avis médicaux de médecin-conseil au Relais santé.
- Projet de convention de partenariat – IDESS.
- 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 2016.
- Adoption de la convention entre le CPAS de Liège et l'ASBL « Vaincre la pauvreté ».
- Adoption de la convention entre le CPAS de Liège et l'ASBL « Coup d'envoi ».
- Convention cadre entre le DUS du CPAS de Liège et diverses ASBL dans la réservation de lits d'urgence pour 2016.
- Service ELIS : changement de grille tarifaire – aides-ménagères.

- Calendrier des séances pour 2017.
- Programme opérationnel fédéral du FSE 2014-2020 : convention de sous-traitance.
- Renouvellement de la convention de collaboration entre le CPAS de Liège et l'ASBL « JOB'IN ».
- Renouvellement de la convention de collaboration entre le CPAS de Liège et MICROSTART.
- Renouvellement de la convention de collaboration entre le CPAS de Liège et l'ASBL « Crédal + ».

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

J. ASSOCIATIONS PARTENAIRES

ASBL - ARTICLE 27 - LIEGE

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

1.2. Missions

La contribution à la diffusion culturelle : le réseau Article 27 Liège s'articule autour de **26** CPAS, **66** associations sociales et **179** 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.

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 réunit autour de différentes activités culturelles telles que des 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.

1.3. Chef de service

Monsieur Marc DECKERS coordonne la cellule « Article 27-Liège » depuis sa création.

1.4. Coordonnées du service

En Féronstrée, 92 - 4000 Liège
Tél.: 04/ 222 19 21
Fax : 04/267 50 40
Courriel : liege@article27.be

1.5. 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 2016 et quelques chiffres

2016 a été consacrée à renforcer nos collaborations avec les musées, l'Opéra et la Coopération Culturelle Régionale. Au travers d'une centaine d'activités de découvertes et de réflexions qui ont été menées, la Cellule liégeoise d'Article 27 a poursuivi son travail d'éducation permanente avec nos trois comités de spectateurs. Nous avons mis en place un 4^{ème} comité de spectateurs en collaboration avec l'Antenne Jeunes du CPAS de Liège. Et dans un tout autre registre, nous avons concrétisé le déménagement de nos locaux.

Cette année, notre équipe a confirmé sa participation au projet « MAPIL » (Mieux Accompagner la Pauvreté Infantile) piloté par le CPAS de Liège et l'Echevinat de l'Instruction Publique de la Ville de Liège, cette plateforme travaillant sur tous les aspects de la pauvreté infantile.

Dans le cadre de ce projet, nous avons mis en place **72**

activités différentes pour un temps de travail (hors préparation) estimé à **190** heures. Ce sont **677** participants (cumulés) qui ont pris part aux actions menées dans le cadre de ce projet.

De manière plus générale, les travailleurs de la Cellule liégeoise ont pris part à plus de **420** activités différentes représentant un temps de travail cumulé de plus de **1.436** heures. Au total, ce sont **3.197** personnes (contre **2.605** en 2015) qui ont participé aux **213** activités publiques encadrées par les animateurs Article 27.

L'équipe Article 27 en région liégeoise a organisé **67** sorties rassemblant **830** personnes, a animé **109** heures de stage à destination du jeune public, a consacré **150** heures dans l'encadrement d'une stagiaire assistante sociale, a consacré **25** heures en séances d'information vers le public scolaire, a consacré **226** heures d'activités liées à nos Comités de Spectateurs réunissant **660** participants cumulés et **52** personnes différentes, a consacré **375** heures à encadrer et/ou organiser des activités « jeune public », a organisé **82** animations à destination des publics et partenaires sociaux, a participé à **23** activités en lien avec la lecture publique, a consacré **8** jours à la diffusion des supports d'information, a bénéficié de **117** heures de formation, a organisé **2** actions de financement représentant **79** heures de travail, a été

mobilisé par **123** réunions de travail avec un ou plusieurs partenaires sociaux et/ou plusieurs partenaires culturels, a encadré **23** ateliers artistiques, a encadré **39** réunions de réflexion et de dialogue avec le public ce qui a représenté un temps de travail d'environ **105** heures, a mis en place **5** résultats d'atelier, a consacré **94** heures à la réalisation de nos brochures et magazines d'information, a été mobilisé par **279** heures d'activités en d'éducation permanente, a utilisé les outils pédagogiques « Article 27 » à **96** reprises et a travaillé avec les différents services sociaux partenaires à **463** reprises durant l'année 2016.

En bref, retenons que le temps consacré aux appels téléphoniques est un reflet d'une année riche en sollicitations. En 2016, la Cellule « Article 27-Liège » a reçu **2053** appels téléphoniques et est entrée en communication **1949** fois de sa propre initiative. Le temps consacré aux entretiens téléphoniques représente un temps de travail d'environ **136** heures! Nous noterons que les travailleurs de la Cellule « Article 27 » ont pris connaissance d'un peu plus de **7.000** courriers électroniques dont une bonne moitié a nécessité un suivi.

