

2017

RAPPORT ANNUEL

CPAS
de **Liège**



Liège
Une ville, un esprit.

Un rapport annuel est l'occasion, pour toute institution, et le CPAS de Liège n'échappe pas à la règle, de décrire la diversité des actions entreprises au cours de l'année écoulée.

2017 aura été marquée, comme les années précédentes, par l'augmentation continue du nombre de demandes des différentes aides sociales et par la nécessité, pour les équipes, de s'adapter et d'adapter leurs pratiques aux réalités, défis et enjeux auxquels nous sommes confrontés.

Qu'il soit permis ici de remercier les membres du personnel du CPAS qui ne ménagent pas leurs efforts pour offrir le meilleur service possible au public.

Ce rapport d'activité 2017 est aussi l'occasion de rendre un hommage tout particulier à Jean-Marc JALHAY, Directeur général de notre Centre, décédé inopinément le 5 février 2018. Il avait pour volonté, dans chacun des objectifs stratégiques qu'il fixait, de développer une administration toujours plus moderne et efficiente, tournée vers le service aux usagers. Depuis son entrée en fonction en 2012, il avait fait de l'utilisation des nouvelles technologies et d'une approche managériale moderne ses chevaux de bataille.

Sous la houlette de Jean-Marc JALHAY, plusieurs chantiers avaient été initiés en 2016 et/ou 2017 et se poursuivent. Citons notamment la révision du cadre du personnel ou celle de l'organigramme du CPAS, pour laquelle le Conseil de l'Action sociale (CAS) a arrêté, en juin 2017, les grandes lignes stratégiques. Le travail continue. Au sein des services, certains changements ont déjà vu le jour en 2017 : les jalons sont posés pour la réorganisation de l'antenne Jeunes, par exemple.

En termes administratifs, pensons aussi au marché public commun avec la Ville de Liège pour l'acquisition d'un nouveau logiciel GRH au bénéfice du service du Personnel (gestion de carrière, engagements, salaires, congés, ...). Le CPAS s'est également doté d'un « Plan de Communication Interne 2017-19 », fruit d'un travail collaboratif.

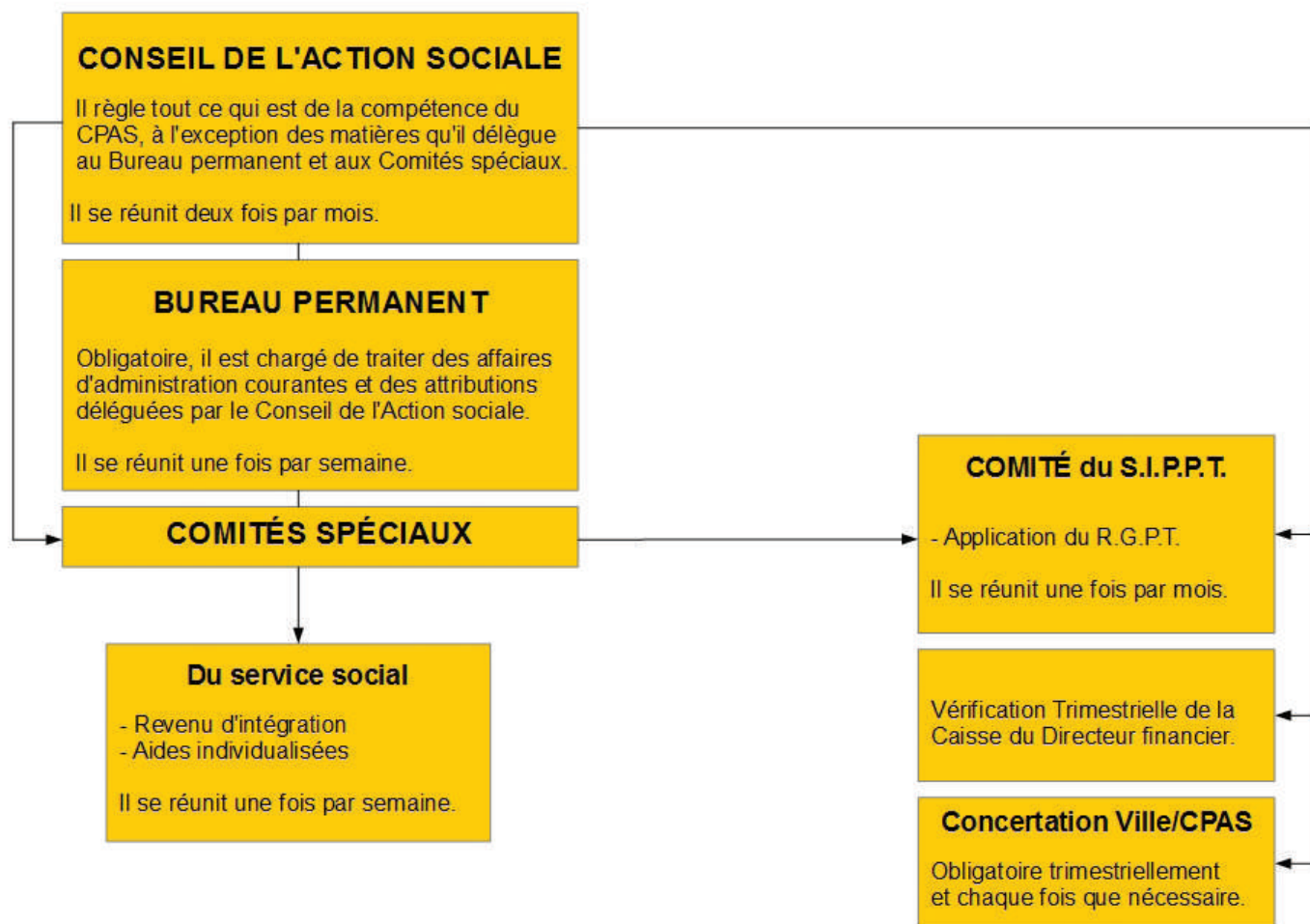
Comme vous allez le découvrir au fil des pages, l'année 2017 a été riche en projets, en progrès, en adaptations, en synergies. Ce rapport montre, si besoin en est, la volonté de l'Institution de s'adapter aux défis auxquels elle est confrontée, présents et à venir.

Table des matières

1. GÉNÉRALITÉS.....	7	- Cellule SDF)	83
A. Structure décisionnelle du CPAS	9	Dispositif du Relais Logement (Logement de transit – Cellule Eco-logement)	94
B. Organes décisionnels du CPAS	10	Relais Santé	105
C. Cabinet de la Présidente	13	Énergie	110
D. Cabinet du Directeur général.....	14	Médiation de dettes.....	112
2. DÉPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIERE	18	« La Maison Louvrex » - Service d'Accueil et d'Aide Educatrice	114
Trésorerie	20	« Appui 0-18 ans »	118
Dépenses	21	« La route Buissonnière » - Service d'Aide et d'Intervention Éducative	122
Recette.....	22	E. Pôle Insertion.....	126
Recouvrement	22	CAP insertion	126
Fonds de tiers	23	S.I.S. Ferme de la Vache.....	130
3. ADMINISTRATION GÉNÉRALE.....	28	S.I.S. Maison de la Citoyenneté.....	136
Organigramme	27	S.I.S. Maison Carrefour.....	139
Conseiller juridique	28	Dynamisation	144
Service du personnel	30	Réinsérer	149
Service informatique	34	F. Autres Projets.....	154
Département des Affaires générales et des Bâtiments ...	37	Échelle des mots.....	154
Service des travaux	40	Service ELIS (IDESS)	157
Service de déménagements.....	42	Service ELIS - Aide ménagères.....	160
Service des archives.....	44	Service des Placements	162
4. AIDE & ACTION SOCIALE.....	47	G. Statistiques	166
A. Organigrammes.....	49	Évolution des aides du CPAS de Liège	166
B. Services administratifs de l'Action sociale.....	51	H. Le Comité spécial du service social	167
Les Départements de l'Aide et de l'Action sociale.....	51	J. Associations partenaires.....	171
Aide médicale et hospitalière	54	- Article 27 - ASBL	171
- secteur « Hospitalisation »	54	- Vaincre la Pauvreté - ASBL	174
Aide médicale et hospitalière	56	- Coup d'Envoi - ASBL	178
- secteur « Aide médicale ».....	56	- Liège Énergie - ASBL	180
Facturation (RIS - ERI).....	58	- SAC des Vennes	183
Paiements.....	61	- SAC de Droixhe	187
Contentieux.....	63	- SAC d'Angleur	190
« Débiteurs alimentaires »	65	5. SIPPT	
Cellule fraude	68	(Service interne de prévention et de protection au travail)	194
C. Antennes sociales et antennes spécialisées.....	70		
Antennes sociales.....	71		
Antenne « Jeunes ».....	76		
SADA(Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile)	79		
D. Pôle Relais.....	83		
Dispositif d'Urgence Sociale (Urgence sociale - Abri de nuit			

1. 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 (CAS).

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 2017, le Conseil s'est réuni **24** fois.

La majorité	L'opposition
Groupe socialiste(7)	Groupe MR(3)
Madame Marie-France MAHY, Présidente	Madame Geneviève MOHAMED
Monsieur Christian BLERET	Monsieur Jean-Yves SEGERS
Madame Dominique JANS	Madame Valérie LUX
Madame Marie HENRY	Groupe Ecolo(2)
Madame Anne FIEVET	Monsieur André-Marie VERJANS
Monsieur Robert SCUVEE	Madame Christine RELEKOM
Monsieur Luc GILLARD	PTB(1)
Groupe CDH(2)	Monsieur Francesco FERRARA
Monsieur Xavier GEUDENS	
Madame Carine CLOTUCHE jusqu'au 06/07/2017	
Monsieur Michel DEJONG à dater du 06/07/2017	

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 CAS 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 CAS,...

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

Le Bureau permanent établit l'organigramme des services du CPAS. 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 est composé de 5 membres et se réunit 1 fois par semaine. Les séances sont présidées par

Généralités

la Présidente et le Directeur général y assiste obligatoirement.

En 2017, le Bureau permanent s'est réuni **43** fois.

Composition du Bureau Permanent

Madame Marie-France MAHY, Présidente, 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 (CSSS)

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/de la Président(e) qui veille à l'instruction préalable des affaires ni de celle du Directeur général qui instruit les affaires sous l'autorité du/de la Président(e).

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 inclue membre de droit, et se réunit 1 fois par semaine. Les séances sont présidées par le Vice-Président. Les Directions respectives de chaque département assistent avec voix consultative aux réunions du Comité les concernant.

En 2017, le CSSS s'est réuni **46** fois.

Composition du Comité spécial du Service social

Madame Marie-France MAHY, Présidente, Monsieur Luc GILLARD (Vice-Président du Comité), Mesdames Dominique JANS, Anne FIEVET, Marie HENRY, Valérie LUX, Monsieur Jean-Yves SEGERS, Madame Carine CLOTUCHE (démissionnaire au 6/07/2017 et remplacée par Monsieur Michel DEJONG à cette même date), Madame Christine RELEKOM, Conseillers Membres.

Directrice de l'Aide sociale : Madame Alix DEQUIPER,
Directrice de l'Action sociale : Madame Delphine NUDA.

- Comité du SIPPT

Il est constitué, auprès du CPAS, 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 (RGPT).

Le Comité se réunit 1 fois par mois et se compose comme suit :

a) Une délégation de l'autorité dont le Président, les membres et leurs suppléants sont désignés par la Présidente du CPAS.

Cette délégation comprend au maximum 7 membres.

Le Président du Comité et les membres peuvent se faire remplacer par un délégué dûment mandaté. Quant au Directeur général du CPAS, 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 RGPT) à assister à titre consultatif à chaque réunion du Comité.

En 2017, le Comité du SIPPT s'est réuni **11** fois.

Généralités

Composition du Comité SIPPT

Au 31 décembre 2017, il se compose de :

La Délégation de l'Autorité

Présidente du Comité : Madame Valérie LUX

Membres : Madame Marie-France MAHY, Présidente du CPAS, Monsieur Jean-Marc JALHAY, Directeur général, Madame Dominique JANS et messieurs Christian BLERET, Xavier GEUDENS, André-Marie VERJANS, conseillers de l'Action sociale.

La Délégation des travailleurs

CGSP : Mesdames Cécile WILMOTTE et Sylvia SOARES et Messieurs Boris PETROV et Benoit TEHEUX

SLFP : Madame France VOSS

CSC : Mesdames Rihana HUSSAIN et Pascale BODSON et Monsieur Christophe KINOT

Le Médecin du Travail su SPMT : Docteur Blanche N'KAN-SU

Pour le SIPTT : Monsieur Philippe LAMBERTY-TOUSSAINT

- Le Comité de Direction

Un Comité de Direction est instauré au sein de chaque CPAS. Il s'agit d'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 2017, le Comité de Direction 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 la délégation du Conseil de l'Action sociale et du Conseil communal. Ces délégations constituent conjointement le Comité de concertation. Elles comprennent le Bourgmestre ou l'Echevin désigné par celui-ci et le Président du Conseil de l'Action sociale.

Les Directeurs généraux de la Ville 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.

Délégation du CPAS : Madame Marie-France MAHY, Présidente, Messieurs Christian BLERET, Xavier GEUDENS, Robert SCUVEE, Membres et Monsieur Jean-Marc JALHAY, Directeur général.

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

C. LE CABINET DE LA PRÉSIDENTE



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
Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège (1^{er} étage)
Tél. : 04/220 58 04
Fax : 04/223 61 23
Courriel : cabinet.presidente@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

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

2. Objectifs

Voir « Note de politique générale 2017 ».

3. Activités

Le Cabinet de la Présidente axe ses activités autour de 3 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 attachés de Cabinet et d'un(e) 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 internes et externes ;
- Organisation et planification des actions et rendez-vous de la Présidente ;
- Interface avec la Ville de Liège ;
- ...

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 de la Présidente ;
- 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 3 pôles revêt un caractère purement opérationnel. Les agents du Cabinet sont tenus de s'entraider dans une logique de solidarité dans l'intérêt de la Présidente 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 juillet 1976 organique des CPAS 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 (jusque juillet 2017)
Pôle administratif	
Danielle INDOVINO Adriano DI GASPARO	Collaborateurs administratifs - secrétariat général et des instances de décision CAS/BP
Cellule emploi (jusqu'en juillet 2017)	
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 2 Attachés.

Domaines d'action

- Secrétariat, préparation et/ou suivi des dossiers du Comité de Direction ;

Généralités

- 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 et aux objectifs fixés ;
- 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 et d'un collaborateur administratif.

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 ;
- Suivi des instances de décisions ;
- Appui administratif au pôle spécifique.

2.3. Pôle cellule Emploi

Il est composé d'un collaborateur administratif. Ce pôle a été transféré à la cellule GRH en juillet 2017.

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.

3. Réalisations 2017

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 ;
- Accompagnement des synergies à mettre en œuvre dans les fonctions déterminées dans le cadre du Plan de Gestion (ex : marché commun pour l'acquisition d'un logiciel de gestion des ressources humaines), 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'activité et suivi financier du Fonds spécial de l'Aide sociale ;
- Suivi du projet de déménagement du service des Archives dans le cadre de la mise en place d'un service intégré des Archives Ville/CPAS ;
- Suivi des recrutements et réserves de recrutement en lien avec la Cellule GRH ;
- Poursuite des nominations ;
- Suivi des communications internes ou externes : site internet, Info CPAS, brochures d'information,... ;
- Lancement et rédaction des première « newsletters » internes ;
- Appui à l'organisation d'événements internes ;
- Organisation d'actions ponctuelles : concours de tri des déchets,... ;
- Finalisation du plan de communication interne ;
- Organisation d'actions ponctuelles : concours de tri des déchets, courses à pied,...

Généralités

- Organisation des réunions trimestrielles « Midis des responsables » ;
- Pilotage du bilan organisationnel ;
- Pilotage du projet de modification du règlement de travail ;
- Amélioration de l'accueil des nouveaux agents.

4. Objectifs 2018

- Suivi du Plan de Gestion 2014-2019 ;
- Suivi des réorganisations issues du bilan organisationnel ;
- Réflexion sur la révision de l'organigramme, du cadre du personnel et des statuts;
- Suivi du déménagement des services des Archives du CPAS dans le cadre de la 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, ...) ;
- Réflexion sur la modification du règlement de travail ;
- Amélioration de l'accueil des nouveaux agents (phase 2 : organisation du déroulement des journées d'accueil) ;
- Organisation de formations pour les responsables de service ;
- Mise en œuvre des actions prioritaires du plan de communication interne ;
- Poursuite de l'organisation des « Midis des responsables » ;
- Suivi de la mise en production du logiciel RH (ULIS CS) ;
- Développement du système de contrôle interne.

Remarque : Signalons que Jean-Marc Jalhay, Directeur général de l'institution, est décédé inopinément le 5 février 2018. Cette situation est susceptible d'entraîner un remaniement des priorités pour l'année 2018.

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

Féronstrée, 86 - 1^{er} étage - 4000 Liège
Tél. : 04/267 61 70
Fax : 04/267 61 99
Courriel : jean-francois.huart@cpasdeliege.be

Remarque : l'adresse administrative reste toutefois Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège.

1.4. Composition de l'équipe

- Le Directeur financier
- 2 chefs de service administratifs
- 2 comptables
- 14,5 employés d'administration
- 2 employés d'administration Art.60§7

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 CPAS. 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. Les activités développées en 2017 sont détaillées infra.

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

2.1. TRÉSORERIE

2.2.1. Missions et objectifs

Ce service se voit confier quatre tâches principales :

- Gestion de la trésorerie et de l'encaisse ;
- Imputations comptables ;
- Contrôle de la comptabilité générale ;
- Suivi du service extraordinaire de la comptabilité budgétaire.

2.1.2. Chef de service

Monsieur Stéphane COOLS, Comptable
Tél. : 04/267 61 71
Fax : 04/267 61 99
Courriel : stephane.cools@cpasdeliege.be

2.1.3. Composition de l'équipe

- 1 comptable
- 3 employés d'administration

2.1.4. Activités développées en 2017

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, les comptes afférents aux opérations de tiers et les comptes d'attente.

Parallèlement, le service procède au contrôle de la classe 5 du bilan relatif 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).

En collaboration avec le service « Dépenses », il assure le suivi du volet extraordinaire du budget au niveau des recettes (recettes extraordinaires liées aux emprunts, aux subsides en capital et à la vente du patrimoine). Il réalise l'enregistrement comptable des opérations ainsi que la tenue du tableau des voies et moyens.

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.

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. : 04/267 61 76
Fax : 04/267 61 99
Courriel : jean-pierre.thill@cpasdeliege.be

2.2.3. Composition de l'équipe

- 1 comptable
- 2 employés d'administration

2.2.4. Activités développées en 2017

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 base des propositions budgétaires des divers services gestionnaires et font l'objet d'une analyse critique avec le Président, le Directeur général et le Directeur financier.

Après rédaction, ils sont soumis aux instances suivantes :

- 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 2017, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 22 décembre 2016 ;
- Du premier cahier de modifications budgétaires arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 19 octobre 2017 ;
- De divers ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en ses séances des 22 juin 2017, 20 décembre 2017 et 22 mars 2018.

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.

En collaboration avec les autres services, il participe également à l'élaboration des comptes annuels de l'exercice (comptabilité budgétaire), en ce compris l'établissement des tableaux du coût net dans le cadre du plan de gestion.

2.3. RECETTES

2.3.1. Missions et objectifs

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

- Contrôle de la comptabilité générale ;
- Comptes annuels.

2.3.2. Chef de service

Madame Béatrice LASSINE, chef de service administratif.

Tél. : 04/267 61 80

Fax : 04/267 61 99

Courriel : beatrice.lassine@cpasdeliege.be

2.3.3. Composition de l'équipe

- 1 chef de service administratif
- 1 employée d'administration

2.3.4. Activités développées en 2017

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.

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. : 04/267 61 82

Fax : 04/267 61 99

Courriel : joelle.burnet@cpasdeliege.be

2.4.3. Composition de l'équipe

- 1 chef de service administratif
- 7,5 employés d'administration
- 2 employés d'administration Art.60§7.

2.4.4. Activités développées en 2017

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

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

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

Sur base de l'article 46 de la loi organique des CPAS, le service exécute tous les actes interruptifs de la prescription et des déchéances, fait procéder à toutes saisies et requiert, au bureau des hypothèques, l'inscription, la réinscription ou le renouvellement de tous les titres qui en sont susceptibles. En vue du recouvrement des créances certaines et exigibles, le Directeur financier peut envoyer une contrainte visée et rendue exécutoire par le Conseil de l'Action sociale. Une telle contrainte est signifiée par exploit d'huissier.

Comme mentionné supra, le service participe, en collaboration avec le service «Gestion des recettes», à la 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. : 04/267 61 92
Fax : 04/267 61 99
Courriel : xaverine.niyoyita@cpasdeliege.be

2.5.3. Composition de l'équipe

- 1 employée d'administration est occupée dans le service «Fonds de Tiers».

2.5.4. Activités développées en 2017 et quelques chiffres

Dans le cadre de la mission sociale du CPAS, et afin de favoriser le recouvrement des frais de placement des personnes âgées, ce service gère les biens des personnes placées, soit dans le cadre d'un mandat de gestion des biens donné par ces personnes au Directeur financier (83 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 (4 dossiers).

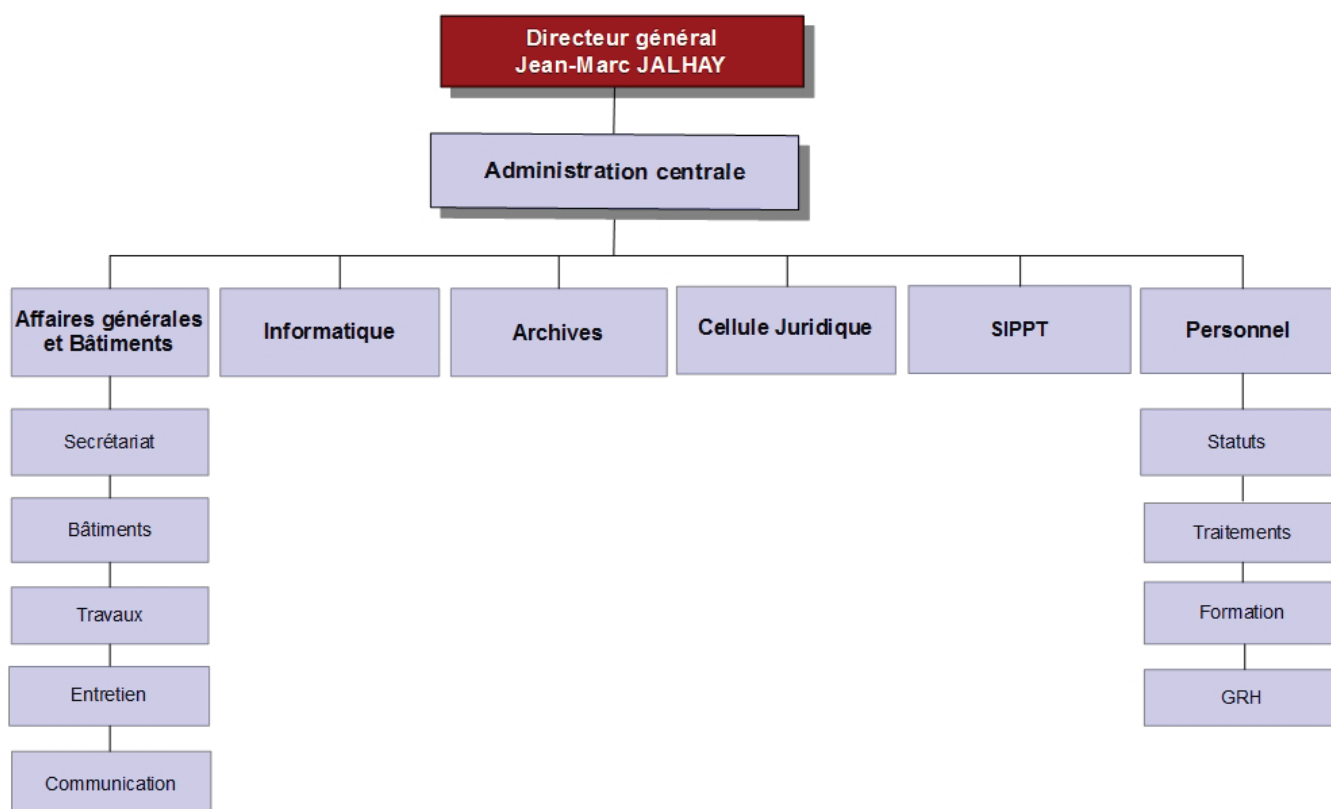
Par ailleurs, le nombre de comptes dits « système I » gérés est de **241** répartis en **121** comptes courants et **120** comptes d'épargne.

3.

Administration générale

ORGANIGRAMME

ADMINISTRATION CENTRALE



Administration générale

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 (remplaçante : Madame Charlotte DESBEAUVE)

1.4. Localisation et coordonnées du service

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

Tél. : 04/220 58 24

Courriels :

- Jean-pierre.dessart@cpasdeliege.be
- Charlotte.desbeauve@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

-1 conseiller juridique

2. Objectifs

Le Conseiller juridique est chargé d'aider les services du CPAS, 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 qui lui sont communiqués.

3. Activités développées en 2017 et quelques chiffres

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 juillet 1976, conventions de collaboration et de subventionnement, conventions relatives aux biens du CPAS, 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 CPAS.

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 CPAS, 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 bibliothèque si nécessaire.

3.5. Informations

Informations juridiques de première ligne dans le cadre de l'Art.60§2 de la Loi organique des CPAS du 08 juillet 1976.

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 de l'Action sociale, 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, de l'aide sociale et avec les avocats du CPAS.

3.8. Quelques chiffres

Durant l'année 2017, le Conseil de l'Action sociale a décidé d'intenter des poursuites au civil dans **57** dossiers « fraudes ».

Aussi, **59** Jugements ont été rendus en 2017 dans les dossiers « fraudes » : **55** favorables et **4** défavorables.

4. Perspectives prioritaires

- 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 constituent les grandes orientations de nature à maintenir la nécessité et la diversité des prestations juridiques au cours du prochain exercice.
- Suivi de la mise en application du nouveau règlement RGPD (Règlement Générale sur la Protection des Données) imposé par l'Union Européenne.

Administration générale

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, « Art.60§7 ») 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, écartements prophylactiques,... Le service s'occupe également des dossiers d'accidents du travail, du Fonds des maladies professionnelles et 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 CAS 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 AVIQ (suivi des engagements et subventions dans le cadre des primes de compensation, prolongation,...) ;
- « Conventions premier emploi » ;
- Demandes de points APE et déclarations y afférentes ;
- 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).

Il s'occupe de la fixation des traitements, de la valorisation des services antérieurs, de la bonification de diplôme, de l'évolution de carrière, de la gestion des dossiers « Art.60 » (contrats et paies).

1.1.3. La cellule Formation

Elle est chargée de la Rédaction du plan de formation, des demandes individuelles des agents, de la recherche de

formations, de l'organisation de formation, de la tenue des statistiques, de la Rédaction des rapports,...

1.1.4. La cellule GRH

Mise en place fin de l'année 2014, elle est actuellement composée d'une attachée spécifique et de trois employés d'administration. Elle est chargée de l'organisation des examens, de la proposition des candidats dans les postes à pourvoir, des demandes de mutations, 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)

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
- 18 Employés d'administration
- 3 « Art.60§7 ».

2. Objectifs

- Gestion complète du personnel du CPAS, tant de la carrière administrative que du calcul du traitement ;
- Transmission aux organismes compétents des 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.

Administration générale

Les réunions régulières avec le fournisseur ainsi qu'avec les cinq autres CPAS partenaires et les visites mensuelles d'un informaticien de CIVADIS 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 », de l'Abri de nuit et du Chapitre XII, ...

Les déclarations trimestrielles des APE relatives à chaque projet prennent un temps considérable. Les relevés des deux derniers trimestres 2016 et le premier trimestre 2017 ont été validés par le FOREM. Quelques modifications 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 2017

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, octrois 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 dossiers 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 **12** agents au 01/11/2017 et **5** agents au 01/12/2017 ;
- Le service a également dû établir **1099** fiches pour les dossiers subsidiés des autres départements.

Administration générale

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

INTITULES	2017
En remplacement d'agents (maladie, inter carr, ½ tps méd, susp cont ...)	104
ONSS, Maribel, 1 ^{er} Emploi, SINE, APE, Plan Marshall, Subsidés,)	52
Remplacement /allaitement /maternité /écartement /congé parental	36
Modification de contrat/Echelle barémique	2
Modification de contrat	32
Prolongation d'occupation	62
Nomination	17

3.2. Fin de contrats

INTITULES	2017
Licenciement	5
Pension	14
Démission	13
Décès	1

3.3. Interruption de carrière

INTITULES	2017
1 ^{ère} demande / prolongation(ordinaire)	11
Congé parental	18
Régime + 55 ans	10
Rentrée anticipée	5

3.4. Accident de travail

INTITULES	2017
Déclaration	67
Accident de travail	42
Accident chemin du travail	12
Victime Art 60§7	33

3.5. Autorisation d'exercer une activité complémentaire

INTITULES	2017
Nombre de demande	6

3.6. Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures

INTITULES	2017
Octroi/prolongation	26

Administration générale

3.7. Règlement d'un cas de maladie professionnelle

INTITULES	2017
Octroi/prolongation	1
Refus provisoire/définitif	2

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

INTITULES	2017
Pour divers motifs/ longue durée	12

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

INTITULES	2017
Pour divers motifs/ longue durée	31
Allaitement	10
Écartement prophylactique	11

3.10. Octroi / prolongation travail à ½ temps médical :

INTITULES	2017
Nombre de dossiers-demande de prolongation	30
Agents bénéficiaires	18

3.11. Formation

INTITULES	2017
Nombre de formations	748
Nombre d'agents formés	453

3.12. Bénéficiaire de l'article 60§7

INTITULES	2017
En cours au 1 ^{er} janvier	675
Engagement	258
Fin de contrat	307
En cours au 31 décembre	364
Démission	8
Licenciement	6

Administration générale

SERVICE INFORMATIQUE

1. Présentation du Service

1.1 Missions

- Fournir et maintenir un outil et une structure informatique adaptée aux besoins, en continuelle augmentation, du CPAS ;
- Faire évoluer ce parc informatique, de manière réactive ou proactive, face aux constantes évolutions matérielles, logicielles et réglementaires afin de rencontrer au mieux la demande ;
- Faire face aux différentes menaces qu'est amené à connaître tout système informatique pour correspondre au mieux aux réalités du terrain ;
- Répondre aux problématiques spécifiques à chaque service ;
- Garantir la disponibilité, l'intégrité et la sécurité de l'ensemble des données par différentes solutions de sauvegarde et de redondance des infrastructures.

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 gradués spécifiques :
 - Marie CAMPS
 - François CRAYBECK
 - Frédéric DELREE
 - Nicolas RADOUX
- 2 employés d'administration :
 - Didier DELNOOZ
 - Pierre VAN DE MAELE

2. Objectifs

- Intégration d'un système antispam ;
- Mise en place de l'extension de la téléphonie IP ;
- Finalisation du raccordement au réseau fibres optiques 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 ;
- Mise en place de contrats de maintenance / assistance pour le matériel réseau et nos serveurs ;
- Augmenter la qualité et la productivité du Service Informatique par la participation à des formations spécialisées ;
- Participation à la réalisation des objectifs du Plan Stratégique Transversal du CPAS de Liège ;
- Poursuite du développement des synergies avec les Services Informatiques de la Ville et de la Police.

3. Activités développées en 2017 et quelques chiffres

Etat du parc en 2017

716 ordinateurs de bureau dont **83** ordinateurs portables, **458** téléphones IP, **223** imprimantes, **2** serveurs physiques, **19** serveurs virtuels, **25** NAS, **1** AS400 ISERIES 520, **1** serveur de téléphonie IP, **683** utilisateurs repris dans l'AD, **726** boîtes mails actives.

Catalogue logiciels en 2017

- 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 ;

Administration générale

- Les logiciels de comptabilité « ACROPOLE » et de facturation « GESFACT » de la société CIVADIS ;
 - Le logiciel «ENERGIS» du service Energie;
 - Le logiciel « MEDIUS » du service de médiation de dettes de la société LOGICAL SYS ;
 - Le logiciel de messagerie « ZIMBRA » de la société ZIMBRA ;
 - Le logiciel « DAMEWARE » utilisé pour la prise à distance d'un ordinateur de la société SOLARWINDS ;
 - Les logiciels «PDQDeploy» et «PDQInventory» utilisés pour le déploiement d'applications et la gestion du parc informatique de la société ADMIN ARSENAL ;
 - Le logiciel antivirus «SOPHOS», Le logiciel de chiffrement «Sophos disk encryption» de la société SOPHOS ;
 - Le logiciel de sauvegarde « ADBACKUP ENTREPRISE » de la société OODRIVE ;
 - Le logiciel de virtualisation VSPHERE de la société VMWARE ;
 - Le logiciel de backup pour machines virtuelles Veeam Backup de la société VEEAM ;
 - La suite bureautique Office, de la société Microsoft ;
 - Les suites bureautiques libres Open office et Libre Office.
- Migration des connexions conclues dans le cadre la convention Ville vers le marché Province de Liège pour le réseau étendu ;
 - Intégration d'un réseau Wifi pour différents sites de notre Administration.

Téléphonie

- Généralisation de la téléphonie IP à l'ensemble des sites externes et migration de la téléphonie classique vers notre solution intégrée.

Gestion du parc matériel / logiciel

- Intégration de la solution logicielle de gestion des contrats PIIS ;
- Plannification en vue de l'intégration du logiciel RH ULIS pour le Service du Personnel ;
- Gestion et suivi des licences inhérentes à l'utilisation des différents logiciels installés ;
- Mise à niveau, configuration, livraison et installation de matériels (serveurs, switches, ordinateurs portables et de bureau, téléphones & fax IP, imprimantes, scanners, NAS, lecteurs carte identité, ...) ;
- Dépannages à distance et sur site des postes de travail, des téléphones IP, des imprimantes, et du réseau ;
- Maintenance sur site et à distance des différents logiciels métiers ;
- Maintenance et poursuite du développement de logiciels spécifiques aux différents services (DSI, avis d'absences, cadastre des Marchés publics, statistiques pour différents services, simplification administrative, etc...) ;
- Participation à la rationalisation de l'impact budgétaire par la promotion des solutions logicielles libres (Généralisation des suites bureautiques LibreOffice & OpenOffice, solution mail Zimbra, généralisation de la téléphonie IP...).

Différentes tâches importantes réalisées par le service en 2017

Réseau

- Poursuite du développement du réseau fibre optique décidé dans le cadre des synergies avec la Police et la Ville de Liège, notamment par la constitution et gestion des dossiers d'acquisition de matériel actif ainsi que d'intégration du lien redondant pour le datacenter mutualisé «Tonne» ;
- Préparation de l'intégration d'un espace de stockage redondant (SAN) ;
- Plannification, intégration, maintenance et développement du réseau informatique et téléphonique intégré (ordinateurs, serveurs, téléphones & fax IP, imprimantes...)
- Intégration de l'ensemble des sites externes à notre réseau fibre optique et réseau étendu ;

Sécurité

- Poursuite de l'intégration des solutions de backups et de redondance matériel/logiciel ;
- Mise en place et suivi des solutions de sécurisation des données.

Administration

- Constitution et gestion des dossiers :
 - d'acquisition d'une solution de pointage sur site et à distance, compatible avec le système Ville ;
 - d'acquisition de matériel pour le renforcement des services internes et externes (ordinateurs portables et de bureau, téléphones et fax IP, imprimantes,

Administration générale

- switchs, lecteurs cartes identité...);
 - d'acquisition de logiciels et de licences ;
 - d'extension du réseau (connexion des sites externes chez Win et au réseau fibres optiques mutualisé) ;
 - des garanties et contrats de maintenance ;
 - des conventions pour les marchés conjoints, les centrales d'achats et les centrales de marché.
 - Organisation de séances d'informations / réalisation de tutoriels sur les outils informatiques mis à disposition ;
 - Généralisation du système informatisé et standardisé de demandes au service Informatique (DSI) ;
 - Poursuite de la réalisation du «Nouvel Horizon Informatique» ;
 - Tenue de l'inventaire du matériel informatique ;
 - Gestion des garanties pour les éléments du parc informatique ;
 - Fourniture de consommables informatiques et petits matériels ;
 - Relation avec les différents fournisseurs ;
 - Aide à l'installation informatique et aux déménagements des services :
 - Déménagement du SADA ;
 - Déménagement du Département de la Gestion Financière ;
 - SAIE et Appui 0-18 ;
 - Relais santé ;
 - Cellule GRH.
- ters ;
 - Intégration du logiciel SIRH – ULIS en collaboration avec le SEGI ;
 - Analyses en vue du remplacement du logiciel social CPAS 2000 ;
 - Intégration des pointeuses ;
 - Participation au projet «CAS» en collaboration avec la Province (déménagement des cellules DUS & SDF vers le site Saint-Laurent);
 - Déménagement du service Archives ;
 - Rationalisation des contrats de support/maintenance/ licence existants;
 - Renforcement des synergies avec les services Informatiques de la Ville et de la Police ;
 - Finalisation de la migration et de la virtualisation de nos serveurs ;
 - Actualisation de l'inventaire des besoins informatiques ;
 - Participation à la réalisation des objectifs du Plan Stratégique Transversal du CPAS de Liège ;
 - Augmentation de la qualité et la productivité du service Informatique par la participation à des formations spécialisées.

4. Perspectives prioritaires 2017

- Généralisation de la téléphonie IP à l'ensemble de notre Administration ;
- Intégration de la redondance firewall ;
- Intégration d'une solution anti-ransomware ;
- Intégration d'une solution informatisée de supervision technique du parc ;
- Implémentation et finalisation de la redondance de nos connexions fibre optique au sein de la boucle mutualisée avec la Ville et la Police de Liège ;
- Implémentation et intégration du SAN ;
- Développement du réseau WiFi ;
- Réalisation de la redondance des datacenters ;
- Déménagement des serveurs vers les différents datacen-

Administration générale

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, outre les tâches mentionnées ci-après, s'occupe également de toutes questions 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 graduée spécifique
- 9 employés d'administration
- 2 téléphonistes
- 1 coursier
- 3 agents d'accueil
- 2 agents infographes à la Cellule Communication

2. 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 2017, **7.932** 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 (courrier interne).
- 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). Le nombre de dossiers sinistres d'assurance traités en 2017 s'élève à : **16** accidents de roulage, **0** de R.C. et d'accidents corporels, **4** de R.C. Générale et **0** 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 :
 - **58** demandes individuelles a reçu un accord favorable ;
 - **1** établissement scolaire ont reçu un accord pour placer 2 stagiaires et 2 ASBL ont également placé 1 stagiaire chacune ;
 - **102** demandes individuelles ont été refusées ;
 - **6** demandes sont restées sans suite de la part des intéressés ;
 - **8** 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,...
- Le Département a passé **22** commandes d'abonnements et **8** commandes ponctuelles d'ouvrages pour un montant de **11.147 €**.
- La documentation essentielle a fait l'objet de reliures et l'ensemble a été archivé.
- Le relevé mensuel des jetons de présence des Conseillers de l'Action sociale est géré par le Département.
- 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, enveloppes, papier, agendas, mobilier, produits d'entretien,...), à l'exception des dossiers informatiques.
- Le Département gère divers crédits de l'ordinaire et à l'extraordinaire.
- Il assure également la gestion du patrimoine artistique et mobilier.

Administration générale

2.1. L'imprimerie

En 2017, le Département a assuré la production de **1.062.657** photocopies comprenant :

- Les documents divers ;
- Les brochures et formulaires utilisées dans l'Administration ;
- Les brochures et livres reliés ;
- L'édition du compte, du budget et du rapport annuel.

Il a également assuré la diffusion de caisses « papiers » pour les photocopieurs via les antennes (**973** boîtes de **2.500** A4 soit **2.432.500** feuilles A4).
- **7.200** BI

2.2. L'expédition

Le service assure l'expédition de tout le courrier de l'Administration, à l'exception de celui transporté par le coursier. En 2017, les frais postaux du Centre, outre certains envois périodiques à tarif préférentiel, se sont élevés à **205.000 €**.

2.3. La téléphonie

Les **2** personnes chargées de l'accueil téléphonique au numéro central du CPAS assurent l'orientation adéquate du public au sein de l'Administration et se font un devoir de renseigner et de conseiller les usagers qui s'adressent au Centre.

2.4. L'accueil

Dans le hall d'entrée de l'Administration centrale, 3 agents d'accueil ont pour tâche essentielle d'assurer l'accueil du public, de prodiguer les renseignements souhaités et d'orienter ce public vers les services adéquats.

En 2017, un montant de 15.000 € a été consacré spécifiquement à l'aménagement de l'accueil. Celui-ci a permis de créer une entrée dédiée aux membres du personnel et à leurs visiteurs et une autre spécifique aux bénéficiaires. De plus un système de sécurité et d'identification des agents a été mis en place (badges personnels).

3. Perspectives prioritaires

- Renforcer les synergies avec la Ville en matière de marchés publics.

B. LE DÉPARTEMENT DES BÂTIMENTS

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Le Département 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.

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 69 76 - Fax : 04/220 58 19
Courriel : christophe.mahy@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe du service

- 3 architectes
- 5 employés d'administration.

2. Les objectifs

- Assurer une bonne gestion du patrimoine bâti et non bâti ;
- Gérer en bon père de famille le patrimoine en procédant à des locations respectant des prescrits légaux ;
- Valoriser le patrimoine bâti en procédant à des travaux de rénovation ;
- Proposer à la Commission patrimoine les projets de rénovation à mettre en œuvre et à soumettre au Bureau permanent et au Conseil.

3. Activités développées en 2017 et quelques chiffres

3.1. Le travail des architectes consiste à :

- Visiter les immeubles du patrimoine afin de déterminer la planification des travaux à réaliser à court et à long terme ;
- Élaborer des projets de rénovation, d'aménagements et de modernisation des locaux et de l'équipement des immeubles occupés par les services du CPAS ;
- Élaborer la description des travaux d'entretien et de réparation, réaliser les métrés quantitatifs, rédiger les cahiers des charges composés de clauses administratives, de

Administration générale

clauses techniques, de métrés récapitulatifs et détaillés ;

- Envoyer les dossiers aux entrepreneurs et aux Autorités de tutelle ; Procéder à l'ouverture des offres ; En comparer les prix et déterminer l'offre la plus intéressante ; Commander les travaux ; Assurer le contrôle de ces derniers ;
- 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.

Des marchés de travaux publics ont été passés en 2017 pour un montant total de **564.855,35€**.

3.2. Le service administratif

Il assure tout le travail administratif du service.

Trois agents s'occupent de la gestion du patrimoine immobilier et notamment de :

- La fixation des valeurs locatives ;
- Les révisions des conditions des baux ;
- L'indexation des loyers ;
- Les fermages ;
- La remise à jour des parcelles cadastrées et des plans ;
- La réception des candidats locataires ;
- La constitution des dossiers de location ou de vente ;
- L'archivage.

Un quatrième agent à temps plein s'occupe de la gestion de l'ensemble des crédits du service, du contrôle des factures des travaux et entretiens d'immeubles, de la vérification des factures d'énergie de l'Administration (eau, gaz, électricité) et de celles du précompte immobilier, des différentes taxes, des approvisionnements en combustibles, ...

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

- Réaliser des cahiers de charges pour les énergies (mazout), le lavage des vitres et l'entretien des chaufferies, le gardiennage, la certification PEB, ... ;
- Participer aux expertises d'assurance ;
- Instruire les dossiers d'assurances suite aux dégâts des eaux, incendies, grands 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 **33.409,37 € TVAC** dont **2.297,48 €** de franchises à charge de notre Administration.

3.3. Patrimoine

Au 31.12.2017, le patrimoine comprenait :

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

Des immeubles productifs :

- **14** maisons ;
- **12** immeubles ou rez-de-chaussée commerciaux ;
- **95** appartements ;
- **8** bureaux et assimilés ;
- **2** complexes réservés aux personnes âgées: Prébendiers - Amercoeur (**32** logements) et le Clos des Cerisiers (**8** bungalows et **17** appartements) ;
- **3** fermes (ferme de Juprelle, ferme de Yernée et ferme de Wihogne).

Des parcelles :

- Province de Liège (**1.735ha 58a 21ca**) Valeur locations: **371.125,00 €**
- Province du Limbourg (**21ha 50a 54ca**) Valeurs locations : **4.184,91 €**.

Des bois :

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

3.3.1. Les ventes

Au cours de l'année 2017, **1** appartement a été vendu pour un montant total de **91.200,00 €**.

Au cours de l'année 2017, **4** terrains ont été vendus pour un montant total de **165.270,00 €**.

3.3.2. Les baux

La gestion courante du patrimoine privé a entraîné la fixation des valeurs locatives, la révision des conditions de baux à loyer, commerciaux ou ruraux, ainsi que la vente de bois sur pied.

Le département administratif est également intervenu dans la gestion des logements du Centre d'Amercoeur.

Administration générale

Biens	2017	Nombres de locataires
Terres	461.007,53 €	247
Fermes	11.105,38 €	3
Chasses	24.456,33 €	22
Maisons et appartements	1.171.444,23 €	159
TOTAUX	1.668.013,47 €	431

4. Perspectives prioritaires

- Poursuivre la certification énergétique de tous nos bâtiments;
- Poursuivre la rénovation du patrimoine privé ;
- Réaliser un marché pour globaliser les entretiens des systèmes incendie et intrusion.
- Examiner au mieux les possibilités de valorisation du patrimoine non-bâti.

C. LE SERVICE DES TRAVAUX

1. Présentation générale du service

1.1 Missions

La Régie des Travaux dépend directement du Département des Affaires générales et des Bâtiments. 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 ou 04/238 32 71
Courriel : pino.amormino@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 conducteur des Travaux
- 1 secrétaire

- 1 agent administratif « Art.60§7 »
- 2 électriciens
- 2 plombiers
- 1 menuisier aidé d'1 agent « Art.60§7 »
- 1 ouvrier polyvalent aidé de 2 ou 3 agents « Art.60§7 »
- 1 peintre aidé de 2 agents «Art.60§7»

2. Objectifs

La Régie des Travaux se charge de la maintenance et de l'entretien général du patrimoine du CPAS 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 2017

- Gestion des urgences au quotidien (travaux d'électricité, de plomberie / sanitaire, de chauffage, de menuiserie et serrurerie) ;
- Relevés des compteurs électriques, d'eau et de gaz ;
- Levée de remarques pompiers : cloisonnements RF / compartimentage RF (cave), vérification et contrôle des portes RF ;
- Levée des remarques d'AIB Vinçotte : remplacement des blocs de secours, remise aux normes (remplacement de luminaires, prises, câblages, goulottes, placement de switches, connecteurs, de boîtes de dérivation, de taques électriques,...) ;
- Gestion des clés, des chaufferettes, des ventilateurs ;
- Divers travaux de parachèvement, de rafraîchissement (peinture, tapissage et plafonnage), de petite maçonnerie, de recouvrement et vitrification de sol ;
- Fabrication en atelier de meubles et d'accessoires (pare-vent, supports pour ordinateurs, entre-bureaux, étagères,...) ;
- Remplacement de vitres, réparation de châssis, sécurisation de portes et fenêtres, fixation de panneaux ;
- Placement de ventilations SRI, d'aérations de portes, de vitrophanie ;
- Remplacement de barillets, de stores, de distributeurs de

Administration générale

- serviettes et de savon ;
- Consolidation de meubles ;
- Aménagement de camionnettes et d'armoires ;
- Rénovation et remplacement de sanitaires .

Divers chantiers réalisés en 2017

- **Rue du Ventilateur 31, Rue du Port 4-6, Rue des Beaux-Arts ; Vinâve d'Ile ; Rue de l'Armistice**
 - Mise à nu avant l'intervention du privé ;
 - Evacuation des encombrants.
- **Rue des Forgerons : bungalows et appartements**
 - Nettoyage des murs et portes ;
 - Peintures ;
 - Réparations (sanitaires, menuiserie, électricité,...).
- **Sas d'entrée de l'immeuble sis rue des Forgerons 9 suite à un incendie**
 - Sécurisation des lieux ;
 - Pose d'un faux-plafond ;
 - Extensions électriques ;
 - Placement d'armatures d'éclairage ;
 - Peintures.
- **Rue d'Elmer 42**
 - Préparation et ponçage des murs ;
 - Peinture des murs, plafonds, portes ;
 - Pose de revêtement de sol ;
 - Confection en atelier et placement d'un meuble de cuisine et de cache-tuyaux ;
 - Placement d'un plan de travail ;
 - Extensions électriques et pose d'une hotte et d'un détecteur de fumée ;
 - Réglage des portes et des fenêtres ;
 - Evacuation des encombrants.
- **Antenne du Nord**
 - Peinture de divers bureau
 - Installation d'un châssis vitré et d'un bloc-porte (cloison vitrée).
- **Réinsérer Dynamisation Wandre**
 - Confection d'une double cloison RF dans le couloir ;
 - Confection en atelier et placement de meubles cuisine.
- **Maison Carrefour**
 - Placement de l'ancienne cuisine équipée de la concierge de la place Saint-Jacques ;
 - Carrelage de la crédence ;
 - Extensions des nouveaux sanitaires.
- **SADA**
 - Confection en atelier d'une rampe pour personnes à mobilité réduite ;
 - Confection d'un meuble sous-évier.
- **Annexe 2^{ème} étage (bureau)**
 - Réparation des murs ;
 - Pose de plaques de faux-plafond ;
 - Montage d'une cloison ;
 - Fabrication en atelier de cache-stores ;
 - Fabrication en atelier de supports switches ;
 - Peintures ;
 - Extensions électriques : téléphonie, data, électricité (pose de switches, de goulottes et de connecteurs).
- **Antenne Sainte-Marguerite - salle d'attente, couloir, wcs et box**
 - Rafraîchissement et peintures ;
 - Pose de faux-plafond dans les toilettes ;
 - Pose de nouveaux wcs ;
 - Placement d'extracteur d'air dans les wcs ;
 - Carrelage ;
 - Confection en atelier et placement d'un comptoir d'accueil et d'un meuble pour l'imprimante.
- **Antenne Sainte-Marguerite - transformation d'un logement d'urgence en bureau**
 - Percée pour placement d'une porte ;
 - Carrelage de la crédence de la cuisine;
 - Rabotage des portes, placement de plinthes ;
 - Peintures.
- **Logements d'urgence : Prébendiers, Naniot 5**
 - Rafraîchissement et peintures ;
 - Réparations en maçonnerie ;
 - Carrelage (crédence, caissons...);
 - Remplacement et réparations des sanitaires ;
 - Réparation de châssis et portes.
- **Ferme de la Vache**
 - Compartimentage de la cave (maçonnerie + plafonnage) ;
 - Extensions électriques, data, téléphonie.

Administration générale

- **MDD, Antenne de Bressoux**
 - Peinture de différents bureaux ;
 - Extensions électriques ;
 - Placement de luminaires.
 - **Échelle des Mots**
 - Réparation des carrelages dans le couloir, le bureau et la cuisine ;
 - Nettoyage des lieux.
 - **Affaires générales, 2^{ème} étage, Place Saint-Jacques, 13**
 - Extensions électriques, téléphonie ;
 - Placement de consoles et tablettes ;
 - Confection en atelier et placement d'un meuble sous évier ;
 - Remplacement de sanitaires ;
 - Peintures.
 - **4^{ème} étage, Place Saint-Jacques 13**
 - Peinture de différents bureaux ;
 - Fabrication en atelier et placement d'une armoire data ;
 - Extensions électriques, téléphonie, data.
 - **Rez, loge place Saint-Jacques 13**
 - Fabrication en atelier et placement d'un comptoir d'accueil ;
 - Fabrication en atelier et placement d'une cuisine équipée pour les techniciennes de surface ;
 - Sanitaires ;
 - Extensions électriques, éclairage ;
 - Montage d'une contre-cloison ;
 - Peintures ;
 - Carrelage de la crédence.
 - **1^{er} étage, Place Saint-Jacques 13**
 - Extensions électriques, téléphonie ;
 - Peinture des bureaux ;
 - Déplacement de la cuisine équipée (démontage et remontage) ;
 - Placement de nouveaux sanitaires.
- homes ou décédées ;
 - Les déménagement 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 à archives et des boîtes de dossiers, papiers de destructions ;
 - Le transport des sacs de sel dans les antennes (en hiver) ;
 - Le transport des caisses de papier A4 et A3 vers la cave et l'imprimerie de l'administration centrale ;
 - Le transport du matériel informatique dans les encombrants ;
 - Le transport des objets trouvés (1 fois par mois) ;
 - Vider les appartement, caves, garages, des crasses laissée par les locataires de logements du CPAS ;
 - 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 Kärcher (maison familiale) ;
 - Entretien 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 déchets des expulsions de la Ville de Liège ;
 - Montage et démontage du matériel pour la Journée des Insertions (après les heures de service) ;
 - Enlèvement de divers déchets abandonnés par les SDF

D. LE SERVICE DÉMÉNAGEMENT

1. Missions

- Les déménagements des antennes ;
- Les déménagements des personnes placées dans les

Administration générale

aux abords de la Place Saint Jacques et de la rue du Vert-bois ainsi que le nettoyage de la dite zone (avec équipement ad-hoc).

1.1. Responsable

Monsieur Alain PAUWELS, chef d'équipe

1.2. Coordonnées du service

Rue du PLOPE, 140 - 4041 VOTTEM

Tél. : 04/227 97 33

Courriel : alain.pauwels@cpasdeliege.be

1.3. Composition de l'équipe

- 1 brigadier
- 3 agents manœuvre lourd APE
- 6 agents sous contrat Art.60§7

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 en chef 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

- 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 2017

- 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 2017 près de **25 tonnes** de papiers et cartons ont été ainsi recyclés.
- Les bases de données du service des Archives sont riches de **424.835** dossiers encodés fin 2017.
- En moyenne, **206** dossiers ont été transmis par mois aux différents services du CPAS, 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.
- **5** personnes prestant des heures dans le cadre de peines de travail autonomes ont été accueillies dans le service.
- Les contacts avec le service des Archives de la Ville de Liège se poursuivent de manière régulière dans le cadre des synergies Ville/CPAS et de la future implantation dans un bâtiment commun, rue de la Tonne à Rocourt. Des réunions communes aux deux services ont été organisées, ainsi qu'une activité de team building afin de renforcer les contacts entre agents de la Ville et du CPAS qui travailleront dans un service intégré.

4. Perspectives prioritaires

- Préparer le déménagement de 17.000 caisses d'archives et assurer la réussite de l'intégration des services des Archives de la Ville de Liège et du CPAS.
- Ce déménagement doit permettre de rationaliser et moderniser la gestion des archives produites par les différents services du CPAS. Cette modernisation touchera également le système de demande et livraison des dossiers. Les technologies numériques et de scannage permettront d'améliorer ce service dans un avenir proche.

Administration générale

- La dématérialisation des données est une réalité à laquelle le service des Archives reste attentif. Son fonctionnement sera amené à évoluer avec la mise en place de nouvelles pratiques et de nouvelles normes archivistiques.

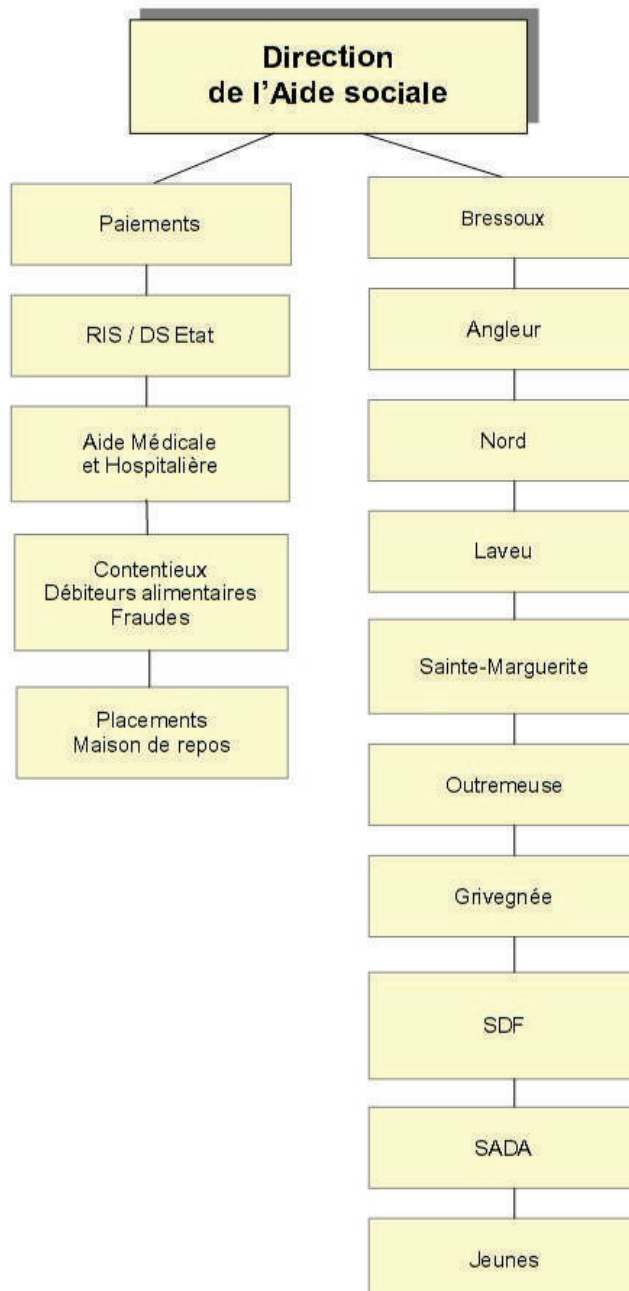
4.

Aide & Action sociale

Action sociale

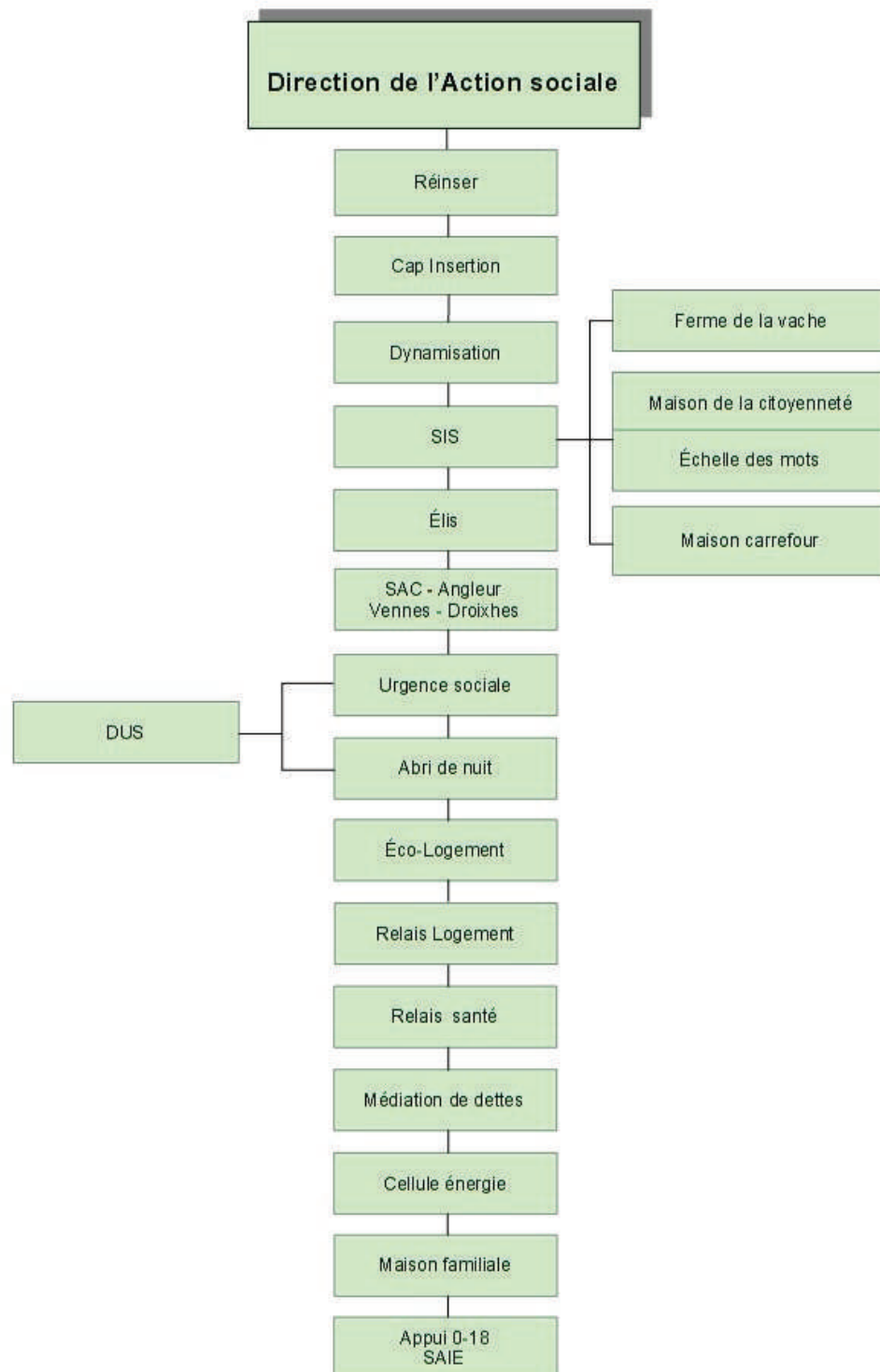
A. ORGANIGRAMMES

DÉPARTEMENT DE L'AIDE SOCIALE



Action sociale

DÉPARTEMENT DE L'ACTION SOCIALE



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

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.
- 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 Delphine NUDA, Directrice.

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)

catherine.ghaye@cpasdeliege.be

(pour la Direction de l'Action sociale)

1.5. Composition de l'équipe

- 2 directrices
- 2 attachées spécifiques (1,80 ETP) dont 1 attachée spécifique Juriste responsable des services DA, Contentieux et Fraude (à partir du 01/06/2017)
- 1 attachée à la Direction de l'Aide sociale (graduée spécifique en chef)
- 1 responsable de la cellule subsides (graduée spécifique en chef)
- 2 assistantes de Direction (employées d'administration)
- 10 employés d'administration (7,6 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. À 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 directions afin d'assurer une bonne collaboration avec les autres départements du CPAS et avec les autres partenaires.

3. Activités développées en 2017 et statistiques

3.1. Activités développées

3.1.1. Départements de l'Aide et de l'Action sociale (DAAS)

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.

Action sociale

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, les directrices de l'Aide et de l'Action sociale mènent une réflexion 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.

Au niveau du service DAAS, la gestion des bâtiments a été re-centralisée en 2017 au département des Affaires générales par souci d'efficacité et de bonne gestion.

3.1.2. Cellule « Gestion des dépenses et des subsides »

Dirigée par une graduée spécifique en chef, cette cellule est chargée d'établir les budgets des services de l'Aide et de l'Action sociale, de rédiger les bons de commande, de vérifier chaque dépense, de collationner les diverses factures, de constituer les différents dossiers de subsides. 4 agents administratifs (3,50 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 et de la soumission 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 Art.60§7) : gestion des échéances des contrats de remplacements, signalétique du personnel, constitution et gestion des dossiers, ... 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 de soumettre au Conseil de l'Action sociale les demandes de remplacement ou d'engagement dans les meilleurs délais 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, prime de compensation AVIQ, projets subventionnés,...).

Composée de 2 employées d'administration (pour 1 ETP), cette cellule travaille en étroite collaboration avec le service du personnel et la cellule de Gestion des Ressources Humaines.

3.1.4. L'appui juridique

Depuis 2007, une juriste a pour mission d'apporter un appui juridique à la direction de l'Aide sociale ainsi qu'aux antennes sociales, principalement en droit social, droit civil et droit judiciaire.

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

À la demande de la Direction de l'Aide sociale, la juriste prépare des réunions et rédige des rapports ou des procédures de travail sur différentes thématiques. Elle modifie ou rédige différents documents administratifs internes (canovas de notifications, formulaires, accusés de réception, procurations, courriers divers...). Elle effectue les recherches juridiques nécessaires et rédige des notes relatant le résultat de ces recherches.

Dans les cas où des poursuites judiciaires (notamment des requêtes en matière de débiteurs alimentaires), des appels de jugements ou des pourvois en cassation se justifient sur base de l'avis de la Direction de l'Aide sociale après que les dossiers lui aient été présentés par les agents du service Contentieux, elle rédige les rapports pour le Comité Spécial du Service Social (CSSS) ainsi que les délibérations pour le Conseil de l'Action Sociale (CAS) et présente les dossiers au CSSS pour avis.

Elle rédige les délibérations pour le CAS dans les dossiers de fraude.

Enfin, elle vérifie les dossiers d'incompétences territoriales concernant le CPAS de Liège.

3.2. Statistiques

3.2.1. Cellule « Gestion des dépenses et des subsides »

En 2017, la cellule a géré 133 dossiers de subventions (dossiers de solde, bilans financiers, rapports d'activités,

Action sociale

collecte de données statistiques, encodage en ligne, préparation des délibérations et conventions, demandes de subventions, inspections, ...). Parmi les **133** dossiers gérés en 2017, le fonds fédéral « Participation et activation sociale » a généré l'examen de **777** demandes pour le volet « pauvreté infantile » et **62** demandes pour le volet « manifestations sociales, culturelles et sportives ». À cela s'ajoute la gestion du nouveau volet « modules collectifs » qui a permis l'engagement de personnel ; **15** dossiers concernaient des nouvelles demandes de subventions dont 6 ont reçu un avis favorable.

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

Au 31 décembre 2017, le personnel des départements de l'Aide et de l'Action sociale comptait un effectif de **531,02** ETP (dont **29,60** ETP sous contrat Ville de Liège et **54** ETP sous contrats article 60§7) Au 31/12/2017, **97** agents étaient sous contrats de remplacement.

4. Perspectives prioritaires

- Mettre le focus sur 2 axes en particulier :

- 1. L'accueil au sein du CPAS de Liège, via la création d'un guichet d'accueil centralisé des nouvelles demandes de RIS et d'ERIS.
- 2. La réorganisation de l'antenne jeunes et la création d'une cellule Jeunes qui sera centrée sur l'accompagnement.

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

Action sociale

L'AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE SECTEUR « HOSPITALISATION »

1. Présentation générale du service

1.1. 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.
- Instruction du dossier et enquête sociale si le patient n'est pas aidé financièrement par le CPAS de Liège.
- 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 mutualistes ou en cours d'affiliation.
- Accueil du public pour tout renseignement relatif à l'aide hospitalière, 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 Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège (3^{ème} étage de l'annexe)
Tél. : 04/220 59 33
Fax : 04/220 69 96
Courriel : corinne.loncin@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau administratif f.f.
- 5 employés d'administration
- 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 2017 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, CIVADIS et la SMALS et afin de résoudre les blocages des cartes médicales.
- Rencontre avec le service social du CHU afin d'échanger sur nos pratiques respectives et aboutir ainsi à une meilleure compréhension du travail et des contraintes de chacun.
- Uniformisation des procédures de travail au sein du département.

3.2. Statistiques

3.2.1. Le domicile de secours est Liège

Personnes hospitalisées et inscrites au registre population .

- **1931** factures pour un montant de **242 290,02 €**.

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,

Action sociale

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 :

- **635** factures pour un montant de **147 559,20 €**.

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)

Le CPAS 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 :

- Liège : **323** factures pour un montant de **61.184,25 €**.
- État : **103** factures pour un montant de **11.927,42 €**.

TOTAL : 426 factures pour un montant total de **73.111,67 €**.

Ces factures concernent **147** dossiers.

3.3. Analyse critique

En ce qui concerne les dépenses hospitalières, nous constatons une stabilisation sur fonds propres mais une augmentation de **29%** des paiements récupérables « Etat ». Cela s'explique par l'accélération des procédures de régularisation mais également par l'affiliation possible à une mutuelle de certaines catégories de personnes étrangères depuis le 1/12/2016. Ces bénéficiaires n'entrent donc pas dans le système Médiprima ce qui justifie l'accroissement plus important des dépenses « Etat ».

En matière de frais de transports, le nombre de dossiers concernant des personnes dialysées a augmenté légèrement impactant inévitablement l'accroissement des dépenses sur fonds propres (+10%). En effet, il s'agit de trajets aller/retour 3X/semaine avec, pour certains, l'utilisation de véhicules médicalisés plus onéreux.

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.
- Veiller à toujours plus d'équité dans le traitement des demandes.

Action sociale

L'AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE SECTEUR « AIDE MÉDICALE »

1. Présentation générale du service

1.1 Historique

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

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. A ce jour, cela ne concerne que les hôpitaux mais la phase 2 de MEDIPRIMA sera élargie aux médecins généralistes.
- 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.
- Création des droits constatés. Récupération de la quote-part fixée à charge du bénéficiaire ou du montant des tickets modérateurs payés par notre Centre en avance sur l'aide sociale financière.
- 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 : corinne.loncin@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau administratif f.f.
- 6 employés d'administration dont 1 agent sous contrat art.60§7 (5,50 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.
- Récupération auprès des bénéficiaires des droits constatés relatifs aux tickets modérateurs avancés par notre

Action sociale

Centre ou de la quote-part établie lors de l'octroi d'une aide exceptionnelle à la santé.

3. Activités développées en 2017 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.
- Travaux préparatoires à la phase 2 de Médiprima visant à inclure les médecins généralistes au système et à harmoniser les champs libres «commentaires» par des structures codifiées.

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 : **7.361 factures** pour un montant de **341.655,26€**.
- Frais paramédicaux : **141 factures** pour un montant de **35.066,20€**.
- Frais pharmaceutiques et prothèses : **3.552 factures** pour un montant de **414.068,13€**.

TOTAL : 790.789,59€.

4.253 dossiers de demandes d'aide exceptionnelles à la santé, 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 : **1.924 factures** pour un montant de **43.078,54€**
- Frais paramédicaux : **9 factures** pour un montant de **1.296,48€**
- Frais pharmaceutiques et prothèses : **953 factures**, pour un montant de **117.621,42€**.

TOTAL : 161 996,44€.

783 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

Nous constatons une forte augmentation (+14%) des demandes d'aide médicale due à la précarisation et à l'augmentation du coût de la vie. Une part importante des demandes d'aide exceptionnelle sont introduites par des personnes aidées financièrement ou bénéficiaires de ressources +/- équivalentes au RIS et qui ne savent plus faire face à leurs frais de santé.

Le total des dépenses est malgré cela en légère diminution, ce qui est dû à :

- L'accélération des procédures à l'Office des étrangers permettant l'affiliation des bénéficiaires à une mutuelle ;
- L'augmentation des refus en vertu de la législation et de notre règlement interne. Le % de refus est le même mais sur un nombre supérieur de demandes, le montant absolu est donc plus important.

Il est à souligner que nous avons récupéré, principalement auprès des mutuelles, **2.433,31€** qui viennent en déduction des dépenses sur fonds propres, mais également **4679,42€** sur les dépenses « Etat ».

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.
- Veiller à toujours plus d'équité dans le traitement des demandes.

Action sociale

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 CPAS qui, conformément à l'article 4 ou à l'article 5 de la Loi du 2/4/1965, est en droit de recouvrer des frais d'aide sociale, est tenu de donner avis de l'octroi des secours dans un délai de 45 jours, selon le cas :

- Soit au CPAS de la commune où la personne secourue a ou est présumée avoir son domicile de secours ;
- Soit au SPP Intégration Sociale (SPP-IS).

Les frais à charge de l'État 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 1965, à concurrence de 70 ou 100% suivant le type d'aide.
- 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 gérons 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 s'assurer qu'il n'y a pas d'erreurs dans les montants réclamés et/ou payés, mais également en vue de contrôler les imputations budgétaires.

1.3. Chef de service

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

1.4. Coordonnées du service

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

1.5. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau administratif
- 14 employés d'administration (13,60 ETP)

2. Objectifs

L'objectif fixé est d'encoder les dossiers afin de récupérer, dans le 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 2017 et statistiques

3.1. Activités développées

- Gestion des mesures de contrôle de plus en plus importantes transmises par le SPP-IS.
- Mise en place des méthodes de travail en vue du remboursement des recettes au SPP-IS.

Action sociale

- 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 : **2.554**

Taux isolé : **5.011**

Taux ménage : **2.848**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés en 2017 : **10.413**

Cette moyenne est constituée de :

- **79,12%** de ménages inscrits au registre population ;
- **19,02%** au registre des étrangers ;
- **1,86 %** au registre d'attente ou radiés d'office.

Montant total récupéré au SPP-IS : **84.869.432,71€**

Montant total récupéré à la Région : **6.765.574,01€**

Montant global récupéré (État + Région) : **91.635.006,72€**

Nombre total de dossiers reçus et traités : **30.964** dossiers

3.2.2. Equivalent du revenu d'intégration sociale

Moyenne mensuelle de ménages :

- Taux cohabitant : **391**
- Taux isolé : **422**
- Taux ménage : **264**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés en 2017 : **1.077**

Cette moyenne est constituée de :

- **86,79%** de ménages inscrits au registre des étrangers ;
- **3,85 %** au registre d'attente ;
- **1,34%** non-inscrits ;
- **7,62%** radiés d'office.

Montant total récupéré au SPP IS : **11.352.087,59€**

Montant total récupéré à la Région : **772.105,63€**

Montant global récupéré (Etat + Région) : 12.124.193,22€

Montant total de dossiers reçus et traités : **7.530 dossiers.**

3.2.3. Projet individualisé d'intégration sociale

L'encodage de la date d'entrée en vigueur du contrat PIIS, dans chaque dossier concerné, a permis le remboursement de la subvention particulière permettant de couvrir les frais d'accompagnement et d'activation.

- Subventions PIIS étudiants : **962.897,22€**

- Subventions PIIS générales : **1.959.854,68€**

Soit un montant total pour 2017 de : **2.922.751,90€.**

3.2.4. Dossiers de la Cellule Énergie et « Fonds mazout »

Notre service a créé et mis à jour la base de données « CPAS2000 » pour **1.689** dossiers de la cellule Energie et **1.135** « Fonds mazout », soit **2.824** dossiers au total.

Pour les dossiers qui concernent 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 (+10%) et à diminuer en ERIS (-24%). 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 1/12/2016, par le droit au revenu d'intégration pour les personnes sous statut de protection subsidiaire ainsi que par une diminution constante du nombre de demandeurs d'asile aidés par notre Centre.

Quant au total des subventions versées par le SPP-IS en RIS, nous relevons une augmentation de 16% qui correspond non seulement à l'accroissement du nombre de dossiers mais également à l'indexation des montants au 1/06/2017 et à l'adaptation de 2% des montants de base au 1/09/2017.

Notre service a traité **38.494** dossiers contre **39.819** en 2016. Cela est dû principalement à la réorganisation de la gestion des dossiers du SADA. Les décisions proposées couvrent désormais une période administrative plus longue

Action sociale

impactant à la baisse le nombre de dossiers transmis dans le circuit. À ce chiffre, s'ajoutent les dossiers « Energie » et « Fonds Mazout » soit **2.824** dossiers.

Entre le 1/6/2017 et le 31/5/2019, les médecins généralistes doivent adhérer au système Médiprima. En 2017, aucun médecin de la Province de Liège ne s'y était encore inscrit.

4. Perspectives prioritaires

- Analyse détaillée des contrôles transmis par le SPP-IS afin d'apporter soit les corrections nécessaires, soit les justificatifs de nos décisions auprès du service Inspection du SPP-IS.
- Amélioration de l'analyse des montants payés aux bénéficiaires et des subventions reçues afin de s'assurer que nous percevons effectivement toutes les subventions dont nous pouvons bénéficier.
- Amélioration de la collaboration et de la communication avec les antennes sociales : formation des nouveaux travailleurs sociaux notamment dans les matières concernant le RIS et l'ERIS.
- Collaboration avec le Département financier afin de mettre en place en 2018 le remboursement individuel auprès du SPP-IS de tous les droits constatés recouverts.
- Mise à la disposition des agents d'un outil informatique performant garant d'un travail qualitatif et quantitatif.

Action sociale

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 et notifier les décisions du Comité spécial du Service social.
- Préparer les fichiers électroniques de paiement.
- Effectuer et gérer les paiements accélérés.
- Gérer les récupérations et élaborer les droits constatés.
- Mettre en cause les différents organismes sociaux afin de récupérer les sommes accordées en avances sur allocations sociales.

1.3. Chef de service

Madame Corinne HONNAY, Chef de service 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 4 agents sous contrat Art.60§7 (15,47 ETP).

2. Objectifs

Exécuter notre mission de la meilleure manière afin, d'une part, d'assurer le versement des aides financières pour les

bénéficiaires dans les meilleurs délais et, d'autre part, de veiller à ce que les finances de notre administration soient, dans la mesure du possible, préservées au maximum.

3. Activités développées en 2017 et statistiques

3.1. Activités développées

Exécution des décisions du Comité spécial du Service social

3.2. Statistiques

Nombre de décisions enregistrées : **60.407**
Nombre d'aides urgentes traitées : **6.948**
(montant : **4.201.741,51€**)
Nombre d'aides urgentes SDF traitées : **1.819**
(montant : **141.645,25€**)
Nombre de droits constatés créés : **14.055**
Mises en cause effectuées : **1.710**
Décomptes établis suite aux mises en cause : **543**
(montant : **1.439.513,97€**).

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 fin 2016 et début 2017 de l'engagement de 3 nouveaux agents sous contrat article 60§7.
- Cependant, la complexité toujours croissante du travail demande une formation de plus en plus longue et difficile, il devient dès lors très difficile pour le service de travailler avec plus de 2 collègues sous contrat art. 60§7 en même temps. En effet, ces agents sont engagés pour une période limitée dans le temps et nécessitent d'être formés et encadrés. Malheureusement, engager du personnel sous un autre type de contrat se révèle difficile pour des raisons budgétaires.
- L'augmentation du nombre et de la complexité des dossiers n'a fait que croître alors que le personnel du service compte à ce jour 2 agents fixes de moins qu'en 2017.

Action sociale

- Le but pour 2018 va donc être de tenter, malgré l'augmentation de la masse de travail conjuguée à la diminution de personnel, de continuer à remplir notre mission en assumant le paiement aux bénéficiaires dans un délai raisonnable tout en maintenant une précision de travail la plus élevée possible.

Action sociale

SERVICE DU CONTENTIEUX

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

En 1990, le CPAS a désigné deux avocats, Maître D. PIRE et Maître M. DELHAYE, afin de défendre ses intérêts dans des dossiers relevant de l'Aide sociale. Le service Contentieux 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 « Fraudés » et de constitution de partie civile du CPAS. Lorsqu'ils débouchent sur des procédures en Justice de paix, et devant le Tribunal de la famille pour les procédures introduites après le 3/08/2017, le service gère les dossiers mettant en cause des débiteurs alimentaires.

1.3. Chef de service

Madame Violette GRATIEN, Attachée spécifique Juriste

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

- 1 responsable – Attachée spécifique Juriste
- 3 employés d'administration (3 ETP) dont 1 agent sous contrat art.60§7
- 1 graduée spécifique juriste (1ETP).

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 ou d'un pourvoi en cassation éventuel, de l'introduction de poursuites au civil, de requêtes en matière alimentaire.

- Le service traite les incompétences territoriales.

3. Activités développées en 2017 et statistiques

Activités développées

- Le service communique par voie électronique avec les avocats et les antennes sociales et autres institutions.

- Le service a procédé à la rédaction de nouveaux canevas dans diverses matières et d'une procédure de travail écrite.

- 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	223
Jugements rendus	215
Arrêts rendus	51
Dossiers fraudés	17
Requête en pension alimentaire	8
Saisies-arrêt	15
Délégations de sommes	1
Total	530

Action sociale

3.1.2. Statistiques par avocats

3.1.2.1. En première instance

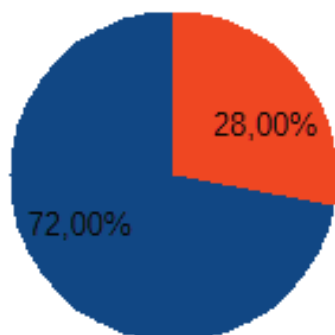
215 jugements ont été rendus par les différents Tribunaux, 207 ont été rendus par le Tribunal du Travail de Liège et 8 par la Justice de Paix.

Pour les 214 dossiers défendus par nos conseils, l'on peut compter 155 jugements favorables au CPAS, 59 défavorables.

Concernant les 59 jugements défavorables, le CPAS a formé appel concernant 20 jugements : 1 arrêt favorable au CPAS a été rendu et 19 appels sont toujours en cours.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	155	72
Défavorables	59	28
Total	214	100



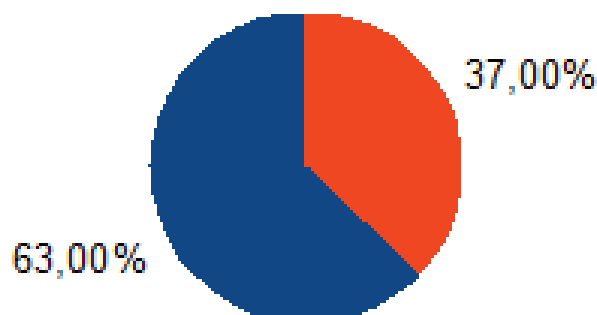
3.1.2.2. En appel

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

Pour les 51 dossiers défendus par nos conseils, l'on peut compter 32 arrêts favorables et 19 défavorables.

D'où les proportions suivantes :

Libellé	Nombre	%
Favorables	32	63
Défavorables	19	37
Total	51	100



3. Analyse critique

- Le service Contentieux a traité 223 recours en 2017 contre 259 en 2016.
- La communication par voie électronique permet de communiquer rapidement.
- L'élaboration des nouveaux canevas et de la procédure de travail écrite ont 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

- Affiner les tableaux afin d'obtenir un maximum d'informations en vue de l'établissement de statistiques et d'améliorer l'analyse critique du travail effectué sur antennes.
- Constituer une jurisprudence par thématique.
- Tenter de communiquer davantage avec les instances extérieures telles que l'Auditorat du travail et les cours et tribunaux, par voie électronique.

Action sociale

SERVICE « DÉBITEURS ALIMENTAIRES »

claudine.thonnard@cpasdeliege.be

violette.gratien@cpasdeliege.be

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.

1.2. 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.

1.3. Chef de service

Madame Violette GRATIEN, Attachée spécifique Juriste

1.4. Coordonnées du service

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

Tél. : 04/220 69 86 ou 04/220 69 85 ou 04/220 58 52

Fax : 04/220 69 95

Courriel : serge.ebepe@cpasdeliege.be

julien.monisse@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 responsable – Attachée spécifique Juriste
- 2 employés d'administration
- 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 2017 et statistiques

3.1. Statistiques

En 2017, les antennes nous ont envoyé **1495** dossiers.

Voici la répartition par antenne :

Légende

A1 : Antenne Ste-Marguerite

A4 : Antenne du Nord

A6 : Antenne d'Outremeuse

A8 : Antenne de Grivegnée

A11 : Antenne SDF

A2 : Antenne du Laveu

A5 : Antenne de Bressoux

A7 : Antenne d'Angleur

A9 : Antenne du SADA

A15 : Antenne Jeunes

	A1	A2	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A11	A15	Total/mois	%
Janvier	10	23	15	14	23	16	4	1	16	71	193	12,91
Février	4	7	7	10	18	11	2	45	8	45	112	7,49
Mars	4	10	10	14	12	20	6		16	61	156	10,43
Avril	6	11	9	20	8	5	7	1	12	35	114	7,63
Mai	10	17	6	20	22	20	4	1	9	51	160	10,70
Juin	5	21	9	22	8	12	5	1	16	37	136	9,10
Juillet	8	19	5	11	23	10	3	1	13	42	135	9,03
Août	2	9	7	16	3	6	2	1	9	41	96	6,42
Septembre	4	8	10	4	7	8	4		7	24	76	5,08
Octobre	1	11	10	21	19	6	8		8	25	109	7,29
Novembre	5	21	12	14	16	12	4	4	14	34	136	9,09
Décembre	4	10	7	4	14	8	3		3	19	72	4,81

Action sociale

Ces dossiers ont abouti comme suit :

Libellé	Nombre	%
Non taxable	1.177	79
Taxable	176	12
Équité	50	3
Report	25	2
Autres	53	4
Total	1.481	100

Légende

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.

Autres : cette rubrique reprend : les débiteurs alimentaires résidant à l'étranger (ce qui rend l'enquête « DA » difficilement réalisable), les refus (enquête aboutissant à un refus de l'aide sociale ou du RI) ainsi que les retraits (le bénéficiaire ne bénéficie plus de l'aide sociale ou du RI).

En 2017, le service Débiteurs alimentaires a traité 1481 dossiers sur les 1495 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 (résident à l'étranger, sans domicile, ...).

Dossiers taxables toujours en cours depuis 2010 :

Année	Nombre de dossiers
2010	1
2011	3
2012	7
2013	11
2014	19
2015	39
2016	45

TOTAL : 125 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, 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

- Collaboration étroite avec les antennes sociales : Cette collaboration permet d'avoir une bonne connaissance des situations des bénéficiaires au fil de l'intervention du service DA. Elle est indispensable puisqu'elle sert de base au travail effectué au sein du service (implications familiales, situation financière des bénéficiaires, ...) Même si la collaboration avec les antennes sociales fonctionne relativement bien, elle n'a pas toujours pu être optimale en 2017 vu la mouvance du personnel due à

Action sociale

la nouvelle répartition des dossiers entre antennes sociales suite à la restructuration de l'antenne Jeunes.

- Collaboration avec le service Contentieux pour les dossiers en cours de procédure judiciaire : le service DA apporte au service Contentieux les informations nécessaires pour l'instruction du dossier judiciaire.
- Suivi complet des dossiers DA du service Placement pour les personnes hébergées en maison de repos ou en institution spécialisée : ce suivi implique une uniformisation des procédures des dossiers DA du service placement avec ceux des dossiers DA de l'Aide sociale.
- Collaboration avec le Département de la Gestion financière : cette collaboration permet d'obtenir une récupération effective des contributions alimentaires.
- Adaptation/rédaction des documents types du service DA : cela permet la mise à jour des divers documents au point de vue juridique et la vulgarisation des règles applicables pour les débiteurs alimentaires afin de faciliter les échanges et tenter d'éviter des contestations.

Il est également important de relever que les dossiers non taxables (qui représentent 79% de l'ensemble des dossiers) constituent une masse de travail non négligeable, indépendamment du fait qu'aucune taxation n'a finalement été possible.

4. Perspectives prioritaires

- Donner une meilleure visibilité du service Débiteurs alimentaires via une présentation en antenne de son fonctionnement et de ses missions.
- Optimiser la collaboration avec les antennes sociales, notamment lors des procédures judiciaires.

Action sociale

CELLULE FRAUDE

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

La cellule existe depuis 2005. Elle a toujours eu et conserve en 2017 la mission de répertorier les fraudes à l'Aide sociale et d'établir précisément le montant total du préjudice financier causé à notre CPAS.

Depuis 2011, la cellule assurait également la gestion des mouvements et le suivi des listings « mutations » (appellation interne propre au CPAS de Liège). Ces listings, qui sont extraits de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS), reprennent les changements de situation des bénéficiaires du CPAS (changement d'adresse, contrat de travail, activité d'indépendant, travail des conjoints/enfants, naissances,...) qui pourraient avoir une influence sur le montant de l'aide versée par notre Centre. Ces suivis sont également traités rigoureusement par chaque antenne. A partir de 2018, la Cellule Fraude ne vérifie plus ces listings donnant ainsi l'entière responsabilité de cette gestion aux antennes sociales qui gèrent également le contrôle de tous les autres flux BCSS.

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 sociales.