3.1. Actions de sensibilisation et d'accompagnement des utilisateurs

Années	2011	2012	2013	2014	2015	2016
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	432
Nombre de participants					2605	1523
Sorties collectives initiées par Article 27	51	52	38	66	66	67
Nombre de participants aux sorties collectives	572	741	1029	860	709	830

3.2. Sensibiliser les partenaires sociaux, culturels et usagers aux enjeux d'Article 27

Années	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nombre de partenaires sociaux	95	84	72	70	66	81
Nombre de services sociaux touchés					118	134
Nombre de partenaires culturels	135	136	137	151	162	179
Réunions avec un ou plusieurs partenaires	94	108	101	98	127	101
Animations et sensibilisation des TS	26	20	106	8	6	3
Sms envoyés aux usagers et part soc	0	0	0	3000	13.505	13.800
Courriels envoyés aux usagers partenaires sociaux et culturels	0	0	0	17.422	20.352	20.065
Nombre d'abonnés à la Newsletter	0	0	0	650	641	664

3.3. Faciliter l'accès à toute forme d'expression artistique pour tout utilisateur

Années	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Utilisation des tickets						
Nombre de tickets utilisés	28.888	29.752	27.688	24.135	25.313	23.429
Taux d'utilisation moyen	81%	82%	83%	69%	76%	69%
Tickets sortants (utilisés en-dehors de la Cellule)	1.105	1.297	891	777	1.065	876
Tickets entrants (utilisés par les usagers d'autres régions auprès des partenaires culturels - non comptés dans le total de tickets)	3.246	2.142	2.070	2.372	2.292	3432
Programmes culturels						
Nombre de brochures par an	1	1	1	3	1	1

3.4. Focus sur les utilisateurs du CPAS de Liège

Genres culturels	Tickets	Exercice précédent	Évolution
Animation Article 27	84	224	-62,50%
Arts de la scène	312	662	-52,87%
Arts forains	1.026	1.701	-39,68%
Ateliers / Stages	66	114	-42,11%
Bibliothèque	0	0	
Cinéma	9.150	9.423	-2,90%
Conférence	1	14	-92,86%
Jardin / Plein air	35	3	288,89%
Jeune Public	45	94	-52,13%
Musée / Exposition	2.222	1.132	96,29%
Musique	713	735	-2,99%
Patrimoine	455	464	-1,94%

CPAS de Liège	Tickets déclarés distribués	Tickets imprimés	Tickets utilisés	Ecart imprimés - distribués
CPAS LIÈGE (CSOA)	0	195	80	195
CPAS LIÈGE (CSPAC)	0	77	142	77
CPAS LIÈGE Accueil	943	1968	1272	1025
CPAS LIÈGE Angleur	1490	1795	704	305
CPAS LIEGE Appui 0-18	150	130	0	-20
CPAS LIÈGE Bressoux	2645	3350	1631	705
CPAS LIÈGE Citoyenneté	0	0	144	0
CPAS LIÈGE Grivegnée	2002	1690	855	-312
CPAS LIÈGE Laveu	2268	2035	1047	-233
CPAS LIÈGE Maison Familiale	0	65	102	65
CPAS LIÈGE Nord Feronstrée	842	1755	851	913
CPAS LIÈGE Outremeuse	2648	3645	1606	997
CPAS LIEGE Ste-Marguerite	0	2860	1248	2860
Article 27	471	471	471	0
CPAS LIÈGE Mdd-Energie	2339	2860	1421	521
CPAS LIÈGE Echelle des mots	82	65	49	-17
CPAS LIÈGE M. Carrefour	0	325	180	325
CPAS LIÈGE S.A.D.A.	0	1560	824	1560
CPASLIÈGE Cap Insertion	0	45	1	45
CPAS LIÈGE Réinser	1979	2145	815	166
CPAS LIÈGE Antenne Jeunes	1184	1560	539	376
CPAS LIÈGE Relais Logement	0	65	0	65
CPAS LIÈGE SDF	311	455	283	144
CPAS LIÈGE Urgence sociale	206	200	115	-6
CPAS LIÈGE Dynamisation	0	9	0	9
CPAS LIÈGE FDLV	353	315	136	-38
CPAS LIÈGE M. Citoyenneté	159	100	32	-59
Total	20.072	29.740	14.548	9.668

3.5. Répartition de l'utilisation des tickets Article 27 par discipline et secteurs sociaux

Genres culturels	Nombre de tickets utilisés en 2016	% du total	Evolution par rapport à 2015	Nombre de tickets utilisés en 2015
Animations	554	2%	-29%	781
Arts de la scène	932	4%	-37%	1476
Arts forains / Arts de la rue	1693	7%	-49%	3291
Ateliers	95	0%	-27%	130
Bibliothèque	10	0%	0%	0
Cinéma	13166	56%	-4%	13716
Conférence	6	0%	-60%	15
Jardin / Plein air	31	0%	-9%	34
Jeune Public	73	0%	-57%	169
Musée / Exposition	3989	17%	40%	2835
Musique	1438	9%	-2%	1473
Patrimoine	1448	6%	10%	1316
TOTAL	23;429	100%		25;236

Secteurs sociaux	Nombre de tickets utilisés en 2016	% du total	Evolution par rapport à 2015	Nombre de tickets utilisés en 2015
Action sociale	875	4%	40%	624
Alphabétisation	30	0%	-9%	33
CPAS	20051	86%	-4%	20940
Handicap	153	1%	32%	116
Immigration	7	0%	-96%	157
ISP - Formation	307	1%	-15%	360
Jeunesse	118	1%	-16%	141
Maison d'accueil	0	0%	-100%	4
PCS	168	1%		0
Santé mentale/Assuétude	620	3%	-8%	676
Travail communautaire	1268	5%	-10%	1404
TOTAL	23.429	100%		24.455

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 tout un chacun. Ils permettent, au final, une plus grande égalité de tous, donc une plus grande cohésion sociale.

L'année 2017 sera à nouveau une année créative et chargée de multiples projets. Ils resteront cohérents avec nos objectifs : de découverte culturelle, d'inclusion sociale, d'éducation permanente et d'initiation aux arts pour les publics les plus fragilisés. Une journée sera consacrée à la sensibilisation des travailleurs sociaux aux outils que nous proposons. Nous allons mettre en place de nouvelles collaborations et par conséquent de nouveaux projets avec les équipes de proximité de la Ville de Liège ainsi qu'avec le service des relations interculturelles. Nous allons proposer, à nos partenaires sociaux, une nouvelle animation autour du migrant en complétant la diffusion du film « Moi aussi » par une activité jeu de plateau « Jeu du Migrant » créé par le CEMIS. Nous travaillerons à la mise en place d'un nouveau logiciel informatique chargé de la gestion des tickets « Article 27 » et de la production des statistiques annuelles. L'actuelle base de données existe depuis 17 ans et ne correspond plus à nos besoins ni aux réalités informatiques actuelles. En 2017, nous aurons une réflexion sur la possible mise en place, dès l'année 2018, d'une cotisation de membre qui serait réclamée à chacune des structures sociales partenaires.

VAINCRE LA PAUVRETÉ - ASBL

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

L'ASBL Vaincre la Pauvreté a pour objectif la lutte contre l'exclusion sociale. Elle se donne pour missions d'encadrer les grands événements organisés par le CPAS de Liège et d'être une structure porteuse de projets d'action sociale. Elle soutient concrètement le développement de la « Ferme de la Vache » où elle occupe du personnel et contribue au développement d'animations communautaires ou actions sociales en collaboration étroite avec le CPAS.

1.2. 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 de ses usagers.

1.3. Chef de service

Monsieur José LAMPREIA, coordinateur

1.4. Coordonnées du service

Rue d'Amercoeur, 60/17 - 4020 Liège

Tél. : 04/344 60 44

Fax : 04/344 60 47

Courriel : axel.sobczik@gmail.com

1.5. Composition de l'équipe

Monsieur José LAMPREIA (coordinateur) ;

Monsieur Axel SOBCZIK ;

Monsieur Georges-Henri DOURTE .

2. Objectifs

Depuis l'année 2003, l'ASBL Vaincre la Pauvreté cherche, au travers de ses diverses activités, à lutter contre l'exclusion sociale des personnes issues de milieux fragilisés. Nous tentons de rendre accessibles des services souvent délaissés chez les bénéficiaires des services du CPAS de Liège par manque de moyens financiers afin de favoriser l'échange et l'épanouissement social de l'individu.

3. Activités développées en 2016 et quelques chiffres

En 2016, 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 2016.

3.1. Action « Maison de repos »

L'action Maison de repos permet aux bénéficiaires du CPAS de Liège séjournant en maison de repos de bénéficier d'une aide financière destinée à rendre accessible toute participation à une activité extérieure.

Durant l'année 2016, l'ASBL est intervenue en faveur de **17** personnes dans le cadre de sorties culturelles et récréatives.

Cela représente une légère hausse par rapport à l'année 2015 où nous étions intervenus en faveur de **14** personnes

3.2. Journée récréative/sportive du Relais Logement

Notre ASBL s'est associée à la journée récréative/sportive du Relais Logement du CPAS de Liège organisée dans la cour des Prébendiers le 29/06/16.

Cette année, nous avons proposé au public de se retrouver autour d'un stand de pop corn « fait maison ».

3.3. Participation à la fête de quartier

VLP s'implique dans la vie associative du quartier d'Amercoeur et ce depuis plusieurs années.

Participant aux réunions du Comité des fêtes, nous avons apporté notre aide à la mise en œuvre de la fête de quartier organisée le 15 mai.

Nous avons choisi de proposer aux habitants du quartier de participer à un grand tournoi de pétanque dans le cadre de cette journée conviviale et propice à l'échange.

3.4. « Ça bouge en Amercoeur » - PFGV

Prolongeant l'élan de l'initiative « Ca bouge en Amercoeur » entamée en 2013 en association avec plusieurs autres ASBL du quartier ainsi que le Relais Logement du CPAS de Liège, VLP a pu proposer diverses activités durant cette saison 2016.

Au programme

17/02/16 : Animation « jeux de coopération » + Expo photos et goûter au Chalet intergénérationnel. +/- **20** participants.

12/03/16 : Visite de Blegny Mine, **38** personnes présentes.

27/04/16 : Visite guidée des Coteaux de la Citadelle. Une douzaine de personnes (Organisée pour **40** personnes à la base mais gros désistement suite au mauvais temps)

28/05/16 : Visite de la ville de Bouillon. **50** personnes présentes.

20/10/16 : Balade nature et découverte à Jupille : **25** personnes

09/11/16 : Atelier « Fabrication de produits cosmétiques bio » au chalet intergénérationnel. **12** participants.

30/11/16 : Atelier culinaire « Soupes » au Relais logement : **14** inscriptions.

07/12/16 : Atelier culinaire « Soupes » au Relais logement : **16** inscriptions.

3.5. Exposition « Lorsque le Vertbois était un orphelinat »

Dans le cadre des Journées du Patrimoine et de la commémoration des 40 ans de la loi organique instaurant les CPAS, l'ASBL Vaincre la Pauvreté s'est associée au CPAS de Liège dans l'organisation de l'exposition « Lorsque le Vertbois était un orphelinat ».