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 Violette GRATIEN, Attachée spécifique Juriste

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

- 1 employée d'administration (0,5 ETP)

2. Objectifs

La cellule répertorie les fraudes à l'Aide sociale et établit le montant du préjudice financier causé à notre Centre.

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 2017 et statistiques

3.1. Activités développées

- En 2017, la cellule Fraude a répertorié **172** dossiers «fraudes» et relevé que le montant total des sommes perçues indûment au préjudice de notre Centre s'élève à 749.731,73 euros, soit 1,49% de l'ensemble des Aides et Revenus d'Intégration versés en 2017.

- Concernant les courriers émanant de l'Auditorat du travail de Liège, la cellule Fraude a assuré le suivi de **79** nouveaux dossiers pour l'année 2017, dont **26** ont été clôturés dans le courant de la même année. 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.

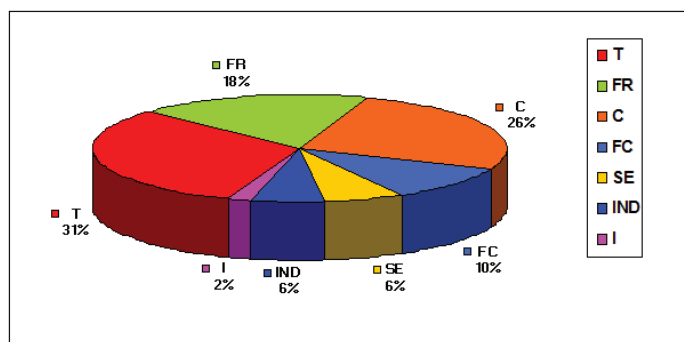
- La cellule Fraude a également assuré le suivi de **30** nouvelles demandes d'enquête à l'Auditorat du travail sollicitées par les différentes antennes. Au 31/12/2017, 2 de ces demandes d'enquête ont été clôturées.

Action sociale

3.2. Statistiques

Types de fraudes	Dossiers	%	€
T	54	31	64.027,42
C	44	26	207.637,40
FR	31	18	117.792,90
FC	18	10	284.659,59
SE	11	6	22.405,17
IND	10	6	37.841,92
I	4	2	15.367,33
Total	172	100	749.731,33

T : travail	FR : fraude résidence
C : cumul	FC : cohabitation
SE : séjour étranger	I : incarcération
IND : indu	



3.3. Analyse critique

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

- le nombre de dossiers « fraudes » répertoriés a diminué (82 dossiers de moins qu'en 2016).
- Le montant total de l'indu est également largement inférieur (254.452,54€ de moins qu'en 2016).

Il ne faudrait pas pour autant en tirer de conclusions hâtives. En effet, l'année 2017 a été le début de grands changements au sein des différentes antennes sociales :

- 1^{ère} étape de la restructuration de l'antenne Jeunes ;
- Nombreux transferts de travailleurs et de superviseurs au sein des différentes antennes sociales ;
- Réattribution des dossiers étudiants suivis par l'antenne Jeunes au sein des différentes antennes ;
- Adaptation et réaménagement des locaux pour certaines antennes.

Ces changements ont donc certainement eu une influence sur la gestion et le suivi des dossiers fraudes. Il est même à souligner que la proportion entre le nombre de dossiers traités en 2017 et le montant de l'indu est supérieur à l'année 2016 (4.359,00€ par fraude traitée en 2017 contre 3.953,00€ par fraude traitée pour 2016). Il est donc impératif de rester vigilant et de mettre tout en œuvre pour éviter que le montant de la fraude à l'égard de notre Centre n'augmente.

Pour cette année, il faut souligner que les « fraudes au travail » ont fortement augmenté (41% de dossiers en 2017 contre 31% en 2016). Cependant, comme l'année précédente, le montant de l'indu concernant les dossiers « fraude à la cohabitation » reste l'indu le plus élevé malgré un nombre de dossiers en nette diminution (18 dossiers en 2017 contre 29 en 2016). Cela s'explique, sans doute et toujours à l'heure actuelle, par le fait qu'elles sont plus difficiles à découvrir et à objectiver que les « fraudes au travail » et qu'elles portent, dès lors, régulièrement sur une période frauduleuse assez longue.

D'autre part, le pourcentage de dossiers concernant la « fraude au cumul de revenus » est passée de 13% à 26% avec un montant significatif de 207.637,40 €. Il serait donc utile de s'intéresser d'avantage aux revenus des conjoints et cohabitants ainsi qu'à toute autre activité (ex.: ventes de métaux, ...) des bénéficiaires de notre Centre.

L'accès récent à la BCSS, octroyé notamment aux antennes sociales qui disposent, dès l'introduction de la demande, de beaucoup d'informations relatives à la situation familiale et professionnelle du demandeur, permet de détecter plus rapidement une anomalie dans les dossiers concernant les nouvelles demandes et donc de repérer plus rapidement d'éventuelles fraudes. La collaboration étroite avec l'Auditorat permet également de mettre à jour plus rapidement des fraudes qu'il était difficile d'identifier auparavant.

D'autre part, 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.

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 réactifs aux informations permettant de détecter des fraudes.

Action sociale

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

Enfin, il convient de relever que les délais de réponse de notre Centre à l'Auditorat du Travail dans le cadre de dossiers complexes dont le traitement demande beaucoup de temps, est à améliorer.

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 l'octroi ou non d'un RI ou d'une aide sociale. Ce parcours peut être schématisé 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, Réinsérer, 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. : 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 du 8 juillet 1976 prévoit en son article 1er le droit à l'Aide sociale pour chaque citoyen dans le but de lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine. C'est ce que s'efforcent de mettre en œuvre les antennes sociales du CPAS de Liège. Implantées dans les quartiers de la Ville de Liège ou antennes spécialisées dans des problématiques particulières (Antenne Jeunes 1, 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, soit la loi du 2 avril 1965 relative à la prise en charge des secours accordés par les CPAS, la loi organique des CPAS 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. L'après-midi pour certaines d'entre-elles (pour plus de détails, voir : <http://www.cpas-deliege.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

Action sociale

demande est remis à la personne et un rendez-vous est fixé avec un(e) assistant(e) social(e) de permanence dans les plus brefs délais. La personne est informée des renseignements et des documents à fournir à l'assistant(e) social(e) lors du premier entretien ainsi que de ses droits et obligations.

- Notre CPAS n'est pas compétent : la personne est orientée vers le service ou le CPAS compétent. Elle 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 1ère rencontre. La date de la demande sera celle du jour de l'entretien téléphonique.

2.4. Mise en cause émanant d'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 2017 et statistiques

3.1. Liste des antennes

Le territoire de la Ville de Liège a été découpé géographiquement afin de délimiter 7 antennes sociales. À 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. jusqu'au 1/05/2017

Madame Françoise LIZEIN, chef de bureau spécifique f.f. pour les antennes d'Angleur et du Nord à partir du 01/05/2017.

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f. (à 0,5 ETP à partir du 01/05/17)
- 2 superviseuses dont 1 supplémentaire à partir du 01/09/17 (1,80 ETP)
- 8 assistants sociaux jusqu'au 31/07/2017 (7,50 ETP) ; 10 assistants sociaux jusqu'au 30/11/2017 (9,20 ETP) et 11 assistants sociaux (10,20 ETP) à partir du 01/12/2017
- 3 agents administratifs du 01/01/17 au 30/06/2017 (2 ETP) ; 5 agents administratifs du 01/07/17 au 30/09/17 (3,50 ETP) et 4 agents administratifs à partir du 01/10/17 (3 ETP)
- 1 agent d'accueil sous contrat Art.60§7.

Au cours de cette année 2017, l'antenne

- A examiné et instruit **656** nouvelles demandes dont **409** ont fait l'objet d'une admission et **247** d'un refus
- A clôturé **311** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1.424** visites à domicile ;
- Effectué **3.285** entretiens ;
- Géré **893** 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 bu-

Action sociale

reau spécifique, Responsable des antennes de Bressoux et du Laveu à partir du 01/05/2017.

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique (à 0,5 ETP à partir du 01/05/17)
 - 1 superviseuses dont 1 supplémentaire à partir de septembre 2017
 - 15 assistants sociaux jusqu'au 31/07/2017 (14,80 ETP)
 - 19 assistants sociaux jusqu'au 30/10/2017 (18,20 ETP) et 20 assistants sociaux (19,30 ETP) à partir du 01/11/2017
 - 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS) à partir du 04/12/17
- 4 agents administratifs jusqu'au 30/09/17 dont 2 agents-sous contrat art.60§7 et 5 agents administratif à partir du 01/10/17 dont 2 agents sous contrat Art.60§7

Au cours de cette année 2017, l'antenne

- A examiné et instruit **874** nouvelles demandes dont **613** ont fait l'objet d'une admission et **261** d'un refus.
- A clôturé **485** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1.900** visites à domicile ;
- Effectué **4.595** entretiens ;
- Géré **1.433** dossiers par mois en moyenne.

3.1.3. Antenne de Grivegnée

Coordonnées :

Rue Belvaux,128 - 4030 Liège

Tél. : 04/340 36 90

Fax.: 04/340 36 96

Courriel : ant.grivegnee@cpasdeliege.be

Responsable :

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

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f. (à 0,5 ETP à partir du 01/05/17)
- 1 superviseuse (0,80 TP)
- 9 assistants sociaux jusqu'au 31/07/2017 (9 ETP) ; 12 assistants sociaux jusqu'au 30/11/2017 (11,30 ETP) et 14 assistants sociaux (13,30 ETP) à partir du 01/12/2017
- 1 éducateur spécialisé (subvention PIIS) à partir du 04/12/17
- 3 agents administratif dont 2 sous contrat art60§7 jusqu'au 30/06/2017 (2,80 ETP)

- 4 agents administratif dont 2 sous contrat art60§7 jusqu'au 30/09/2017 (3,30 ETP) ; 5 agents administratif dont 2 sous contrat art60§7 à partir du 01/10/17 (4,30 ETP)

Au cours de cette année 2017, l'antenne

- A examiné et instruit **609** nouvelles demandes dont **462** ont fait l'objet d'une admission et **147** d'un refus.
- A clôturé **365** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1.339** visites à domicile ;
- Effectué **3.342** entretiens ;
- Géré **1.022** dossiers par mois en moyenne.

Activités spécifiques développées par l'antenne en 2017

L'antenne a participé aux réunions concernant le projet « MAPIL » (Mieux accompagner la pauvreté infantile) qui a pris fin au 31/12/2017.

3.1.4. Antenne du Laveu

Coordonnées :

Rue du Laveu 63 - 4000 Liège

Tél. : 04/229 72 10

Fax : 04/229 72 11

Courriel : ant.laveu@cpasdeliege.be

Responsable :

Monsieur Jean-Pol KNOPS, chef de bureau spécifique f.f. jusqu'au 1/05/2017

Madame Isabelle FUMAROLA, chef de bureau spécifique pour les antennes de Bressoux et du Laveu à partir du 01/05/2017

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f. (à 0,5 ETP à partir du 01/05/17)
- 2 superviseuses dont 1 supplémentaire à partir de septembre 2017
- 11 assistants sociaux jusqu'au 30/04/2017 (10,80 ETP) ; 14 assistants sociaux jusqu'au 30/11/2017 (13,80 ETP) et 17 assistants sociaux (16 ETP) à partir du 01/12/2017
- 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS) à partir du 04/12/17
- 1 agent administratif jusqu'au 30/06/17 ; 4 agents admi-

Action sociale

nistratifs (3,5 ETP) dont 2 sous contrats Art.60§7 jusqu'au 31/10/2017 ; 5 agents administratifs (4,5 ETP) dont 2 sous contrats Art.60§7 à partir du 01/11/2017

- Effectué **1.936** visites à domicile ;
- Effectué **4.837** entretiens ;
- Géré **1.279** dossiers par mois en moyenne.

Au cours de cette année 2017, l'antenne

- A examiné et instruit **543** nouvelles demandes dont **359** ont fait l'objet d'une admission et **184** d'un refus.
- A clôturé **283** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1.274** visites à domicile ;
- Effectué **3.428** entretiens ;
- Géré **1.161** dossiers par mois en moyenne.

3.1.5. Antenne du Nord

Coordonnées :

Rue Lambert Grisard, 3/5 - 4000 Liège
Tél.: 04/228 91 20
Fax.: 04/227 89 93
Courriel : ant.nord@cpasdeliege.be

Responsable :

Madame Françoise LIZEIN, chef de bureau spécifique f.f.
Responsable des antennes d'Angleur et du Nord à partir du 01/05/2017

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f. (à 0,5 ETP à partir du 01/06/17)
- 2 superviseurs (dont 1 supplémentaire à partir du 01/09/17)
- 11 assistants sociaux jusqu'au 31/07/2017 (10,50 ETP) ; 14 assistants sociaux jusqu'au 30/09/2017 (13,30 ETP) ; 15 assistants sociaux jusqu'au 30/11/2017 (13,80 ETP) et 16 assistants sociaux à partir du 01/12/2017 (14,80 ETP)
- 1 éducateur spécialisé (subvention PIIS) à partir du 04/12/17
- 2 agents administratifs
- 1 agent d'accueil sous contrat art.60§7

Au cours de cette année 2017 l'antenne

- A examiné et instruit **682** nouvelles demandes dont **441** ont fait l'objet d'une admission et **241** d'un refus.
- A clôturé **372** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

3.1.6. Antenne d'Outremeuse

Coordonnées :

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

Responsable :

Madame H. LEJEUNE, Chef de bureau spécifique

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique
- 2 superviseuses
- 22 assistants sociaux jusqu'au 30/11/17 (19,65 ETP) et 24 assistants sociaux (21,65 ETP) à partir du 01/12/17
- 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS) à partir du 04/12/17
- 7 agents administratifs dont 3 sous contrat Art 60§7.

Au cours de cette année 2017, l'antenne

- A examiné et instruit **1.384** nouvelles demandes dont **1.142** ont fait l'objet d'une admission et **242** d'un refus.
- A clôturé **626** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **2.307** visites à domicile ;
- Reçu **6.919** personnes en entretien ;
- Géré **1.809** dossiers par mois en moyenne.

3.1.7. Antenne de Sainte-Marguerite

Coordonnées :

Rue Naniot, 3/5 - 4000 Liège
Tél. : 04/224 52 50
Fax : 04/224 52 72
Courriel : ant.stemarguerite@cpasdeliege.be

Responsable :

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

Equipe :

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

Action sociale

- 10 assistants sociaux jusqu'au 30/07/17 (9,40 ETP) ; 11 assistants sociaux (9,90 ETP) jusqu'au 30/10/17 et 13 assistants sociaux (11,50 ETP) à partir du 01/12/17
- 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS) à partir du 04/12/17
- 4 agents administratifs, dont 2 agents d'accueil sous contrat Art .60&7.

Au cours de cette année 2017, l'antenne :

- A examiné et instruit **585** nouvelles demandes dont **402** ont fait l'objet d'une admission et **183** d'un refus.
- A clôturé **352** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1.420** visites à domicile.
- Effectué **4.664** entretiens.
- Géré **1.043** dossiers par mois en moyenne.

4. Perspectives prioritaires

Depuis 2015 et l'arrivée au CPAS des personnes qui sont en fin de droit aux allocations d'insertion, le nombre de bénéficiaires n'a fait qu'augmenter : 2706 dossiers de Revenu d'Intégration en plus entre novembre 2014 et novembre 2017.

Il faut ajouter à cela le traitement des dossiers qui n'aboutissent pas à un octroi et ceux qui ne génèrent pas de paiement.

D'autre part, les exigences du SPP-IS sont toujours plus nombreuses ; à titre d'exemple, la loi sur le Droit à l'Intégration Sociale a été modifiée en ce qui concerne les Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS), l'idée étant de les généraliser à tous nos bénéficiaires. Dans ce cadre, chaque PIIS doit être précédé obligatoirement d'un bilan sur le degré d'insertion socioprofessionnelle de la personne et doit ensuite faire l'objet d'au moins 3 évaluations.

Au fil du temps, le CPAS a adapté sa pratique, parfois tant bien que mal, à cette augmentation de dossiers et de charge de travail.

Aujourd'hui le modèle ne permet plus d'absorber ces contraintes sans des adaptations plus structurelles.

C'est pourquoi il a été décidé de redistribuer les dossiers sociaux de l'antenne Jeunes sur les différentes antennes et de créer un service Jeunes uniquement dédié à l'accompagnement ; il n'est en effet plus possible de mener les 2

volets de concert uniquement par les travailleurs sociaux de l'antenne Jeunes.

Ensuite, les antennes arrivent à saturation quant au nombre de travailleurs sociaux qui peuvent y être installés. Cela engendre toute une série de difficultés et nuit au traitement correct des dossiers et au delà, au bien être des travailleurs.

Les dossiers sociaux seront donc, dans le courant 2018, répartis en **8** quartiers et **2** antennes spécialisées, le SADA et la cellule SDF.

Le département de l'Action sociale verra quant à lui la création de la nouvelle cellule Jeunes.

Action sociale

Antenne Jeunes

1. Présentation générale

1.1. Historique

L'antenne Jeunes a ouvert ses portes le 5 octobre 2009 suite à divers constats liés à ce public en particulier. Cependant, depuis 2015, le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale a augmenté de manière plus sensible. Cette augmentation a mis à mal le mode de fonctionnement et a entraîné une réflexion globale sur l'organisation du service. En effet, l'impact est d'autant plus fort pour l'antenne Jeunes car l'accompagnement de ce public demande d'avantage d'attention. Ils sont à un moment de leur vie où les choix sont nombreux et déterminants notamment par rapport à leur formation et leurs choix d'orientations.

Au vu de l'augmentation de la charge de travail et de l'investissement demandé pour le suivi des dossiers « jeunes », il a été décidé de les répartir sur l'ensemble des assistants sociaux, superviseurs et responsables des différentes antennes sociales et dans un deuxième temps de créer un service « Jeunes » axé uniquement sur l'accompagnement.

La première phase de cette restructuration s'est déroulée en août 2017 avec la répartition des dossiers étudiants au sein des différentes antennes sociales.

1.2. Missions

La création de l'antenne Jeunes s'est inscrite dans la volonté de se spécialiser dans le suivi social d'un public nombreux et rencontrant des difficultés particulières. Cette mission reviendra au service Jeunes tandis que le traitement des dossiers sociaux sera assuré par les antennes. À ce jour, l'antenne Jeunes traite toujours les dossiers des 18-25 ans qui ne sont plus étudiants.

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

Du 01/01/2017 au 31/07/2017 :

L'ensemble de l'effectif compte 48 agents :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.
- 6 superviseuses (5,8 ETP)
- 2 psychologues (1,16 ETP) pour la cellule Familles/Jeunes
- 1 psychologue (Intervenant « psycho-social ») chargée des suivis individuels, de maintenir et renforcer le réseau social mis en place dans le cadre d'une recherche-action financée par la Fédération Wallonie-Bruxelles
- 29 travailleurs sociaux (26,8 ETP)
- 7 employés d'administration (6,5 ETP)
- 2 employés d'administration sous contrat Art.60§7

Du 01/08/2017 au 31/12/2017

L'ensemble de l'effectif compte 28 agents :

- 1 chef de bureau spécifique
- 2 superviseuses (1,8 ETP)
- 1 psychologue (0,66 ETP) pour la cellule Familles/Jeunes
- 1 psychologue chargée des suivis individuels, de maintenir et renforcer le réseau social mis en place dans le cadre d'une recherche-action financée par la Fédération Wallonie-Bruxelles
- 14 travailleurs sociaux (13,5 ETP)
- 1 éducateur spécialisé engagé dans le cadre de la subvention PIIS à partir du 04/12/17
- 5 employés d'administration (4,5 ETP)
- 2 employés d'administration sous contrat art. 60§7
- 1 éducateur sous contrat art. 60§7

2. Objectifs

- Examiner la demande de RIS ou d'ERIS et gérer le dossier social ;
- Mettre le jeune en projet ;
- Construire avec lui un projet cohérent, en adéquation avec ses souhaits, ses potentialités, ses compétences ;
- Assurer un encadrement et un accompagnement de qualité et adapté ;

Action sociale

- 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 2017 et statistiques

3.1 Activités développées

3.1.1. Activités développées par l'intervenant psycho-social

- Un vendredi par mois, des séances d'informations collectives pour les migrants sortant des Centres Fedasil ou Croix-Rouge sont organisées. Les objectifs sont de sensibiliser ce public aux diverses démarches administratives, de fournir une aide à la réalisation des demandes de prime ADEL, d'aborder la notion de citoyenneté, de responsabiliser à la consommation d'énergie, de transmettre les disponibilités actuelles en matière de cours FLE et Alpha mais aussi de renseigner sur le réseau existant en matière de procédures spécifiques (regroupement familial, régularisation,...). L'objectif est également de les accompagner collectivement vers une Maison de l'emploi du Forem en vue de leur inscription comme demandeur d'emploi.
- Les dispositifs d'intervention sociale existants sont renforcés afin de permettre 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, l'intervenant psycho-social :
 - S'implique et participe aux divers réseaux existants par une présence au sein de rencontres inter-professionnelles (Plate-forme liégeoise de promotion de la santé, Centre Liégeois des services sociaux, Coordinations de quartiers, Commission logement, MADDO, Instance Bassin liégeois, ...) ;
 - Recherche et met en place des conventions de collaboration avec des professionnels et Institutions ressources. Avec l'École de Promotion Sociale de Grâce-Hollogne, des formations ont été spécialement conçues pour le public « CPAS » : vendeur en magasin, aide familial et ouvrier polyvalent en bâtiment ;

- Partage ses ressources et crée du lien entre les intervenants ou services concernés, notamment pour faciliter la prise en charge des bénéficiaires ;
- Participe à des interventions avec des pairs, participe aux réunions d'équipe.

De plus, pour cette création de liens, l'intervenant psycho-social poursuit le travail en réseau via une plate-forme constituée d'intervenants concernés par la prise en charge de jeunes bénéficiaires âgés de 18 à 25 ans. Cette plate-forme se réunit 4 fois par an et permet un éveil de la réflexion avec des partenaires ayant déjà leurs propres ressources (ONE, Plannings familiaux, AMO, Maisons Inter-générationnelles, Manager de quartier, CISP, Centres de santé mentale,...). Elle permet aussi la prise de connaissance de divers réseaux existants, auxquels il n'est pas possible de participer (table ronde des quartiers, 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 2017, les suivis individuels effectués par l'agent psycho-social touchaient à diverses thématiques récurrentes en matière de santé, d'orientation scolaire et/ou professionnelle, de logement, de gestion financière,... Les informations peuvent être générales, suivies ou non d'un accompagnement de mise en réseau ou d'un accompagnement fonctionnel dans des démarches précises (remise en ordre administrative, inscription à des cours, Forem,...). L'intervention peut être plus ou moins longue pour un soutien après une rupture familiale, un soutien psychologique avec possibilité d'orientation (dépendance, estime de soi, victimisation, violence, ...). Par mois, le nombre de suivis touche environ 25 jeunes, soit une nouvelle demande par jour en plus des suivis toujours en cours. La demande d'intervention est souvent adressée directement par l'assistant(e) social(e) (AS) gestionnaire du dossier et principalement lors des permanences. Elle peut également provenir de la superviseuse ou du jeune lui-même par effet de bouche à oreille. 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 tient compte de la demande du jeune et/ou de son AS. Elle peut s'espacer dans le temps mais elle s'adapte toujours à la demande de chacun des jeunes.

Action sociale

- Avec la collaboration de l'ASBL Article 27, une série d'activités collectives liées aux missions d'insertion du CPAS de Liège a également été mise en place. Ainsi, un groupe, appelé « Comité de Spectateurs », a entrepris des activités culturelles ayant pour objectif de favoriser les échanges, la rencontre, la socialisation mais aussi de développer la capacité d'organisation et de planification des jeunes. En effet, ce sont les participants qui se sont investis dans le processus (planification de la sortie, recherche Internet, prise de contact avec les musées, organisation du transport, encadrement du groupe,...).

3.1.2. Autres activités

- Suite au nombre croissant de jeunes mamans et de futures mamans, un nouvel espace de rencontre de discussion et d'échange a été créé, permettant à ces dernières de sortir de leur isolement, de partager leur expérience de vie, leurs connaissances et leurs ressources, d'échanger leurs craintes face à un premier accouchement et de se rassurer, de disposer d'une meilleure information sur les ressources en interne et en externe (services sociaux, organisations culturelles, accompagnements divers,...). Ces rencontres s'effectuent 2 fois par mois. L'AMO « le CLAJ » est partenaire de ce projet, avec l'idée de mettre en réseau les bénéficiaires.

- 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 et se déroulent les mercredis après-midi, au sein de l'antenne.

- Cette année, le Père Noël a été invité à l'antenne Jeunes afin de distribuer ses assiettes garnies à 50 enfants. L'événement a été imaginé et organisé par un groupe de jeunes mamans bénéficiaires à l'antenne Jeunes.

Afin de renforcer le travail de terrain et les accompagnements fonctionnels, un nouvel agent éducateur a été engagé sous contrat 60§7 début du mois de mai 2017. Cet engagement a permis à l'antenne Jeunes de répondre plus rapidement aux demandes d'intervention formulées par les AS (les interventions étant plus nombreuses et plus complexes), les situations administratives difficiles trouvent une issue favorable et les tensions sont diminuées car la prise en charge peut être immédiate. Cette implication supplémentaire dans la prise en charge de la situation d'un jeune rassure toutes les parties. Fin 2017, un éducateur supplémentaire a pu être engagé dans le cadre de la subvention PIIS.

La quantité de démarches individuelles étant en augmentation, il n'a pas été possible de poursuivre tous les projets collectifs de 2016 (activités avec l'ASBL Coup d'envoi, et animations avec le CERES). En effet, l'augmentation de la charge de travail et de l'investissement demandé pour le suivi des dossiers jeunes a rendu impossible la gestion de projets collectifs en parallèle.

Premier semestre 2017 :

- Les assistants sociaux ont géré **2.963** dossiers en moyenne par mois. Parmi ceux-ci, plus ou moins **1.500** ont le statut étudiant.
- **9.040** personnes se sont présentées à l'antenne Jeunes.
- **1.259** nouvelles demandes ont été examinées et instruites dont **774** ont fait l'objet d'une admission et **485** d'un refus.
- **476** dossiers ont été clôturés par un retrait.

Deuxième semestre 2017 :

- Les assistants sociaux ont géré **1.597** dossiers en moyenne par mois
- **6.433** personnes se sont présentées à l'Antenne-Jeunes.
- **836** nouvelles demandes ont été examinées et instruites dont **516** ont fait l'objet d'une admission et **320** d'un refus.
- **606** dossiers ont été clôturés par un retrait.

4. Perspectives prioritaires

Dans le cadre de la poursuite de la restructuration de l'antenne Jeunes, une seconde phase est prévue début 2018 afin de réorienter le reste des dossiers jeunes vers les antennes sociales.

Une troisième phase consistera à mettre un place un service spécifique dédié à l'accompagnement des jeunes qui mettra l'accent sur leur insertion sociale et professionnelle.

Action sociale

SERVICE D'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE (SADA)

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 gère l'aide sociale publique à l'égard des personnes d'origine étrangère en séjour illégal ou précaire sur le territoire de Liège. L'implantation début mars 2017 du SADA dans des locaux communs au CRIPEL, place Xaxier Neujean, s'est accompagnée d'un aménagement spécifique de l'accueil du public et d'une réorganisation importante du fonctionnement.

À mesure de l'évolution des statuts de séjour, les publics se sont diversifiés :

- Les personnes en illégalité de séjour (**56,54%** du public);
- Les personnes sous statut de protection subsidiaire (environ **20%** du public) ;
- Les personnes regroupées autour de membres de leur famille ressortissants de l'UE (essentiellement enfants belges ou européens ou reconnus) ou non ressortissants de l' UE (**22,47 %** des demandes d'aide introduites) ;
- Le public « victimes de la traite des êtres humains » (environ **4 %**) ;
- Les demandeurs d'asile (moins de **1%**) ;
- Les personnes sous statut « recevable 9ter » (**2,63 %**) ;
- Les personnes régularisées temporairement pour raison médicale (9ter fondé) ou humanitaire (9 bis) restent marginales au niveau du public aidé.

1.2. Missions

Le SADA gère les missions :

- régies par loi organique des CPAS du 08/07/1976 à l'égard des personnes d'origine étrangère en séjour pré-

caire ou illégal sur le territoire ;

- 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 service 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 (RIS) ;
- aide médicale urgente (AMU) et aide médicale et hospitalière (AMH) ;
- aide matérielle à charge de FEDASIL.

L'accueil et l'accompagnement intègrent les spécificités juridiques, administratives et psycho-médico-sociales des migrants afin de les orienter vers les administrations et services pertinents en matière de séjour, de santé, de logement et d'insertion. Acteur du PCS, le SADA vise l'accueil et l'intégration des personnes d'origine étrangère dans le respect des valeurs démocratiques.

1.3. Chef de service

Madame Sabine BOGEMANS, chef de bureau spécifique f.f.

1.4. Coordonnées du service

Place Xavier Neujean, 19 B - 4000 Liège

Tél. : 04/238 50 60 (61-62)

Fax : 04/ 267 61 58

Courriel : antenne.sada@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

L'équipe se compose de 29 personnes dont 10 agents de la Ville de Liège (8,80 ETP) mis à disposition du SADA et financés par la Région Wallonne dans le cadre du PCS. Au 31/12/2017, elle compte :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.
- 1 juriste (agent « Ville »)
- 1 graduée spécifique en chef (agent CPAS)
- 17 assistants sociaux : 7 agents « Ville » (5,8 ETP) et 10 agents CPAS (9,2 ETP)
- 4 employés d'administration : 2 agents « Ville » (2 ETP) et 2 agents CPAS (2 ETP)
- 4 agents d'accueil sous contrats art.60§7

Action sociale

- 1 éducatrice engagée dans le cadre de la subvention PIIS (depuis le 04/12/2017).
- Examine et active les droits à la protection sociale (AMU, ERIS, RIS) et à la sécurité sociale (mutuelle, prime ADEL, allocations familiales, permis de travail, allocations de chômage, pensions/GRAPA, etc.) ;

2. Objectifs

- Constituer un relais local public spécialisé dans l'examen des situations de séjour et des droits économiques et sociaux dérivés. 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 ;
- Participer à la lutte contre les phénomènes d'exploitation (économique notamment), de discrimination et de violences (familiales, conjugales, sexuelles, etc.) en effectuant les relais nécessaires (notamment en matière de traite des êtres humains vers l'ASBL SURYA) et promeut le respect des principes démocratiques (égalité de traitement, hommes/femmes, ...).
- Assurer aux personnes l'accueil et l'aide sociale dus par la collectivité dans le respect de la dignité humaine et des valeurs démocratiques ;
- En 2017, plus de **30 %** des demandes d'aide financière ont été introduites en faveur de personnes quittant le réseau d'accueil de FEDASIL avec comme corollaire la nécessité de mise en ordre administrative des situations et d'activation simultanée des droits en matière de santé, de logement et d'insertion socio-professionnelle.
- Individualiser au mieux le suivi de chaque situation en prenant en compte les réalités migratoires, leurs évolutions et les spécificités du public ;
- En matière de santé :
- Renforcer les synergies fonctionnelles avec les partenaires locaux publics et privés ; en particulier en matière de prévention sanitaire, de santé, de logement, d'insertion et de lutte contre les phénomènes d'exploitation ;
- Pour la plupart, les bénéficiaires n'ont pas d'accès à l'assurance santé obligatoire ou sont en attente de l'activation de ce droit suite à l'acquisition d'un statut le permettant.
- Favoriser l'intégration des personnes d'origine étrangère ;
- Le SADA vise l'accès et le maintien de l'accès aux soins de santé ainsi que la prévention sanitaire par des actions coordonnées avec le Relais santé :
- Constituer un lieu d'écoute et d'expression des migrants afin d'éviter les mécanismes de repli social.

3. Activités développées en 2017 et statistiques

En matière de sécurité d'existence :

Le SADA informe sur les procédures, oriente vers les autorités, instances et services compétents en matière de séjour. En fonction de la situation de séjour du migrant, il :

- Effectue les démarches de régularisation administrative pour garantir l'aide sociale publique notamment en répercutant vers les instances habilitées (administration communale, dispatching de FEDASIL, OE) les incohérences constatées (erreur ou oubli de mentions au registre national e.a.) entre la situation administrative du migrant et sa situation de fait ;
- Affiliation à une mutuelle ;
- Orientation vers le réseau local de médecine générale et spécialisée et fidélisation au réseau (pour limiter le recours à l'urgence) ;
- Assure l'effectivité du droit à l'aide matérielle (demande d'hébergement à l'administration FEDASIL en faveur des familles avec enfants mineurs en séjour illégal, signalement des MENA au service des tutelles, droit à l'accompagnement médical à charge de FEDASIL) ;
- Prévention sanitaire (gale, tuberculose, ...) et sensibilisation aux phénomènes de violence familiale et sexuelle (excision) ;
- Sensibilisation à l'alimentation saine via la tenue d'un stand par des bénéficiaires et promotion du sport via la

Action sociale

participation au « Lotto run » organisé par l'asbl « Coup d'envoi ».

Le maintien d'un accompagnement spécifique à l'égard des personnes « sans-abri » et « sans-papier » à Liège associé au travail de complémentarité avec le Relais santé et le réseau local existant ont permis d'assurer l'accès et la continuité des soins urgents en faveur de ce public doublement précarisé.

En matière de logement :

Depuis juillet 2017, le SADA examine toutes les demandes d'aide introduites par des personnes quittant le réseau d'accueil FEDASIL pour s'installer sur le territoire de la ville de Liège. L'examen de ces demandes s'effectue avec l'appui technique du Relais Logement du CPAS de Liège qui vérifie la sécurité et la salubrité des logements. En 2017, plus de 160 personnes ont quitté le réseau d'accueil pour s'installer à Liège portant à 197 le nombre de demandes d'aide au premier loyer et à la garantie locative et à 166 le nombre de primes à l'installation.

En matière de logement, 4 catégories de bénéficiaires présentent des profils spécifiques :

- Les personnes sortant de Centre dont la première occupation d'un logement personnel en Belgique nécessite un travail spécifique d'information sur les normes 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) et d'orientation vers les services d'appui ;
- Les mamans seules en séjour illégal ou en demande de regroupement familial avec enfant(s) mineur(s) autorisé(s) au séjour résidant en Maisons d'accueil ;
- Les « sans-abris – sans papier » représentant 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 « intermittents de la légalité et de l'illégalité de séjour » générés par le *turn over* dans les situations de séjour des personnes en demande de régularisation pour raison médicale (tantôt en séjour précaire, puis en séjour illégal et à nouveau en séjour précaire) ; *turn over* qui précarise les conditions locatives (perte de logement, dettes, expulsion).

En matière d'insertion socio-professionnelle :

En regard du statut de séjour, le SADA examine les modalités d'accès au marché de l'emploi et à la formation et veille à l'effectivité des démarches administratives utiles. Il oriente 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. L'obligation légale depuis le 01/12/2016 de conclusion de projets individualisés d'intégration sociale a intensifié le travail de :

- Bilantage (niveau de français et bilan de compétences) et d'orientation (scolarisation, alphabétisation, remise à niveau, recherche de formation qualifiante) en collaboration avec Cap Insertion ;
- Positionnement en matière de formation et d'emploi (inscription comme demandeur d'emploi, équivalence de diplômes, permis de travail, recherche d'emploi) en collaboration avec REINSER (examen des aides à l'embauche et accompagnement des travailleurs) et les services d'appui.

Quelques chiffres

Au 31/12/2017, le SADA gérait **1.338** dossiers, se ventilant en AMU (**46,86%**), en RIS (**27,65%**) et ERIS (**25,49%**). La proportion d'aide médicale urgente fluctue mensuellement entre **45** et **60%** tandis que la proportion de RIS et de ERIS a augmenté d'environ **5%** depuis début 2017 pour chacune de ces catégories.

En 2017, le SADA a effectué **6.790** entretiens et **1.113** visites à domicile ayant abouti à :

- 286 admissions à l'aide sociale équivalente au revenu d'intégration sociale (ERIS) et **221** admissions au revenu d'intégration sociale (RIS) ;
- **705** refus d'aide financière (**651** ERIS et **54** RIS) ;
- **936** révisions et 861 prolongations financières ;
- **3.211** octrois d'aide médicale urgente en collaboration avec le Relais santé dont 460 pour des suivis chroniques ;
- **212** refus d'aide médicale urgente ;
- **263** retraits (**198** ERIS et **65** RIS) ;

Action sociale

- **121** orientations vers Cap Insertion pour l'établissement d'un bilan de français et/ou de compétences et un projet socio-professionnel (contre **51** en 2015 et **81** en 2016).

Analyse critique

2017 confirme les tendances observées depuis 2014 : en tant que bénéficiaires d'une aide sociale à charge du CPAS, les demandeurs d'asile sont devenus minoritaires et les personnes en séjour illégal majoritaires. Dans les faits, des candidats à l'asile renoncent à l'accueil matériel ou n'ont droit qu'à l'accompagnement médical à charge de FEDASIL en attendant, en cas de demande d'asile multiple, la prise en considération de la demande par le CGRA. Ces personnes, administrativement à charge de FEDASIL, restent présentes sur le territoire communal liégeois et représentent plus de **10%** des demandes introduites.

L'intermittence des situations de légalité et d'illégalité de séjour des personnes en demande de régularisation de séjour pour raison médicale a conduit à un phénomène de précarisation spécifique de ce public : perte de logement, dettes, expulsion, fracturation du parcours d'insertion sociale. À l'incompréhension, la détresse et la confusion du public impacté, s'ajoute une surcharge de travail socio-administratif (allers-retours incessants entre l'AMU et l'ERI), des ruptures dans l'accompagnement et une augmentation du contentieux juridique. Atteintes de pathologies sévères, les personnes font état de l'impossibilité de retour au pays pour raison d'inaccessibilité du traitement débuté et/ou suivi en Belgique.

Pour toutes les catégories de public, l'identification des statuts de séjour et des droits dérivés doit composer avec la complexité du phénomène du « multi-statuts » : une même personne a plusieurs procédures de séjour et des statuts hétérogènes sont constatés au sein d'une même famille.

La mise en place de PIIS depuis le 01/12/2016 touche majoritairement au sein du SADA de jeunes adultes arrivés comme mineurs sur le territoire depuis moins de 2 ans avec un niveau de connaissance du français faible, voire inexistant. L'accroche et l'apprentissage rapide et soutenu du français, quel que soit le moment de l'année, sont des enjeux fondamentaux pour l'acquisition des prérequis nécessaires à la scolarisation, la formation et l'orientation métier. Ils se heurtent à l'insuffisance et au peu de mobilité de l'offre. Or, pour ce public, il s'agit de pouvoir travailler rapidement pour réunir l'argent nécessaire au regroupement familial au prix de l'acceptation de n'importe

quel emploi dans n'importe quelles conditions. Cela nécessite de repenser les modes d'information, d'orientation et d'accompagnement en prenant en compte les priorités et problématiques rencontrées (inadaptation de logements, déracinement de jeunes adultes ayant peu de points de repères en Belgique, inversion des rôles parent/enfant, dette morale). Il est également nécessaire de conjuguer les besoins d'alphabétisation « à la carte » en connexion avec les priorités des migrants telles qu'apprendre un métier et trouver un emploi qui permette d'avoir un revenu, tout en apprenant le français.

4. Perspectives prioritaires

Les problématiques multiples rencontrées nécessitent de poursuivre le développement des synergies fonctionnelles et opérationnelles avec les services d'appui spécifique du CPAS et le réseau local en lien avec le public cible du SADA.

Une priorité est portée sur le champ de l'insertion socio-professionnelle avec :

- Le focus sur l'alphabétisation et le Français Langue Etrangère ;
- La poursuite de recherche de pistes d'articulation entre les PIIS à charge du CPAS et le parcours obligatoire d'intégration à charge du CRIPEL.

Action sociale

D. PÔLE RELAIS

LE DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE(DUS)

1. Présentation générale du service

Le dispositif, opérationnel depuis 2001, était composé jusqu'en 2017 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 DUS est pensée et réfléchie en concertation avec l'ensemble des partenaires du Relais Social du Pays de Liège (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.

En 2017, le DUS comprenait 33,4 ETP (hors personnel sous contrat art.60§7) dont :

- 9 ETP subventionnés par le RSPL dont : 8,5 ETP pour le DUS, 0,5 ETP pour le projet « Hébergement d'Urgence » et 0,5 ETP pour le projet « Interface de quartier » ;
- 4,5 ETP subventionnés par le PCS de la Ville de Liège pour le projet Urgence sociale ;

- 7 ETP subventionnés par le PCS de la Ville de Liège pour le projet Abri de nuit.

LE SERVICE D'URGENCE SOCIALE

1.1. Historique

La mise en place du Contrat de Sécurité de la Ville de Liège en 1992 a fourni au CPAS l'opportunité de mettre en place 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.

1.2. Missions

La première mission 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.

1.3. Chef de service

Monsieur Thomas THIBEAUMONT, Chef de bureau spécifique

Action sociale

1.4. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège
Tél. : 04/221 13 13 (24h/24h) 04/220 69 56 (jours ouvrables)
Fax : 04/220 58 90
Courriel : urgence.sociale@cpasdeliege.be

1.5. 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 (1,5 ETP)

2. Objectifs

Outre les missions de base décrites plus haut, le service est inscrit dans la dynamique du RSPL. 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,...). 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 2017 et statistiques

3.1. Activités développées

- Organisation et gestion de l'Abri supplétif durant la période hivernale. Durant l'édition 2016-17 du Plan Grands Froids, **307** personnes différentes ont été hébergées pour un total de **3.226** nuitées. Cela représente une moyenne de **26,02** personnes hébergées chaque nuit pour un taux d'occupation moyen de **104,1%**.
- 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.
- 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, la Propreté publique, la Police, les Services sociaux, ... sont amenés à travailler ensemble pour améliorer la qualité de vie dans les différents quartiers. 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.
- Participation aux Comités d'accompagnement des différents 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

Action sociale

dispositif pour assurer le transfert de personnes souffrant de problèmes de santé mentale (au sens large) de la première ligne vers la seconde ligne.

- Participation et organisation du projet « Interface de Quartier » visant l'insertion durable des personnes dans leur logement (20 dossiers suivis 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 **1.555** personnes différentes en 2017, ce qui représente **3.924** visites d'usagers, **496** missions en nocturne et **21.626** démarches effectuées pour, par et/ou avec les personnes rencontrées (entretiens, déplacements, accompagnements, etc.)

	2016	2017
Nombre de visites durant les heures de bureau	4.109	3.924
Nombre de démarches/orientations effectuées durant les heures de bureau	20.608	18.262
Nombre d'interventions nocturnes	521	496
Nombre de démarches effectuées en nocturne	3.692	3.364
Nombre de personnes différentes reçues pendant les heures de bureau	1.351	1.381
Nombre de personnes différentes ayant fait l'objet d'une intervention nocturne	235	174
Nombre d'hommes	1.015	973
Nombre de femmes	571	582

Les statistiques relatives aux activités pour l'année 2017 restent relativement similaires aux chiffres de l'année 2016. On constate une diminution du nombre de visites et de démarches/orientations durant les heures de bureau. Cela pourrait s'expliquer par une grande mobilisation de l'équipe durant le Plan Grands Froids 2016-17 ayant diminué les effectifs disponibles pendant la période hivernale.

Les chiffres liés à l'année 2017 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, particulièrement pour les familles avec enfants (en situation illégale 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 de trouver un logement décent à un prix abordable.