L'exposition qui reprenait bon nombre d'archives et de documents d'époque s'est déroulée les 10 et 11 septembre dans le hall du Vertbois et était proposée gratuitement.

3.6. Saint-Nicolas du quartier

Le 26 novembre, Vaincre la Pauvreté a aidé à coordonner la Saint-Nicolas d'Amercoeur en collaboration avec le comité de quartier et la Ville de Liège.

La Saint-Nicolas a cette année pris place dans les locaux du Valdor. Comme lors des années précédentes, notre ASBL a pu proposer une animation aux enfants venus en nombre, avec un clown sculpteur de ballons et bien évidemment le Grand Saint.

3.7. « Un Jouet pour Noël »

Poursuivant l'action « Un Jouet pour Noël » instaurée en 2012, permettant aux enfants dont les parents bénéficient des services du CPAS de Liège de recevoir un chèque de réduction d'une valeur de **7.50 €** dans un des magasins « La Grande Récré », Vaincre la Pauvreté a distribué en 2016, **5699** bons.

1898 chèques ont été utilisés, ce qui représente une nette hausse par rapport à l'année précédente où **1560** chèques avaient été validés dans nos magasins partenaires.

4. Perspectives prioritaires**4.1. Poursuite du projet « Maison de repos »**

Vaincre la Pauvreté continuera à intervenir afin d'aider des personnes âgées à effectuer des sorties culturelles ou récréatives.

4.2. Encadrement de manifestations du CPAS de Liège

L'ASBL reste disponible dans le cadre des grandes manifestations du CPAS de Liège afin d'y apporter sa contribution si elle est souhaitée comme précédemment.

4.3. Implication dans les événements du quartier

Comme en 2016, l'ASBL Vaincre la Pauvreté reconduira son implication dans les événements organisés dans le quartier d'Amercoeur (Fête de quartier, Saint-Nicolas, ...).

4.4. Poursuite du projet « Ca bouge en Amercoeur »

En collaboration avec le Plan Fédéral des Grandes Villes, et en partenariat avec les 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.

Les activités sont organisées autour de plusieurs axes : citoyenneté, culture, loisirs, sport, etc.

Initié en 2013, le projet se verra poursuivi en 2017.

Agenda 2017 : Visites (Pairi Daïza, musée de la Boverie, etc.), balades nature, ateliers pratiques, rencontres citoyennes, activités ludiques,...

4.5. Reprise de l'activité « Façades Fleuries »

Au vu des réactions très positives de ces dernières années, nous comptons répéter l'action des jardinières.

N'ayant pu organiser l'activité en 2016 à cause du calendrier trop chargé du Relais Logement à cette période, il est souhaitable de la reprendre au vu de la demande des bénéficiaires.

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.

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. Action « Un jouet pour Noël »

Devant le succès rencontré par l'action « Un jouet pour Noël » ces dernières années, nous comptons renouveler le projet en 2017.

L'opération rencontrant chaque année un peu plus de succès, il est malheureusement envisageable de devoir diminuer le montant de la réduction offerte.

4.7. Participation à la fête de la soupe de Jupille

Sous réserve de l'organisation d'une édition de la fête de la soupe de Jupille, Vaincre la Pauvreté souhaiterait y établir un stand afin de proposer une soupe et y présenter ses activités.

4.8. Atelier de lecture

À l'initiative de notre employé sous contrat article 60 disposant d'une expérience similaire dans le domaine, l'ASBL réfléchit à mettre un place un atelier de lecture à destination d'un public précarisé autour de thèmes multiples et favorisant le « mieux vivre ».

En fonction de l'accueil réservé à ce projet, l'activité pourrait devenir régulière.

COUP D'ENVOI ASBL

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

L'ASBL « Coup d'Envoi » s'est donnée pour mission de réaliser des projets et activités visant à promouvoir l'accès au sport pour tous.

1.2. Chef de service

Monsieur Laurent FACH, coordinateur

13. Coordonnées du service

Rue d'Amerscoeur 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 du 01/01/2016 au 30/09/2016)

Madame Nathalie VIERA LOPEZ (chargé de projets depuis le 01/09/2016).

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 2016 et quelques chiffres

En 2016, 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 2016.

3.1. L'opération « Tickets »

En ce qui concerne l'année 2016, l'ASBL a fourni **8.602** tickets « Coup d'Envoi » permettant à ses bénéficiaires d'assister à des rencontres et manifestations sportives dans différents sports (basket, football, bowling, patinage, 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 **536** bénéficiaires pour un total d'intervention de **50.185,88 €**.

3.3. La Journée sportive du 29 septembre 2016 : Site ADEPS du Blanc gravier

Le 29 septembre 2016 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'atelier 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 présente lors de cette journée.

3.4. L'atelier Marche

L'ASBL « Coup d'Envoi », forte de l'expérience positive de 2014 et 2015, a décidé de continuer en 2016 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 un séjour sportif de 3 jours à Spa. 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, Chartreuse, Grivegnée, Blanc gravier, Tilff, Val Dieu et Naimette.

3.5. Organisation d'un séjour sportif à Spa – 07, 08 et 09 juin 2016

Du 07 au 09 juin 2016, les personnes présentes à sept ateliers « Marche » sur les neufs proposés pendant la période de septembre 2015 à mai 2016 se sont retrouvées pour un séjour de **3 jours et 2 nuits** dans les installations du site SOLCRESS à Spa, sur les hauteurs de la Cité d'eau.

Le programme du séjour : randonnées, ping-pong, agrogolf et pédalos à Spa et à Stoumont.