La liste des difficultés est encore longue : les jeunes adultes et les personnes âgées sont de plus en plus présents dans le service sans que des solutions adéquates ne puissent être mises en œuvre rapidement pour éviter la dégradation de leur situation. Il manque des « maillons » à tous les niveaux d'aide, les situations sont devenues tellement particulières qu'il est difficile d'appliquer 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 2017 restent fort similaires à l'année 2016 et peuvent être résu-

Action sociale

més 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.
- Le manque de motivation/implication des usagers constitue, encore et toujours, un frein à leur réinsertion. Saturation permanente des structures d'accueil.
- Saturation des structures d'accueil d'urgence à certaines périodes.
- 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 demeurent 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

Quelques grands chantiers attendent le DUS pour l'année 2018, de manière non-exhaustive :

- N'ayant pu trouver une source de financement alternative pour la mise à disposition de colis d'urgence, le service continue à chercher des alternatives réalistes à cet outil manquant et pourtant essentiel au travail quotidien.
- Il reste également nécessaire d'envisager la mise en place d'un outil informatique permettant l'utilisation des différentes bases de données en dehors des heures d'ouverture, notamment pendant les interventions nocturnes (smartphones 4G, tablette,...)
- L'implication du service dans les interventions d'urgence, notamment lors de l'activation d'un PIPS, doit être à nouveau mise sur le métier afin de peaufiner les différentes procédures d'intervention.
- Une relocalisation des différents services du dispositif sera à l'ordre du jour pour l'année 2018 au sein de la Caserne Saint-Laurent. Ce changement entraînera indéniablement une réflexion sur les moyens d'action et les différentes procédures de travail afin de les adapter aux nouvelles réalités pratiques et logistiques du dispositif. Cette nouvelle localisation pourrait également ouvrir de nouvelles opportunités d'évolution pour l'ensemble du Dispositif, notamment en améliorant les moyens d'actions disponibles.
- Les outils, procédures et conventions feront, en 2018, l'objet d'un recensement exhaustif. Ils seront complétés au regard des manques observés.

Action sociale

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 :

- 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

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

Action sociale

2. Objectifs

- Assurer les permanences sociales et la gestion des dossiers ;
- Assurer le suivi social et financier des personnes hébergées aux Sans Logis Hommes et Sans Logis Femmes ;
- Assumer le travail lié aux adresses de référence (inscriptions, révisions, tri et distribution du courrier, etc.) ;
- Favoriser, autant que faire se peut, l'intégration sociale des bénéficiaires via une remise en ordre administrative et l'accès à un revenu ;
- Participer activement aux suivis transversaux organisés autour des usagers ;
- Apporter une expertise et un soutien à l'ensemble du dispositif ;
- Assurer un lien et un suivi pour les différents intervenants actifs autour des situations individuelles.

3. Activités développées en 2017 et statistiques

3.1. Activités développées

- Participation 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 » ;
- Constituer le point d'accès centralisé au public cible pour l'ensemble des services partageant son public cible.

3.2. Statistiques

Dossiers 2017 (Voir tableau ci-dessous)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	
Nombre d'interpellations au guichet	NA	7.668	9.560	12.781	14.773	14.073	14.739	14.515	16.377	16.855	
Nombre de pré-entretiens réalisés	667	734	863	999	949	1.004	956	1.176	934	1.225	
Nombre de rendez-vous fixés	331	563	645	671	641	707	772	974	831	987	
Nombre de réorientations	336	171	217	328	308	297	184	202	103	238	
Nombre de demandes reçues	778	890	883	841	811	NA	836	999	955	1.037	
Nombre de refus pour non présentation au rdv avec l'AS	195	234	277	143	164	270	231	251	258	261	
Nombre de demandes traitées	583	656	606	705	647	NA	605	723	697	776	
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	3.557	
	ND	583	656	606	705	647	NA	605	723	697	776
	Suivi	2.097	2.762	2.841	3.527	3.376	3.917	3.473	3.539	3.573	2.781

On peut constater une légère augmentation du nombre de demandes reçues ainsi que du nombre de pré-entretiens réalisés. Par contre, le nombre d'entretiens réalisés par les AS est en baisse par rapport à l'année 2016.

On constate néanmoins encore une augmentation notable du nombre d'interpellations au guichet. Cela s'explique

principalement par la mise en place d'un nouveau mode de paiement qui est toujours difficile à comprendre pour de nombreux bénéficiaires. Les agents présents aux guichets sont donc toujours sollicités pour expliquer ce 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

Action sociale

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		2014		2015		2016		2017	
Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.
499	491	540	560	570	600	620	682	682	650

Traitement du courrier									
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de courriers reçus	29.072	27.143	29.556	29.212	31.470	30.847	38.173	38.925	40.522
Nombre de courriers renvoyés	4.615	3.402	4.105	4.610	5.042	5.097	6.172	5.513	7.452

Concernant les statistiques relatives aux adresses de référence, on observe une légère diminution de personnes inscrites. En 2017, l'ensemble de l'équipe de la Cellule SDF a poursuivi le réexamen complet de l'ensemble des dossiers d'adresse de référence. Cet effort collectif devrait continuer de porter ses fruits durant l'année 2018 et permettre une diminution du nombre de dossier actifs.

Concernant le nombre de courriers traités par la Cellule SDF, il est de nouveau à la hausse en 2017. Il s'agit des courriers à destination des personnes inscrites en adresse de référence qui doivent être réceptionnés, triés, distribués et, le cas échéant, renvoyés à l'expéditeur.

3.3. Analyse critique

À 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.

Cette situation 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 au départ 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 rendent l'accomplissement des missions extrêmement difficile et allongent la durée de traitement des dossiers.

Comme en 2016, le service a été confronté à deux évolutions organisationnelles majeures qui continuent à impac-

ter directement son travail quotidien.

Tout d'abord, les périodes d'ouverture de la caisse ont été réduites, passant de 5 à 2 matinées par semaine. Cette évolution, concomitante au déménagement des services de la Recette, a compliqué le travail des équipes. En effet, elle 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 difficulté à se retrouver dans le temps et donc à rencontrer les impératifs institutionnels, notamment des périodes d'ouverture réduite. 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'en-

Action sociale

viron 33% et l'obligation de se présenter régulièrement auprès du service, un système de vérification a été mis en place.

Durant les années 2014 à 2016, 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 avait été relevée. 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 2017.

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 la charge émotionnelle des 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.

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.

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.

Action sociale

L'ABRI DE NUIT DE LIÈGE

1.1. Historique

Ce service, dont la structure est constituée en ASBL depuis 1994, est financé par le Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège dans le cadre de l'article 18. Il s'agit d'un service de 1ère ligne dont la fonction essentielle est d'héberger toute personne sans-abri ou en difficulté d'hébergement sur le territoire de Liège.

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

1.2. Missions

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

1.3. Chef de service

Monsieur 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 2017 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

968 personnes différentes ont été hébergés à l'Abri de Nuit en 2017 pour un total de **8.750** nuitées..

Ce nombre de nuitées représente un taux d'occupation moyen de **104 %** pour l'ensemble de l'année 2017, soit **24** personnes chaque nuit.

Caractéristiques des personnes hébergées en 2017 par l'Abri de Nuit :

Action sociale

- 13% des usagers sont des femmes ;
- 84 % des usagers sont des hommes ;
- 3% des mineurs d'âge.

Au-delà de ces chiffres, il est à préciser que durant l'année 2017, l'Abri de nuit a reçu **10.906** demandes d'hébergement émanant de **1.220** personnes différentes. Cela représente une moyenne de **30** demandes par soirée pour l'ensemble de l'année 2017.

Sur ces **10.906** demandes, **8.750** ont pu être rencontrées directement en proposant un hébergement.

Sur les **2.156** demandes auxquelles il n'était pas possible de répondre directement, **391** 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. 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 DUS, il a beaucoup évolué depuis sa création : de l'hébergement inconditionnel et anonyme où il était simplement proposé la possibilité de dormir au chaud et de parler avec un éducateur, il est devenu un lieu plus « construit » où les problématiques des personnes sont prises en compte et, dans certains cas, prises en charge d'une manière transitoire par le psychologue du service. C'est un lieu où les personnes peuvent, si elles le souhaitent, mettre en place un projet de sortie de rue, projet qui pourra être suivi par un des services composant le DUS.

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

Comme pour les services précédents, l'équipe de l'Abri de Nuit constate, encore et toujours, une recrudescence des

problématiques de santé mentale au sein du public cible. Elle rencontre également de plus en plus de difficultés à répondre aux situations de personnes avec enfants.

A l'instar des deux autres services, le travail mené au sein de l'abri reste très difficile. Il confronte toujours les travailleurs à des personnes présentant des difficultés profondes et complexes. Les situations dramatiques auxquelles les travailleurs sont confrontés rendent le travail particulièrement pénible.

De plus, les bénéficiaires du service se 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 Département de l'Action 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.
- Les problématiques de santé mentale et physique prennent une place de plus en plus importante dans la gestion des situations qui nous sont adressées. L'amélioration des collaborations avec les hôpitaux et le service 100/112 devrait faire partie de nos priorités.

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

Le dispositif rencontre toujours 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 périlleuses et impliquent une difficulté de prise en charge importante. En effet, le service est confronté au manque de

Action sociale

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 demeurent les pierres angulaires 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 constituent une ressource importante, tant pour les agents que pour les bénéficiaires qu'ils prennent en charge.

L'augmentation sensible de l'agressivité des bénéficiaires déjà relevée depuis 2014 reste d'actualité. 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 2018, 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.

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 comprend à l'heure actuelle 3 axes bien distincts quoique complémentaires dans le domaine de l'aide au logement.

Ce service a été créé en 1998 sous l'impulsion du Contrat de sécurité de la Ville de Liège 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. Il est implanté dans deux quartiers populaires de Liège, Sainte-Marguerite et Amercoeur. Grâce au programme dit d'Ancrage communal, trois nouvelles initiatives sont en cours de réalisation et donneront naissance à cinq logements d'insertion modulables pour familles nombreuses et à 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 Publiques) de la Ville de Liège en vue d'une intervention auprès des propriétaires et de leurs bâtiments. À ce jour, nous avons systématisé ce contrôle avant chaque demande de garantie locative introduite au CPAS de Liège. Cette mission vise à diminuer les risques, pour les locataires, d'être victimes de marchands de sommeil ou de se trouver dans un lieu de vie où la qualité du logement aurait un impact sur la santé ou l'équilibre budgétaire du locataire.

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

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.

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. Cette cellule constitue la troisième mission du service Relais Logement. Outre l'application de ses missions légales, elle permet une politique commune d'intervention sur le logement et les énergies en améliorant, entre autres, la qualité des installations et des 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 prime d'installation. Pour l'équipe de la cellule Eco-Logement, l'objectif est d'intervenir tant d'un point de vue technique sur les qualités et caractéristiques d'un logement que d'un point de vue social et comportemental dans l'accompagnement du locataire et du consommateur d'énergie. C'est une démarche complète incluant les différents acteurs en charge dans le diagnostic et l'intervention portée sur l'habitat.

L'interaction des différents profils de travailleurs et de leurs différents mais complémentaires champs d'actions est le reflet de l'indissociable approche des politiques du Logement et de l'Énergie 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 Énergie sont dorénavant activées par la Cellule Eco-Logement : le prêt FRCE remplacé en 2015 par les

Action sociale

prêts Eco-pack et réno-pack, les primes Mébar, l'action des tuteurs Énergie. 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: Arrêté du Gouvernement Wallon du 30 août 2007 déterminant les critères minimaux de salubrité, les critères de surpeuplement et portant les définitions visées à l'article 1er, 19 à 22 bis.

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

des tuteurs et la création d'outils de prévention: pédagogie de l'habitat et du consommateur.

Cadre législatif

L'art. 6 du Fonds Gaz et Électricité 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 revenus modestes 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 Energie »).

Cadre législatif

Conformément à l'Arrêté Royal du 28 décembre 2006, publié dans le Moniteur belge du 9 janvier 2007, octroyant la garantie de l'État à des emprunts à contracter par le Fonds de Réduction du Coût global de l'Énergie, l'émission bénéficiaire 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 dispositif d'urgence sociale du CPAS 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.»

Action sociale

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

Cadre législatif

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

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

Cadre législatif

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

- Dans le cadre des suivis des ménages accompagnés, le Relais Logement et les deux sociétés de logements social de Liège ont passé une convention de partenariat qui pré-

voit 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 telle que définie par l'article 1^{er}, 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;(…)

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 Fax : 04/224 52 79 relais.logement.naniot@cpasdeliege.be	Tél. : 04/341 19 66 Fax : 04/340 34 99 relais.logement.prebendiers@cpasdeliege.be	Tél. : 04/349 22 30 Fax : 04/349 22 49 ecologement@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau spécifique f.f.
- 29 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 technicien(ne) de surface sous contrat art.60§7 	<ul style="list-style-type: none"> - 5 travailleurs sociaux - 3 tuteurs énergie - 1 ouvrier polyvalent - 2 techniciens logement - 2 agents administratifs - 2 agents administratifs sous contrats art.60§7 - 1 technicien(ne) de surface sous contrat art.60

Action sociale

2. Objectifs

- Mettre à disposition un logement pour une durée déterminée et assurer un accompagnement social individualisé en vue de favoriser l'accès à un logement stable pour un public ayant perdu son logement (logement de transit).
- Assurer un accompagnement (social, technique et juridique) dans la recherche de logement.
- Mettre à disposition un espace informatisé pour les recherches de logement.
- Prendre contact avec les propriétaires et organiser des visites de logements.
- Mettre en place un encadrement psychosocial 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).
- 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 et obligations,
 - 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 2017 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, **18** ont pu être accessibles en permanence au cours de l'année 2017 par des citoyens se retrouvant sans abris pour des raisons de force majeure. Suite à un contexte exceptionnel relatif à l'expansion de l'antenne de Sainte Marguerite, le site de Naniot (8 logements) s'est vu déforcé, temporairement, d'un logement de transit. Pour cause de travaux, les logements 10 et 11 des Prébendiers ont été indisponibles pendant plus de 6 mois.

Malgré ce contexte, nous avons répondu à plus de situations : **49** ménages soit **127** personnes dont **55** enfants. Ainsi, l'étroite collaboration avec la cellule Eco-Logement, les sociétés de logement social et les bailleurs privés nous a permis de diminuer la durée d'occupation à une moyenne de **4,3** mois et ainsi favoriser un turn over plus important des bénéficiaires.

131 demandes ont pu être instruites durant les périodes de vacance d'un logement et nous avons répondu au relogement en urgence de **8** ménages victimes d'un incendie.

Parmi le public installé, **6** ménages occupaient un logement frappé d'un arrêté d'inhabitabilité, **13** autres ménages se retrouvaient en situation d'errance en rue dont **14** 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 **49** ménages accompagnés par une équipe

Action sociale

éducative, 7 ont obtenu un logement social par dérogation aux critères d'attribution d'un logement social, introduite par notre service. Ils ont continué à être suivis par notre équipe, dans le cadre des ménages accompagnés, durant 6 mois après leur installation. 19 ont trouvé un logement adapté à leurs revenus et à leur composition familiale dans le secteur privé et 4 dans le secteur public. 9 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.

En juin 2017, deux nouveaux logements d'insertion pour familles nombreuses ont été inaugurés et ont fait l'objet d'un ameublement. Les installations des familles se feront dans le courant du premier trimestre 2018.

Le Relais Logement s'inscrit dans une dynamique de quartier et participe avec les associations et la Ville de Liège à l'organisation d'actions telles le carnaval d'Amercoeur, « Façades fleuries », la fête de quartier et des séances d'alimentation saine. Nous avons, pour notre part, orchestré la journée sportive au cœur du site des Prébendiers et avons à nouveau accueilli plus de 100 participants. Des stages culturels et créatifs pour les enfants ont été proposés durant les congés scolaires par l'ASBL Dynalivres.

Le Relais Logement a maintenu sa collaboration avec la maison médicale « les Houlpays » en organisant conjointement des ateliers culinaires animés par des diététiciens.

3.1.2. Les « Maisons solidaires »

Le projet **des maisons solidaires**, porté par le Relais Logement et l'asbl Habitat Service, a maintenu son taux d'occupation à 8 personnes. Ces dernières se stabilisent, renforcent leur liens et dépassent leur niveau de besoins individuels pour aller vers le collectif. Après 4 ans de fonctionnement et une stabilisation des locataires, les peurs liées à l'habitat de rue ont fait place à de nouvelles formes de bien-être où l'expression verbale prend une place nouvelle au sein des dynamiques de vie. Ainsi, nous avons renforcé la dynamique collective par des échanges en vue de travailler leur assertivité et l'expression de leur besoin. En 2018, nous faisons appel à une association (le Centre de Dynamique des Groupes et d'Analyse Institutionnelle) qui leur offrira un espace de parole encore plus affirmé pour faire face aux tensions et instaurer des pratiques d'échanges et de concertation.

3.1.3. Développement de la cellule Eco-Logement

La cellule Eco-Logement est effective depuis 2013. Elle offre une approche conjointe des matières du logement

et des énergies. Le public y est accueilli par une cellule sociale et 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, quoique 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 énergie 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

Action sociale

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.
- 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 de réunions de concertation autour de l'art. 123 (dérogation aux critères d'attribution d'un logement social) et le ménage accompagné avec la Maison liégeoise.
- Dispositif « Housing First » et « capteur logement » portés par le Relais Social.
- Organisation du comité de suivi relatif au projet « Maisons solidaires ».
- Commission « Hébergement d'urgence » du Relais Social.
- GROPOA II (groupe d'action et de suivis des dossiers relatifs à des logements frappés par un arrêté d'inhabitabilité) porté par le Cabinet du Bourgmestre de la Ville de Liège.
- Participation aux initiatives de quartier «Ca bouge en Amercoeur»

3.2. Statistiques pour l'année 2017

3.2.1. Taux d'occupation des logements de transit

	Nombre de logements occupés	Nombre d'adultes accueillis	Nombre d'enfants accueillis
Les logements de transit	57	72	55

Site de Naniot : À partir d'octobre 2017, un des logements 2 chambres a été temporairement mis à disposition de l'antenne sociale de Sainte Marguerite pour être adapté en bureau. Dès la stabilisation des flux de personnel, ce logement pourra retrouver sa fonction initiale.

Composition des logements	1 chambre	2 chambres	Total	Logements occupés en 2017
Total	6	2	8	7-8

Nombre d'occupations	Nombre d'occupants	Nombre d'enfants	Total
23	25	7	32

Action sociale

Nombre d'isolés	Nombre de familles monoparentales	Nombre de Familles	Nombre de Couples
16	2	2	1
Femmes : 4 Hommes : 12	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
20	3	0	0	0	1
Moyenne de temps d'occupation			3,5 mois		

Site des Prébendiers

Composition des logements	Studio	1 chambre	2 chambres	5 chambres	Total	Logements occupés en 2017
	1	5	6	1	13	13

Nombre d'occupation	Nombre d'occupants	Nombre d'enfants	Total
32	47	48	95

Nombre d'isolés	Nombre de familles monoparentales	Nombre de Familles	Nombre de Couples
6	9	11	0
Femmes : 1 Hommes : 5	Femmes avec enfants: 8 Hommes avec enfants : 1		

Bénéficiaire du RI ou de l'AS	Chômeurs	Travailleurs	Alloction d'handicap	Indemnités de mutuelle	Pension
30	3	2	1	0	2
Moyenne de temps d'occupation			5,5 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	768	166
Visites Tuteurs	554	

- Actions Tuteurs- FRCE : nombre total d'interventions des Tuteurs : 554

Bénéficiaires RI ou AS	Locataires	Propriétaires
317	490	64

Action sociale

Nombre de ménages bénéficiant de l'achat d'électroménagers	Guidance travaux	Interventions travaux
46	19	33

- Action Mebar - Région Wallonne

	Permanences	Demandes instruites	Octroi
Nombre total	23	85	75

- Aide au relogement : un total de 237 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
253	<ul style="list-style-type: none"> - 151 visites techniques - 12 arrêtés d'inhabitabilité - 14 Avis de non conformité de la DGO4 - 16 urgences (incendie) - 21 autres suivis - 6 dossiers de jugements par défaut 	<ul style="list-style-type: none"> - Couples : 15 - Cohabitants : 3 - Isolés : 97 - Familles : 65 - Familles monoparentales : 73 	97	372

Nombre de dérogations introduites	Nombre de dérogations accordées	Nombre garanties locatives - primes installations	Nombre de ménages accompagnés suivis
24	21	15	33

3.3. Analyse critique

3.3.1. Les logements de transit

L'année 2017 a été marquée par une meilleure articulation entre la Cellule Eco-Logement et les logements de transit. Face à des situations d'insalubrité, de danger (défaut des installations de gaz ou d'électricité), de la perte du logement et au vu de la nécessité d'un encadrement socio-éducatif, le public rencontré à la Cellule a été amené à entrer en logements de transit. Parfois le temps d'introduire une demande de dérogation aux critères d'attribution d'un logement social, parfois avec comme objectif de faire un bilan en vue d'une meilleure orientation ou prise en charge.

Nous avons en 2017 connu moins de situations d'urgence suite à un sinistre (explosions, incendies,...) qu'en 2016. Nous avons toutefois procédé à de nombreuses entrées en urgence dans les logements de transit. Répondant le plus rapidement possible aux besoins de la population et

tendant d'offrir une occupation maximale des logements, nous avons adapté nos pratiques et offert des réponses adéquates.

Depuis 2016, nous avons réparti les rôles de l'équipe éducative et avons consolidé la fonction de coaching dédiée à la recherche de logement. Ainsi, une éducatrice assure l'animation des ateliers « recherche logement », prospecte et contacte les propriétaires, assure les visites de logements avec le public et négocie leur entrée. Nous constatons les effets bénéfiques d'une telle répartition des fonctions. En effet, la durée d'occupation des logements a encore diminué.

De plus, 7 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.

Pour toutes les installations dans le privé, nous avons mis

Action sociale

en place un accompagnement de 3 mois et jouons l'interface entre le locataire et le propriétaire, le temps que la relation de confiance s'établisse.

Pour certaines situations, nous avons passé le relais au dispositif « Housing First » lorsque le public avait connu un long séjour en rue.

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 de plus en plus spécifiques autour des personnes. Nous sommes 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 les recherches.

Nous avons procédé cette année à des demandes de mises sous administration des biens, des mises en réseau avec le secteur de la santé mentale, la mise en place de partenariats spécifiques dans l'encadrement des enfants mais également par rapport à des traumatismes importants: de guerre, suite à un incendie, suite à des violences conjugales et familiales,...

Les jeunes à peine sortis de la minorité ont fait l'objet d'une grande attention et d'un accompagnement spécifique après leur installation dans un logement privé .

Face à la précarité financière croissante des occupants, les perspectives de pouvoir trouver un logement conforme à un prix décent s'amenuisent. Il s'agit d'un vrai coaching pour mobiliser les occupants dans cette quête et les propriétaires à devenir des propriétaires engagés et solidaires.

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. À la demande des services, nous animons toujours des séances d'informations, participons à des groupes de pilotage et groupes méthodologiques. De par notre ancrage local, notre action dans le quartier d'Amercoeur s'est maintenue : activités culturelles, de loisirs, de prévention santé en collaboration avec la maison médicale « les Houlpays », organisation de la journée sportive et de stages dédiés aux enfants.

3.3.3. Les Maisons solidaires

Grâce à une stabilisation des occupantes en 2017, nous avons renforcé les accompagnements collectifs et favorisé une dynamique de prise de parole en vue de permettre des prises de décisions concertées.

Nous utilisons les outils de la communication non-violente et certains autres outils de la dynamique participative afin d'initier au mieux des échanges où le respect de l'identité de l'autre et des règles de vie est présent.

Progressivement, des liens de solidarité se 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. Nous constatons que la plupart des règles ne sont pas énoncées mais sont connues et partagées par toutes les occupantes. Progressivement, les pratiques de vie appartenant à la survie suite aux longues périodes de rue, de maltraitance ou d'errance institutionnelle se transforment en des pratiques de vie « familiales » où l'appartenance à un groupe prend place.

3.3.4. La Cellule Éco-Logement

Les dispositifs de la cellule Eco-Logement du Relais Logement visant l'accession et le maintien des locataires dans leur logement sont maintenant bien connus du réseau associatif et des citoyens. L'action conjointe des tuteurs énergie, d'agents techniques logement, renforcée par celle des travailleurs sociaux a permis un audit tant sur la qualité du logement que sur sa performance énergétique. À partir de ce constat, une approche comportementale et/ou technique par le biais de la réalisation de travaux a été proposée. Pour répondre à la perte imminente ou effective d'un logement, deux ateliers de recherche de logements sont mis en place et offrent aux publics (en voie d'expulsion ou installés dans un logement frappé d'un arrêté d'inhabitabilité) d'être encadrés dans leurs recherches. Ainsi, **253** ménages ont été accompagnés dans leur recherche de logement ou dans une médiation avec leur propriétaire en vue d'adapter leur logement ou de répondre à une difficulté financière, technique, de besoin d'un réseau ou de conseils. Dans le cadre des dérogations aux critères d'attribution d'un logement social, la cellule a instruit **24** demandes et suivi **33** familles dans le cadre des ménages accompagnés. L'action de la cellule et le nombre de suivis est en augmentation. Nous touchons prioritairement des familles : sur les **718** personnes concernées par nos actions, **389** sont des enfants. Ces particularités colorent un travail de recherche de logement difficile car l'offre de logements uni-familiaux à Liège reste peu accessible. Les urgences suite à l'occupation de

Action sociale

logements insalubres, inadaptés ou la perte de logement liée à un incendie amènent à développer des stratégies de travail en réseau. Rapidement, les partenaires tels que les sociétés de logement social, le dispositif de logements de transit ou l'urgence sociale sont interpellés et les rapports d'intervention spécifiques établis en urgence afin de faciliter les sorties de logements. Notre public reste très fragilisé et un déménagement représente une étape difficile à franchir. C'est pourquoi, même en situation d'urgence, une offre d'hébergement temporaire ou définitive peut être refusée par le bénéficiaire. C'est une approche tout en douceur dans un contexte d'urgence qu'il nous faut mettre en œuvre.

En 2017, les agents techniques ont visité **768** logements et dénoncé 166 situations de logements non conformes. Les tuteurs énergie sont intervenus pour **639** ménages en permettant la réalisation de travaux économiseurs d'énergie dans les logements, en réalisant des bilans, en prodiguant des conseils, en contactant les propriétaires ou les fournisseurs d'énergie. Ils ont aussi favorisé l'accès à des électroménagers économiseurs d'énergie pour **46** ménages, soit **10** de plus qu'en 2016. L'action des Tuteurs énergie est de plus en plus déployée et connue des services demandeurs. Dans le cadre des demandes de primes Mébar pour la rénovation dans le bâtiment d'équipement favorisant l'isolation, **85** demandes ont été instruites, soit une augmentation de **25** dossiers par rapport à 2016. Ces demandes instruites par le CPAS font l'objet d'une analyse permettant d'activer en cas de besoin d'autres aides financières ou travaux à partir du Fonds gaz et électricité. Une nouvelle procédure de collaboration avec la Maison liégeoise a été repensée afin de cibler toutes les personnes entrant dans un logement social non pourvu d'un convecteur au gaz ou d'un moyen de chauffage adapté.

En matière d'actions préventives relatives à la gestion des énergies, nous avons mis en place une animation de grande ampleur pour tout public en collaboration avec le CPAS de Pepinster.

Le Groupe d'Épargne Collective et Solidaire ayant pour objet l'accès à la propriété de personnes financièrement précarisées rassemble à ce jour **15** ménages qui épargnent ensemble chaque mois afin de constituer un fonds de réserve permettant de financer l'acompte nécessaire à l'achat de la maison. Bénéficiant d'un encadrement par des travailleurs sociaux de la cellule Eco-Logement, d'Habitat Service et d'autres partenaires, **7** ménages ont déjà acheté leur maison et restent impliqués dans le dispositif.

En 2017, nous avons pris contact avec de nombreux opérateurs de formation ou d'animation touchant aux prévention d'énergie et, cette année, les membres du Relais Logement et de la Cellule Eco-Logement vont suivre un parcours de formation complet pour approfondir leurs connaissances et leurs champs d'actions. Des groupes de bénéficiaires, propriétaires, en demande de travaux de rénovation ou locataires et désireux de faire des économies d'énergie vont pouvoir suivre des modules de coaching et de sensibilisation à la gestion des énergies.

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 public précarisés : « Campagne propriétaires solidaires ».
- Collaborer dans le cadre de la Sous-Commission Habitat au développement des formations en matière d'accompagnement au logement.
- En collaboration avec le Bureau d'aide juridique du Barreau de Liège, mettre en place une permanence juridique en matière de logement et d'énergie destinée aux publics en litige avec leurs propriétaire, leur fournisseur d'énergie ou désireux de mettre un terme dans le respect de la loi au contrat de bail.
- Revisiter toute la procédure d'examen des garanties locatives (études comparatives des pratiques des CPAS wallons).

Développer les actions en matière de prévention Energie-Logement

- Poursuivre la formation commune de tuteur énergie pour tout le personnel de la cellule afin d'intégrer cette perspective dans toutes les approches.
- Planifier et proposer des actions collectives en matière de prévention énergétique aux différents services du CPAS.

Action sociale

- Constituer un groupe de propriétaires précarisés pour les aider à aménager leur maison tout en tenant compte d'une rationalisation de leur consommation d'énergie. Mettre en place le premier atelier : isolation de la maison.
 - Maintenir l'exploitation d'un cyberspace 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.
- 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 initiés en 2016 aboutiront aux installations en 2018 :
- 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.

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 sur le prêt.
- Animer les séances mensuelles du CA.
- Préparer le lancement d'un nouveau GECS pour 2019.

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 Logement social 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.

4.2. Les logements d'insertion et d'urgence

Dans le cadre du programme d'ancrage communal, 5 logements d'insertion pour familles nombreuses ont été proposés. 2 d'entre eux sont prêts à être occupés. Le projet éducatif et pédagogique sera finalisé en 2018.

Action sociale

RELAIS SANTÉ

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Le Relais Santé existe au sein du CPAS de Liège depuis 2005, voire depuis 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 des Relais sociaux et assurent des missions qui leur incombent. L'AGW précise que, pour accomplir cette mission, le Relais social peut soit l'organiser lui-même, soit la confier à un opérateur externe. Cette dernière option a été tout naturellement choisie à Liège, l'organisation étant conventionnellement confiée au CPAS qui en est l'initiateur.

1.2. Missions

Le Relais Santé reçoit toute personne en difficulté d'accès aux soins. Il permet un diagnostic de santé globale et donne un accès direct aux soins en levant les obstacles administratifs. La priorité est donc donnée à la santé.

1.3. Chef de service

Madame Sara FASSOTTE, graduée spécifique en chef, infirmière en santé communautaire

1.4. Coordonnées du service

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

1.5. 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 mis à disposition par la Ville de Liège dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale
- 1 agent administratif (sous contrat article 60§7)
- 1 agent expert du vécu détaché du SPP-IS (depuis mai 2017)

2. Objectifs

Toute personne en difficulté d'accès aux soins trouve une réponse médicale rapide et adaptée via le Relais Santé.

3. Activités développées en 2017 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.

Fin 2017, l'équipe a pu intégrer de nouveaux bureaux, tout en conservant ceux déjà existants. Les anciens locaux sont donc maintenant entièrement dévolus à la réception du public, ce qui a entraîné de meilleures conditions de travail. Des aménagements structurels sont à encore prévoir pour améliorer d'avantage l'accueil.

3.1.1. Fonctionnement et spécificité du travail social

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

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 non mutuellistes. 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, voir certains spécialistes pour les malades atteints d'une pathologie chronique. La phase 2 de « MédiPrima » a été déployée courant octobre 2017. Celle-ci entend l'implémentation des couvertures en médecine générale. Les changements sont en cours.

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

En couplant l'enquête sociale et l'analyse du besoin médical, nous facilitons un accès rapide aux soins des personnes malades en séjour illégal. Le suivi social de ces

Action sociale

bénéficiaires est assuré par le SADA avec qui une collaboration étroite est indispensable. Le but poursuivi est que les suivis social et médical soient coordonnés et ce, dans le souci permanent d'assurer une prise en charge optimale.

Collaboration entre le Relais Santé et les antennes sociales de quartier

L'expertise du service est aussi mise en avant comme ressource interne au CPAS. En effet, depuis 2014, il a été établi que notre service serait, pour les antennes de quartier, le service « relais » en matière d'accès aux soins. Dès lors, les bénéficiaires présentant une difficulté (absence provisoire de couverture mutuelle, ...) sont orientés vers le Relais Santé pour une analyse spécifique du besoin de soin et pour un décryptage des obstacles éventuels à l'accès classique aux soins. Si besoin, des tickets médicaux sont émis. Seuls les besoins urgents et ne pouvant être différés (sur avis express 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 son accès aux soins.

Co-pilotage d'un groupe de travail « Santé des Usagers » en collaboration avec la coordination du Relais Social du Pays de Liège (RSPL)

Lors de plusieurs rencontres entre les partenaires du RSPL (notamment lors du Plan Grands Froids 2016-2017), certains constats liés à une dégradation de la santé physique d'usagers fréquentant nos structures avaient été évoqués à plusieurs reprises. Certaines situations engendrent des risques accrus en matière de Santé Publique. C'est dans cette optique que le Comité de Pilotage du RSPL a proposé la création du groupe de travail « Santé des Usagers » dont le co-pilotage a été confié à la responsable du Relais Santé. Deux rencontres ont déjà eu lieu courant 2017. L'objectif du groupe et des partenaires du réseau est donc de réfléchir ensemble à des pistes de collaborations et/ou d'actions qui permettraient de tendre vers une amélioration de l'état de santé des usagers.

Accueil d'un nouvel agent détaché par le SPP-IS

Depuis le mois de mai 2017, l'équipe a accueilli un nouveau collaborateur détaché du SPP-IS, en qualité d'Expert du vécu¹. Ce dernier a œuvré à créer un lien souvent manquant entre les personnes en situation de pauvreté et les services publics. Cette convention de collaboration entre le SPP-IS et le CPAS de Liège dépend, pour être pérennisée, de la prolongation du projet pilote financé par l'INAMI.

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 7 ans. Ainsi, en 2017, sur les **2.568** personnes qui ont reçu une aide médicale, **278** malades présentent une ou plusieurs pathologie(s) chronique(s). Une carte médicale leur a été délivrée pour obtenir un accès direct aux soins en relation avec leur affection durant l'ouverture de leur droit à l'aide médicale (AMH ou AMU). 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. Les collaborations avec le milieu hospitalier sont fructueuses. Toutefois, avec le lancement de la phase 2 de « MédiPrima » (octobre 2017), les pratiques devront être revues. Cela nécessitera réflexions et réajustements en interne et avec les structures hospitalières.

3.1.3. Prévention et éducation sanitaire

Mesure du recours à la médecine générale

Les effets de la carte médicale sont restés significatifs: en 2017, on a constaté une diminution importante de la consommation générale de soins entre 2013 et 2016 (le nombre moyen de soins/patient avait drastiquement chuté (**10** en 2012 - **4** en 2013 - **5** en 2014, 2015 et 2016). En 2017, la moyenne est restée 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 l'accès aux soins vu le contexte médical et social.

Par voie de conséquence, les prestations de spécialistes se stabilisent aussi avec une baisse par rapport à 2016 (**356** en moins). Cette tendance déjà amorcée en 2014, 2015 et 2016 se confirme donc encore. Il en est de même pour les examens médicaux (**63** de moins en 2017). 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 ». Le nombre d'autorisations de soins délivrés pour une orientation en médecine générale est stable cette année par rapport à 2016 (**1663** en 2016 et **1678** en 2017).

¹ Convention entre SPP-IS et comité de l'assurance soins de santé, institué auprès du service des soins de santé de l'INAMI. « Les experts du vécu dans les Services Publics Fédéraux sont de véritables intermédiaires qui, grâce à leur expérience, examinent les atouts et les possibilités du service en vue de toucher l'ensemble des citoyens et de garantir les droits fondamentaux de chacun. » source : <https://www.mi-is.be/fr/themes/pauvrete/experts-du-vecu/service-experts-du-vecu>

Action sociale

A nouveau, ces chiffres sont biaisés par les consultations couvertes par les cartes médicales valides. Ce constat peut trouver son explication dans le fait que la relance de l'aide médicale ne se fait plus que quand un besoin médical aigu est avancé ou que des soins sont programmés. La simple volonté de relancer l'aide médicale pour « être couvert si besoin en était » ne suffit plus. Dès lors, cet ajustement de la procédure a permis de réguler ces octrois qui s'avéraient être non justifiés.

Autres actions de prévention

- Vaccination saisonnière contre la grippe via l'ASBL La Fontaine (don de l'Échevinat de la Santé) ;
- Actions de dépistage (+-1/trimestre) en partenariat avec l'ASBL Sida Sol ;
- Poursuite de l'interprétariat par vidéo-conférence (convention avec le CHR de la Citadelle).

3.1.4 Patients dépistés lors du bilan de santé

Sur **388** bilans réalisés en 2017, différentes pathologies ont été décelées et les patients ont été informés de leurs résultats. Ils ont été orientés 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.

Dans le cadre des **388** bilans de santé réalisés en 2017, nous notons **666** interventions des **2** médecins à la vacation. Chacune de leurs interventions étant encadrées par l'agent en charge du suivi du patient (en collaboration étroite avec le médecin). Ont découlé de cette donnée chiffrée un certain nombre d'interventions de suivis en lien avec ces bilans. Celles-ci ne sont pas comptabilisées en tant que telles mais elles témoignent de la charge de travail importante afférent à ce travail préventif.

3.1.5 Focus sur la collaboration entre Cap Insertion et le Relais Santé

Depuis maintenant plus de trois ans, le service Cap Insertion sollicite l'intervention du Relais Santé pour donner un éclairage médical dans l'écriture du parcours d'insertion socioprofessionnelle de certains bénéficiaires. Ceux-ci sont convoqués de manière hebdomadaire au Relais Santé. Chaque dossier est analysé au cas par cas et la coordination est assurée par la responsable. Le projet de formation, de participation à un atelier d'un SIS est discuté avec le médecin eu égard aux paramètres physiques pré-existants.

Dès lors, les projets peuvent être :

- Avalisés et les démarches débutent ;
- Recadrés, et un nouveau temps de réflexion est alors nécessaire.

En 2017, **83** personnes ont été reçues pour un avis. Comme nous l'avions prévu, avec le retour du médecin conseil titulaire, le nombre d'avis est reparti à la hausse (**81** en 2015, **56** en 2016). Toutefois, précisons que cette donnée ne représente pas la charge de travail réelle. Un avis peut nécessiter plusieurs entretiens avec l'utilisateur ainsi que de nombreux échanges entre le médecin, l'infirmière et l'assistante sociale de Cap Insertion.

3.2. Statistiques

- **2.568** personnes différentes en 2017 (**2009** demandeurs d'asile et personnes en illégalité de séjour – **388** bilans de santé – **83** avis santé pour cap Insertion et **88** autochtones)
- **20.309** visites (moyenne par permanence: **57**)
- Patients chroniques en illégalité de séjour ou en séjour précaire: **278**
- Dossiers actifs en aide médicale (suivi assuré par le SADA) et bilans de santé : **3.474** dont **982** nouveaux
- Nombre total de refus en aide médicale avec réorientation : **248**
- Nombre de consultations et d'avis médicaux du médecin conseil : 2014
- Nombre de consultations en lien avec le travail préventif : **666**

Les statistiques de 2017 sont stables en comparaison de celles de 2016. En effet, nous ne notons pas de changement en terme de procédure et les effets de la carte médicale se font toujours sentir positivement. Par ailleurs, une autre explication qui reste opérante pour 2017 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. Le bon usage de cette procédure permet à l'utilisateur, quand un besoin médical aigu se fait ressentir, d'être reçu le jour même ou tout au plus le lendemain par l'assistante sociale afin de procéder à la relance de l'aide médicale. Le délai d'attente étant si court, les usagers ont pris conscience qu'il n'y avait pas lieu de relancer systématiquement l'aide médicale « pour rester couvert » et « ne pas devoir attendre son rdv » quand se présente un besoin

Action sociale

médical urgent. C'est ce qui explique en grande partie la diminution du nombre de dossiers actifs entre 2016 et 2017 (**4.030** en 2016 et **3.474** en 2017). Le travail administratif et social y afférant est donc toujours aussi important mais d'autant plus efficace grâce au recentrage des demandes d'aide médicale. Notons néanmoins l'augmentation du nombre de nouvelles demandes (**851** en 2016 et **982** en 2017). Ensuite, cet équilibre peut s'expliquer cette année encore par la gestion efficace du suivi des patients chroniques. On y observe en 2017, une légère hausse qui est malheureusement toujours le reflet d'un besoin médical réel d'une population dont la précarité du statut se traduit indéniablement par l'état de santé.

Du côté préventif, nous notons une certaine stabilité des bilans de santé. Le partenariat avec Cap Insertion a perduré en 2017. **83** bilans sont comptabilisés avec une orientation pour un avis et/ou un bilan santé. La collaboration de notre médecin conseil a été fructueuse. Cela reflète toujours le fruit d'un travail communautaire en terme d'accroche du public précarisé afin que celui-ci puisse percevoir les ponts existants entre la santé physique, psychologique et son parcours de réinsertion socio-professionnelle à plus ou moins long terme. Enfin, penchons-nous sur le nombre de consultations médicales, **2014** en 2017. Chacune de celles-ci implique l'intervention d'un membre de l'équipe, que ce soit du staff administratif ou social.

L'avis médical émis aura un impact sur la suite de la prise en charge de l'usager. La charge de travail y afférant est lourde et à prendre en considération dans le lien entre travail social et médical.

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,...). Pour toujours conserver un regard critique sur ses pratiques professionnelles, des participations à différentes formations ou conférences sont indispensables. En voici quelques-unes auxquelles certain(s) agent(s) ont participé: prévention des MGF (GAMS) – Formation continue sur l'entretien motivationnel pour le suivi de patients chroniques (HELMO Ste Julienne) – Lutte contre le radicalisme (Police Fédérale) – Sensibilisation à l'agressivité verbale (RSPL) – Interculturalité dans le domaine de la santé (Forma +) - Conférences de « Trajectoires migratoires » autour de la naissance, ...

Nos missions auprès du public ont été menées avec engagement et professionnalisme. Les défis auxquels nous avons été soumis depuis 2014 avec l'entrée en vigueur du système « MédiPrima » ont continué à occasionner des 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 volume de 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,...). Parallèlement, avec l'arrivée de la phase 2 de MédiPrima, de gros changements sont prévus et nécessitent réflexions pour maintenir les fondements du travail social d'accompagnement proposé depuis des années.

Pour poursuivre, le travail social d'orientation et de soutien qui est l'essence même de nos missions auprès du public 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 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.

Les actions préventives via les bilans de santé ont présenté une évolution stable ces quatre dernières années. **122** en 2014, **364** en 2015, **491** en 2016 et **388** en 2017. Le développement du travail préventif est un axe prioritaire mais dépendra pour sa mise en œuvre de moyens humains suffisants.

Courant 2017, nous avons opéré un travail de fond, tant avec le public qu'avec les prestataires, pour recadrer les circonstances de relance de l'aide médicale. Seul un besoin opérant et objectif médicalement permet une relance. La seule volonté de conserver un accès sans discontinuité en médecine générale n'est pas suffisante. Toutefois, dès qu'un besoin aigu est présenté, la relance se fait le jour même. Ce travail a occasionné une charge lourde pour parvenir à ce réajustement maintenant opérant.

Enfin, début 2017, une rencontre entre les Relais Santé wallons et l'Observatoire Wallon de la Santé (DGO5) a permis de bénéficier d'un retour sur les premiers constats rele-

Action sociale

vés lors des encodages réalisés en 2016. Les points faibles et les difficultés rencontrées ont émergé. Une autre rencontre inter Relais Santé a dès lors suivi en octobre 2017 afin d'interpeller la DGO5 sur l'importance d'apporter certaines modifications aux libellés des items du programme informatique. Fin 2017, il nous a été annoncé la présentation rapide du projet d'analyse des données de 2016.

4. Perspectives prioritaires

- Vu le lancement de la phase 2 de « MédiPrima », qui est toujours à ses balbutiements à ce jour, un temps certain sera accordé à l'opérationnalité de cette phase avec nos réalités de terrain, les procédures internes ainsi que les liens qu'il y aura lieu d'avoir avec les médecins généralistes liégeois. Courant 2018, les pharmaciens devraient aussi y être intégrés. Nous attendons les directives du SPP-IS à ce sujet.

- Le développement du travail préventif est un axe prioritaire. Cela implique un travail d'accroche tant vers le public cible qu'avec le réseau (CPAS ou externe) pour conscientiser et redynamiser notre intervention dans le cadre des bilans de santé. Des travaux sont en cours de réflexion à ce sujet (accès vaccination,...) et seront concrétisés en fonction des moyens humains disponibles en 2018.

- Après plus de 3 ans de collaboration fructueuse et pertinente avec le service Cap Insertion, un temps d'évaluation pourrait être accordé aux bilans (ou avis) réalisés au Relais Santé et plus particulièrement à l'impact que ceux-ci ont pu avoir dans l'orientation socioprofessionnelle des bénéficiaires.

- Vu le nombre important, constaté d'année en année, de bénéficiaires présentant une pathologie chronique, des réflexions sont en cours dans le cadre de leur suivi en aide médicale pour développer une approche spécifique en concertation avec les prestataires de terrain ayant en charge leur suivi en ambulatoire.

- Au sujet de la collecte de données épidémiologiques au sein des Relais Santé wallons, la DGO5 est en train de s'atteler à une analyse critique et qualitative des résultats. Des rencontres avec l'Observatoire Wallon de la Santé sont prévues courant 2018 pour travailler sur la diffusion de ces données et le choix des canaux.

- La poursuite de la collaboration avec notre agent expert

du vécu détaché du SPP-IS est plus qu'incertaine malgré des missions qui s'avéraient pertinentes au sein du service et de l'Institution. De nouvelles directives ministérielles pourraient mettre à mal ce détachement courant 2018.

- Nous étudions également la possibilité d'un transfert d'agents du SADA vers le Relais Santé en vue de gérer tous les aspects des AMU en un seul lieu. Il en résulterait un gain de confort pour les usagers (1 passage contre trois actuellement) et de gestion pour nos équipes.

- Enfin, notons la poursuite du co-pilotage du groupe de travail « santé des usagers » avec le RSPL. Un travail de fond s'engage maintenant pour travailler sur des outils améliorant la prise en soins de ce public fragile et nécessitant une attention particulière de la part du réseau.

Action sociale

SERVICE ENERGIE

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

La cellule Énergie a été créée en 1992 suite à la publication d'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 toute personne résidant sur le territoire de la Ville de Liège et rencontrant des problèmes divers avec ses factures d'énergie (électricité, gaz et eau). Il traite également les demandes d'allocation de chauffage (Fonds mazout).

1.3. Chef de service

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

1.4. Coordonnées du service

Rue Foidart, 85 - 4020 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 (8,70 ETP)
- 5 agents administratifs (4,20 ETP) (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 de plans de paiements avec les fournisseurs, 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 (GRD).
- 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 Région wallonne). 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 2017 et statistiques

3.1. Activités développées

- Animation de séances d'informations au service Dynamisation du CPAS de Liège ;
- 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 31/12/2017, le nombre de dossiers actifs était de **1.051**. Durant l'année, **1.036** nouveaux dossiers ont été ouverts

Action sociale

et **3.176** personnes se sont présentées aux permanences.

Fonds Energie

En 2017, le fonds Énergie (volet curatif) est intervenu dans l'apurement de factures pour **440** ménages. **395** demandes ont fait l'objet d'un refus.

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

954 demandes ont été traitées :

- **690** demandes ont fait l'objet d'un octroi ;
- **264** demandes ont fait l'objet d'un refus.

Les CLE (commissions locales pour l'énergie)

Durant l'année 2017, **33** réunions ont été organisées et **446** personnes ont été convoquées.

Seules **72** personnes ont répondu à la convocation.

3.2.2. Fonds social Mazout

1.145 demandes ont été traitées.

3.3. Analyse critique

Vu les tarifs élevés de l'énergie, de plus en plus de personnes rencontrent des difficultés à assumer leurs factures que ce soit, en gaz, en eau ou en électricité.

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

4. Perspectives prioritaires

- Maintenir et renforcer les collaborations établies avec le service de Médiation de dettes, la cellule Eco-Logement et les antennes sociales ;
- Continuer à contribuer à la lutte contre la précarité énergétique.

Action sociale

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 à 1/2 temps par la Ville de Liège dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale (PCS)
- 5 agents administratifs (4.50 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 du 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 PCS de la Ville de Liège.

3. Activités développées en 2017 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 l'asbl « SOFT ».

3.2. Statistiques

Au 31/12/2017

- Médiation amiable : **530** dossiers actifs
- Règlement Collectif de Dettes (RCD): **195** dossiers actifs.

Durant l'année 2017 :

- Médiation amiable: **344** dossiers indexés (nouveaux dossiers)
- RCD : **27** 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

Action sociale

de négocier un plan d'apurement avec les créanciers.

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

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

4. Perspectives prioritaires

- Au niveau préventif, maintenir et diversifier les activités.
- Renforcer le contrôle interne des procédures employées.

Action sociale

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

1. Présentation générale du service

La Maison Familiale travaille essentiellement sous mandat du Service d'Aide à la Jeunesse (SAJ) et du Service de Protection Judiciaire (SPJ). Les capacités réservées de chaque service sont décidées par l'Administration Générale de l'Aide à la Jeunesse :

- SAJ Liège : 5 prises en charge
- SPJ Liège : 8 prises en charge
- SPJ Verviers (actuellement mises à disposition du SPJ de Namur) : 2 prises en charge.

La Maison Familiale peut également accueillir des enfants sous tutelle du CPAS à raison de 10 % maximum de sa capacité (soit 1 enfant). Cette prise en charge est alors retirée des capacités réservées de l'un des mandants.

1.1. Missions

- Organiser l'accueil, l'éducation et le suivi médical des jeunes qui nécessitent une aide spécialisée en dehors de leur milieu familial ;
- Mettre en œuvre des programmes d'aide en vue d'une réinsertion des jeunes dans leur milieu familial avec un suivi régulier et des évaluations ponctuelles ;
- Assurer l'encadrement pédagogique des jeunes vivant en logement autonome.

1.2. Chef de service

La Maison Familiale fait partie du département de l'Action sociale. Elle est dirigée depuis le 1er juin 2017 par Monsieur Pierre CUYPERS qui succède à Madame Bruna COLA.

1.3. Coordonnées du service

Rue Louvrex, 37 - 4000 Liège
Tél. : 04/253 02 31 et 04/253 02 31
Fax. 04/222 97 28
Courriel : pierre.cuyers@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
- 1 mi-temps personnel psychosocial (AS ou psychologue)
- 1 mi-temps personnel administratif
- 2 ETP « entretien ».

Dans les faits, le personnel se répartit comme suit :

- 1 ETP responsable de service
- 1 ETP assistante sociale
- 9 éducateurs (6 ETP et 3 à 0,5 ETP – 36h/semaine)
- 1 agent administratif à 0,5 ETP
- 2 ETP pour l'entretien général et la logistique
- 2 personnes pour la « logistique » (entretien général, linge,..)

Auxquels s'ajoutent les travailleurs engagés sous contrats Art.60§7:

- 1 ETP cuisinière
- 1 ETP chauffeur
- 1 ETP aide à la vie quotidienne.

2. Objectifs

2.1. Généralités

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. Il est à noter que, au fil du temps, les contacts avec les parents et les retours en famille se font de plus en plus rares et difficiles.

Le Programme Éducatif Individualisé (PEI) est le moyen principal pour atteindre cet objectif. Il est spécifique à chaque enfant et constitue le fil conducteur des interventions éducatives. Le PEI structure, autour de l'enfant, l'aide socio-éducative apportée par l'équipe. Nous sommes attentifs à mettre en place, pour chaque enfant, une prise en charge globale (développement psycho-affectif, apprentissages scolaires, insertion sociale...) et individualisée en fonction de ses besoins spécifiques.

Les contacts des enfants avec leur famille sont pris en charge par l'assistante sociale qui encadre les visites au sein de la Maison et à l'extérieur. Les réinsertions en famille et les mises en autonomie sont préparées et suivies par l'éducateur(trice) référent(e) de l'enfant et l'assistant(e) social(e).

Action sociale

2.2. Scolarité

Nous fonctionnons avec diverses écoles du centre et de la périphérie, tous réseaux confondus, que ce soit dans l'enseignement traditionnel ou spécialisé (types 1, 2, 3 et 8). Toutes les orientations et les choix d'options sont possibles. En cas de besoin, nous faisons appel à différents services de soutien ou de remédiation scolaire.

2.3. Thérapies et rééducations

Pour les prises en charge thérapeutiques (psychologues, pédopsychiatres) et les rééducations (logopédie, psychomotricité, ergothérapie), nous travaillons essentiellement avec les centres de santé mentale, les CRA, les centres de guidance et les services de planning familial de la région. Toutefois, des prises en charge chez des thérapeutes privés peuvent être envisagées et les rééducations logopédiques peuvent avoir lieu au sein des établissements scolaires.

2.4. Loisirs et intégration sociale

Chaque jeune a la possibilité de pratiquer des activités sportives, culturelles ou artistiques régulières. Plusieurs enfants fréquentent également les mouvements de jeunesse, la maison de jeune du quartier ou des structures comme le Terrain d'Aventure du Péri.

Durant les congés scolaires, des stages et des séjours de vacances sont organisés avec plusieurs partenaires (ATLAS sports, CSM asbl, PARI asbl, La Ferme des Enfants, La Ferme de la Vache, La Ferme des Castors, Vacances Vivantes, Latitudes jeunes, Jeunesse & Santé...). Le choix de ces stages/séjours fait l'objet d'une concertation entre les enfants et l'équipe afin de trouver un équilibre entre l'intérêt du jeune, ses désirs et les possibilités d'organisation du service.

Ces activités (collectives ou individuelles) bénéficient notamment du subside fédéral destiné à la promotion de la participation et l'activation sociale pour son volet « lutte contre la pauvreté infantile ».

Au sein de la Maison, dans les espaces de vie, les enfants ont accès à de nombreux jeux de société. Une bibliothèque contenant des livres et des bandes dessinées adaptés aux différents âges est aussi disponible. Elle est alimentée chaque année au moment de la Saint-Nicolas.

2.5. Santé

Nous travaillons avec la Maison Médicale du Laveu pour le suivi médical général des enfants. Les consultations en dentisterie et chez les médecins spécialistes ont lieu en priorité dans les polycliniques, mais également chez des praticiens privés.

3. Activités développées en 2017

3.1. Activités développées

- Poursuite de l'amélioration de la qualité de l'accueil des enfants par un renouvellement des aménagements de la Maison (mobilier des chambres et du salon, aménagement du jardin...).
- Participation à des événements culturels (Les Ardentes, Made In Asia).
- Poursuite des ateliers permanents (cuisine, jardinage, tricot...).
- Activités spécifiques et thématiques en sous-groupes (ados, moyens, petits) pendant les vacances scolaires :
 - en interne : atelier bien-être, atelier cuisine et bricolages thématiques (Halloween, Noël), utilisation du jeu « Je grandis, mon corps aussi », créé en 2015 par l'équipe éducative ;
 - en externe : théâtre, cinéma, bowling, lasergame, expositions...
- Préparation à l'autonomie de deux adolescentes (apprentissage de la gestion budgétaire, création de menus hebdomadaires, aide à la réalisation des courses, apprentissage de la cuisine, de la lessive...) et mise en autonomie effective entre juillet et septembre avec accompagnement jusqu'à leur majorité ou la fin de la prolongation d'aide.
- Ouverture de la Maison Familiale vers l'extérieur : accueil des ami(e)s des enfants lors d'événements spécifiques (fête d'anniversaire) ou simplement pour se voir et passer du temps ensemble.
- Durant les vacances de Pâques 2017, un projet exceptionnel a été mis en place. La Maison devant être vidée de ses occupants pendant 15 jours en raison de gros travaux au sous-sol. Nous avons pu organiser un séjour collectif en gîte, à Ouffet, au départ duquel de nombreuses

Action sociale

activités ont pu avoir lieu (balades nature à pieds ou à vélo, escalade et accrobranche à Durbuy aventure, visite de la grotte de Comblain, après-midi à la piscine tropicale de Barvaux, visite du Monde Sauvage d'Aywaille...). Une collaboration avec l'asbl Article 27 a permis l'organisation de deux demi-journées d'activités spécifiques avec les plus jeunes. Un partenariat avec le service ELIS fut également mis en place pour le transport quotidien de certains membres du personnel. Ce projet fut une véritable réussite et a laissé, tant chez les enfants qu'au sein de l'équipe, d'excellents souvenirs. Au-delà de l'aspect ludique, cette expérience a renforcé la cohésion du groupe et le sentiment d'appartenance de chacun. Les activités en sous-groupe ont permis de répondre aux besoins spécifiques de chaque enfant, tout en respectant leurs éventuelles limites. Cela a eu indéniablement un effet sur la dynamique institutionnelle et un réel désir de renouveler l'expérience se fait sentir depuis lors. La question fut soulevée lors du conseil pédagogique d'octobre et nombreux dans l'équipe éducative sont ceux qui souhaitent s'inspirer de ce projet pour de futures vacances. Les enfants ont également exprimé ce désir.

3.2. Projet pédagogique et Règlement d'Ordre Intérieur (ROI)

Le projet pédagogique, tel qu'il est décrit dans l'agrément de la Maison Familiale, ne correspond plus à la réalité de terrain. Au fil des années, il a été revu, corrigé et mis à jour en fonction des évolutions sociétales et professionnelles, ainsi que des besoins spécifiques des jeunes. Cette année, il nous a paru important de nous remettre à la tâche afin de créer une base de travail actualisée qui corresponde mieux à la réalité et donne sens à notre action au quotidien.

Nous avons également revu le ROI. Là aussi, une actualisation était nécessaire. Il est essentiel que les règles de vie correspondent aux pratiques quotidiennes et inversement. Tout cela fut l'objet d'un long travail de réflexion entre la direction et l'équipe éducative, notamment lors du conseil pédagogique du mois d'octobre.

3.3. Analyse critique

Nous ne pouvons pas, à la Maison Familiale, nous livrer à une critique globalisée des actions entamées. Toutes nos actions en faveur des enfants sont évaluées en permanence et font l'objet d'un ajustement quotidien ainsi que des rapports réguliers aux mandants. La réunion d'équipe hebdomadaire en est la cheville ouvrière et le rôle de l'édu-

cateur référent est ici 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 !

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 l'organisation de la vie quotidienne ainsi que de la professionnalisation des actes éducatifs. Par ailleurs, nous constatons depuis plusieurs années 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 (aucune réinsertion familiale en 2017) et la durée des placements s'allonge.

Sur le plan institutionnel et de la dynamique du groupe, nous veillons à maintenir un équilibre des tranches d'âge et du genre (8 garçons et 7 filles). Force est de constater que l'équilibre des âges permettant un réel groupe vertical n'est plus d'actualité aujourd'hui. Cela est dû avant tout à l'allongement des durées de séjour des jeunes à la Maison Familiale (9 jeunes sur 15 y vivent depuis plus de 5 ans, dont 4 depuis 9 ou 10 ans). Des enfants que nous avons accueillis petits sont aujourd'hui des adolescents. D'autre part, certains accueils ces dernières années furent déterminés plus par l'urgence de la situation que par l'âge des enfants, ce qui a augmenté le déséquilibre. De ce fait, alors que nous faisons peu de mises en autonomie depuis plusieurs années, nous en avons réalisé deux cette année et trois sont à prévoir pour l'an prochain. Il sera donc essentiel de profiter de ces départs pour rééquilibrer les tranches d'âges dans le groupe.

À la différence des autres services du CPAS, la Maison Familiale est un lieu de vie qui fonctionne 24h/24, 7j/7, sur un mode résidentiel. Elle voit donc s'entrecroiser au quotidien :

- Des aspects pédagogiques multiples et spécifiques (enfants à pathologies multiples) ;
- Des aspects organisationnels importants (organisations des stages et des loisirs, des trajets scolaires et des thérapies, horaires du personnel 24h/24, modifications des horaires pour les vacances scolaires, les maladies,...) ;

Action sociale

- Des aspects logistiques (pannes du matériel, détérioration du mobilier, vandalisme sur les voitures, WC et éviers bouchés, courses alimentaires non livrées,...). Tout cela confère à La Maison Familiale une vie institutionnelle unique et inimitable !

4. Perspectives prioritaires

- Présentation du ROI actualisé aux enfants ;
- Dans le cadre du plan de formation, recherche et mise en place en priorité d'une supervision d'équipe en 2018 ;
- Formation du personnel sur des thématiques spécifiques (NTIC, mises en autonomie, rédaction de rapports) et des aspects théoriques (PNL, systémique, contextuelle) ;
- Plusieurs accueils seront à prévoir en 2018 étant donné la fin de certaines prises en charge. Il conviendra de continuer à évaluer de manière pertinente l'adéquation des admissions au projet pédagogique de la Maison Familiale ;
- Prise en charge plus ciblée des familles avec lesquelles il semble possible de créer les conditions d'une réintégration progressive des enfants ;
- Réflexions sur la gestion de mises en autonomies multiples (3 à prévoir en l'espace de 6 mois) ;
- Mise en place d'une réflexion sur l'organisation des vacances dans l'avenir, d'une part en conseil pédagogique (équipe) et d'autre part en conseil de participation (enfants) ; cette réflexion est due en partie aux suites à donner au projet de vacances de Pâques 2017 que tous, enfants comme éducateurs, souhaitent renouveler ;
- Poursuite et diversification des activités transversales.

Action sociale

LE SERVICE « APPUI 0-18 ANS »

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

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.

1.2. Missions

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

1.2.1. Les tutelles civiles

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

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

Le tuteur doit prendre soin de la personne et des biens du mineur.

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

Ce sont les assistantes sociales du service « Appui 0-18 ans » qui assurent le suivi quotidien du mineur 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, les tutrices et le service de la recette (qui gère le compte bancaire et exécute 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.

1.2.2. 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.

1.2.3. 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 (éventuellement financière) relève essentiellement de l'action sociale.

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, service Elis,...

1.2.4. 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 ou lorsque le mineur est un MENA régularisé c'est à dire autorisé à résider sur le territoire. 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,...).

1.2.5. L'examen d'une aide financière en faveur des MENA (Mineur non accompagné)

Un MENA, dont l'établissement sur le territoire est autorisé et qui en ordre de documents d'identité peut solliciter une aide financière.

Le service assure l'examen de l'aide et le suivi social du jeune en collaboration avec le tuteur légal (scolarité, mutuelle, installation...).

1.3. Chef de service

Le service dépend de la Direction de l'Action sociale. Il est géré par une responsable de service.

1.4. Coordonnées du service

Jusqu'au 1/04/2017, le service occupait le dernier étage de l'antenne sociale d'Outremeuse.

Depuis le 1/04/17 :

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

Tél. Secrétariat : 04/220 58 08

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.

1.5. Composition de l'équipe

- 1 responsable Chef de bureau spécifique (part-time)
- 2 assistantes sociales
- 1 éducateur spécialisé (part-time)
- 1 secrétaire (1/2 tps)

2. Objectifs

Objectifs prioritaires : permettre à l'enfant de rester inséré dans son milieu de vie et prévenir les interventions spécialisées de l'Aide et de la Protection de la Jeunesse en permettant à l'enfant :

- 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 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, Maisons de jeunes,...) et une intégration à des actions développées dans son quartier (AMO, ludothèques, Maisons de la Citoyenneté...).

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 aux objectifs poursuivis, la section famille (service Protection de la Jeunesse) du Parquet est interpellée et le service veille aux suites qui sont données.

Action sociale

3. Activités développées en 2017

3.1. Activités

Nos activités sont stables quant aux accompagnements individuels auprès des enfants et de leur famille qui correspondent à nos missions.

Le service poursuit ses collaborations avec les services de première ligne (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 et utilisons les services de nos collègues comme autant de leviers de notre action sociale (aides familiale, service Elis, Relais logement, Urgence sociale, antennes sociales,...). Nous soutenons nos interventions par de l'aide sociale financière spécifique (abonnements scolaires, équipement de base,...) via le Fonds fédéral d'Aide à l'enfance.

D'autre part :

- Le volet « La route buissonnière » en tant que SAIE (Service d'Aide et d'Intervention Éducative) a vu le jour le 1er avril 2017. L'équipe du SAIE développe des collaborations étroites avec l'équipe de base du service Appui 0-18.
- À la demande des Directions de l'Aide et de l'Action sociale, le service a préparé la reprise de tous les dossiers « MENA »/protection subsidiaire actifs au SADA. Cette reprise augmentera la charge de travail au sein du service.
- Sur le plan institutionnel, le CPAS de Liège 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

147 DOSSIERS TRAITÉS EN 2017	
Tutelles	12
RIS mineures enceintes/enfants	16
RIS MENA	19
Placements	9
Accompagnements sociaux	91
Demandes individuelles (Fonds d'Aide à l'Enfance)	112
TOTAL DES ENFANTS AIDÉS	220

Les statistiques suivantes portent uniquement sur les nouvelles demandes

Nouvelles demandes 2017 : 98

REPARTION PAR MISSIONS	
Tutelles	0%
Placements	9,2%
Accompagnements sociaux	63,2%
RIS MENA	17,3%
RIS mineures enceintes/bébés	10,3%
TOTAL	100%

ORIGINE DES DEMANDES	
Services de l'Aide et Action sociale	29%
Bénéficiaires	28%
Services de l'Aide à la jeunesse (AMO, SAIE...)	16%
Services sociaux	15%
SAJ/SPJ	9%
Services médicaux	3%

ORIENTATION VERS LE SAJ	
Oui	6%
Non	94%

3.3. Analyse critique

Nous constatons une augmentation importante des demandes. Le service est passé de **87** nouvelles demandes en 2016 à **98** nouvelles demandes en 2017, soit une augmentation de **11 %**. Cette augmentation est à ajouter à celle de 40% constatée l'année dernière. En deux ans le service a vu doubler son nombre de prises en charge tous secteurs confondus.

Les services du CPAS restent les premiers demandeurs de nos interventions. 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 confirme sa vocation d'interface entre les services internes au CPAS et l'Aide à la Jeunesse. Toutes les situations orientées vers le SAJ ont fait l'objet d'une ouverture de dossier auprès

Action sociale

de leurs services ou sont orientées vers le SPJ et 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 suivis familiaux soutenus et enfin des collaborations et réseaux de premières lignes. Ces orientations vers le SAJ, qui sont à la baisse, témoignent du rôle préventif du service.

Par contre, les réponses des services de l'Aide à la Jeunesse sont à nos yeux parfois insatisfaisantes, cela relève souvent de la saturation grandissante des réponses structurelles du secteur de la jeunesse (manque criant de places d'hébergement, attentes de plusieurs mois pour les demandes d'interventions éducatives en famille, etc...). Le refinancement du secteur de l'Aide à la Jeunesse en 2017, malgré son importance historique, a eu un effet « one-shot » mais déjà nous remarquons une nouvelle saturation du secteur.

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 devaient initier la mise en place de ce protocole. Les nouvelles réglementations dans le secteur de l'Aide à la Jeunesse (abolition du décret, entrée en vigueur du Code...) retravaillent néanmoins en profondeur les structures du secteur et revalorisent la place des actions et dispositifs de prévention. Dans ce contexte les relations avec le SAJ pourraient se trouver modifiées ainsi que notre participation au CAAJ .

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. Aucun enfant, jeune et famille n'est à priori exclu du bénéfice de ce fonds, les demandes sont toujours pensées et évaluées dans le but de réduire des indices de pauvreté et de maintenir les insertions familiales et sociales. 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. 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. En 2013, la nouvelle loi sur les incapacités des personnes rend caduques les tutelles des adultes dits « en minorité prolongée ». Le législateur a prévu un délai de 5 ans pour modifier les tutelles de ces adultes. En 2017 nous avons entamé le processus de régularisation pour les 5 tutelles concernées par cette loi. Le CAS du CPAS de Liège a décidé, conformément à la possibilité offerte par ce nouveau dispositif réglementaire, de renoncer à ces tutelles. C'est ainsi qu'une première tutelle est déjà clôturée et que les démarches sont en cours pour les dernières. À terme, fin 2018, le service se verra en charge uniquement des tutelles de mineurs d'âge, travail plus en adéquation avec ses missions.

Depuis juin 2016, en sus de l'examen du RIS au bénéfice de mineur(e) avec charge d'enfant(s) ou enceinte, l'octroi du RIS en faveur des MENA est examiné par le service. Tous les bénéficiaires du RIS sont suivis en accompagnement social avec un focus sur leur intégration scolaire et leur insertion sociale.

4. Perspectives prioritaires

- Maintenir notre participation à des réseaux d'action sociale de première ligne avec les services internes et externes ;
- Développer des actions sociales collectives en faveur des MENA en collaboration avec le réseau d'intervenants spécifiques à cette population. En effet, depuis fin 2017, le SADA n'examine plus les aides en faveur des MENA en protection subsidiaire, tous sont désormais accueillis à l'Appui 0-18 ans en plus des MENA réfugiés reconnus. Développer des actions spécifiques pour ce public devient donc une priorité.

Action sociale

SAIE « LA ROUTE BUISSONNIÈRE »

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

En novembre 2016, la Fédération Wallonie-Bruxelles et le Ministère de l'Aide à la Jeunesse, confrontés depuis de nombreuses années à une carence de places dans les services privés d'aide aux mineurs d'âge, a proposé de refinancer le secteur en lançant un appel à projets ciblé sur la création de nouveaux SAAE (Service d'Accueil et d'Aide Educative) et SAIE (Service d'Aide et d'Intervention Éducative).

Le CPAS de Liège a répondu à cet appel et a proposé la création d'un SAIE pour 13 prises en charge. En décembre 2016 la candidature du CPAS est retenue. Un cheminement de plusieurs mois commence pour développer un projet pédagogique et prévoir divers dispositifs d'encadrement (personnel, formation,...) répondant à la grille normalisée officielle.

Le 1^{er} avril 2017, le service ouvre ses portes et accueille progressivement **13** prises en charge. Le 23 novembre 2017, le service « La Route Buissonnière » est agréé en tant que SAIE pour la prise en charge de 13 situations simultanées, pour un public de 0 à 18 ans, sous mandat du Service de l'Aide à la Jeunesse (SAJ), du Service de Protection Judiciaire (SPJ) et du Tribunal de la Jeunesse (TJ). L'arrêté ministériel entre en vigueur au 1^{er} avril 2018.

Le CPAS élargit ainsi son offre de services destinés aux mineurs d'âge liégeois en grandes difficultés et réaffirme sa volonté de rester présent dans le secteur de l'Aide à la Jeunesse dont il a épousé les réformes successives.

1.2. Missions

Nombre de mandats

Le service prend en charge **13** mandats simultanément et veille à respecter les parts réservées pour chaque autorité mandante. Un mandat dure 6 mois et est renouvelable.

Chaque mandat est spécifique, le mandant en détaille les contenus qui doivent correspondre à au moins une des trois missions officielles, à savoir :

- Apporter une aide éducative dans le milieu familial ;
- Assurer le relais d'une réinsertion familiale organisée par

un autre service agréé ;

- Apporter une aide en logement autonome pour les jeunes à partir de 16 ans.

1.3. Chef de service

Madame Bruna COLA, coordinatrice du service

1.4. Coordonnées du service

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

Tél : 04/220 58 08 – 04/220 58 84

Fax : 04/220 69 95

Courriel : bruna.cola@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 coordinatrice
- 2 éducateurs spécialisés
- 1 assistante sociale intervenante familiale
- 1 secrétaire (1/2 tps)

2. Objectifs

2.1 Apporter une aide éducative dans le milieu familial

Intentions et cadre

En parallèle aux actions répondant spécifiquement aux demandes et problèmes des jeunes et de la famille, nos actions consistent, en accord avec les bénéficiaires, à tenter une mobilisation de moyens et d'actions en vue de maintenir et/ou recréer différentes insertions: familiale (s'épanouir en famille et éviter les placements), scolaire (fréquentation, remédiation, susciter des vécus positifs de l'enseignement...) et sociale (expérimenter et enrichir des situations d'intégration sociale créatrices de lien, de plaisir...).

Actions

Il s'agit donc d'apporter aux parents une aide restauratrice des conditions d'éducation, quand celles-ci sont détériorées et/ou inadaptées :

- Soutenir les parents dans leurs compétences parentales ;
- Développer les compétences parentales ;
- Mettre en place des suppléances parentales si nécessaire.

Action sociale

2.2. Assurer le relais d'une réinsertion familiale organisée par un autre service agréé

Intentions et cadre

La réintégration s'envisage avec le service qui a accueilli l'enfant. Il convient de repérer les fragilités et les atouts qui baliseront le travail. Il s'agit de tenir compte de «l'histoire» qui a conduit à l'écartement de l'enfant de sa famille mais aussi s'ouvrir à de nouvelles possibilités de réécritures des trajectoires de vie. Une pensée éthique doit se développer sur ce temps de «l'après placement» (statut du souvenir, des traces...).

Actions

Elles seront sensiblement les mêmes que pour l'aide éducative en famille.

2.3. Apporter une aide en logement autonome

Intentions et cadre

Proposer des interventions socio-éducatives de soutien et de proximité en faveur des familles et des adolescents dans un processus d'autonomie et/ou vivant seul en appartement. Porter une vigilance particulière aux jeunes dont le projet est l'émancipation du milieu familial, en développant de nouvelles appartenances, en maintenant et créant des insertions incontournables (scolarité, formation, logement, loisirs, soins de soi...).

Les actions

Les actions doivent s'élaborer avec et pour le jeune, sa parole est centrale et seule garante d'une autonomie réussie.

Méthodologie

Le service souhaite créer une affiliation du jeune et de la famille dans un accompagnement qui serait un processus où se croiseraient les lignes d'actions proposées par le service et celles développées par les personnes :

Une co-construction : la parole des uns (famille, enfant, jeune) trouverait écho dans l'accompagnement des autres (professionnels du service et du réseau).

Une éthique : respect du cadre de nos interventions avec le désir d'y construire une rencontre et un parcours unique et singulier par l'articulation des niveaux d'interventions et la prise en compte des attentes de chacun.

Un écueil à éviter : les partis pris idéologiques et normatifs à outrance.

Chaque situation est suivie par un professionnel référent, en partenariat le cas échéant, avec un co-équipier pour des aspects plus techniques. Les modalités, le rythme, les lieux, les interventions sont en fonction du programme d'aide, des besoins, des demandes, des circonstances, du suivi de la prise en charge...

Évaluation du travail et supervision au quotidien

Principe de base : toutes les interventions se font avec l'accord et l'adhésion de la famille et des jeunes. Ces interventions restent en adéquation avec les objectifs du mandat et afin d'en évaluer la réalisation et la pertinence, des mises aux points et des échanges réguliers sont indispensables.

Pour ce faire, plusieurs dispositifs sont mis en place :

- Une fois par semaine : via les réunions d'équipe. Les échanges permettent d'aborder le suivi, de discuter des pistes de travail, de la méthodologie, de l'adéquation au mandat... Le PEI (Projet éducatif individualisé) est réévalué et les modifications consignées.
- Trimestriellement : réunion avec la famille au complet, le jeune, les enfants, les co-intervenants et la direction du SAIE pour faire le point sur l'évolution de la situation et apporter les adaptations nécessaires aux objectifs du suivi.
- Supervision : elles seront organisées une fois par mois et dispensées par un intervenant extérieur pour l'analyse des prises en charge, le travail sur la méthodologie, l'élaboration de pistes de travail... Des vignettes théoriques compléteront la démarche. Elles alterneront avec des formations individuelles.
- Une évaluation de fin de travail est réalisée spécifiquement avec chaque famille, il s'agit d'évaluer le dispositif proposé et les résultats perçus par la famille.

3. Activités développées en 2017

3.1. Activités

Le SAIE fonctionne depuis le 1^{er} avril 2017. Les demandes des mandants sont arrivées progressivement. Néanmoins, nous avons, dès le mois de novembre, travaillé à plus de 100% des prises en charge pour lesquelles le service est agréé.

En décembre 2017, le service fonctionnait à **123%** .

Action sociale

Nous relevons une majorité de familles mono-parentales (mères seules avec enfant(s)).

Une très grande majorité des familles sont dans des situations de précarité et de désaffiliations diverses (sans emploi, allocataires sociaux,...) ce qui complexifie les interventions éducatives.

Procédure d'admission

Les demandes émanent uniquement des TJ, SPPJ et SAJ. Elles sont adressées par téléphone au service auprès de la coordinatrice ou de la personne qui assure la délégation en son d'absence. Il s'agit d'effectuer une première analyse de la demande et d'en vérifier l'adéquation avec l'offre du service décrite dans le projet pédagogique.

La demande fait alors l'objet d'un examen avec la famille et le mandant (faisabilité générale, problématiques rencontrées, adhésion de la famille...).

Une explication sur le fonctionnement du service et les aspects pratiques est donnée, si nécessaire.

Un rendez-vous est ensuite fixé chez les Directeurs et Conseillers en vue de finaliser les objectifs du mandat et une charte des engagements respectifs (ROI) est ensuite signée avec la famille.

3.2. Statistiques

SAJ/SPJ	Nbre mandat(s)	Filles	Garçons	Total enfants	Âge moyen	Famille 2 parents	Famille monoparentale	Famille recomposée
SAJ	2	2	3	5	8,4	/	1	/
SPJ	1	1	0	1	16	/	1	/
SAJ	1	0	1	1	3	/	1	/
SPJ	1	1	2	3	12,3	1	/	/
SPJ	1	0	1	1	17	/	1	/
SAJ	1	1	0	1	14	/	1	/
SPJ	1	2	0	2	8,5	/	1	/
SAJ	1	1	1	2	9	/	1	/
SPJ	1	0	1	1	1	/	1	/
SPJ	1	0	1	1	15	/	1	/
SAJ	2	1	5	6	10,2	/	1	/
SPJ	1	1	1	2	13,5	/	/	1
SAJ	2	2	2	4	4,3	/	1	/
	16	12	18	30	10,2	1	11	1

4. Perspectives prioritaires

- Mise en place d'une supervision extérieure. La demande d'une supervision mensuelle d'équipe a été acceptée par le Bureau permanent et débutera en février 2018 pour se poursuivre toute l'année civile. L'opérateur « Atouts » a été retenu.
- Un plan de formation pour l'année 2018 sera proposé sur base d'une évaluation collective et individuelle des besoins. Les formations sont obligatoires dans le secteurs de l'AJ et des subventions sont annuellement prévues. Elles sont destinées à tous les membres de l'équipe(participation à des journées, colloques, formation personnelle sur une thématique ou une méthodologie spécifique avec un retour à l'équipe,...) .
- Mise en place du Conseil Pédagogique annuel.
- Création d'un folder à destination du réseau professionnel.
- Suite aux recommandations de l'Inspection de l'Aide à la Jeunesse de la FWB, un déménagement est envisagé dans le courant de l'année 2018 afin de pouvoir bénéficier de locaux plus adaptés au public et aux missions du service.

E. PÔLE INSERTION

Fax : 04/220 23 59

Courriel : cap.insertion@cpasdeliege.be

CAP INSERTION

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Depuis 2014, le service CAP Insertion assure l'orientation en terme d'insertion d'une partie du public émergeant au CPAS de Liège. L'objectif est de déterminer 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 centrons notre action par rapport à un public plus fragilisé présentant différents freins psychosociaux, se situant souvent en amont de l'insertion socio-professionnelle. L'objectif est dès lors d'identifier leurs compétences et de lever les freins à l'insertion.

Depuis 2017, nos missions se sont élargies et nous proposons également une approche à la fois collective et individuelle à deux publics plus spécifiques à savoir les jeunes dans le cadre d'un module « Jeunes en Action » et un public présentant des freins en terme de santé mentale dans le cadre du projet Valeur(heux), co-financé par le Forem dans le cadre de la convention cadre pour la période du 1er septembre au 31 décembre 2017. Ces deux projets seront co-financés par le Forem (convention cadre) en 2018.

1.2. Missions

La mission de ce service est d'établir un bilan d'insertion des personnes pour lesquelles un questionnement se pose quant à la « bonne » orientation. Le passage par cet 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 Brigitte HERMAN, Attachée Spécifique

1.4. Coordonnées du service

Rue Montgomery, 24 - 4030 Grivegnée
Tél. : 04/220 23 30

1.5. Composition de l'équipe

- 1 attachée spécifique (0,5 ETP)
- 1 psychologue (0,25 ETP)
- 1 superviseuse (0,5 ETP)
- 7 assistant(e)s socia(les)ux (6,60 ETP)
- 1 assistante sociale (Projet FAMI « Mod'actions »)
- 3 éducatrices spécialisées dont 2 depuis décembre 2017
- 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 (2 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 de 18 à 65 ans 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'action adéquat, l'équipe fait appel à des profils spécifiques (psychologue, logopède, formateur français FLE, équipe médicale) qui apportent un éclairage pluridisciplinaire.

3. Activités développées

3.1. Le bilan d'insertion

Le bilan est établi sur une période de 6 semaines. Nous avons poursuivi le même processus méthodologique en 2017 à savoir :

- Organisation d'une séance collective et signature du contrat d'intégration ;
- Mise en place du bilan d'insertion qui comprend plusieurs entretiens individuels où une approche psycho-médico-sociale est proposée. Différents outils d'analyse et tests sont utilisés. 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 FLE) ;

Action sociale

- Remise du bilan final. Le bilan final est établi à l'antenne avec la personne et le référent. Les pistes d'orientation ont fait l'objet d'un échange avec le bénéficiaire au préalable et sont ensuite discutées avec l'AS d'antenne. Un bilan écrit est remis aux trois intervenants ;
- Orientation et relais : une ou plusieurs orientations sont proposées en fin de bilan selon les priorités et les freins identifiés vers les services internes et/ou externes.

3.2. Les modules collectifs

3.2.1 Module « Jeunes en Action »

Deux modules ont été proposés en 2017. Le premier clôturait une expérience menée dans le cadre de l'Appel à projets subventionné par le Forem (deux modules mis en place en 2016 et en 2017). Un second module a été lancé en octobre 2017 en tant qu'expérience préalable à l'introduction d'un nouveau projet dans le cadre de la convention cadre 2018 du Forem. Celui-ci a testé une nouvelle méthodologie adaptée à un public NEETS âgé de 18 à 30 ans, présentant de nombreux freins psychosociaux empêchant l'investissement dans un processus d'insertion. Il s'agit d'un module d'une durée de 8 semaines qui a été proposé à 12 jeunes et a consisté en une approche collective sous forme de 4 semaines d'ateliers thématiques et un accompagnement individualisé pendant les 4 semaines qui ont suivi.

3.2.2 Valeur(heux)

Ce module s'adresse à un public âgé entre 25 et 45 ans présentant des freins d'ordre émotionnels (faible estime de soi constituant un frein ou mettant en échec la concrétisation d'un projet d'insertion). Un premier module a été organisé de septembre à décembre 2017.

Une méthodologie innovante a été testée :

- Accroche de groupe permettant une revalorisation personnelle sous forme de deux semaines d'ateliers pour amorcer un travail sur soi ;
- Accompagnement individuel psychologique, afin de poursuivre le travail sur soi mobilisé lors des séances collectives.

3.3. Statistiques

3.3.1 Les bilans d'orientation du public de plus de 25 ans

En 2017, nous avons convoqués **591** personnes et **425** bilans ont pu être réalisés (**72%**). À cela s'ajoute le public spécifique dépendant du subsidé FAMI (projet « Mod'Actions » mené avec le service Échelle des mots). En effet, ce public ne maîtrisant pas le français est reçu souvent une seule fois et est souvent orienté rapidement vers le service « Echelle des mots ». Ces entretiens nécessitent des aménagements (présence d'un interprète) et sont donc plus complexes à organiser. D'autre part, ce public répond peu favorablement aux invitations à se présenter à Cap Insertion. En effet, en 2017, **246** personnes ont été convoquées pour réaliser un bilan et **92** personnes se sont présentées (**37,4%**).

Au total, **837** personnes dont **518** ont bénéficié d'un bilan (**61,8%**).

Les freins identifiés (hors public FAMI)

- Le manque de compétences professionnelles (**61,4%**) (en lien avec une longue période d'inactivité) ;
- Une longue période d'inactivité (**60,7 %**) ;
- Le faible niveau scolaire (**44,4 %** ont CE1D ou CEB ou moins du CEB) ;
- Le manque de compétences sociales (35,5%) nécessitant un travail en amont ;
- La présence de dettes (**31%**) ;
- L'isolement (**29,8 %**) ;
- La santé (**26,6 %**) ;
- La santé mentale (**26,1%**) : 10,1% ont accepté un avis spécifique établi par une psychologue ainsi qu'une orientation vers un service spécialisé ou vers le projet « Valeur(heux) » proposé en octobre 2017 ;
- Niveau de français (**23,3%**) : 17,4 % du public a bénéficié d'un avis spécifique FLE ou Alpha ;
- Le logement (**16,5%**) ;
- La parentalité et les problèmes de garde d'enfants (**15,5%**).

En ce qui concerne le public FAMI, les freins essentiels sont évidemment la non maîtrise du français dans 83,7% des cas, ensuite le manque de compétences professionnelles (76%). Les autres freins sont présents également mais dans une moindre mesure.

Action sociale

Les orientations

Vers les services internes :

- Les SIS (Services d'Insertion Sociale) : **17,8%**
- Le service Dynamisation et son Module « Coup de pouce » : **14,2%**
- Le service Réinsérer : **8,5 %**
- L'AS d'antenne lorsqu'il s'agit d'une équité et/ou de problèmes sociaux nécessitant sa prise en charge : **12,7%**
- Pour le public FAMI, l'orientation principale est l'Echelle des mots (**53,2 %**)

Vers les services externes :

- Opérateurs de formation (EFT-OISP) (**24,8%**)
- Cours de FLE, Alpha, remise à niveau français-math (**9,8%**)
- Services nécessitant une approche spécifique (**7,4%**)
- AWIPH et le secteur des formations et travail adapté (**1,8%**)

3.3.2. Les bilans d'orientation du public de moins de 25 ans

130 jeunes ont été convoqués. **78** ont bénéficié d'un bilan (**60 %**) et **25** ont participé aux deux modules « Jeunes en Action » ce qui fait un total de **103** jeunes suivis en 2017.

Les freins identifiés

- Le faible niveau scolaire (**61,7%** ont CE1D ou CEB ou moins du CEB) : (**56%** ont CE1D ou CEB ou moins du CEB pour les participants du module « Jeunes en action ») ;
- Le manque de compétences professionnelles (**35,9%**) ;
- Une période d'inactivité (**24,3%**) ;
- Un manque de compétences sociales (**21,8%**) ;
- Des difficultés d'apprentissage (**18%**) ;
- La santé mentale (**12,8%**) ;
- Un faible niveau en français/mathématique (**11,5 %**) ;
- La parentalité (**7,7%**) ;
- Les problèmes de dettes et logement (**7,6%**).

Les orientations

- Opérateurs de formation EFT-OISP - statut étudiant : **29,5 %**
- Autres orientations (accompagnement RAE, logement..) : **9 %**
- Cours de français FLE, alpha, remise à niveau français-

math (**5,1%**)

- Accompagnement psy (**3,8%**)

Nous constatons peu d'orientations vers les services internes (hormis les services relais): 9% des jeunes ont été orientés vers Réinsérer en vue d'une RAE et 9% vers les AS d'antenne afin de poursuivre la levée de certains freins sociaux prioritaires. Pour les participants du module « Jeunes en action », l'orientation privilégiée a été la formation ou les études (44%). La RAE avec le soutien du projet « ELHO » a également été observée dans 20 % des cas. Un jeune a également décroché un emploi avant la fin du module.

Ces chiffres montrent combien il est important de prendre du temps pour instaurer une relation de confiance avec le jeune mais également pour susciter chez lui l'envie de se projeter à nouveau en remettant en question le « principe d'immédiateté ».