L'ASBL Coup d'Envoi a équipé les participants en chaussures, training, t-shirt et k-way et pris en charge les repas, boissons et collations.

L'expérience sera reconduite en 2017.

3.6. Organisation d'un déjeuner « Sport & Santé » au Blanc gravier – 14 octobre 2016

Le 14 octobre 2016, de 8h30 à 10h00, un petit-déjeuner « Sport&Santé » a été proposé aux bénéficiaires de l'action « Coup d'envoi » dans les installations de la cafétéria du Blanc gravier, site ADEPS. Ensuite, une petite marche digestive de +/- 8 km(s) était prévue dans les bois du Sart-Tilman sous la conduite d'un moniteur expérimenté.

Une cinquantaine de personnes ont participé à cette activité.

3.7. Lotto Run Liège 2016 – 09 décembre 2016

Organisation du cinquième 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 arrivée. Le jeu d'équipe était la base de cette activité.

36 équipes (+ de 100 personnes) ont participé à ce cinquième rendez-vous, sans compter les nombreux spectateurs venus encourager leurs équipes.

Des boissons, collations, fruits et un t-shirt aux couleurs de Coup d'Envoi ont été donnés aux participants. Un repas composé de soupe et de pâtes a clôturé cette matinée sportive.

Les personnes à mobilité réduite étaient aussi invitées à participer à ce jogging.

3.8. 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 2016.

Près de 60 enfants issus principalement des quartiers de Jupille, Bressoux, Wandre et Droixhe ont pu bénéficier des conseils de moniteurs expérimentés.

3.9. L'Eurocup Liège 2016

Du 10 juin au 10 juillet 2016, s'est déroulé en France le 15e Euro de football de l'UEFA.

En écho à cette manifestation, l'ASBL Coup d'Envoi a organisé, sur le modèle de ce qu'elle avait déjà entrepris avec succès lors du "Mundialito 2010", de l' "Eurocup 2012" et du "Mundialito 2014", sa propre compétition, réservée à 24 équipes de minimes de toute la province de Liège : l'Eurocup 2016, qui s'est déroulée, elle, du 11 mai au 12 juin.

Le principe

Du 11 mai au 12 juin 2016, vingt-quatre équipes ont été appelées à tenter de remporter l'Eurocup 2016 de « Coup d'Envoi ».

Les **24** équipes ont été réparties en **6** groupes de **4** équipes. Dans un premier temps, **6** d'entre elles ont été désignées « têtes de série » et « accueillent » les 3 autres équipes de leur groupe dans leurs installations.

Le déroulement de l'Eurocup 2016 a été identique à celui de l'Euro en France : des éliminatoires, des huitièmes de finale, des quarts de finale, des demi-finales et une grande finale, sans oublier la « petite finale » opposant les demi-finalistes battus, pour la troisième et quatrième place du tournoi.

Le résultat final de ce tournoi a vu le CSJ Verviers qui représentait l'Allemagne remporter la compétition face l'AS Eupen qui représentait la Pologne. Le RFC Seraing (Islande) et Beaufays (France) finirent respectivement 3ème et 4ème. Le prix du Fair-play a été décerné à l'équipe de Beaufays (France).

3.10. 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.

La création d'un espace fitness à Naimette-Xhovémont, en collaboration avec la Province de Liège, date de 2013. Grâce à la convention passée avec le CPAS de Liège et plus particulièrement le service Redynamisation de Wandre, les stagiaires se rendent plusieurs fois par semaine, en compagnie d'un coach sportif, à la salle de fitness pour des ateliers divers. L'ASBL Coup d'Envoi se charge de fournir un équipement sportif à chacun (K-way, t-shirts, chaussures, sacs, etc.). 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.

3.11. 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 aux actions de notre ASBL et de ses partenaires sociaux ou sportifs.

4. Perspectives prioritaires

L'ASBL Coup d'Envoi souhaite rééditer les activités proposées en 2016 et développer encore d'autres actions à destination de ses bénéficiaires afin de favoriser l'accès au sport pour tous.

LIÈGE ENERGIE - ASBL

1. Présentation générale du service

Suite à l'appel du Gouvernement fédéral, la Ville et le CPAS de Liège ont défini comme prioritaire, dans le cadre de son projet de Ville 2007-2015, la mise en place du FRCE (Fonds de Réduction du Coût de l'Énergie). Dès lors, les acteurs publics du logement se sont associés à la démarche afin de créer l'ASBL « Liège Énergie », l'entité locale FRCE à Liège.

1.1. Historique

Dans le cadre de la 6^{ème} réforme de l'état, le Gouvernement fédéral a décidé de régionaliser le Fonds de Réduction du Coût Global de l'Énergie (FRCE) au 31 décembre 2014.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, le Gouvernement Wallon est en charge des entités locales ex-FRCE.

Dans le cadre de la Déclaration de Politique Régionale (DPR), le Gouvernement Wallon a décidé, le 1^{er} avril 2015, de fusionner les entités locales ex-FRCE dans la Société Wallonne du Crédit Social (SWCS) afin d'accompagner les citoyens dans leurs démarches d'obtention des prêts à taux réduits de la Wallonie (ECOPACK, RENOPACK).

L'ASBL Liège Énergie est reconnue auprès de la SWCS et du FLW pour l'introduction des demandes d'ECOPACK 2015 et est également reconnue comme service d'information de première ligne par la DGO4 pour les primes Énergie et Rénovation de la Wallonie.

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 pour 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.