3.3.3. Le public « santé mentale » et le module « Valeur(heux)

25 bénéficiaires ont participé au projet et **11** ont été au bout de l'action. Le recrutement s'est effectué principalement via les avis spécifiques établis dans le cadre des bilans de Cap Insertion. La psychologue en charge du projet identifie le frein émotionnel majeur qui nécessite un travail sur soi à poursuivre en groupe. Le suivi psychologique préalable à l'entrée dans le module permet une accroche et une intégration plus aisée au groupe. En effet, sont concernées des personnes particulièrement méfiantes par rapport aux relations ou les personnes présentant une profonde dévalorisation avec des conduites d'évitement.

70% des participants ont retrouvé une confiance et une motivation leur permettant de s'investir dans un projet et / ou de s'orienter vers un autre service. Une évolution de la présentation de soi a également été observée parmi la plupart des stagiaires voire une véritable transformation physique pour deux d'entre eux.

Les orientations (pour les personnes ayant été au bout de l'action) :

- **5** personnes vers les SIS
- **3** personnes en RAE vers les Cafés emploi (projet ELHO)
- **2** personnes vers le service Dynamisation et le module Coup de pouce
- **1** personne a trouvé un emploi.

Action sociale

3.4. Analyse critique

Nous constatons toujours la présence de freins majeurs parmi le public rencontré tels que le manque de compétences professionnelles ou sociales due à une période d'inactivité importante. Il est souvent nécessaire pour le public plus âgé d'envisager le passage par un SIS, par le module « Coup de pouce » du service Dynamisation, qui constituent souvent un préalable pour se remettre en mouvement, retrouver un rythme, se tester quant à ses compétences sociales avant de s'inscrire dans une formation ou aller vers l'emploi. Un faible niveau scolaire est également observé tant chez les jeunes que parmi le public plus âgé. Pour le public jeune, ce constat permet de comprendre l'orientation fréquente vers la formation ou la préformation avant d'envisager l'accès à l'emploi. Les freins comme la présence de dettes, la santé physique et mentale sont toujours très prégnants et nécessitent un relais vers les services spécifiques qui constituent de précieuses collaborations.

4. Perspectives prioritaires

- Poursuite du module « Jeunes en Action » : 4 modules seront mis en place en 2018 avec une capacité d'intégrer 20 jeunes/groupe (soit 80 jeunes). Nous souhaitons poursuivre la méthodologie expérimentée en octobre 2017 plus adaptée aux besoins et à la dynamique du public jeune. Cette approche met davantage l'accent sur la notion de libre choix permettant ainsi au jeune de se réapproprier la décision de son engagement dont il définit le cadre et les limites.
- Poursuite du module Valeur(heux) : 6 modules seront proposés en 2018, d'une capacité de 10-12 personnes/groupe (soit 60 bénéficiaires).
- Apporter une complémentarité et une dynamique supplémentaire à l'équipe actuelle de Cap Insertion grâce aux deux éducatrices spécialisées qui ont été engagées fin 2017 à temps plein (via le subside fédéral destiné à la promotion de la participation et l'activation sociale – volet modules collectifs).
- Renforcer le lien avec les antennes sociales via l'éducateur spécialisé attaché à chaque antenne. En effet, celui-ci pourrait avoir pour mission d'assurer un relais pour le bénéficiaire avant le bilan d'orientation, l'entrée dans un groupe ou un module. Certaines personnes nécessitent parfois un accompagnement fonctionnel afin de dédra-

matiser et soutenir la démarche de se déplacer. D'autre part, lors du retour du bilan d'orientation sur antenne, l'éducateur pourrait être intégré à la mise en place du plan d'action. Et ce, pour les personnes qui ont besoin d'un accompagnement afin de concrétiser les démarches à entreprendre (lien avec les services internes tels que les SIS, les services relais..... ou les services externes...).

Action sociale

S.I.S. FERME DE LA VACHE

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

La Ferme de la Vache développe depuis 1998 des activités d'insertion basées sur le maraîchage biologique. 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 qui puisse 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 du subside fédéral destiné à la promotion de la participation et l'activation sociale des usagers de CPAS, qui depuis 2017 regroupe 3 volets : la promotion de la participation sociale, la lutte contre la pauvreté infantile et l'organisation de modules collectifs. 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 ;
- Dans le cadre de l'agrément économie sociale, 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

Madame 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 responsable de service
- 1 assistante sociale (0,5 ETP)
- 2 éducateurs spécialisés
- 1 animateur (projet FSE « Santé mentale et insertion »)
- 1 jardinier- maraîcher (AS)
- 4 jardiniers (postes Art.60§7 – économie sociale)
- 1 encadrant (AS) magasin/cuisine/intendance (projet économie sociale)
- 1 magasinier
- 1 cuisinier (poste Art.60§7 – économie sociale)
- 1 intendant (poste Art.60§7 – économie sociale)

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 ;

Action sociale

- 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 2017 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. 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 2017 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. De plus en plus de personnes participent à ces ateliers dans le but de se tester afin d'affiner un éventuel projet de formation.

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.

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 cuisinier(s) volontaire(s) qui souhaite(nt) relever le défi de cuisiner pour **32** convives avec un budget de 85 euros. L'activité est accessible au tout public afin de garantir la mixité sociale dans un cadre convivial. 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-

Action sociale

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

Activités / Nombre participations	Jan	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total/ an
Tables d'hôtes	78	77	116	117	121	107	101	90	53	88	96	72	1116
Stages enfants	0	11	0	12	0	0	13	13	0	0	0	0	49
Animations	0	0	10	16	0	30	19	0	0	0	0	0	75
Jardins familiaux	0	9	0	10	0	0	13	0	0	11	0	0	46
Visites/accueil services	16	66	66	60	64	78	10	25	32	22	44	23	506
Total participation	94	163	192	215	185	215	159	128	85	121	140	95	1792

Activités / Nombre participants	Jan	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	oct	Nov	Déc	
Ateliers découvertes	6	5	11	7	8	7	7	7	7	6	5	5	
Ateliers jardin	14	15	14	13	16	16	17	17	15	12	13	14	
Ateliers cuisine	8	6	7	7	5	7	8	6	9	12	9	12	
Activités exceptionnelles	0	0	0	8	12	0	11	36	0	0	0	15	
Nbre personnes différentes	26	25	25	24	26	27	29	27	28	26	25	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 des agents engagés sous contrats art.60§7 dans le cadre de l'économie sociale et à la communication réalisée dans le quartier. Cependant, en ce qui concerne le magasin, nous arriverons prochainement au maximum de nos capacités. L'augmentation commence à se stabiliser et nous atteindrons prochainement notre rythme de croisière.

Évolution recettes - dépenses magasin FDLV			
Année	Recettes	Dépenses	Bénéfice
2011	1.897,26	764,05	1.133,21
2012	2.755,83	1.175,48	1.580,35
2013	4.037,82	2.119,18	1918,64
2014	7.662,99	2.827,03	4.835,96
2015	10.051,44	3.154,49	6.896,95
2016	12.093,28	3.489,82	8.603,46
2017	12.700,76	3.771,33	8.929,43

Action sociale

Année	Recettes Table d'hôtes
2011	5.610,25
2012	5.847,04
2013	5.364,79
2014	5.836,65
2015	6.879,47
2016	7.959,56
2017	6.840,43

Remarques :

Le service génère également quelques recettes via d'autres activités (Nocturne des Coteaux de la Citadelle, fête en Pierreuse, repas lors de visites du service, animations etc). En 2017, ces recettes s'élèvent à **2.545,63** euros. Les recettes mentionnées 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 2017, le service a organisé **24h45** d'ateliers collectifs par semaine.

Au total, **96** personnes ont fréquenté le service :

- **49** personnes ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service (= dossiers actifs) ;
- **2** personnes suivies par la Maison de la Citoyenneté ont participé à nos ateliers ;
- **33** autres ont bénéficié d'au moins un entretien social. Parmi elles, certaines ont débuté leur parcours en 2017. 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 **96** personnes :

- **43** ont été orientées par le service Cap Insertion ;
- **16** ont été orientées par un service social externe au CPAS de Liège ;
- **14** ont été orientées par les antennes sociales du CPAS de Liège ;
- **8** sont venues de leur propre initiative ou par le « bouche

à oreille » ;

- **4** ont été orientées par le service Reinser ;
- **4** ont été orientées par un SIS (MCA ou MCI) ;
- **3** ont été orientées par un autre service du CPAS ;
- **2** ont été orientées par le service Dynamisation ;
- **2** personnes sont suivies par la MCI.

En ce qui concerne les **54** « dossiers actifs » :
(Voir tableau ci-dessous)

Action sociale

Genre	Hommes	37	
	Femmes	12	
	Total	49	0
		Hommes	Femmes
Âge moyen	18-24 ans	3	0
	25-44 ans	15	9
	45-67 ans	19	3
	Total	37	12
		Homme	Femme
Nationalité	Belge	31	11
	UE	4	1
	Hors UE	2	0
	Total	37	12
		Homme	Femme
Nature des revenus	Chômeur	0	0
	Allocation handicapé	0	0
	RIS	36	11
	Eq. RIS	0	0
	Mutuelle	1	0
	Sans revenus	0	1
	Autre	0	0
	Total	37	12

Situation au 31/12/2017 pour les **49** « dossiers actifs » :

29 personnes poursuivent leur parcours dans le service.

20 personnes ont terminé leur parcours en 2017 :

- **5** ont commencé une formation
- **2** ont commencé un volontariat
- **1** a été orientée vers des activités occupationnelles
- **1** a été orientée vers le service Dynamisation
- **1** a commencé du travail saisonnier
- **5** ont mis leur parcours en suspens (raison de santé, familiale ou autre)
- **1** a déménagé hors du territoire de la Ville de Liège
- **4** sont en abandon

Durée du parcours et fréquentation :

Les **49** personnes qui ont participé à nos activités et bénéficié d'un accompagnement social ont passé **6.633,7** heures

dans le service en 2017, soit une moyenne de **135,4** heures (**38** demi-journées) par personne. Les **10** personnes qui sont considérées en « sortie positive » (aboutissement d'un projet), sont restées en moyenne **14** mois dans le service.

3.3 Analyse critique

Comme les années précédentes, 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 ».

Dans le service, nous constatons que les bénéficiaires sont rapidement en confiance avec les membres de l'équipe.

Action sociale

Très vite, ils font appel à nous en cas de difficulté et nous devenons de véritables référents pour certains. Cela constitue un levier important pour leur reconstruction et le début d'un projet.

Dans ce sens, la participation des bénéficiaires à l'atelier « Vis-à-vis » est également importante: avant de travailler sur un projet, les personnes ont besoin de retrouver un minimum d'estime d'elles-mêmes et de prendre conscience de leurs capacités. Cet atelier, en complément des activités habituelles du SIS constitue aussi un levier important pour nos bénéficiaires.

Nous observons un changement quant au profil des bénéficiaires du service. En 2015 et 2016, suite aux nombreuses exclusions du chômage, notre public avait peu à peu évolué et nous avons été amenés à accueillir davantage de personnes plus proches du secteur de l'emploi et de la formation. Le bilan réalisé fin 2017 nous montre que ce public est de moins en moins présent dans les SIS et que nous retrouvons davantage de personnes plus fragilisées. Les parcours et la fréquentation du service sont donc plus longs et/ou plus intensifs. Les personnes participent à plusieurs ateliers par semaine et ce, afin de travailler davantage le rythme et la régularité, notamment. Les projets envisagés avec les personnes sont également différents.

Nous retrouvons également en 2017 plus de personnes souffrant de problèmes de santé mentale ou de déficience intellectuelle. Étoffer notre collaboration avec l'AVIQ devient donc une priorité afin de dégager un maximum de possibilités de projets. En 2017 comme 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.

Le nombre de dossiers actifs est un peu moins élevé que celui de l'année dernière. Si l'«accroche» du public s'est améliorée depuis quelques années, le «recrutement» reste cependant problématique. Nous constatons que peu de personnes sont orientées directement par les antennes sociales. Durant l'été 2017, les 2 coordinateurs des SIS du CPAS de Liège se sont rendus aux réunions d'équipe des antennes sociales afin de rencontrer les assistants sociaux, d'expliquer les objectifs, fonctionnement et résultats des SIS. L'objectif était de pouvoir débattre de la manière de mieux collaborer ensemble. Malgré cela, le nombre de personnes orientées par les antennes n'a pas augmenté en 2017. Comme ces séances d'info se sont déroulées durant l'été, nous pouvons espérer que nous en récolterons les

fruits en 2018. 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 de nouveaux partenariats, notamment en ce qui concerne les pistes de sortie.

Nous avons remarqué en 2016 que les bénéficiaires étaient demandeurs de discussions et réflexions autour de sujets de société. Nous y avons été attentifs et de nombreux échanges ont été animés en 2017 par l'équipe sociale que ce soit en atelier ou lors d'activités plus exceptionnelles.

Les partenariats avec le service ELIS se mettent en place et semblent fonctionner (MISIP, engagement de bénéficiaires de la Ferme au service ELIS via le service Reinser).

En ce qui concerne l'économie sociale, les ventes de légumes et produits transformés continuent d'augmenter légèrement. Cependant, nous atteindrons bientôt le maximum de notre capacité. 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, SIS, Dynamisation, Réinser).

4. Perspectives prioritaires

Elles restent similaires à celles des années précédentes :

- Poursuivre et développer les collaborations et la communication ;
- Développer les partenariats en vue d'augmenter les pistes de sortie ;
- Travailler davantage avec les participants 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 (cuisine, magasin...) et les synergies avec le service ELIS afin d'améliorer les possibilités d'insertion socio-professionnelle au sein du pôle insertion.

Action sociale

S.I.S. MAISON DE LA CITOYENNETÉ

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

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 en situation d'exclusion 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 participants d'entrer dans un processus d'insertion qu'il soit social ou socioprofessionnel en les accompagnant dans la réalisation de leur projet.

Pour réaliser une partie de ses activités, le service bénéficie également du subside fédéral destiné à la promotion de la participation et l'activation sociale des usagers de CPAS, qui depuis 2017 regroupe 3 volets : la promotion de la participation sociale, la lutte contre la pauvreté infantile et l'organisation de modules collectifs. 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 en vue de favoriser, notamment, l'émergence d'un projet chez les bénéficiaires (projet de vie, volontariat, formations, emploi, ...);
- Promouvoir la dynamique de quartier en participant à la Coordination socioculturelle de Sainte-Marguerite.

1.3. Chef de service

Monsieur Julien ETIENNE, gradué spécifique en chef.

1.4. Coordonnées du service

Rue Général Bertrand 1 - 4000 Liège
Tél. : 04 349 22 20
Fax : 04/349 22 29
Courriel : maisondelacitoyennete@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 gradué spécifique en chef (½ ETP);
- 1 assistante sociale (1 ETP);
- 1 animatrice (1 ETP);
- 1 psychologues (3/4 ETP) affecté 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 2017 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'assistante sociale 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 2017, la Maison de la Citoyenneté a proposé 21h30 d'ateliers par semaine. Le minimum requis dans le cadre de l'agrément SIS est de 19h par semaine.

À la demande des participants, l'atelier Aquagym a été diminué de 30 minutes. Cette demande revenait régulièrement lors des évaluations collectives en raison de la température de l'eau de la piscine.

Action sociale

En revanche, toujours suite aux évaluations collectives, les ateliers « Soins de Soi – Soins des Siens » et « Couture II » ont été augmentés de 30 minutes chacun.

L'expérience du défilé, tentée en 2016, sera réitérée début 2018. Ce défilé met 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, c'est-à-dire se mettre en avant, marcher en rythme, gérer le stress des coulisses, ... Compte tenu de la masse de travail que ce défilé représente, le second semestre de 2017 y sera largement consacré.

Ce défilé doit permettre 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, à apprendre à surmonter la déception dans les phases plus lentes propres à tout projet et à dépasser ses appréhensions.

L'atelier Créativité sera également sollicité pour la décoration et les participants, de manière générale, seront invités à mettre la main à la pâte pour cet événement.

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.

3.2. Statistiques

Profil du public

DOSSIERS ACTIFS	
Nombre : Femmes : 62 (85%) Hommes : 11 (15%) Total : 73	
Âge moyen : Femmes : 42 ans Hommes : 47 ans Moyenne globale : 43 ans	
Nationalité - Belge : 45 (61%) - C.E. : 3 (4%) Hors C.E. : 25 (35%)	Revenus Bénéficiaires RI ou ASE : 66 (60 RI – 6 ERI) (90%) Autres allocataires sociaux : 3 (4%) Sans revenus : 4 (6%)

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.

N'entrent donc pas en compte :

- **11** participants de la Maison Carrefour et de la Ferme de la Vache qui ont participé à des ateliers de la Maison de la Citoyenneté ;
- **6** personnes qui ont entamé un parcours en 2017 mais qui ne seront éligibles qu'en 2018 ;
- **12** personnes qui ne sont pas allées au-delà des 3 séances d'essai mais qui ont engagé un suivi social.

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 du SIS est encline à attirer davantage les femmes qui, selon les stéréotypes culturels toujours prégnants, sont en recherche d'une (re)construction personnelle tandis que les hommes préfèrent trouver un emploi.

L'âge moyen est de 43 ans. Ce chiffre est en légère diminution cette année. L'atelier « Soins de Soi – Soins des Siens »

Action sociale

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.

Signalons aussi que le public et la réalité de fonctionnement du SIS appellent un équilibre permanent entre le cadre et une certaine souplesse. Nous constatons un décalage régulier entre le mode de fonctionnement du public qui nécessite de la flexibilité et de la réactivité de notre part et celui de l'administration qui attend de ses agents le respect d'un cadre et de procédures complexes. Ceci porte parfois à conséquence sur notre travail, notamment en matière d'accroche du public et de cohérence avec les missions et objectifs du SIS.

Fréquentation

En 2017, le service a accueilli et accompagné **73** personnes pour un total de **5.651** heures d'ateliers collectifs et de suivis individuels (en moyenne **77h30** par participant).

Si le nombre de participants est en augmentation (**+12%**), la moyenne de leur encadrement a très légèrement diminué (**-7%**). Par encadrement, il faut entendre le nombre d'heures de suivis individuels et de participation à des activités collectives (cela ne représente pas le temps de préparation des ateliers). Le rapport entre l'augmentation du nombre de participants et la diminution de leur accompagnement semble logique : plus il y a de participants, moins les travailleurs ont de temps pour les encadrer... et vice-versa.

A noter également que début 2017, le renouvellement de la convention avec la styliste qui anime les ateliers Couture a peiné à se mettre en place pour des questions de procédure. De ce fait, certains ateliers ont dû être supprimés, d'autres ont été maintenus par l'animatrice sociale mais nous avons constaté une forte diminution de la participation à cette période.

Nous savons à quel point le contact avec les animateurs est essentiel dans l'accroche du public. L'absence de l'un d'entre eux a toujours des répercussions en terme de par-

ticipation. Ces temps de latence sont toujours nuisibles à la participation. Les personnes décrochent très vite de leur parcours. Il faut alors remettre une énergie conséquente pour susciter à nouveau leur adhésion.

Origine de la demande

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

- Via CAP Insertion : **26** personnes (**36%**)
- Via l'AS d'antenne : **20** personnes (**27%**)
- Via un autre service interne au CPAS de Liège (Pôle Relais ou Insertion) : **13** personnes (**18%**)
- Démarche individuelle de la personne : **11** personnes (**15%**)
- Via un service externe au CPAS de Liège : **3** personnes (**4%**)

L'influence de l'information en interne au CPAS est indéniable puisqu'elle couvre à elle seule **81%** de l'origine de l'orientation. Cette situation est idéale pour un suivi de qualité de la personne. Le rôle de CAP Insertion et des antennes est central dans l'orientation de la personne.

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 **17** sorties positives (**23%**), soit une diminution de 10% par rapport à 2016. Les sorties positives sont ventilée de la sorte : **7** sorties pour formations, **3** orientations vers une maison intergénérationnelle, **2** inscriptions à des cours de FLE, **2** emplois trouvés, **1** déménagement, 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

Action sociale

d'autres. La durée moyenne de la participation en SIS avant une sortie positive est de **18,5** mois. **9** participants sont restés moins de **12** mois avant leur sortie alors que **5** sont restés plus de **24** mois.

Ce temps de participation trouve deux causes. Premièrement, les jeunes parents sans solution de garde pour leurs enfants attendent que ceux-ci soient en âge d'entrer en maternelle avant d'envisager une suite à leur parcours. Deuxièmement, le fait que l'atelier Couture soit décliné en 3 étapes pousse les participants à aller au bout de leur apprentissage.

La durée moyenne de participation à la Maison de la Citoyenneté avant sortie positive est en très nette diminution (**10** mois de moins en 2017). Comme cela est souvent dit : le SIS est un tremplin vers autre chose. Il convient donc de trouver un juste équilibre entre le besoin de prendre du temps pour se poser, la mise en place d'un travail de reconstruction personnelle et le moment où passer à autre chose. L'accompagnement dans cette nouvelle étape est d'ailleurs tout aussi important que l'ensemble du parcours lui-même.

15 personnes ont abandonné durant leur parcours. Ces personnes bénéficiaient d'un suivi individuel et participaient aux activités collectives. **6** ont mis un terme à leur participation pour raisons de santé. Les **9** autres ont abandonné sans donner de raison.

Les **12** personnes qui ont abandonné avant la fin des **3** séances d'essai sont également à prendre en considération. Il s'agit de situations qui représentent une charge de travail. Non seulement un dossier a été ouvert mais les agents tentent également, et parfois vainement, d'avoir un contact avec la personne pour essayer d'analyser la raison de l'abandon et proposer une alternative.

4. Perspectives prioritaires

La question du recrutement reste centrale en SIS. Nous savons depuis longtemps que le meilleur recruteur est le travailleur social de première ligne. Les liens avec les antennes doivent donc être davantage travaillés.

Action sociale

S.I.S. MAISON CARREFOUR

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

La Maison Carrefour a vu le jour en 2001, au 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.

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. 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 2014, le CPAS a acquis un bâtiment (rue du Martyr) en vue d'y installer la Maison Carrefour. Le site est accessible au public depuis le 1er septembre 2016.

Pour réaliser une partie de ses activités, le service bénéficie également du subside fédéral destiné à la promotion de la participation et l'activation sociale des usagers de CPAS, qui depuis 2017 regroupe 3 volets : la promotion de la participation sociale, la lutte contre la pauvreté infantile et l'organisation de modules collectifs. 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 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 (1,30 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 2017 et statistiques

3.1. Activités développées

3.1.1. Pour le SIS

La logique d'intervention du SIS s'articule autour de 2 axes : l'axe collectif et l'axe individuel. L'axe collectif se traduit en ateliers. La Maison Carrefour propose 7 ateliers différents pour un total de 21h30 heures par semaine : Cuisine, Créativité, Remise en Forme, Aquagym, Périscope, Sport-Santé et Expression et Affirmation de Soi.

Action sociale

« Périscope » résulte d'un partenariat avec l'AIGS dans le cadre de la programmation du FSE. Il met en avant à la fois des notions de citoyenneté (mieux connaître le monde qui nous entoure) et des notions de bien-être (mieux se connaître).

« Expression et Affirmation de Soi » est un nouvel atelier mis en place en partenariat avec les Acteurs de l'Ombre. Il s'est donné sur une période de 3 mois (octobre-décembre). Il s'agit d'y travailler sa capacité à oser le contact avec l'autre, que ce soit lors d'une prise de parole en public, dans le cadre d'un groupe ou en individuel. La méthodologie repose sur des exercices théâtraux.

L'atelier « Cuisine » a, quant à lui, dû déménager temporairement. En effet, la nouvelle réglementation de la Région wallonne, en date du 28/11/2013, requiert l'existence d'une attestation de sécurité incendie pour tous les locaux dans lesquels les SIS pratiquent leurs activités. Les travaux de mise en conformité du bâtiment situé à Wandre et qui comprend notamment la cuisine du service Dynamisation, utilisée pour l'atelier cuisine de la Maison Carrefour, n'ont pas pu être clôturés pour le 01/01/2017. Le pouvoir subsidiant a donc exigé que nous trouvions un autre endroit répondant aux normes requises. L'ASBL La Bobine, partenaire sur les quartiers de Bressoux-Droixhe, nous a gracieusement ouvert ses portes.

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 2017, souli-

gnons la participation à la Journée internationale des Droits des Femmes, à la Fête de Quartier, à l'événement organisé dans le cadre d'Halloween par le Collectif Autour de l'Etang (coordination socio-culturelle de quartier), au Lotto Run et à la Fête de la Soupe.

La participation à ce genre d'action est porteuse. Elle permet, d'une part, de renforcer la participation sociale de celui-ci. D'autre part, elle est l'occasion de mettre en avant les progrès effectués en matière de compétences sociales. Enfin, les thématiques abordées peuvent servir de support de travail pour les ateliers qui s'ouvrent au monde extérieur.

Le service a également organisé 2 bourses aux vêtements. Plus spécifiquement, la deuxième édition de la bourse a été l'occasion d'organiser un atelier « Relooking » dans le cadre du module « Valeur(heux) » proposé par CAP Insertion.

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 à tps plein et une psychologue (pour l'équivalent d'un ¾ tps). Concrètement, deux ateliers communs aux 3 SIS (les ateliers « Vis-à-vis ») sont organisés afin d'aider les participants pour lesquels 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. Fin 2017, un atelier d'écriture et de création de marionnettes a été proposé.

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.

Action sociale

3.2. Statistiques

DOSSIERS ACTIFS :		
Nombre : Hommes 40 (75%)	Homme 13 (24,5%)	Total : 53
Âge moyen : Femmes : 45 ans Hommes : 44 ans Moyenne globale : 44,6 ans		
Nationalité - Belge : 28 (53%) - C.E. : 4 (7%) - Hors C.E. : 21 (39,5%)	Revenus Bénéficiaires RI ou ASE : 46 (83%) Autres allocataires sociaux : 6 (15,5%) Sans revenus : 1 (1,5%)	

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.

N'entrent donc pas en compte :

- 20 participants de la Maison de la Citoyenneté qui ont participé à des ateliers de la Maison Carrefour ;
- 6 personnes qui ont entamé un parcours en 2017 mais qui ne seront éligibles qu'en 2018 ;
- 17 personnes qui ne sont pas allées au-delà des 3 séances d'essai mais qui ont engagé un suivi social. Pour 2 personnes, ce suivi a débouché sur une entrée en formation.

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 : 20 personnes soit **38%**
- Via CAP Insertion : 17 personnes soit **32%**
- Démarche individuelle de la personne : 12 personnes soit **22,5%**
- Via un autre service interne au CPAS de Liège (Pôle Re-

lais ou Insertion) : 4 personnes soit **7,5%**

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 a doublé en un an. Cela s'explique par une réorganisation de notre présence aux séances d'informations collectives proposées aux candidats pour les SIS.

Fréquentation

Le nombre de participants est en légère augmentation : +15%.

La question du recrutement est essentielle en SIS. Deux points nous semblent important à analyser :

Premièrement, le principal « recruteur » pour les SIS est le travailleur social de première ligne. Les liens sont donc à renforcer avec les antennes sociales mais également les autres services en interne. Dans cette optique, durant l'été 2017, les 2 coordinateurs des SIS du CPAS de Liège se sont rendus aux réunions d'équipe des antennes sociales afin de rencontrer les assistants sociaux, d'expliquer les objectifs, fonctionnement et résultats des SIS. L'objectif était de pouvoir débattre de la manière de mieux collaborer ensemble.

Deuxièmement, une fois l'information donnée à l'utilisateur, il convient qu'il puisse être rapidement reçu par un travailleur social de la Maison Carrefour. Malheureusement, avec un seul ETP réparti sur 2 travailleurs sociaux, il n'est pas toujours aisé d'être présent au moment où l'utilisateur ou le travailleur social de première ligne nous sollicitent. Nous

Action sociale

perdons donc en efficacité au niveau de l'accroche. Or, nous savons à quel point celle-ci est essentielle.

Cette importance se révèle d'avantage encore au regard du taux de participation et d'encadrement des participants. Au total, ils ont participé à **4.222,55** heures d'ateliers et de suivi individuel, ce qui représente un taux d'encadrement moyen de **79,6h** par personne. Une fois que les personnes ont accroché, elles sont assidues.

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 **22,5%** de sorties positives. Cela représente **12** participants, soit 6 sorties pour formation, **3** emplois, **2** vers un autre SIS aux activités plus adaptées à leur projet et **1** vers une maison intergénérationnelle. La durée moyenne d'une trajectoire menant vers une sortie positive est de **18** mois. **5** participants ont été accompagnés durant moins d'1 an, **6** ont été suivis durant une période variant de 1 à 2 ans et **1** était suivie depuis plus de 3 ans.

A noter que **6** participants ont abandonné en cours de parcours dont **1** pour des raisons de santé.

3.3.2. Pour l'École de Devoirs

L'École de Devoirs a accueilli une vingtaine d'enfants de janvier à décembre 2017. 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.

Nous travaillons actuellement avec **7** volontaires qui sont réguliers et pleinement investis dans l'action. Grâce à leur présence, il serait envisageable d'augmenter encore notre capacité en accueillant **25** enfants à partir de septembre 2018.

4. Perspectives prioritaires

4.1. Perspectives du SIS

Le principal enjeu du SIS en 2018 sera celui du recrutement. Comme nous l'avons constaté, les principaux recruteurs sont les antennes sociales et les services internes

au CPAS. Il est donc essentiel de continuer à créer du lien avec ces services.

A noter également que l'accroche joue un rôle central. Nous constatons que souvent, les personnes éprouvent des difficultés à franchir les portes du service. Toutefois, dès lors que leur démarche est entamée, ils sont partie prenante de ce que leur propose le service et s'investissent pleinement dans leur parcours.

Il y a donc tout un travail et une réflexion à mener avec les services sur les méthodes à adopter pour s'assurer du premier contact avec le SIS.

4.2. Perspectives de l'École de Devoirs

Le service est toujours à la recherche de volontaires afin d'augmenter la capacité d'accueil de l'École de Devoirs.

En revanche, il est pertinent de continuer à limiter la taille du groupe le mercredi après-midi et durant les vacances scolaires à **20** enfants afin de garder une certaine qualité d'animation.

Action sociale

DYNAMISATION

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Depuis janvier 2013, le service Dynamisation développe le projet « Coup de pouce » cofinancé par le FSE dans le cadre de la programmation 2014-2020. La participation à ce projet permet à une partie du public fragilisé de se tester par rapport à sa capacité à maintenir une motivation et aux compétences attendues dans le domaine du travail (régularité, présentation de soi, comportement adéquat en groupe,...).

Organisé sous forme de modules, il permet également à chaque participant d'affiner un projet réaliste en apprenant à mieux se connaître, à identifier ses freins et compétences mais également ses aspirations. 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.

Le module est axé sur une participation intensive à la fois collective et individuelle de la part du bénéficiaire qui s'engage de manière claire et limitée dans le temps (trois mois).

Pour réaliser une partie de ses activités, le service bénéficie également du subside fédéral destiné à la promotion de la participation et l'activation sociale des usagers de CPAS, qui depuis 2017 regroupe 3 volets : la promotion de la participation sociale, la lutte contre la pauvreté infantile et l'organisation de modules collectifs.

1.2. Missions

Le service a pour missions 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

Madame Brigitte HERMAN, Attachée spécifique, responsable des services Dynamisation et Cap Insertion

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 éducateur
- 1 formatrice français/math alpha (logopède 1 ETP)
- 1 animateur (1 ETP)
- 2 formateurs (2 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, 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 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 la démarche.

3. Activités développées en 2017 et statistiques

3.1. Le module « Coup de pouce »

Nous avons assuré trois modules « Coup de pouce » pour cette année 2017 (de janvier à mars 2017, d'avril à juin 2017 et de septembre à décembre 2017).

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.

Action sociale

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 pour 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 »** : de nombreuses compétences sociales y 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 »** : 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 2017, **79** stagiaires ont participé activement aux différents modules. Parmi eux, **3** ont moins de **25** ans et **4** ont plus de **54** ans. Nous comptons **10.645,75** heures d'ateliers et de suivis individuels.

Action sociale

CRITÈRES	POURCENTAGE	NOMBRE
HOMMES	50,60%	40
FEMMES	49,40%	39
Nationalité		
Belge	78,50%	62
UE	3,80%	3
Hors UE	17,70%	14
Niveau d'études		
Sans diplôme	11,40%	9
CEB	13,90%	11
CE1D	17,90%	14
CESDD	10,10%	8
CESS	25,30%	20
Supérieur universitaire	3,80%	3
Non reconnu	17,70%	14
Issues en fin de module		
Formation	48,10%	38
Emploi-bénévolat	11,40%	9
RAE	3,80%	3
Orientation santé mentale	6,30%	5
Orientations SIS	5,00%	4
Abandon	16,45%	13
Autres (équité, suivi psychologique.....)	7,60%	6
Sortie non connue	1,25%	1
Évolution du projet en postmodule (66 ACTIFS)		
Formation en cours	33,33%	22
En attente de formation	15,15%	10
RAE	4,54%	3
Emploi et bénévolat	13,63%	9
Suivis spécifiques santé mentale	13,63%	9
Équité	4,54%	3
Inactif et injoignable	13,63%	9
Sortie de l'aide (décès)	1,51%	1

3.3. Analyse critique

- Parmi les **79** stagiaires en 2017, nous comptons **14** personnes hors UE (**17,70%**) et **3** UE (**3,80%**). Parmi le public belge (**78,50%**), nous comptons également un nombre important de stagiaires naturalisés 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 (**40** hommes et **39** femmes). Les groupes sont constitués d'hommes et de femmes de toutes cultures, 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 consti-

Action sociale

tuent 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 (**43%** ont un CEB, CE1D ou moins du CEB). Une partie conséquente n'a pas d'équivalence en matière de diplôme (**17,7%**) 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 constatons très peu de jeunes de moins de 25 ans (**3** au total), ce qui s'explique par la création à Cap Insertion d'un module exclusivement adapté à ces derniers. Aussi, toutes les orientations de Cap Insertion mais également de l'antenne Jeunes se sont concentrées sur ce nouveau module « Jeunes en Action ».
- Quant aux **4** personnes de plus de 54 ans, elles ont participé à l'entièreté du module. Deux stagiaires ont été orientés vers une formation adaptée à un public plus fragilisé, un stagiaire a été orienté vers un service spécifique santé mentale et le quatrième a acquis une meilleure confiance en lui et a repris une démarche de RAE.
- Nous observons **13** abandons en 2017. Ces abandons sont constatés pour la plupart des stagiaires en début de module. Les raisons invoquées sont souvent des freins familiaux, de santé, de manque de motivation.
- Parmi les stagiaires actifs jusqu'au terme du module (**66**), nous relevons **50** projets orientés vers l'emploi/formation (**75,75 %**) : **5** stagiaires ont eu accès à l'emploi à l'issue de la formation et **4** autres dans les mois qui ont suivi, **3** personnes étaient en RAE en fin de module. Nous relevons par ailleurs **38** personnes en projet formation à l'issue de la participation au module.
- En suivi post module (soit 6 mois après la fin du module), nous avons appris que **53** stagiaires avaient bien mis en place leur projet (**81,5%**) : **22** stagiaires en formation et **10** en attente d'entrée en formation ainsi que **9** emplois et **3** RAE en 2017. Concernant les orientations plus spécifiques, **5** personnes ont intégré un CRF et **4** personnes ont maintenu un suivi psychologique individuel. Par contre, **9**

personnes sont restées injoignables et nous savons que certains n'ont rien mis en place.

- À noter également que **10** stagiaires des deux années précédentes ont également obtenu un emploi en 2017. Ce qui permet d'identifier la notion de temps parfois nécessaire avant d'atteindre l'étape « emploi ».
- En fin de module, nous avons poursuivi les orientations plus spécifique pour une partie du public, fragilisé par différents freins psychosociaux identifiés pendant le module. Cet accompagnement s'affine toujours d'avantage ainsi que les collaborations extérieures notamment avec les CRF de l'AIGS (orientation de 5 stagiaires en 2017 qui sont tous en suivi CRF actuellement). Nous remarquons une nette évolution de ces orientations dont l'objectif est de sensibiliser le stagiaire à poursuivre un travail sur soi afin de lever le frein santé mentale. La notion de temps est importante et plus particulièrement la relation de confiance qui s'établit entre le stagiaire et son référent pour oser aborder un vécu plus personnel : identifier le problème, le renvoyer à la personne et envisager avec elle ce type d'orientation qui n'est pas toujours facile à accepter. L'accompagnement fonctionnel par le référent, vers ce type de relais, est très porteur et nous constatons en post module de réels changements dans la dynamique du stagiaire permettant une véritable (re)construction et une reprise en main de sa vie et ses projets.

4. Perspectives prioritaires

En 2017, les antennes constituent une source de recrutement importante vers le module (**40,50%**) Mais fin 2016, nous avons rencontré un problème de recrutement et nous n'avons pu constituer que **3** groupes sur **4** lors de l'organisation du 1er module de l'année. Donc, depuis février 2017, des permanences sur antennes sont assurées afin de créer un lien plus étroit avec les travailleurs sociaux de 1^{ère} ligne pour une orientation régulière du public vers notre service. Mais nous rencontrons beaucoup de difficultés à les assurer (annulation de la permanence car pas de rdv prévu ...). Une solution pourrait être de confier la mission aux éducateurs présents depuis fin 2017 au sein des antennes sociales ainsi constituer un relais privilégié avec les services d'insertion.

Le second principal orienteur est Cap Insertion (**38%**). Les objectifs d'un passage par le module « Coup de pouce » sont définis avec la personne et celle-ci est invitée à se présenter à une séance collective relais avec un travailleur

Action sociale

social présentant le module et proposant un rdv d'inscription aux candidats potentiels. Cette pratique permet une meilleure accroche et est porteuse de plus de motivation. Une autre source de recrutement qui a tendance à augmenter est celle assurée par le service Réinser (**20,25%**), qui oriente des personnes se qualifiant « prêtes à l'emploi » mais qui nécessitent un passage par cette formule «test» ou un travail sur certains freins identifiés.

Nous avons poursuivi l'évaluation du niveau en mathématique des stagiaires et souhaitons poursuivre ce travail en 2018. 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 mathématique ont donc été mis en place afin de préparer les stagiaires (qui en ont besoin) aux tests d'entrée en formation.

Depuis 2016, nous assurons un atelier informatique pour tous les stagiaires, quel que soit leur niveau. Un test évalue le niveau de connaissance de chacun et des groupes de niveaux différents sont constitués. Nous souhaiterions en 2018 améliorer davantage cet atelier en assurant un atelier collectif prévu avec chaque groupe de manière régulière ainsi que la possibilité d'un travail individualisé selon les besoins et projet de chacun.

En terme de **mobilité**, les stagiaires nous font part régulièrement de difficultés concernant les déplacements vers notre service. Le fait de devoir acheter un abonnement de bus en début de mois n'est pas toujours possible ce qui induit parfois un décrochage. Aussi l'achat de cartes de bus (grâce au subside fédéral destiné à la promotion de la participation et l'activation sociale) pour les stagiaires nous est apparu une bonne solution, que nous souhaitons maintenir en 2018. En effet, le manque d'argent ne peut constituer un frein risquant d'empêcher les stagiaires de poursuivre leur engagement dans le module, sachant qu'un des objectifs est de travailler la mobilité (prendre plusieurs bus, s'organiser pour être à l'heure... sont des réalités du monde du travail dont ils doivent être conscients).

Action sociale

SERVICE RÉINSER

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Créé en 1996, RéINSER est un service spécialisé en insertion socioprofessionnelle. Il s'adresse aux personnes bénéficiaire du droit à l'Intégration sociale et qui s'y inscrivent sur base volontaire. En 2014, pour offrir un service mieux adapté à notre public, notamment en terme d'orientation, le pôle insertion du CPAS de Liège a été réorganisé et les missions de chacun redéfinies. Depuis lors, l'orientation est confiée à Cap Insertion et RéINSER a recentré ses activités sur l'insertion professionnelle.

1.2. Missions

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 SELYS, 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 2017)

41 agents (37,50 ETP) :

- 1 chef de bureau spécifique
- 3 superviseuses
- 1 psychologue spécialisée en coaching
- 26 assistants sociaux (entretien individuel, animation de groupe, formation)
 - 17 accompagnateurs (13,85 ETP)
 - 9 gestionnaires « mise à l'emploi » (7,7 ETP)
- 1 formatrice (groupe, individuel, testing)
- 8 agents administratifs
- 1 agent administratif engagé sous contrat Art.60§7

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).

Avec l'aide de la Directrice de l'Action sociale, 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. 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 2017 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.

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.

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 travailleurs en matière de législation sociale.

De manière générale, nous cherchons, en permanence, à améliorer nos pratiques et nos outils afin de répondre au mieux aux besoins des bénéficiaires.

Action 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, Département de la Gestion financière...) qu'externes (employeur, secrétariat social, Onem, Forem,...), est indispensable.

En outre, grâce aux subsides octroyés par le Fonds Social Européen, RÉINSER organise des préformations dans quatre filières regroupées au sein du projet Form'Emploi : 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 des 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 programmes en raison des besoins et difficultés constatés auprès des stagiaires.

Le Fonds Social Européen nous a amenés à revoir nos contenus de formations et à mettre en place de nouveaux ateliers de suivi collectif (ateliers spécifiques par filière et ateliers multi-filières) pour les travailleurs pendant le contrat article 60§7, leur donnant ainsi une ouverture sur l'extérieur (la vie au travail, la recherche active d'emploi, la communication, la citoyenneté, la diversité, l'environnement...).

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 2016, la convention que nous avons établie avec Microstart pour les personnes qui s'installent comme indépendantes a été dupliquée avec Crédal et Job'in.

Enfin, dans le cadre de la démarche du CPAS de Liège qui souhaite améliorer l'accueil des nouveaux agents, une vidéo qui présente les différents services ainsi que leurs missions a été réalisée. RÉINSER a participé 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.

3.2. Statistiques

Suivis individuels

Sur les 17 assistants sociaux (13,85 ETP) de l'équipe « accompagnement », 2,05 ETP sont consacrés aux formations et aux groupes. Il reste donc 11,8 ETP pour le suivi des dossiers et le travail d'équipe.

Sur les 9 assistants sociaux (7,7 ETP) de l'équipe « mise à l'emploi », 0,9 ETP est consacré aux formations et aux groupes. Il reste donc 6,8 ETP pour l'élaboration des offres, le suivi des dossiers et les réunions de travail.

Tableau récapitulatif des suivis 2017	Réalisation
Nombre de dossiers suivis en 2017	3.394
Nombre d'entretiens individuels sur rendez-vous	6.503

Parmi les **3.394** dossiers actifs en 2017, **1.040** sont des nouvelles demandes et **442** 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 assez longs. Un travail important de suivi se fait également par téléphone et par mail.

La moyenne des dossiers suivis en 2017 s'élève à **1.907** dossiers par mois, ce qui représente une moyenne de **102** dossiers par AS (**94** en 2016).

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, le jour de l'engagement des nouveaux agents art.60§7, des séances collectives d'information sont organisées. Ces nouveaux travailleurs 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.

Action sociale

Il en est de même pour les ateliers du projet FSE RELIANCE (26 personnes concernées en 2017) Ces formations demandent une mobilisation importante des intervenants sociaux mais représentent un investissement porteur en terme de préparation à la mise à l'emploi.

Tableau récapitulatif des formations 2017	Nombre de participants
Agents de propreté (4 groupes)	49
Techniciennes de surface (Clean Team – 3 groupes)	36
Agents d'accueil	12
Agents administratifs (Bureautique)	12
Total	109

Un participant ayant démarré le projet en 2017 ne comptabilise pas 15h de suivi et n'a donc pas été pris en compte dans la base de données stagiaires.

Parmi les 108 participants éligibles, 98 ont été engagés sous contrat art.60§7 et 2 sont en passe de l'être au 14/3/2018.

Fin 2016, 119 personnes étaient en « poursuite de l'action ». Au total, 220 personnes ont participé au programme en 2017 et 143 d'entre elles sont encore présentes au 01/01/2018.