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 2016, l'équipe était composée de :

- Madame Bénédicte GRODENT, agent technique mis à disposition par le CPAS de Liège jusqu'au 31/10/2016 et engagement à Liège-Energie au 01/12/2016.
- Madame Chahrazed SEKSAF, agent administratif, mis à disposition par le CPAS de Liège.
- Madame LOLA Pire, Agent financier, mis à disposition par le CPAS de Liège (jusqu'au 06/2016).
- Monsieur Anaclet NIYONKURU, Agent administratif, article 60 mis à disposition par le CPAS de Liège (jusqu'au 09/2016).
- Madame Bridinette DIFOUO, Agent administratif, article 60 mis à disposition par le CPAS de Liège (depuis le 07/2016).

2. Objectifs

L'objectif principal de Liège-Energie est la réduction des consommations énergétiques et des émissions de CO2 des Liégeois et l'amélioration de la qualité de leur logement au travers de l'évolution des techniques et des comportements.

L'ASBL prend part également à plusieurs objectifs développés 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 2012-2020 (Projet de la Ville de Liège).

3. Activités développées en 2016 et quelques chiffres

Suite aux décisions du Gouvernement wallon de 2015, Liège-Energie a poursuivi, en qualité d'Entité Locale de la Wallonie, l'accompagnement des citoyens liégeois dans le cadre de l'ECO-RENOPACK via la Société Wallonne du Crédit Social (SWCS) et le Fonds du Logement de Wallonie (FLW).

En 10 mois de fonctionnement en 2016, 73 logements ont été rénovés pour un montant de plus d'1 million d'euros dont :

- **21 %** de ménages disposant d'un revenu inférieur ou égal à **21.900 €** ;
- **24 %** de ménages disposant d'un revenu supérieur à **21.900,01** et inférieur ou égal à **31.100 €** ;
- **23 %** de ménages disposant d'un revenu supérieur à **31.100,01** et inférieur ou égal à **41.100 €** ;
- **30 %** de ménages disposant d'un revenu supérieur à **41.100,01** et inférieur ou égal à **93.000 €**.

Au niveau communal, la Ville de Liège a chargé son Agence Locale de l'Energie, Liège-Energie, de déposer un projet européen INTERREG V B Europe du Nord-Ouest visant à amplifier les mesures prises et à innover dans les actions à entreprendre à l'échelle des quartiers de la Ville pour booster la rénovation énergétique des logements et ce au départ de la Maison de l'Habitat de la Ville de Liège.

Ce projet a été baptisé « A Liège, des Quartiers Actifs pour le Climat » et s'articule autour de **7** actions prioritaires

pour un budget prévisionnel de **860.000 €**. Ce projet s'articule autour de **10** partenaires à travers l'Europe visant à réduire les émissions de CO2 sur leurs territoires.

Les actions entreprises par Liège-Energie furent nombreuses grâce à l'interaction avec différents services de la Ville et du CPAS :

Collaboration avec les acteurs publics du logement et de l'énergie à Liège (via notamment, la mise en place de permanences, Jeudi de l'Energie à la Maison de l'Habitat de Liège) ;

- Suivis individualisés des ménages du Logis Social de Liège et de la Maison Liégeoise (diagnostic énergétique de **52** logements) avec le soutien du CPAS de Liège dans le cadre du Plan d'Action et de Prévention de l'Energie de la Wallonie ;

- 6^{ème} 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 **1.800** participants.

- Poursuite de la campagne « Ensemble, maîtrisons l'énergie » visant à permettre aux citoyens liégeois de réduire leur consommation d'énergie via les Groupements d'Achats Accompagnés.

4. Perspectives prioritaires

- Développer l'accompagnement des ménages liégeois dans le cadre de leurs demandes d'ECO-RENOPACK de la Wallonie en lien avec les différents actifs sur le territoire de la Ville de Liège;

- 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-Énergie » en tant qu'Agence Locale de l'Energie de la Ville de Liège visant à informer, à conseiller et à orienter les citoyens liégeois dans leur démarche de maîtrise d'énergie.

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 (travaux de rénovation du bâtiment, 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 : 0489/63 06 52

1.4. Composition de l'équipe

L'équipe est composée d'une médiatrice sociale (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 orientés vers un service compétent.

Trois lignes d'action

- Amélioration de l'image du quartier par la revalorisation du patrimoine et la responsabilisation des habitants (actions collectives sur le quartier),

- Resocialisation de la personne, en transmettant à chaque stagiaire les outils nécessaires à la mise en œuvre de son ou ses projets :

- Par la participation à des activités de citoyenneté,
- Par l'acquisition de techniques de base (savoir-faire) et la préparation individuelle à l'entrée dans le monde du travail (savoir-être).

- Rôle de relais, d'interface avec la société de logement.

Moyens mis en œuvre

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 Hologne,...).

Partenariats

- Institutionnels, avec le Fonds du Logement Wallon, La Maison Liégeoise, le Forem, la Ville de Liège et le CPAS de Liège.
- Locaux, avec toutes les forces vives du quartier, tant les habitants 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 2016 et statistiques**3.1. Activités développées****3.1.1. Activités sociales****Remise à niveau**

- Français et mathématiques
- Suivi psycho-social et recherche de formations et emplois avec la CAP Forem,
- Module de formation éco-construction,
- Techniques de vente, étalages, contact clientèle, 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 Hologne,
- ateliers cuisine,
- Visite de Carrefour Formation (Forem)
- musée de la Vie Wallonne,
- visite de Bruxelles,
- théâtre, spectacle,
- Divers ateliers conso dans le cadre du café restosocial

« le ChalHeureux » en collaboration avec le service Intergénérationnel de la Ville de Liège.

Activités de quartier

- Repas de quartier,
- festival de la soupe (10^{ème} et dernière édition),
- Opération Propreté Quartier,
- Fête des Voisins.

3.1.2. Activités techniques**Travaux réalisés**

- Peinture intérieure : caves, appartements, cages d'escaliers,
- Remplacement des ampoules dans les communs,
- Petits travaux de menuiserie,
- Remise à neuf de 9 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.

3.2. Statistiques

Nombre de stagiaires effectivement sous contrat F70 bis au cours de la période 01/01/2016 au 31/12/2016 : **20**

Sexe

- Hommes : **17**
- Femmes : **3**

Âge

- **6** stagiaires entre 18-25 ans,
- **7** stagiaires entre 26-44 ans,
- **7** stagiaire + de 44 ans.

Diplôme

- **13** stagiaires : CESI/C2D,
- **2** stagiaires : non reconnu en Belgique,
- **0** non scolarisé,
- **3** CEB,
- **2** CESS.

Statut à l'entrée

- Revenu d'intégration : **8** stagiaires,
- Chômeurs complet indemnisé : **10** stagiaires,
- Sans revenu : **1** stagiaire,
- Chômeur avec complément cpas : **1** stagiaire.

Nationalité

- **15** stagiaires : Belge,
- **4** stagiaires : Hors Union européenne,
- **1** Union européenne .

Situation psychosociale des stagiaires lors de l'entrée au SAC des Vennes

- 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

- Continuité 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,

- Continuité du jardin communautaire en collaboration avec le Service Plan Fédéral des Grandes Villes,
- Education des locataires à la vie saine et implication au respect des lieux communs,
- Le café citoyen est ouvert un jour par semaine tous les 15 jours dans le local polyvalent 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 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'interventions,
- Gestion d'un magasin de seconde main permettant à la fois d'établir des liens et contacts avec les habitants des Vennes, de leur rendre des services au quotidien ainsi qu'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, Galiléi, Réinser, ...),
- 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 pré-qualifiante en bâtiment et dynamisation de quartier.

1.2. Chef de service

Madame Brigitte HERMAN, chef de division spécifique, pour le CPAS de Liège.

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

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

Objectif du Service d'Activités Citoyennes de Droixhe est double :

- Objectif de redynamisation

- Impliquer les habitants dans les activités du Collectif Autour de l'Etang,
- Valoriser l'image du quartier,

- Développer des partenariats pour sensibiliser et informer les habitants.

- Objectif d'insertion socioprofessionnelle

- Permettre aux stagiaires d'acquérir des notions de base en bâtiment grâce à la rénovation des appartements;
- Augmenter les chances du stagiaire d'accéder à une formation qualifiante grâce aux cours de remise à niveau, 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 2016 et statistiques

3.1. Activités développées

3.1.1. Formation technique

De nombreux chantiers ont été réalisés dans les communs, les appartements et aux abords des logements sociaux appartenant à la Maison Liégeoise, travaux visant à améliorer le bien-être des habitants.

L'ouvrier compagnon cherche sans cesse à diversifier les tâches manuelles dans le secteur du bâtiment afin que les stagiaires puissent s'essayer à une grande variété de chantiers et ainsi avoir une idée plus précise de leur orientation professionnelle. Au niveau pratique, cela se concrétise par une initiation à la peinture, au carrelage, au plafonnage, à la maçonnerie, à la menuiserie en passant par l'électricité et des petits travaux de manutention divers. Les stagiaires bénéficient également d'une remise à niveau en français et en mathématiques ainsi qu'un apprentissage du permis de conduire théorique.

3.1.2. Activités sociales

Orientation professionnelle et recherche d'emploi

Dans le domaine de la recherche d'emploi et de la formation, l'accent est vraiment mis sur la particularité de chaque stagiaire, d'autant qu'ils ont pour la plupart des projets professionnels bien distincts. Nous ajustons donc notre approche en fonction des spécificités, des problématiques rencontrées et surtout nous privilégions une aide concrète, en laissant un peu de côté l'aspect théorique.

Aperçu de nos activités à ce niveau :

- Un dossier de suivi individuel,
- Un rendez-vous hebdomadaire individuel ou à la demande avec la médiatrice pour définir et progresser dans la recherche,
- Des réunions trimestrielles avec une personne de référence au Forem,
- Atelier d'apprentissage du permis de conduire,

- Aide dans la rédaction de CV et de lettres 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

23 stagiaires sont passés par la régie de quartier de Droixhe au cours de l'année 2016 pour des périodes d'une durée très variable, allant de **15** jours à **1** an ; les contrats étant conclus pour une durée de 3 mois renouvelable **3** fois maximum.

Les chiffres se répartissent de la manière suivante :

- **22** hommes,
- **1** femme.

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 socioculturel de notre société et participation positive de ceux-ci 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 organisée 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 préformation,
- 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 socioprofessionnelle.
- 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'entreprises.

1.2. 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

Rue du Vallon, 15/49 - 4031 Angleur

Tél. : 04/384 85 76

Courriel : rq.angleur@skynet.be

1.4. Composition de l'équipe

Une médiatrice sociale, Cécile GONZALEZ PEREZ (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 à 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 2016 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 mathématiques
- apprentissage du permis de conduire
- atelier d'écriture
- cuisine

3.1.2. Activités sociales

Orientation professionnelle et recherche d'emploi

Dans le domaine de la recherche d'emploi et de la formation, l'accent est vraiment mis sur la particularité de chaque stagiaire, d'autant qu'ils ont pour la plupart des projets professionnels bien distincts. Nous ajustons donc notre approche en fonction des spécificités, des problématiques rencontrées et nous privilégions surtout une aide concrète, en laissant un peu de côté l'aspect théorique.