La Mise à l'emploi

Monitoring Art. 60 (situation au dernier jour du mois en cours) - 2017												
Mois	J	F	M	A	M	J	JU	A	S	O	N	D
CPAS	92	88	90	98	102	101	102	100	98	99	91	87
ASBL	60	60	61	58	61	58	57	60	53	53	51	54
Economie sociale	127	124	129	124	131	131	127	126	126	125	122	118
Reliance	14	14	12	15	13	13	14	11	12	12	13	11
Ville	85	84	93	94	92	99	99	96	92	94	98	94
Total	378	370	385	389	399	402	399	393	381	383	375	364

Ce tableau ne donne pas d'information sur le turnover de ces agents. Au 31 décembre 2017, 364 contrats sont en cours mais 325 se sont terminés durant l'année. En 2017, RéINSER a donc suivi 689 personnes en art.60§7.

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

Monitoring Art. 61 (situation au dernier jour du mois en cours) - 2017												
Mois	J	F	M	A	M	J	Ju	A	S	O	N	D
Activa, 61, Tutorat	55	52	59	58	62	65	67	65	60	51	45	42
Activa, 61, SINE, PTP, PFI (sans tutorat)	142	154	154	157	160	165	161	161	154	149	141	139
TOTAL	197	206	213	215	222	230	228	226	214	200	186	181

2.102 mouvements et décisions (complément, octroi, retrait, révision de B.I.) ont été effectués ainsi que 92 visites à domicile. En 2017, RéINSER a distribué 1.576 tickets Art.27 et 436 tickets pour Coup d'Envoi..

3.3. Analyse critique

Nous n'avons pas rencontré de difficultés particulières hormis les difficultés inhérentes au public ciblé qui nous paraissent de plus en plus aiguës.

Nous observons une précarisation croissante de notre population et une accumulation de problèmes : estime de soi, niveau de français faible, familles monoparentales, problèmes de garde d'enfants, compétences sociales (savoir-être), difficultés sociales (logement, endettement...), problèmes de santé.

Certaines de ces difficultés n'apparaissent qu'au moment de l'entrée en formation ou de la mise à l'emploi. Par exemple, un stagiaire, très motivé, a commencé la formation « agent de propreté » en 2016, mais a été confronté à des problèmes de dos dès les premiers jours dans le froid. Ce stagiaire a finalement repris la formation « Personnel d'entretien » en 2017 et est à l'emploi à ce jour.

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.

Une autre difficulté rencontrée par RéINSER vient du fait que 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.

Enfin, 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 159 personnes sous contrat article 60§7. Les résultats de cette recherche ont montré un taux de satisfaction très élevé. Les personnes interrogées déclarent généralement que l'emploi offert est en lien avec leurs compétences, leur personnalité, leurs aspirations et

leur situation familiale (cfr « Rapport de recherche : enquêtes quantitatives et qualitative réalisées pour le CPAS de Liège », rapport rédigé par les étudiants de 1ère année en Master en Ingénierie et action sociales sous la direction de Anne Discry et José Recht , année scolaire 2016-2017).

4. Perspectives prioritaires

- Offrir un accompagnement de qualité, aider les personnes à progresser et contribuer à leur insertion professionnelle.
- Poursuivre les efforts entrepris pour améliorer et renforcer la collaboration avec les antennes sociales et les services spécialisés en vue de faciliter l'accès de RéINSER au public cible et de favoriser au maximum une mise à l'emploi, que ce soit dans le secteur privé ou via un engagement sous contrat art.60§7.
- Identifier avec le plus de justesse possible les profils correspondants aux postes proposés.
- Adapter, en amont, l'approche des assistants sociaux avec la collaboration des antennes sociales, par l'identification et la résolution des problématiques pouvant être des freins à l'emploi. En effet, nous nous apercevons que l'évolution de notre public demande un suivi social de plus en plus complexe durant la mise à l'emploi.
- Sensibiliser les utilisateurs, pendant la mise à l'emploi, au rôle qu'ils peuvent jouer afin de favoriser la réussite de la mise à l'emploi.
- Renouvellement du projet intitulé « De Droixhe à Marexhe », sous l'acronyme ELHO (Entreprises Liège Herstal Oupeye) Dans le cadre de la convention-cadre Forem-CPAS, les CPAS de Liège et d'Herstal ont lancé, début 2017, un projet qui vise à faciliter la mise à l'emploi de bénéficiaires de quartiers considérés comme les moins favorisés. Ce projet qui a été reconduit pour l'année 2018, a élargi son partenariat avec le CPAS d'Oupeye et mettra en place des modules de coaching afin de préparer de manière plus concrète les bénéficiaires à l'emploi. Afin de renforcer la participation de RéINSER dans ce partenariat, le job-coach engagé dans le projet intégrera prochainement l'équipe. Sa localisation au sein de RéINSER facilitera les échanges avec les AS de l'accompagnement.
- Favoriser la mise à l'emploi de manière durable en privilégiant au maximum la formation qualifiante des bénéficiaires, ce qui augmentera leurs chances de rester sur le

Action sociale

marché du travail après leur mise à l'emploi sous contrat art.60§7.

- Poursuivre les efforts afin d'augmenter le nombre de personnes mises à l'emploi. Une attention particulière devra également être donnée en ce qui concerne la mise à l'emploi des jeunes de moins de 25 ans.

En conclusion, il nous paraît important de rappeler que l'insertion socio-professionnelle reste un outil indispensable à la poursuite de l'objectif central de notre Institution à savoir l'intégration sociale des personnes précarisées. Cet objectif ne pourra être poursuivi qu'avec la collaboration de l'ensemble des services sociaux du CPAS de Liège qui ont tous, à différents niveaux, un rôle à jouer dans le parcours d'intégration des bénéficiaires.

F. AUTRES PROJETS

ÉCHELLE DES MOTS

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Pour la période de programmation 2008-2013, par l'entremise du Fonds Européen d'Intégration (FEI), le projet « Alpha-Citoyen » proposait aux ressortissants des pays tiers, bénéficiaires du RIS ou de l'Aide sociale et installés en Belgique depuis 5 ans maximum des cours de français langue étrangère, une approche de la vie citoyenne et un accompagnement social individuel.

Mis en place pour la période de 2014 à 2020, le FAMI vise l'intégration effective des ressortissants de pays tiers. Comme cela était prévu pour l'ancien FEI, cette politique d'intégration des ressortissants étrangers passe par une aide sociale intensive offerte par les CPAS. C'est la raison pour laquelle le FAMI avait lancé un appel à projets auquel les CPAS des communes qui comptaient plus de 130.000 habitants pouvaient répondre. Le CPAS de Liège qui avait bénéficié au cours des dernières années de subsides du FEI a répondu à ce nouvel appel à projet.

Le projet «Mod'actions » réalisé dans le cadre du Fonds « Asile, Migration et Intégration »- programmation 2014-2020 a démarré le 01 juillet 2015.

Les actions menées s'adressent aux ressortissants de pays tiers en ordre de séjour sur le territoire. Ils perçoivent l'aide sociale ou le revenu d'intégration.

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.

L'activation doit permettre d'augmenter la participation sociale et de lutter contre l'isolement en participant à des activités socialement utiles, soit comme un but en soi, soit comme un premier pas vers dans un trajet d'insertion socioprofessionnelle.

Nous mettons également sur pied des activités destinées à familiariser le public cible aux différents domaines de la vie pour améliorer sa connaissance de la société d'accueil. Nous organisons des sorties culturelles à travers lesquelles nous abordons une série de repères historiques, géographiques, institutionnels, culturels ...

1.3. Responsables

- Madame Brigitte HERMAN, attachée spécifique (Projet FAMI :Mod'actions – volet Cap Insertion)
- Madame Jacqueline BRESMAL, graduée spécifique (Projet FAMI : « Mod'actions ») jusqu'au 30/06/17
- Monsieur Ibrahim AGUELMIN, gradué spécifique (Projet FAMI :« Mod'actions ») à partir du 01/07/17

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 : ibrahim.aguelmin@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 travailleur social (subside FAMI – Cap Insertion)
- 1 travailleur social (4/5 temps) jusqu'au 30/06/17
- 1 travailleur social/animateur
- 1 animateur artistique à mi-temps (subside FAMI)
- 1 animatrice informatique à mi-temps (subside FAMI)
- 1 agent administratif sous contrat art.60§7

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

Action sociale

de la situation, des problèmes identifiés et des objectifs poursuivis ;

- L'acquisition et 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, les compétences linguistiques, sociales, ... ;
- 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.

3. Activités développées en 2017 et statistiques

3.1 Activités développées :

Le projet FAMI : « Mod'actions »

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.

Le projet Mod'actions est composé de différentes étapes :

- Un accueil et un bilan d'orientation ;
- Des modules thématiques et un programme de visites culturelles ;
- Une évaluation finale avec une (ré)orientation.

Nos approches sont à la fois collectives et individuelles.

L'approche collective

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

5 groupes ont été définis: deux groupes constitués de personnes

sachant peu ou pas parler le français (Groupes Débutant D), un troisième groupe composé de personnes sachant plus ou moins le parler mais peu ou pas le lire et/ou l'écrire (Groupe Débutant Avancé D+), un quatrième organisé pour aborder avec les participants la confiance en soi via différentes techniques artistiques (Groupe CRÉA) et un dernier qui a pour but de sensibiliser/initier à l'utilisation de l'outil informatique.

Les différentes thématiques abordées

- Groupes 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 ;
- Groupe Informatique : apprendre les fonctionnalités de base sur l'ordinateur, effectuer/échanger/communiquer sur internet, créer des documents avec un traitement de texte.

Déroulement des modules

- Groupe Débutant D(matin): 3 x 3h par semaine
- Groupe Débutant D (après-midi) : 3 x 2h par semaine
- Groupe Débutant D +: 3 x 3h par semaine
- Groupe CRÉA: 2 x 2h par semaine
- Groupe Informatique : 2x 2h par semaine

L'approche individuelle

Les entretiens individuels cernent les freins et obstacles, les attentes, les motivations des participants. Nous apportons un soutien dans les démarches administratives en complétant des documents, en aidant à la constitution d'un dossier, en rédigeant des courriers, en apportant un appui à la compréhension du langage administratif et en nous mettant en relation avec des personnes référentes.

Les visites culturelles

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, la culture, les institutions politiques et sociales.

Nous avons effectué les activités et visites suivantes :

- Cinéma : Film « Il a déjà tes yeux » ;
- Bruxelles : Parlement fédéral et visite de la ville ;

Action sociale

- Bruges : visite guidée de la ville ;
- S.I.T.E.L. (Intercommunale de tri des déchets) ;
- Namur : visite de la ville et du Parlement wallon ;
- Préhistomuséum de Ramioul ;
- Liège : visite du centre historique ;
- « F40 » : Mon parcours en question (animation pédagogique) ;
- Parlement européen et musée Magritte.

3.2. Statistiques

En 2017, **66** personnes ont suivi les modules d'activation.

- **43** hommes
- **23** femmes

Module D (matin) :	17 participants
Module D (après-midi) :	11 participants
Module D + :	23 participants
Module CRÉA :	11 participants
Module Informatique :	4 participants

3.3. Analyse critique

D'un point de vue quantitatif, nous avons rempli nos objectifs tant au niveau du nombre de participants que du taux de participation qui reste par ailleurs relativement élevé. On constate aussi une implication assez forte dans les modules.

Les personnes sont soit encore éloignées de l'insertion socio-professionnelle, soit en demande d'activités utiles qui viendraient compléter ce qu'elles ont déjà mis en place. Il est donc important de continuer à répondre au mieux à leurs attentes, tout en articulant notre action avec le réseau existant.

Notre trajectoire d'activation a tenté de proposer une orientation, un accompagnement et un programme d'activités dans le but d'accompagner les participants dans leur processus d'intégration et dans leur projet personnel.

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

La plupart des participants expriment leur satisfaction car ils ont pris conscience de la nécessité d'avoir des objectifs clairs, réalistes à court ou moyen terme pour avancer. Les modules leurs 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 ou 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 savoir-faire et savoir-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 et moyen terme en fonction des objectifs à atteindre.
- Continuer le travail 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.
- Poursuivre l'atelier informatique en 2018. 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.
- Maintenir les approches individuelle et collective. Les deux axes d'intervention combinés sont complémentaires. Ils peuvent à la fois répondre à des situations individuelles et créer du lien.
- Proposer un programme de visites culturelles qui offre aux participants l'opportunité de vivre des expériences variées et la possibilité d'acquérir de nouveaux repères.
- Préparer les bénéficiaires et les orienter vers d'autres opérateurs de formations qui peuvent répondre à leurs attentes et leurs besoins.

Action sociale

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. Il est également 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 » 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.

1.3. Chef de service

Madame 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
- 1 éducateur spécialisé
- 1 agents administratifs

- 1 référent technique aide technicien
- 5 tuteurs techniques (ouvrier polyvalent – jardinier, dont 1 SINE)
- 1 chef d'équipe transport social (0,5 ETP)
- 6 transporteurs sociaux (1 SINE + 5 postes art.60§7, économie sociale dans le cadre de l'agrément du SPW)
- 10 ouvriers polyvalents – jardiniers (postes art.60§7, économie sociale dans le cadre de l'agrément du SPW)

2. Objectifs

- Permettre aux bénéficiaires (dont 80% minimum de personnes considérées comme précarisées au sens du décret) 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 entretien des espaces verts.
- Permettre aux bénéficiaires (dont 80% minimum de personnes considérées comme précarisées au sens du décret) 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 2017 et statistiques

3.1. Activités développées en 2017

Les demandes reçues en 2017 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 petits déménagements, 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

Action sociale

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 2017, 17 personnes sous contrat « art.60§7 » ont travaillé dans le service (7 pour le transport social et 10 pour le brico-dépannage et le jardinage). Ce nombre dépend de la durée des contrats « art.60§7 », ce qui explique la différence avec 2016 (25).

3.2. Statistiques

	Brico-dépannage	Jardinage	Transport social
Nombre d'heures facturées	6.850,75 h	1.023,75 h	2.540,38 h (+27.831 km)
Chiffre d'affaires	73.264,90 euros	11.438,46 euros	22.828,21 euros
Nombre de clients	328	104	207
Pourcentage public-cible	98,80%	97,27%	85,18%

Répartition des clients par taux horaire et par activité :

	10,10 euros/heure	12,10 euros/heure	15,00 euros/heure
Brico-dépannage	64,88%	33,93%	1,19%
Jardinage	47,27%	50,00%	2,73%

	De 2,60 à 3,60 euros/heure	De 3,70 à 5,10 euros/heure	De 5,20 à 7,50 euros/heure	De 7,60 à 9,10 euros/heure	Plus de 9,10 euros/heure
Transport social	46,76%	11,57%	15,74%	9,26%	16,67%

3.3. Analyse critique

Les bénéficiaires sont, en majorité, satisfaits des services offerts. Sans notre intervention, de nombreux chantiers de brico-dépannage et de jardinage ne pourraient être réalisés, le coût du privé étant trop élevé pour les bénéficiaires et/ou les chantiers étant de trop petite envergure pour intéresser le secteur privé.

Grâce au transport social, les bénéficiaires ont la possibilité de se rendre à leurs rendez-vous avec un moyen de transport adéquat et accessible financièrement.

Le service constate une évolution positive dans l'organisation du travail. Le fonctionnement mis en place en équipe porte ses fruits et l'efficacité s'en voit améliorée (moins d'erreurs dans les plannings, dans la facturation, moins de clients insatisfaits, etc). Le personnel engagé retrouve confiance et estime de soi et apprend à travailler en équipe.

Celle-ci est soudée et solidaire. Deux nouveaux aides techniques (APE et SINE) ont été engagés en juin 2017 pour renforcer l'encadrement et l'écolage des personnes sous contrat « article 60§7 ».

En période hivernale, il demeure difficile de trouver du travail pour tous les aides techniques, tout en restant dans les tâches autorisées par le décret.

Les transporteurs sociaux se sentent valorisés et utiles. 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).

De manière générale, les travailleurs en insertion (sous contrat « article 60§7 ») sont satisfaits de l'expérience professionnelle qu'ils acquièrent dans le service.

Action sociale

Globalement, les profils des candidats « art.60§7 » proposés par Reinser correspondent bien à nos attentes. Cependant, le recrutement reste une difficulté majeure. Les profils recherchés ne sont pas toujours évidents à trouver, surtout en ce qui concerne l'équipe des aides techniques (compétences dans le travail du bâtiment et dans le jardinage). Nous misons davantage sur la volonté d'apprendre que sur les compétences acquises : la personne apprendra en effet sur le terrain avec les référents techniques de l'équipe. Cela lui permettra également de développer ses compétences pour la suite.

Une ébauche de partenariat avec les Régies de quartier a été mise en place et commence à porter ses fruits. Parmi les 10 personnes sous contrat « art.60 §7 » engagées en 2017, 3 sont issues des Régies de quartier. Début 2018, 2 autres personnes sont en stage dans le service en vue d'un éventuel contrat « art.60§7 ». Ce fonctionnement permet non seulement au candidat de tester ses compétences techniques et sociales dans une équipe de travail et chez des clients, mais aussi de visualiser le type de travail réalisé dans les IDESS. Si le stage se passe bien et que le candidat est intéressé par un emploi dans le service, un contrat « art.60§7 » peut être envisagé avec le service Reinser.

3 autres personnes engagées sous contrat « art.60§7 » en 2017 sont également issues des services d'insertion du CPAS de Liège (Ferme de la Vache et Dynamisation). En 2018, nous accueillerons également d'autres personnes en stage afin de leur permettre de profiter d'une expérience professionnelle et de se tester.

En ce qui concerne les bénéficiaires, ils demandent régulièrement des travaux que le service n'est pas autorisé à réaliser. Nous tentons de les réorienter, mais ils ne disposent pas de ressources suffisantes pour faire appel au secteur privé. Il arrive également que le service doive entreprendre des démarches pour récupérer le montant des factures établies pour des travaux réalisés. Il est à noter que même si les tarifs restent moins élevés que dans le secteur privé, le coût global est souvent trop élevé pour certaines personnes.

Quant au matériel, il s'use et les rentrées financières ne permettent pas de le remplacer systématiquement. Les véhicules, vu leur usage intensif, nécessitent des frais fréquents (entretiens, réparations, ...) ainsi qu'un renouvellement régulier, ce que nous ne sommes pas toujours en mesure de faire dans des délais rapides pour des raisons budgétaires et administratives. Cette problématique induit

une diminution de l'offre de service pendant ces périodes.

Le service est tributaire des conditions météorologiques pour les travaux de jardinage. Les résultats peuvent donc être fort variables d'une année à l'autre.

Pour le reste, comme les années précédentes, la surcharge de travail et le stress pour l'équipe d'encadrement restent très importants et ce, malgré les différentes pistes explorées et mises en place. L'équipe sent une amélioration, mais a tout de même la majeure partie du temps l'impression de travailler dans l'urgence et dans des conditions stressantes.

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 « art.60§7 » ;
- Développer des partenariats afin d'améliorer la formation et de travailler les compétences sociales et techniques des travailleurs de l'équipe ;
- Développer des partenariats pour favoriser l'accueil de stagiaires au sein de l'équipe.

Action sociale

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 » dans le cadre de l'agrément économie sociale du SPW ;
- 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

Madame 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 » (postes économie sociale dans le cadre de l'agrément du SPW)

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 « art.60§7 » dans le service un encadrement adéquat dans le cadre de leur apprentissage professionnel.

3. Activités développées en 2017 et statistiques

En 2017, **15** aides ménagères sous contrat « art.60§7 » ont travaillé dans le service pour **174** clients.

Le service a facturé **6.999** heures pour une recette de **33.642,51** euros.

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	4,86%	25,41%	8,65%	15,13%	15,68%	11,35%	6,49%	2,70%	9,73%

Le taux annuel moyen est de **4,81€**.

Répartition des clients par tranche d'âge

	21 à 30 ans	31 à 40 ans	41 à 50 ans	51 à 60 ans	61 à 70 ans	71 à 80 ans	81 à 90 ans	91 à 100 ans
% Clients	1,80%	6,59%	14,37%	18,56%	20,96%	26,95%	10,18%	1,20%

Action sociale

3.3. Analyse critique

Globalement, le service fonctionne bien et les bénéficiaires sont satisfaits. Nous recevons beaucoup de demandes et devons parfois mettre les personnes sur liste d'attente.

Le turnover dû aux contrats « art.60§7 » et le suivi des demandes demandent une gestion et une adaptation particulières. En effet, les bénéficiaires doivent constamment s'habituer à de nouvelles personnes, ce qui n'est pas toujours évident. Le remplacement des agents qui terminent leur contrat « art.60§7 » ne peut pas toujours s'effectuer très rapidement, ce qui entraîne l'incompréhension et le mécontentement des clients.

Passer d'une équipe de 10 personnes à une équipe de 6 ou 7 engendre un nombre important de personnes qui ne peuvent plus être aidées régulièrement. Il arrive dès lors que certains bénéficiaires changent de service ou trouvent une autre solution, estimant que notre service n'est pas suffisamment fiable. En conséquence, quand l'équipe se complète à nouveau, nous n'avons plus assez de bénéficiaires pour remplir tous les horaires...

Améliorer la planification des remplacements des membres de l'équipe permettrait une meilleure stabilité de l'aide apportée aux bénéficiaires et par conséquent de meilleures conditions de travail pour les aides ménagères.

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.

Les travaux que les aides ménagères peuvent effectuer se limitent à l'entretien du logement du bénéficiaire et à l'entretien du linge. Elles regrettent parfois de ne pas pouvoir réaliser des tâches plus diversifiées chez les personnes qui en ont besoin (aller faire une course, préparer un petit repas ou une petite collation etc). Il est parfois difficile pour elles de comprendre que ces tâches soient limitées alors qu'elles ne le sont pas pour les agences titres-services. Il est donc essentiel de revoir régulièrement avec elles le cadre et les missions du service. Compte tenu du turnover dans l'équipe, ce travail est sans cesse à recommencer.

Certains bénéficiaires ont parfois tendance à leur en demander trop et elles ne disposent pas toujours des outils nécessaires pour mettre des limites. Elles sont également occasionnellement amenées à se rendre dans des logements dont l'état d'entretien est assez dégradé. Le travail

d'encadrement, les visites à domicile et le suivi des situations sont donc essentiels, pour les aider à acquérir plus d'assurance et à affiner les compétences dont elles ont besoin dans ce métier ainsi que pour « recadrer » certains bénéficiaires. Elles se retrouvent tous les 15 jours en réunion d'équipe afin de faire le point avec l'encadrant sur les situations rencontrées, la collaboration au sein de l'équipe et avec les autres intervenants, les difficultés rencontrées etc... Ces réunions sont un moment très important pour elles.

Des rencontres collectives entre l'équipe et Reinser ont également été mises en place afin de travailler ensemble sur la communication, la capacité à mettre des limites et à se faire respecter dans son travail.

Autre élément particulier dans le service: toutes les aides ménagères de l'équipe sont sous contrat « art.60§7 ». Dès lors, lorsqu'une nouvelle collègue intègre l'équipe, nous l'envoyons en écolage avec une collègue plus ancienne. En fonction de la configuration de l'équipe, l'écolage des unes et des autres peut parfois être très inégal.

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.
- Développer des partenariats pour favoriser l'accueil de stagiaires au sein du service.

Action sociale

SERVICE DES PLACEMENTS

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Dans un premier temps, le CPAS de Liège disposait de ses propres Maisons de repos. Il se devait d'assumer la prise en charge des personnes âgées indigentes.

Par la suite, le CPAS de Liège s'est défait de ses Maisons de repos et a gardé dans ses activités la gestion d'un service de Placements en Maisons de repos, intégré au département du Maintien à domicile. Les activités du service se sont étendues aux personnes qui résident en Maison d'hébergement, en Maison de soins psychiatriques etc,...

En janvier 2016, le département du Maintien à domicile a rejoint et intégré ISoSL, le service Placements est, quant à lui, resté un des services du CPAS de Liège et a été placé sous la Direction du Département de l'Aide sociale.

1.2. Missions

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

1.3. Chef de service

Madame Valérie LEDENT, graduée spécifique en chef

1.4. Coordonnées du service

Place St Jacques 13 - 4000 Liège (4ème étage)

Tél. : 04/220 69 84

Fax : 04/220 58 51

Courriel : service.placements@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 responsable (à 0,5 ETP)
- 3 assistants sociaux
- 4 employés d'administration (3,80 ETP)

2. Objectifs

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

- La prise en charge et le suivi des personnes de plus de 60 ans en Maison de repos, Maison de repos et de soins ;
- La prise en charge des personnes de moins de 60 ans relevant de mesures de placement en Institutions spécialisées (Maison de soins psychiatriques et Maison d'hébergement) ;
- La gestion sociale, administrative et financière pour ces personnes ;
- La recherche de droits et avantages pour la personne (allocations d'aide aux personnes âgées, pensions, prises d'hypothèque, recherche d'éventuels débiteurs alimentaires, ...) ;
- L'introduction de demande d'aide à la santé (prothèse, lunettes,...).

3. Activités développées en 2017 et statistiques

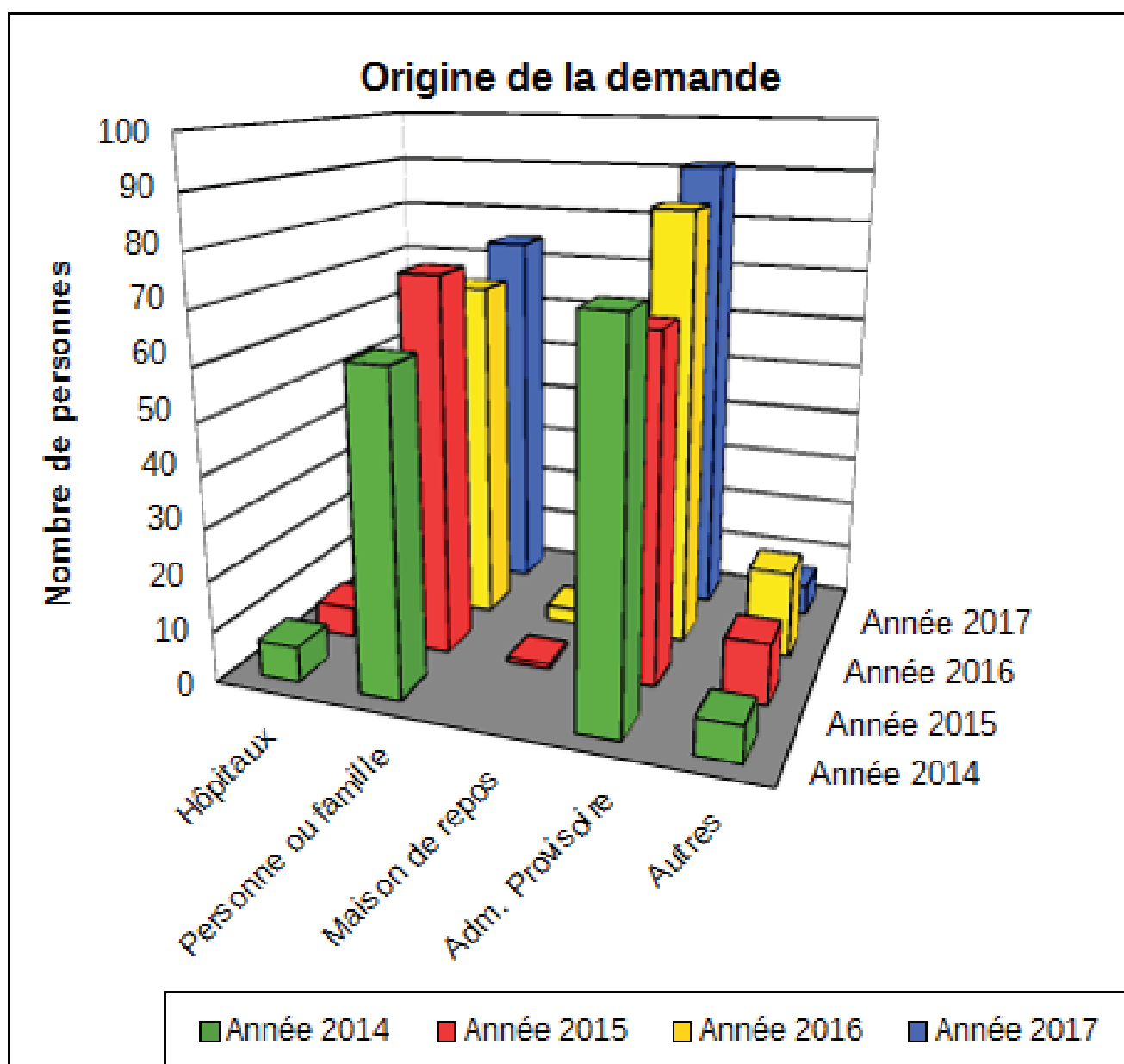
Depuis 2016, le service est intégré dans son nouvel espace de travail et a rejoint le secteur de l'Aide sociale. Le service s'est donc attelé à redécrire son espace professionnel, à développer ses collaborations et à poursuivre ses activités.

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

Action sociale

Évolution de la population de 2014 à 2017

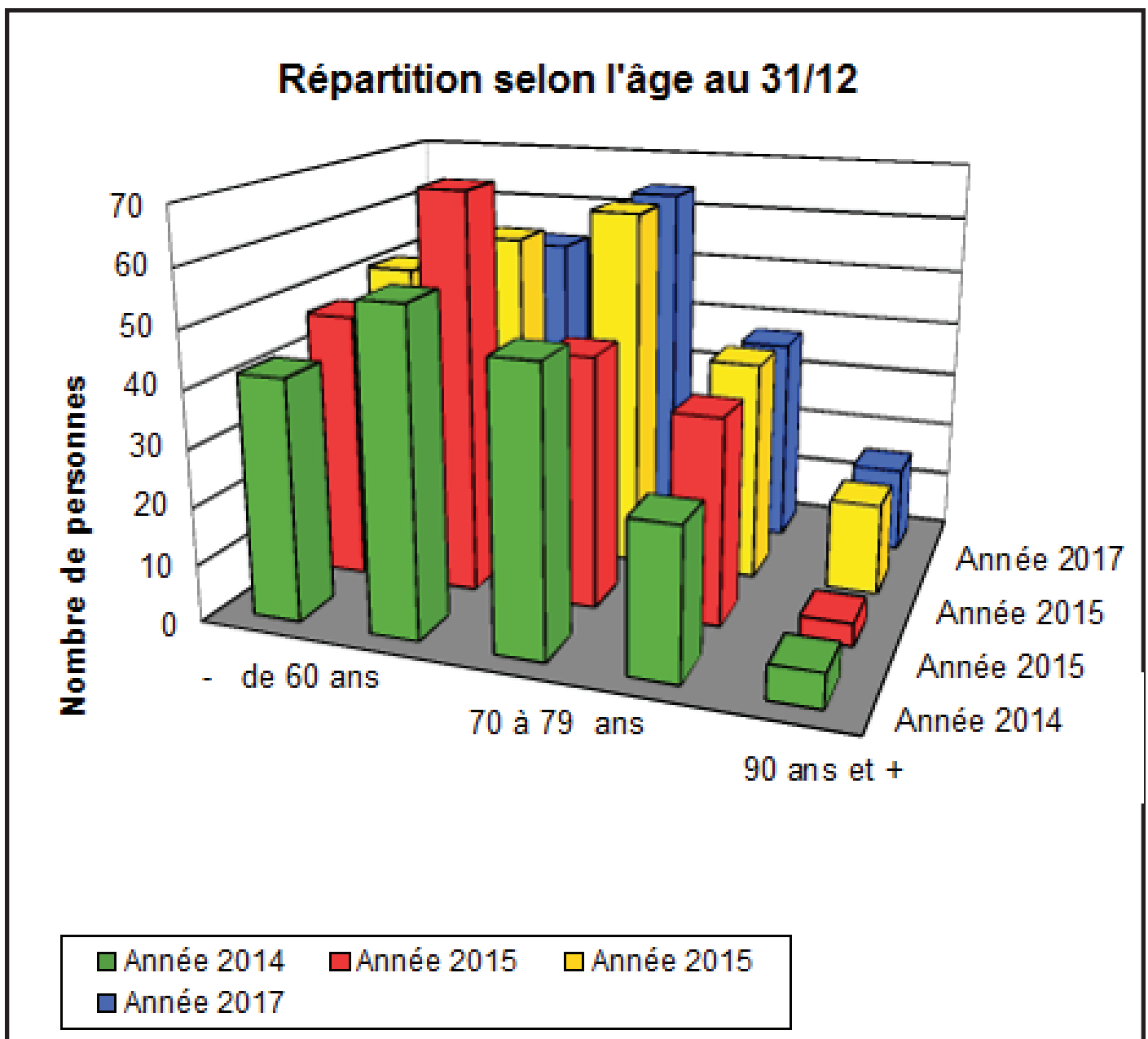
	Nombre de personnes Année 2014	Nombre de personnes Année 2015	Nombre de personnes Année 2016	Nombre de personnes Année 2017
Hôpitaux	7	6	4	2
Pers. ou famille	62	74	68	74
Maison de repos	0	1	3	0
Admin. biens	74	67	85	91
Autres	7	12	17	6
Total	150	160	177	173



Action sociale

Pyramide des âges

	Nombre de personnes Année 2014	Nombre de personnes Année 2015	Nombre de personnes Année 2016	Nombre de personnes Année 2017
- de 60 ans	42	47	51	40
60 à 69 ans	56	70	58	53
70 à 79 ans	49	44	64	61
80 à 89 ans	26	36	39	37
90 ans et +	6	4	16	15
Total	179	201	228	206



Action sociale

Décisions prises

	Nbre de personnes Année 2014	Nbre de personnes Année 2015	Nbre de personnes Année 2016	Nbre de personnes Année 2017
Accords	43	51	57	57
Refus	31	41	56	74
Classés sans suite	21	14	13	3
En cours	29	31	28	17
Demande de renseignements	16	13	17	14
Incompétence territoriale	10	10	6	8
Total	150	160	177	173

4. Perspectives prioritaires

- Poursuivre l'analyse des situations prises en charge afin de mettre en évidence leurs particularités (en fonction de l'âge, du sexe, de l'assistance d'un administrateur de biens, ...);
- Rester vigilant face au phénomène de regroupement de Maisons de repos entraînant une hausse de tarifs préjudiciable pour la population suivie.

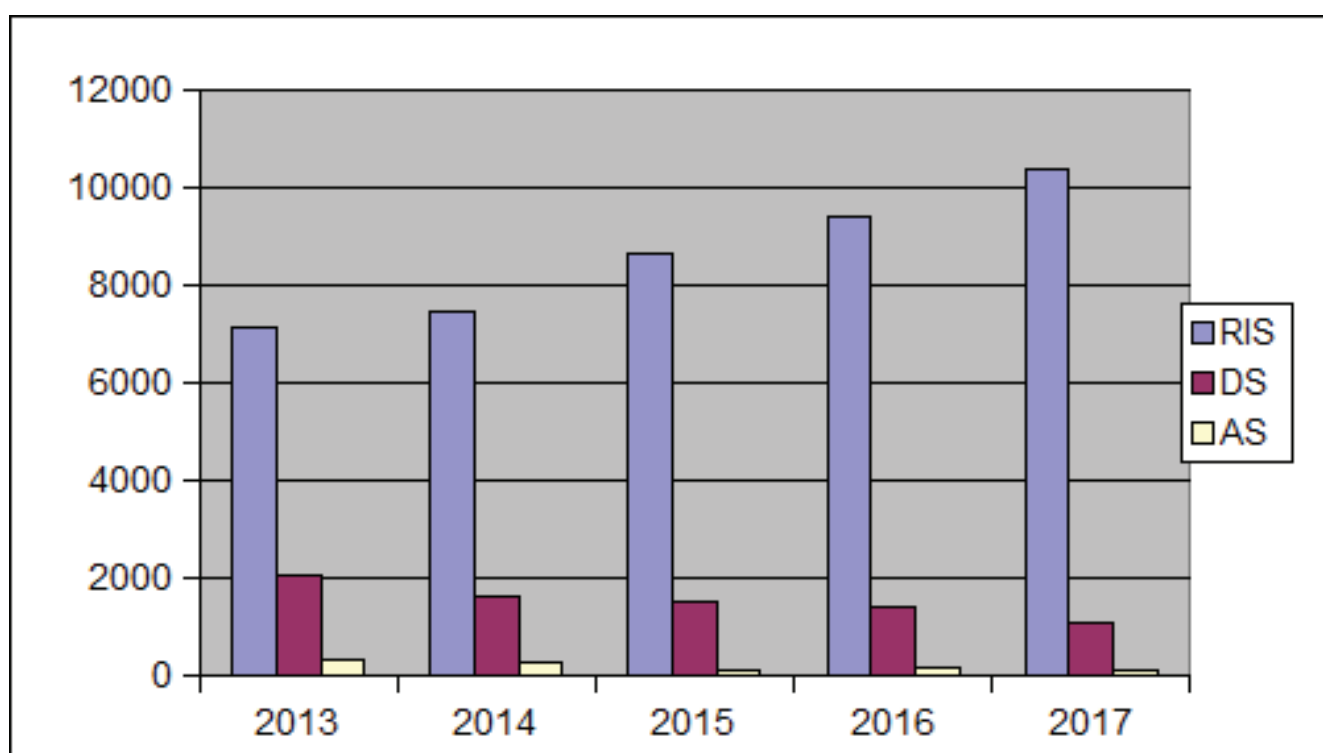
Action sociale

G. STATISTIQUES

Évolution des aides du CPAS de Liège ces 5 dernières années

Nombre de dossiers ayant provoqué un paiement (Moyenne mensuelle)

Année	RIS	DS	AS	Total
2013	7.116	2.072	325	9.513
2014	7.480	1.651	314	9.445
2015	8.645	1.530	151	10.326
2016	9.434	1.409	153	10.996
2017	1.0376	1.077	127	11.580



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 social 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. Les Directrices respectives de chaque département assistent avec voix consultative aux réunions du Comité qui les concernent.

Depuis le 01 janvier 2011, le Comité spécial du Service social 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), le placement et la tutelle des

enfants mineurs ainsi que les prises en charge des personnes en Maison de repos.

Le Comité émet également des avis sur les appels contre les décisions du Tribunal du Travail.

Le Comité procède également à l'audition de personnes aidées qui contestent la décision prise à leur égard.

Le Comité statue sur les demandes de prolongation de l'aide alors que le bénéficiaire entame une carrière d'indépendant sous la supervision des organismes JOB'IN et MICROSTART.

Action sociale

2. Composition du Comité

Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2017	
Présidente	Madame Marie-France MAHY
Conseillers membres	Monsieur Luc GILLARD Vice-Président du Comité
	Madame Dominique JANS
	Madame Anne FIEVET
	Madame Marie HENRY
	Madame Valérie LUX
	Monsieur Jean-Yves SEGERS
	Madame Carine CLOTUCHE (démissionnaire au 06/07/2017)
	Madame Christine RELEKOM
	Monsieur Michel DEJONG (à dater du 06/07/2017)
Conseillers suppléants	Madame Geneviève MOHAMED
	Monsieur André VERJANS
	Monsieur Xavier GEUDENS
	Monsieur Christian BLERET
	Monsieur Robert SCUVEE
Secrétaire : titulaire	Madame Brigitte DUBOIS, employée d'administration (jusqu'au 26/09/2017)
Secrétaire : suppléante	Madame Laurence CHEVIGNE, assistante de direction - Aide sociale (jusqu'au 26/09/2017)
Dès le 01/10/2017, secrétaires titulaires : Mesdames Laurence CHEVIGNE : assistante de direction, Carole BIEMAR : employée d'administration et Catherine GHAYE : assistante de direction.	

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. (jusqu'au 30/04/2017, pension au 01/05/2017)
Madame Christine LAMBERT	Chef de bureau spécifique
Monsieur Jean-Paul KNOPS	Chef de bureau spécifique f.f. jusqu'au 30/04/2017, pension au 01/05/2017)
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 Violette GRATIEN	Juriste (à dater du 13/06/2017)
Madame Maria-Stella ZAFFUTO Madame Vestine MUKANDAGANO (en alternance)	Cabinet de la Présidente

Action sociale

2.1.2. Membres du Comité de l'Action sociale

Madame Delphine NUDA	Directrice de l'Action sociale
Monsieur Thomas THIBEAUMONT	Chef de bureau spécifique
Madame Bruna COLA	Chef de bureau spécifique f.f.
Madame Tania WOLKOFF	Graduée spécifique en chef f.f.
Madame Jasmine 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 en chef

3. Statistiques

Durant l'année 2017, le Comité s'est réuni **46** fois (**22** séances pour le Comité de l'Aide, **23** séances pour le Comité de l'Action, **1** séance mixte Aide et Action).

Il y a eu **22** personnes auditionnées.

4. Dossiers spéciaux examinés par le Comité l'Action sociale

- Examen des statistiques mensuelles ;
- Attribution des postes article 60 §7 aux ASBL ;
- Accord de partenariat entre l'EFT « La Bourrache » et le CPAS de Liège ;
- Service ELIS : changement de grille tarifaire – aides ménagères ;
- Décision d'attribution des emplois article 60§7 pour 2017 ;
- Conventions entre le Relais Social du Pays de Liège et le CPAS de Liège dans le cadre de l'Urgence Sociale, l'Hébergement d'Urgence, l'Interface Quartier et le Relais Santé pour 2017 ;
- Convention entre le Relais Social du Pays de Liège et le CPAS de Liège dans le cadre du plan grands froids subvention régionale – hiver 2016-2017 ;
- Convention entre le Relais Social du Pays de Liège et le CPAS de Liège dans le cadre du plan grands froids subvention fédérale – hiver 2016-2017 ;
- Demandes d'autorisation d'interjeter appel ou d'introduire une requête en pension alimentaire devant la Justice de Paix ;
- Autorisation de déposer plainte avec constitution de partie civile en mains du juge d'instruction dans une affaire x ;
- Projet experts du vécu en matière de pauvreté et d'exclusion sociale pour l'accessibilité à la santé – contrat de collaboration entre le SPP IS et le CPAS de Liège ;
- Convention de partenariat entre la Ligue des Familles et la Maison de la Citoyenneté ;
- Demande d'aide sociale sur fonds propres ;
- Convention de partenariat entre le CPAS de Liège et l'ASBL Saint-Vincent de Paul Visé dans le cadre du fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD) concernant la distribution gratuite de denrées alimentaires pour la campagne 2017 – règlement 2017 ;
- Conventions cadre entre le DUS du CPAS de Liège et diverses associations dans la réservation de lits d'urgence et pour la prise en charge de lits à projet pour l'année 2017 ;
- Affectation du personnel CPAS, fonds « asile, migration et intégration » 2014-2020 (FAMI) n°24 : intégration ;
- Affectation du personnel CPAS aux projets FSE de la programmation 2014-2020 ;
- Adoption de la convention entre le CPAS de Liège et les associations « ASBL Article 27 », « ASBL VLP », et « ASBL Coup d'envoi » relative à la subvention portant

Action sociale

des mesures de promotion de la participation et de l'activation sociale des usagers des services du CPAS pour l'année 2017 ;

- Renouvellement de la collaboration entre le CPAS de Liège et 35 organismes de formation CISP (anciennement EFT-OISP) pour les années 2017 et 2018 ;

- Union Européenne – FSE – initiative pour l'emploi des jeunes projet NEET'S Liège-château

Convention de partenariat entre le CPAS et l'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté Française (IEPSCF)

Reconduction pour l'année scolaire 2017-2018 rapport statistique 2016-2017 ;

- Avenant à la convention de partenariat relative à l'exécution du plan de cohésion sociale 2014-2019 entre la Ville de Liège et le CPAS de Liège pour l'organisation du SADA service intégré Ville de Liège – CPAS pour l'accueil des demandeurs d'asile ;

- Union Européenne – FSE – initiative pour l'emploi des jeunes projet NEET'S Liège Convention de partenariat entre le CPAS et l'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté Française (IEPSCF) Section, aide familiale et ouvrier d'entretien du bâtiment ;

- Union Européenne – FSE – initiative pour l'emploi des jeunes projet NEET'S Liège Convention de partenariat entre le CPAS et l'Institut d'Enseignement de Promotion Sociale de la Communauté Française (IEPSCF) Section technicien en image numérique et ouvrier carreleur ;

- Adoption de la convention cadre entre le dispositif d'urgence sociale du CPAS de Liège et l'ASBL Resto du Cœur visant la distribution de lait maternisé pour l'année 2017 ;

- Adoption de la convention entre le CPAS de Liège et l'association « ASBL Coup d'Envoi » ;

- Adoption de la convention entre le CPAS de Liège et l'association « Vaincre la Pauvreté » ;

- IDESS : convention de partenariat entre le CPAS de Liège et le CPAS de Neupré ;

- Convention de partenariat GECS.