Aperçu de nos activités à ce niveau :

- Atelier d'apprentissage du permis de conduire,
- Aide dans la rédaction de CV et de lettres de motivation,
- Affichage journalier des différentes offres d'emploi,
- Visite des agences intérim, des centres de formation du Forem (tels que Technifutur et Construfarm), ...

- 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,
- Blegny mine.

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'exemples :

- 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 de la Soupe,
- Organisation en partenariat de la Fête de Quartier,
- Carnaval d'Angleur.

3.2. Statistiques

22 stagiaires sont passés par la régie de quartier d'Angleur au cours de l'année 2016 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 :

- 9 femmes,
- 13 hommes.

3.3. Analyse critique

3.3.1. Dynamisation de quartier

1.1.1. Missions de redynamisation

- Rencontre des habitants et interactions entre les participants (associations et populations).
- Participation à la Coordination sociale (associations et habitants) et implication dans les actions qui en découlent et donc meilleure connaissance des services installés sur le quartier. Grande implication des associations.
- Découverte du SAC et meilleure 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 socio-culturel 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 140 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 leur 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 socio-professionnelle.

- En 2016, plusieurs des stagiaires à passer les tests d'entrée donnant accès à une formation qualifiante. Mais, il devient de plus en plus difficile d'élaborer un projet professionnel après le SAC. Moins d'intérêt des stagiaires pour l'entrée en formation qualifiante. Ils préfèrent se tourner vers une recherche active d'emploi.

- Partenariat avec l'Échevinat de l'Instruction Publique concernant les cours de mathématiques et de français. Des socles de compétences sont déterminés et le bilan est satisfaisant.

- Mise en place d'un nouveau cours de Français Langue Étrangère 2x semaine.

- Meilleure mise en place de passerelles avec des opérateurs qualifiants. Mais trop de 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.).

S. SIPPT

(Service interne de prévention et de protection au travail)

LE SERVICE INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL

1. Présentation générale du Service

1.1. Historique

Par délibération du 03 février 1976 et conformément au Règlement Général pour la Protection du Travail, le Centre Public d'Action Sociale de Liège a décidé de mettre en place un service permanent de Sécurité, d'Hygiène et d'Embellissement des lieux de travail, aujourd'hui appelé SIPPT.

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 1er mai 2010), Conseiller en prévention niveau 1 et détaché à 60 % du SIPPT Ville de Liège.

1.3. Coordonnées du service

13, Place Saint-Jacques - 4000 Liège (4^{ème} étage)
Tél. : 04/220 58 27 ou au 04/220 69 48
Courriel : philippe.lamberty@cpasdeliege.be
josiane.dujardin@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

Le service comporte un agent administratif, Mme 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 2016

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 2016 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

- Remise d'avis dans la cadre de la politique des trois feux verts suite à l'acquisition d'équipements de travail.
- Réalisation de l'analyse des risques pour les postes de travail de l'Aide Sociale et de la Régie des Travaux.
- 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.

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 (Adaptation d'un poste de travail ergonomique pour un travailleur Aviq).

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 de gaz dans les bâtiments du CPAS et a procédé à l'analyse de ces rapports de contrôle.

3.6. Prévention des incendies

Le SIPPT a :

- Réalisé des visites de prévention et des procédures incendie dans les bâtiments du CPAS. Le personnel de plusieurs antennes a reçu une information sur les actions à mener en cas d'incendie.
- Fait procéder aux contrôles des équipements de première intervention en cas d'incendie (extincteurs) dans l'ensemble des bâtiments du CPAS.
- Placé la signalisation de sécurité dans plusieurs antennes,
- Réalisé les analyses de risque incendie des bâtiments du CPAS comme exigé dans l'arrêté royal relatif à la prévention des incendies.
- Réalisé des exercices d'évacuation dans les bâtiments du CPAS.

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 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,...).

Le SIPPT a organisé deux séances de formation à la mani-

pulation des extincteurs pour le personnel du CPAS.

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 2016. Au 31 décembre 2016, il se compose de :

La Délégation de l'Autorité :

Président du Comité : Monsieur Jean-Yves SEGERS.

Membres : La Présidente 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** : Mmes Catherine GHAYE et Cécile WILMOTTE et Sylvia SOARES et MM. Boris PETROV et Benoit TEHEUX.

- **SLFP** : Mme Marguerite THEIS et M. Marc DOS-SIN.

- **CCSP** : Mmes Rihana HUSSAIN et Pascale BODSON et M. Christophe KINOT.

Le Médecin du Travail du SPMT : Docteur Dominique DE RUETTE

4. Perspectives prioritaires

- Information de la ligne hiérarchique sur les missions des personnes de confiance.
- Contrôle des équipements de travail en hauteur (échelles, escabelles et échafaudages).
- Contrôle des portes coupe-feu et des éclairages de sécurité.
- Finalisation de l'analyse de risque « incendie » dans tous les bâtiments du CPAS.
- Mise en conformité électrique et gaz des bâtiments du CPAS.
- Analyse de risque des postes de travail du service Elis.



Conception et mise en page : Cellule communication