J. ASSOCIATIONS PARTENAIRES

ASBL - ARTICLE 27 - LIEGE

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

En 1999, un projet pilote était lancé à Bruxelles, consistant à ouvrir les lieux culturels à prix réduit aux personnes qui vivent une situation sociale et/ou économique difficile. Ce projet rencontre alors immédiatement l'adhésion d'opérateurs culturels, la motivation de partenaires sociaux et l'engagement du public. Depuis 2009, l'ensemble du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles est couvert, avec une régionale bruxelloise et une régionale wallonne qui coordonne 14 cellules locales, dont celle de Liège.

1.2. Missions

La contribution à la diffusion culturelle

Le réseau Article 27 Liège s'articule autour de **26** CPAS, **57** associations sociales et **177** 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

Chaque année, différents projets sont mis en place. Tout en suivant les vocations de la participation culturelle, la volonté d'Article-27 est de rendre le public « acteur » en le sortant d'une consommation passive. Les 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 les projets récurrents, il y a l'encadrement de comités de spectateurs. Il s'agit de groupes constitués d'utilisateurs de tickets « Article 27 » qui se réunissent autour de différentes activités culturelles telles que visites d'expositions, spectacles de théâtre, rencontres interculturelles, etc. Les activités sont alors centrées sur les attentes des utilisateurs.

Cette démarche leur permet de ne pas rester isolés, de passer d'une consommation passive à une citoyenneté active, de rencontrer la diversité des formes culturelles existantes, de favoriser leur ouverture aux expressions dont ils sont

peu coutumiers en leur donnant la possibilité de s'approprier les outils nécessaires à une analyse critique de la société au fil des débats, d'échanges et de découvertes.

1.3. Chef de service

Monsieur Marc DECKERS, coordinateur

1.4. Coordonnées du service

Dénomination : Asbl Article 27-Liège

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

Madame Justine MAROTTA animatrice – chargée de projets; Messieurs Maxime FLAGOTHIER et Félicien VANDERSTUKKEN – animateurs - chargés de projets - Monsieur John MELISSE – employé administratif

2. Objectifs

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.

Il s'agit de les motiver à participer à un projet en groupe, de tenter de développer chez chacun les connaissances nécessaires à la découverte d'un art et de construire des outils permettant de stimuler l'imagination et favoriser l'épanouissement global des participants.

3. Activités développées en 2017 et quelques chiffres

L'année a été consacrée au renforcement des collaborations avec les services de la Proximité et de la Lecture publique « pôle apprenants en français » de la Ville de Liège.

Au travers d'une centaine d'activités de découvertes et de réflexions, la cellule liégeoise d'Article 27 a poursuivi son travail d'éducation permanente avec ses quatre comités de spectateurs. Pour rappel, le 4e comité avait été mis en place en 2016 en collaboration avec l'Antenne Jeunes du CPAS de Liège.

Cette année, l'équipe d'Article-27 Liège a de nouveau confirmé sa participation au projet « MAPIL » (Mieux Accompagner la Pauvreté Infantile) piloté par le CPAS de

Action sociale

Liège et l'Echevinat de l'Instruction Publique de la Ville de Liège, cette plate-forme travaillant sur tous les aspects de la pauvreté infantile.

Dans le cadre de ce projet, ont été mises en place : 222 animations, 62 réunions avec les partenaires et 59 sorties culturelles pour un temps de travail (hors préparation) estimé à 395 heures 30'. Ce sont 853 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 454 activités différentes représentant un temps de travail cumulé de plus de 2.111 heures. Au total, ce sont 2.613 personnes qui ont participé aux 217 activités publiques encadrées par les animateurs Article 27.

L'équipe Article 27 en région liégeoise a organisé 61 sorties rassemblant 755 personnes, a animé 189 heures de stage à destination du jeune public, a consacré 9 heures en séances d'information vers le public scolaire, a consacré 389 heures d'activités liées aux Comités de Spectateurs réunissant 675 participants cumulés et 52 personnes différentes, a consacré 600 heures à encadrer et/ou organiser des activités « jeune public », a organisé 84 animations à destinations des publics et partenaires sociaux, a consacré 233 heures d'activités en lien avec la lecture publique, a consacré 8 jours à la diffusion des supports d'information, a organisé 1 action de financement représentant 42 heures de travail, a été mobilisé par 113 réunions de travail avec un ou plusieurs partenaires sociaux et/ou plusieurs parte-

naires culturels, a encadré 31 ateliers artistiques, a encadré 19 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 4 résultats d'ateliers, a consacré plus de 116 heures à la réalisation de brochures et magazines d'information, a été mobilisée par 414 d'heures d'activités en éducation permanente et a travaillé avec les différents services sociaux partenaires à 453 reprises durant l'année 2017.

Par ailleurs, retenons que le temps consacré aux appels téléphoniques est le reflet d'une année riche en sollicitations. En 2017, la cellule « Article 27-Liège » a reçu 1.803 appels téléphoniques et est entrée en communication 1.258 fois de sa propre initiative. Le temps consacré aux entretiens téléphoniques représente un temps de travail d'environ 97 heures.

Nous noterons que les travailleurs de la cellule « Article 27 » ont pris connaissance d'un peu plus de **6.500** courriers électroniques dont une bonne moitié a nécessité un suivi.

Les efforts pour sensibiliser les différents publics cibles n'ont pas été économisés puisque pour les informer et les mobiliser (usagers et travailleurs sociaux), plus de 12.113 sms ont été transmis et **25.780** courriers électroniques d'information ont été envoyés dans le cadre des campagnes à destination des 707 personnes composant le panel d'usagers et de partenaires sociaux et culturels de l'ASBL.

Au 31 décembre 2017, la page « Facebook » d'Article27-Liège comptait **4.230** abonnés

3.1. Actions de sensibilisation et d'accompagnement des utilisateurs

Années	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
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	796
Nombre de participants					2.605	1.523	1.759
Sorties collectives initiées par Article 27	51	52	38	66	66	67	61
Nombre de participants aux sorties collectives	572	741	1029	860	709	830	755

Action sociale

3.2. Sensibiliser les partenaires sociaux, culturels et usagers aux enjeux d'Article 27

Années	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de partenaires sociaux	95	84	72	70	66	81	85
Nombre de services sociaux touchés					118	134	135
Nombre de partenaires culturels	135	136	137	151	162	179	177
Réunions avec un ou plusieurs partenaires	94	108	101	98	127	101	113
Animations et sensibilisation des TS	26	20	106	8	6	3	16
Sms envoyés aux usagers et part soc	0	0	0	3000	13.505	13.800	12.115
Courriels envoyés aux usagers partenaires sociaux et culturels	0	0	0	17.422	20.352	20.065	25.780
Nombre d'abonnés à la Newsletter	0	0	0	650	641	664	707

3.3. Faciliter l'accès à toute forme d'expression artistique pour tout utilisateur

Années	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Utilisation des tickets							
Nombre de tickets utilisés	28.888	29.752	27.688	24.135	25.313	23.429	25.069
Taux d'utilisation moyen	81%	82%	83%	69%	76%	69%	78%
Tickets sortants (utilisés en-dehors de la Cellule)	1.105	1.297	891	777	1.065	876	825
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	3.432	3.126
Programmes							
Nombre de brochures par an	1	1	1	3	1	1	1

3.4. Répartition de l'utilisation des tickets Article 27 par discipline

Genres culturels	Nbre de tickets utilisés en 2016	Nbre de tickets utilisés en 2017	% du total	Évolution par rapport en 2016
Animation Article 27	84	460	3%	448%
Arts de la scène	312	471	3%	51%
Arts forains	1.026	1197	7%	17%
Ateliers / Stages	66	72	0%	9%
Bibliothèque	0	838	5%	0%
Cinéma	9.150	10.021	60%	10%
Conférence	1	0	0%	-100%
Jardin / Plein air	35	7	0%	-80%
Jeune Public	45	111	1%	147%
Musée / Exposition	2.222	1319	8%	-41%
Musique	713	1542	9%	116%
Patrimoine	455	582	4%	28%
TOTAL	14.109	16.620		18%

Remarque : certains chiffres 2016 ont évolué par rapport à ceux cités dans le rapport d'activité 2016. Cela s'explique par le fait que le nombre de tickets facturés par les opérateurs culturels pour l'exercice précédent peut encore évoluer après la rédaction de ce rapport. Les chiffres sont mis à jour quotidiennement et évoluent sans cesse. Il s'agit donc, pour ces statistiques, d'une vue d'ensemble arrêtée au moment de la rédaction du rapport.

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 l'ASBL puisse compter sur des moyens humains et financiers accrus pour poursuivre ses activités d'éducation et de formation. Ces apprentissages participent à l'émancipation de la vie sociale de chacun. Ils permettent, au final, une plus grande égalité, donc une plus grande cohésion sociale.

Récupérer du temps de travail pour la création de projets d'envergure est primordial. En effet, les budgets relatifs à la lutte contre la précarité infantile n'ont pas été reconduits. Nous sommes malheureusement contraints d'abandonner l'excellent travail accompli et, ce malgré les bons résultats obtenus.

Dans les perspectives prioritaires, citons aussi :

- Le renforcement des synergies avec le Plan de Cohésion Sociale de Saint-Nicolas qui souhaite créer un comité de spectateurs ;
- La poursuite des activités autour du livre et des auteurs pour jeune public et le public adolescent à travers l'action « Livres, croissants et chocolat » et « Apéros littéraires », mais aussi à travers la collaboration avec les bibliothèques dans lesquelles quatre stages sont déjà programmés ;
- L'intensification du partenariat avec les services de Proximité de la Ville de Liège en proposant différentes animations et stages à destination des enfants.

Action sociale

VAINCRE LA PAUVRETÉ - ASBL

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

L'ASBL Vaincre la Pauvreté a pour objectif la lutte contre l'exclusion sociale. Elle se donne pour missions d'encadrer les grands événements organisés par le CPAS de Liège et d'être une structure porteuse de projets d'action sociale. Elle 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 Jacques PURNELLE

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 2017 et quelques chiffres

En 2017, 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 2017.

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 2017, l'ASBL a observé une légère hausse budgétaire par rapport à l'année 2016. Certaines activités comme, notamment, l'excursion à Aachen, ont été très appréciées.

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.

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. 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 « Ça 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 2017.

3.5. Projet « Façades Fleuries »

Faisant suite à un appel à projet de l'Echevinat de la propreté publique, l'ASBL Vaincre la Pauvreté, pour la cinquième

Action sociale

année consécutive, a mis en place le projet « Façades Fleuries », en partenariat avec le Relais Logement.

Dans ce cadre, elle a permis aux résidents du Relais Logement et du Complexe d'Amercœur (personnes de plus de 65 ans) de faire leurs propres jardinières lors de l'après-midi du 7 juin 2017. 44 personnes ont ainsi pris part à l'activité.

3.6. Saint-Nicolas du quartier

En 2017, VLP a aidé à coordonner la Saint-Nicolas d'Amercœur en collaboration avec le comité de quartier et la Ville de Liège.

La Saint-Nicolas a cette année pris place dans les locaux du Val d'Or, 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 ».

2050 chèques ont été utilisés, ce qui représente une nette hausse par rapport à l'année précédente où 1898 chèques avaient été validés dans nos magasins partenaires.

3.8. « La Fête de la Soupe »

Le samedi 9 septembre 2017, à l'occasion du Coup d'Envoi des Fêtes de Wallonie et en collaboration avec l'ASBL des Disciples d'Charlemagne, à la Maison des Jeunes de Jupille. Cet événement associatif, caritatif et hautement convivial a remporté un franc succès. En effet, nous attendions environ 100 personnes et nous étions plus de 300.

3.9. Atelier lecture

À l'initiative de notre employé sous contrat article 60 disposant d'une expérience similaire dans le domaine, L'ASBL a mis en place un atelier de lecture dans les locaux des Restos de Cœur de Liège, à destination d'un public précarisé autour de thèmes multiples et favorisant le « mieux vivre ».

4. Perspectives prioritaires

4.1. Poursuite du projet « Maison de repos »

VLP continuera à intervenir afin d'aider des personnes âgées à effectuer des sorties culturelles ou récréatives

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.

Implication dans les événements du quartier

Comme en 2017, l'ASBL VLP reconduira son implication dans les événements organisés dans le quartier d'Amercœur (Fête de quartier, Saint-Nicolas, ...).

4.2. Poursuite du projet « Ca bouge en Amercœur »

En collaboration avec le Plan Fédéral des Grandes Villes, et en partenariat avec les ASBL du quartier d'Amercœur, 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 2018.

4.3. Reprise de l'activité « Façades Fleuries »

Au vu des réactions très positives de ces dernières années, nous comptons répéter l'action des jardinières.

Il est souhaitable de poursuivre cette activité au vu de la demande des bénéficiaires.

Tous les résidents du Complexe d'Amercœur et du Relais Logement seront bien sûr invités à prendre part à cette après-midi de conception de jardinières qui aura lieu en juin 2018.

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.

Action sociale

4.4. 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 2018.

L'opération rencontrant chaque année un peu plus de succès, il est malheureusement envisageable de devoir diminuer le montant de la réduction offerte.

4.5. Participation à la « fête de la soupe de Jupille »

Vu le succès remporté en 2017, ce projet sera renouvelé le samedi 8 septembre 2018, à l'occasion du « Coup d'Envoi des Fêtes de Wallonie ». VLP souhaiterait y établir un stand afin de proposer une soupe et y présenter ses activités.

4.6. 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.

Action sociale

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)

Madame Nathalie VIERA LOPEZ

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 2017 et quelques chiffres

En 2017, 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 2017.

3.1. L'opération « Tickets »

En ce qui concerne l'année 2017, l'ASBL a fourni plus de **8000** 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 **80 €** par membre du ménage. Nous avons enregistré **276** dossiers qui concernent **466** bénéficiaires pour un total d'intervention de **42.665,80 €**.

3.3. La Journée sportive du 22 mai 2017 : Site ADEPS du Blanc gravier

Le 22 mai 2017 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, quelques disciplines sportives ont été proposées sous forme d'ateliers à un public familial comme l'escalade, le tir à l'arc, le tennis et un parcours de gymnastique.

Une cinquantaine de personnes étaient présentes lors de cette journée.

3.4. L'atelier Marche

L'ASBL « Coup d'envoi », forte de l'expérience positive de 2014, 2015 et 2016 a décidé de continuer en 2017 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, principalement.

Notre objectif était de permettre aux participants, dans une dynamique de groupe, de prendre part à une activité sportive qui pourrait les aider dans leur 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 une dernière grande marche dans les installations du Parc animalier Pairi Daiza. 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, Coronmeuse et Naimette.

Action sociale

3.5. Parcours Alimentation saine

Organisation de trois rendez-vous (les 10 mai, 14 juin et 20 septembre) avec un parcours « Alimentation saine » en partenariat avec le Plan de prévention santé de la Ville de Liège, l'Echevinat du tourisme, et d'autres partenaires tels que Article 27, la Ferme de la vache, la Ceinture alimentaire, les Petits producteurs, le Gac Pierreuse (Barricade), la graineterie Vaillant, les jardins partagés Dewé, La Cité S'invente, la Ferme des enfants, Aquilone,...

Le but de ces parcours sous forme de marche active est la découverte de potagers, jardins partagés, vergers et sentiers gustatifs. Des animations et dégustations de plantes sauvages sont proposées. Nous avons voyagé dans les quartiers des Coteaux de la Citadelle et de Saint-Léonard (haut et bas).

Ces activités sont gratuites pour le public précarisé.

En fin de parcours, nous avons distribué des sacs Coup d'envoi et des brochures (se nourrir autrement à Liège et brochures santé) à chaque participant.

3.6. Organisation d'un déjeuner « Sport & Santé » au Blanc gravier – 29 septembre 2017

Le 29 septembre 2017, 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 kms 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 2017 – 1^{er} décembre 2017

Organisation du sixième 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.

50 équipes (+ de 150 personnes) ont participé à ce sixième rendez-vous, sans compter les nombreux spectateurs venus encourager leurs équipes.

Des boissons, collations, fruits et un tee shirt aux couleurs de Coup d'envoi ont été donnés aux participants. Un repas (couscous) 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 2017.

Près de **60** enfants issus principalement des quartiers de Jupille, Bressoux, Wandre et Droixhe ont pu bénéficier des conseils de moniteurs expérimentés.

Repas, boissons et collations étaient prévus pour tous les jeunes participants aux différents stages.

3.9. 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 Dynamisation 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, tee 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.

3.10. 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 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 2017 et développer encore d'autres actions à destination de ses bénéficiaires afin de favoriser l'accès au sport pour tous.

Action sociale

LIÈGE ENERGIE - ASBL

AGENCE LOCALE DE L'ÉNERGIE DE LA VILLE DE LIÈGE

1. Présentation générale du service

Suite à l'appel du Gouvernement fédéral en 2005, la Ville et le CPAS de Liège ont défini comme prioritaire, dans le cadre du 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-Energie ».

Le projet de Ville 2012-2022 intègre, suite à la consultation de la population, l'action prioritaire n°6 « réduire les consommations d'énergie », avec un point précis intitulé « lutter contre la précarité énergétique ».

1.1. Historique

Dans le cadre de la 6ème réforme de l'État, le Gouvernement fédéral a décidé de régionaliser le FRCE au 31 décembre 2014.

Depuis le 1er janvier 2015, le Gouvernement wallon est en charge des entités locales ex-FRCE.

Le Gouvernement wallon a décidé, le 1er 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).

Au niveau liégeois, en 2017, de nombreuses actions s'intègrent dans la mise à jour du projet de Ville.

1.2. Missions

Le travail de l'agence se décline en 3 missions principales à partir desquelles de multiples actions sont mises en place.

1.2.1. L'octroi des prêts à tempérament à taux 0% d'intérêt destinés à réaliser des travaux permettant de réduire la consommation énergétique.

L'Agence locale de l'Énergie est reconnue comme :

- « Entité Locale de la Wallonie » auprès des prêteurs de crédit sociaux de la Wallonie - la SWCS et le FLW - comme intermédiaire de crédit à la consommation.

- Service d'information de première ligne par la DGO4 pour les primes « Énergie » et « Rénovation » de la Wallonie

Cette mission a évolué et devra faire l'objet d'une modification statutaire.

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, 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 : info@liege-energie.com

site internet : www.liegeenergie.be

1.5. Composition de l'équipe

En 2017, l'équipe était composée de :

- Madame Bridinette DIFOUO, gestionnaire de dossier (via, mise à disposition du CPAS)
- Madame Alison COLON, responsable communication
- Madame Image MAHOU, assistante sociale, en service depuis juin 2017 (via mise à disposition du CPAS de Liège)
- Madame Magali NIZET, gestionnaire de dossiers, en service depuis décembre 2017
- Madame Coralie BRASSINE, agent financier, en service depuis décembre 2017.

Action sociale

2. Objectifs

L'objectif principal de l'Agence locale de l'énergie de la Ville de Liège 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'Agence participe et développe des actions qui répondent aux objectifs développés par la Ville et le 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, #REINVENTIONSLIEGE.

3. Activités développées en 2017 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 12 mois de fonctionnement, 139 logements ont été rénovés pour un montant de plus d'1,7 million d'euros pour un gain théorique de 2.213 TCO₂ dont :

- **41 %** de ménages disposant d'un revenu inférieur ou égal à **21.900 €** ;
- **22 %** de ménages disposant d'un revenu supérieur à **21.900,01** et inférieur ou égal à **31.100 €** ;
- **14 %** de ménages disposant d'un revenu supérieur à **31.100,01** et inférieur ou égal à **41.100 €** ;
- **23 %** de ménages disposant d'un revenu supérieur à **41.100,01** et inférieur ou égal à **93.000 €**.

Sur ces **139** investissements, épinglons **366** mesures, parmi lesquelles :

- 163** mesures liées à la salubrité du bien ;
- 156** mesures liées à l'isolation ;
- 31** mesures liées à l'installation de chauffage ;
- 15** mesures liées à la sécurité (installation électrique) ;
- 1** mesure liée à l'énergie renouvelable (PV).

Au niveau communal, l'Agence développe les actions du

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 « À Liège, des Quartiers Actifs pour le Climat » et s'articule autour de 7 actions prioritaires pour un budget prévisionnel de 860.000 euros. Ce projet compte 10 partenaires à travers l'Europe, qui oeuvrent 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 dans les mairies de quartier en décembre 2017 et les conférences « Jeudi de l'Energie » à la Maison de l'Habitat une fois par mois) ;

- 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 ;

- 7^{ème} participation au Salon HABITAT du 25/11 au 03/12/2017 (stand permanent + conférences dont la Journée de l'Énergie le 01/12), avec plus de 2.300 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.

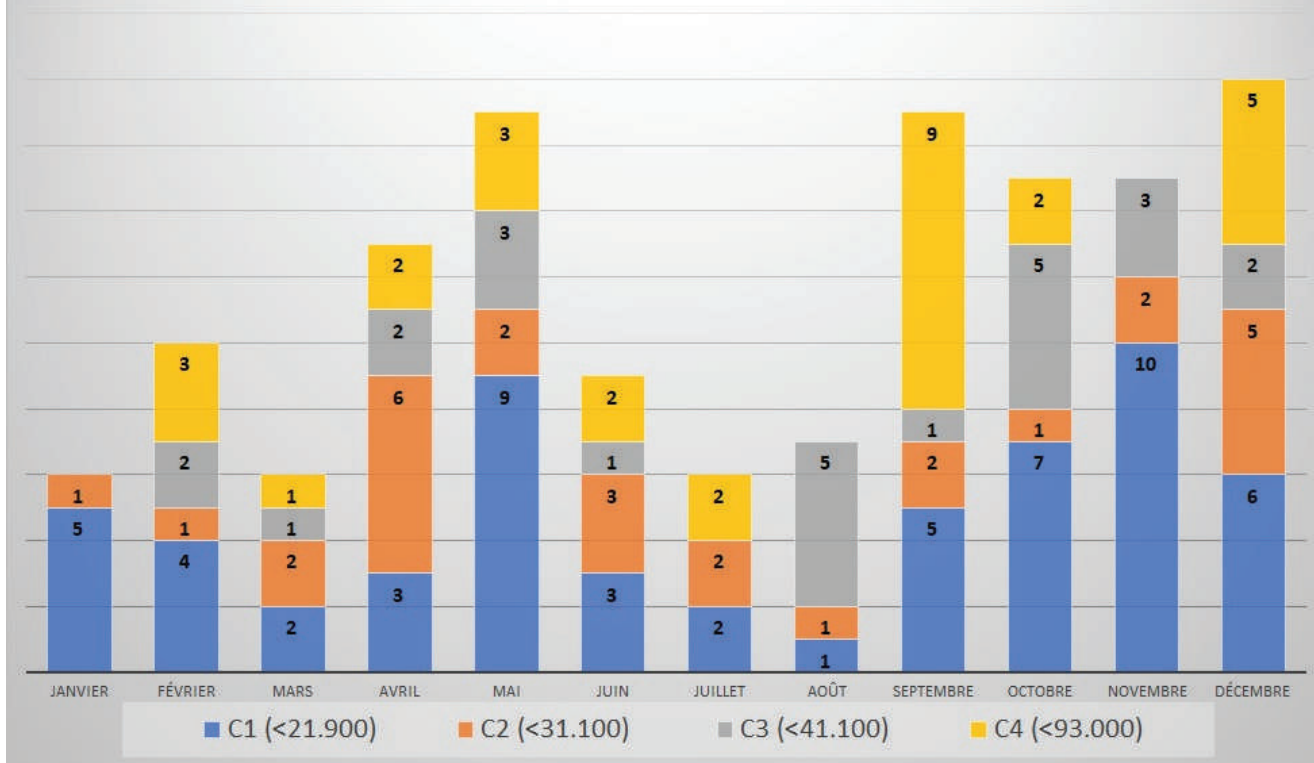
4. Perspectives prioritaires

- Développer l'accompagnement des ménages liégeois dans le cadre de leurs demandes d'ECO-RENOPACK de la Wallonie;

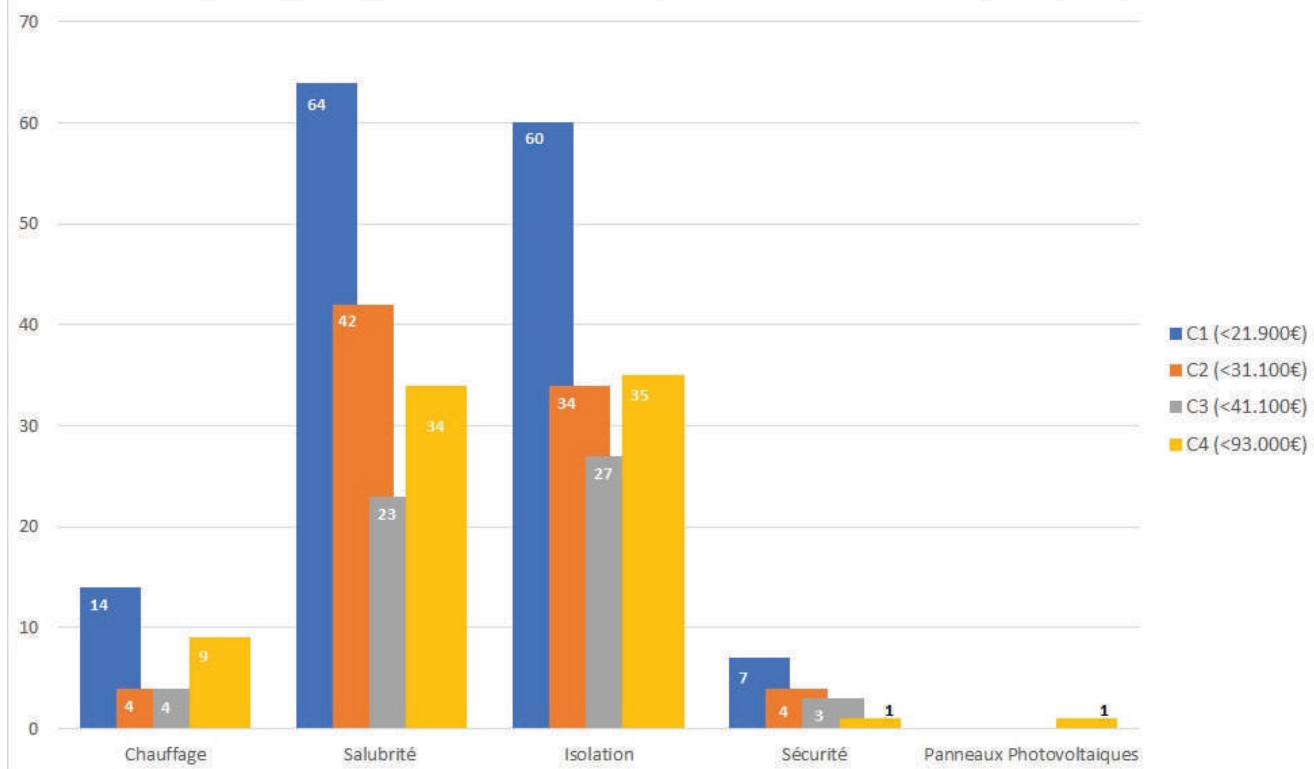
- Renforcer les actions visant à informer, à conseiller et à orienter les citoyens liégeois dans leur démarche de maîtrise d'énergie.

Action sociale

Evolution, par mois, par catégorie de revenus, de l'accompagnement de Liège-Energie des 139 dossiers ECO-RENOPACK de la Wallonie (SWCS/FLW)



Par catégorie de revenus, mesures visés par les travaux des 139 dossiers accompagnés par Liège-Energie dans le cadre des ECO-RENOPACK de la Wallonie (SWCS/FLW)



Action sociale

SERVICE D'ACTIVITÉS CITOYENNES DES VENNES

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Le Service d'Activités Citoyennes des Vennes est un organisme de formation de base conformément à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 23 septembre 2004. Le SAC des Vennes déploie son action sur le site de logements sociaux « La Maison Liégeoise » dans le quartier des Vennes.

Une convention cadre conclue entre le Forem et le Fonds du logement a pour but l'amplification des synergies entre les politiques d'insertion des régies de quartier et celle du Forem.

L'insertion socioprofessionnelle

La formation vise l'acquisition de savoir-faire et savoir-être par la mise en situation réelle (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 propose 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 : 0472/19 87 51

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 fréquentent 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 immeubles sociaux.

L'action avec l'habitant se mène de manière spontanée en fonction de la demande.

Certaines personnes peuvent être aiguillées vers la pré-formation du SAC, d'autres peuvent être orientées vers un service compétent.

Trois lignes d'action

- Amélioration de l'image du quartier par la revalorisation du patrimoine et la responsabilisation des habitants (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.

Action sociale

Moyens mis en œuvre

Différents thèmes sont abordés : les visites d'entreprises, les informations et activités sociales, sportives et culturelles.

Nous pouvons aller visiter une entreprise de maçonnerie, la Journée des Insertions (organisée par le CPAS de Liège), organiser un barbecue, aller au cinéma, découvrir les rouages et l'histoire des syndicats, d'une mutuelle, participer à un module sur la démocratie et la citoyenneté, réaliser de petits repas avec les habitants, participer à la fête du quartier ou à une journée inter-régie (Fort Boyard au Fort de Hollogne,...).

Partenariats

- Institutionnels, avec le Fonds du Logement Wallon, La Maison Liégeoise, le Forem, la Ville de Liège et le CPAS de Liège ;
- Locaux, avec les forces vives du quartier, tant les habitants que les ASBL ou associations œuvrant sur le quartier.

Public ciblé

Demandeurs d'emploi, hommes et femmes âgés d'au moins 18 ans ayant peu ou pas de qualification professionnelle.

3. Activités développées en 2017 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 ;
- 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)

- Exposition Boverie « 21 Rue de la Boétie » ;
- Exposition Terra Cotta ;
- Le Défil Eco ;
- Participation débat sur l'immigration à la bibliothèque de Vennes Féttinne ;
- Participation à « Réinventons Liège » ;
- Visite des marchés bio « circuit court » ;
- Musée du textile et de la laine à Verviers ;
- Exposition Steve McCurry à Bruxelles ;
- Réunions lors de déjeuners organisés au sein de la régie ;
- Théâtre : « Tribulation d'un musulman d'ici » ;

- Marchés de Noël à Aix La Chapelle et Montjoie ;
- Visite du cœur historique de Liège ;
- Séances de cinéma, (Chez nous, Le Fils, Sac à Billes,...) ;
- Fort Boyard, journée inter-régies au fort de Hollogne ;
- Ateliers cuisines.

Activités de quartier

- Repas de quartier ;
- 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 11 appartements sur le quartier des Vennes et en Outremeuse.

Magasin de seconde main

- Tri, entretien, mise en rayon et vente des vêtements ;
- Utilisation d'une caisse enregistreuse ;
- Petits travaux de couture pour les habitants ;
- Récupération, transformation et décoration d'objets et tissus usagés ;
- Contact privilégié avec les habitants, réception de leurs demandes ;
- Atelier artisanat création de bijoux FIMO.

3.2. Statistiques

Nombre de stagiaires effectivement sous contrat F70 bis en 2017 : 17

Sexe

Hommes : 15
Femmes : 2

Âge

- 2 stagiaires entre 18-25 ans,
- 5 stagiaires entre 26-44 ans,
- 10 stagiaires + de 44 ans.

Diplôme

- 5 stagiaires : CESI/C2D,
- 1 stagiaires : non reconnu en Belgique,
- 3 non scolarisé,

Action sociale

- 6 CEB,
- 2 CESS.

Statut à l'entrée

- Revenu d'intégration : 12 stagiaires,
- Chômeurs complet indemnisé : 4 stagiaires,
- Sans revenu : 1 stagiaire,
- Stage d'attente : 0 stagiaire.

Nationalité

- 12 stagiaires : Belges,
- 3 stagiaires : Hors Union européenne,
- 2 stagiaires Union européenne .

Situation psychosociale des stagiaires lors de l'entrée au SAC des Vennes

Problèmes généraux/ Difficultés/ Faiblesses

- Isolement
- Faible scolarité
- Problèmes de logement
- Problèmes familiaux
- Difficultés à définir des projets personnels ou professionnels
- Peu ou pas d'expérience professionnelle
- Difficultés de s'exprimer à l'extérieur

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 Plan Fédéral des Grandes Villes (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 précaires ou victimes de solitude ;

- Continuité du jardin communautaire en collaboration avec le service PFGV ;
- Education des locataires à la vie saine et implication au respect des lieux communs ;
- Ouverture du café citoyen un jour par semaine tous les 15 jours dans le local polyvalent au sac des Vennes ;
- Organisation et participation à des fêtes de quartier (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, 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 ;

Action sociale

- 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, Réinsér, ...) ;
- Contacts réguliers avec la Ville de Liège et le CPAS pour les passerelles éventuelles des stagiaires en contrat PTP ou art. 60§7.

4. Perspectives prioritaires

Nos objectifs sont de maintenir nos missions premières et de continuer à développer des actions ponctuelles permettant l'épanouissement professionnel des stagiaires en formation, d'assurer le volet insertion sociale et professionnelle et de contribuer à la redynamisation du quartier.

Action sociale

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

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 mi-temps (agent CPAS) : Julie Valkeneers
- 1 ouvrier compagnon temps plein (ouvrier Maison Liégeoise) : Michel Radoux
- 1 agent administratif art.60§7

2. Objectifs

L'objectif du Service d'Activités Citoyennes de Droixhe est double :

- Objectif de redynamisation

- Impliquer les habitants dans les activités du Collectif Autour de l'Etang,
- Valoriser l'image du quartier,
- Développer des partenariats pour sensibiliser et informer les habitants.

- Objectif d'insertion socioprofessionnelle

- Permettre aux stagiaires d'acquérir des notions de base en bâtiment grâce à la rénovation des appartements ;
- Augmenter les chances du stagiaire d'accéder à une formation qualifiante grâce aux cours de remise à niveau, au cours théoriques pour le passage du permis B, aux stages et visites d'entreprise.

Nous collaborons étroitement avec la Maison Liégeoise qui fournit la matière première des chantiers et les appartements à rénover.

3. Activités développées en 2017 et statistiques

3.1. Activités développées

3.1.1. Formation technique

De nombreux chantiers ont été réalisés dans les communs, les appartements et aux abords des logements sociaux appartenant à la Maison Liégeoise, travaux visant à améliorer le bien-être des habitants.

L'ouvrier-compagnon cherche sans cesse à diversifier les tâches manuelles dans le secteur du bâtiment afin que les stagiaires puissent s'essayer à une grande variété de chantiers et ainsi avoir une idée plus précise de leur orientation professionnelle. Au niveau pratique, cela se concrétise par une initiation à la peinture, au carrelage, au plafonnage, à la maçonnerie, à la menuiserie en passant par l'électricité et des petits travaux de manutention divers. Les stagiaires bénéficient également d'une remise à niveau en français et en mathématique ainsi que d'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 des projets professionnels distincts. L'approche est ajustée en fonction des spécificités et des problématiques rencontrées. L'accent n'est pas mis en priorité sur les aspects théoriques, afin de privilégier une aide concrète.

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 ;

Action sociale

- Atelier d'apprentissage du permis de conduire théorique ; Quelques chiffres :

- Aide dans la rédaction de CV, de lettre de motivation, simulation d'entretien d'embauche. Genre : - 16 hommes, - 1 femme.

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, des animations et projets sur différents thèmes concernant directement les stagiaires sont organisés, de manière à pouvoir élargir leurs connaissances, développer leur attention et leur sens critique.

Activités culturelles et sportives et ouverture sur l'extérieur

- Fête de la soupe ;
- Oasis des contes ;
- Carnaval de Droixhe ;
- Halloween ;
- Fête de quartier « Droixhe-Bressoux s'ouvre à vous » ;
- Cinéma ;
- Escalade ;
- Bowling ;
- Football en salle (une matinée toutes les deux semaines) ;
- Petits travaux à l'asbl La Bobine ;
- Petits travaux à la Maison de Repos « Les Marneffes » ;
- Petits travaux à l'école de devoirs de Bressoux/Maison - Inter-générationnelle ;
- Petits travaux de peinture Ecole communale de Droixhe ;
- Dîner de nouvelle année.

3.2. Statistiques

17 stagiaires sont passés par la régie de quartier de Droixhe au cours de l'année 2017 pour des périodes d'une durée très variable, de 3 mois jusqu'à 1 an ; les contrats étant conclus pour une durée de 3 mois, renouvelables 3 fois maximum.

Durée de formation	
Catégorie	Nombre
Formation menée à son terme	10
Rupture	3
Emploi	2
Réorientation	2
Total	17

Type de sortie	
Catégorie	Nombre
Moins de trois mois	5
Entre 3 et 6 mois	6
Entre 10 et 12 mois	5
Entre 7 et 9 mois	1
Total	17

Nombre d'heures prestées		
Organisme	Nombre de stagiaires	Nombre d'heures
SAC Droixhe	17	5875

3.3. Analyse critique

3.3.1. Dynamisation de quartier

- Rencontre des habitants et interactions entre les participants (associations et population). 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 ;

- Les habitants du quartier se manifestent pour divers problèmes auprès du SAC : 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.

Action sociale

3.3.2. L'insertion socioprofessionnelle

- Augmentation de l'intérêt des stagiaires face à l'aspect socioculturel de notre société et participation positive des stagiaires aux activités ;
- Les stagiaires participent aux actions de prévention du quartier. Ils nouent des relations avec les habitants et le tissu associatif du quartier ;
- **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 ;
- Bonne collaboration entre les stagiaires et les acteurs sociaux (médiateurs sociaux et 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 l'École des Arts et des Métiers 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 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

Objectifs : maintenir nos missions premières et continuer à développer des actions ponctuelles permettant l'épanouissement professionnel des stagiaires en formation.

Action sociale

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 ;

Pour ce faire, nous collaborons étroitement avec le Logis Social de Liège qui nous fournit la matière première des chantiers et les appartements à rénover.

1.2. 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 l'amélioration du quartier d'Angleur par la revalorisation du patrimoine et la responsabilisation des habitants. Mise en place d'une nouvelle formation en français langue étrangère (FLE). 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 2017 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 et par divers petits travaux de manutention. Les stagiaires bénéficient également d'une remise à niveau en français.

Pour les stagiaires en formation polyvalente

Les ateliers de préformation sont :

- Informatique
- Artisanat
- Remise à niveau en français et en mathématiques
- Apprentissage du permis de conduire
- Atelier d'écriture
- Cuisine

Pour les stagiaires en formation français langue étrangère (FLE)

- Informatique
- FLE intensif

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 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

Action sociale

et nous privilégions surtout une aide concrète, en laissant un peu de côté l'aspect théorique.

Aperçu de nos activités :

- 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 Construform,...) ;
- Découverte de l'espace ressource-emploi du Forem et de Carrefour Formation ;
- Ouverture sur d'autres organismes d'insertion tels que EFT et OISP ;
- Aide assidue au niveau de la connaissance écrite et parlée du français ;
- Animations pour faciliter la prise de parole des stagiaires devant un employeur ;
- Information sur les différents plans d'embauche ;
- Évaluation trimestrielle des stagiaires en collaboration avec le Forem.

Acquisition des outils de citoyenneté et actions de sensibilisation à certaines problématiques

Dans le cadre de nos missions, il nous semble important d'organiser des animations sur différents thèmes concernant directement les stagiaires et ainsi pouvoir élargir leurs connaissances, développer leur attention, leur sens critique, ...

Activités culturelles et sportives + ouverture sur l'extérieur

- Visite des « 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 ;
- Préhistosite de Ramioul.

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 et la convivialité dans le quartier, nous tentons de construire des projets en commun, susceptibles d'intéresser le plus grand nombre et de

toucher les différentes couches de la population. Pour ce faire, 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

28 stagiaires sont passés par la régie de quartier d'Angleur au cours de l'année 2017 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 :

- 12 femmes,
- 16 hommes.

3.3. Analyse critique

3.3.1. Dynamisation de quartier

- Rencontre des habitants et interactions entre les participants (associations et populations).
- Participation à la Coordination sociale (associations et habitants) et implication dans les actions qui en découlent et donc meilleure connaissance des services installés sur le quartier. Grande implication des associations.
- Découverte du SAC et 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

Action sociale

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 **150** 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 2017, plusieurs stagiaires ont passé les tests d'entrée donnant accès à une formation qualifiante. Mais, il devient de plus en plus difficile de concrétiser 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.

- Poursuite du cours de FLE 2 fois par 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.

4. Perspectives prioritaires

Nos objectifs sont de :

- Maintenir nos missions premières et 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, ...).

5.

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 (RGPT), le CPAS 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.

Un projet visant à unifier les services internes de prévention de la Ville, du CPAS, de la Police de Liège et de l'Instruction publique est en cours sous la supervision du Ministère de l'Emploi et du Travail.

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, 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

- 1 agent administratif, Madame Josiane DUJARDIN

2. Objectif du SIPPT

Éliminer à la source, si possible, les dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs et favoriser le Bien Être au Travail.

3. Activités développées en 2017

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.
- À la demande de la Direction générale, le SIPPT a réalisé un plan stratégique visant à réduire le nombre et la gravité des accidents de travail survenus aux travailleurs sous statut Articles 60. Le plan d'action proposé se découpe en quatre étapes (inventaire des équipements de travail, analyse des postes de travail et des risques, information des travailleurs sur la prévention de chaque métier et formation visant à acquérir des compétences supplémentaires en matière de sécurité et de santé au travail).
- 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 le cadre de la politique des trois feux verts suite à l'acquisition d'équipements de travail.
- Réalisation de l'analyse des risques pour les postes de travail du Relais Logement et du service Elis.
- Remise d'avis sur des nouveaux locaux occupés par du personnel (SADA-Cripel).
- 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 ergonomiques de postes de travail ont également été réalisées.

3.4. Secouristes

- Réapprovisionnement des trousse de secours pour équiper l'ensemble des services et des bâtiments.
- Recyclage des secouristes existants 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 et du siège central Place Saint-Jacques 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 bâtiments.
- 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 frigos et de micro-ondes pour divers services.
- Achat de gobelets pour la fontaine à eau située Place Saint-Jacques.

3.8. Aspect psychosocial du Bien-Être au Travail

- Gestion fonctionnelle de la cellule des Personnes de Confiance du CPAS.
- Participation au groupe de travail visant le suivi et l'éva-

luation des mesures de prévention collectives suite à l'analyse des risques psychosociaux.

- Information de la ligne hiérarchique sur les missions des personnes de confiance.

3.9. Formation du personnel

Le SIPPT a mis en place plusieurs formations relatives aux nouvelles procédures incendie en vigueur dans le bâtiment de la Place Saint-Jacques.

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 leurs diffusions).

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 11 séances en 2017. Au 31 décembre 2017, il se compose de :

La Délégation de l'Autorité

Président du Comité : Madame Valérie LUX.

Membres : Madame Marie-France MAHY, Présidente du CPAS, Monsieur Jean-Marc JALHAY, Directeur général et Madame Dominique JANS et Messieurs Christian BLERET, Xavier GEUDENS, André-Marie VERJANS, Conseillers de l'Action sociale.

La Délégation des travailleurs :

- **CGSP** : Mesdames Cécile WILMOTTE et Sylvia SOARES et Messieurs Boris PETROV et Benoit TEHEUX

- **SLFP** : Madame France VOSS

- **CCSP** : Mesdames Rihana HUSSAIN et Pascale BODSON et Monsieur Christophe KINOT

Le Médecin du Travail du SPMT : Docteur Blanche N'KAMSU RUETTE

4. Perspectives prioritaires

- Contrôle des équipements de travail en hauteur (échelles, escabelles et échafaudages).
- Réalisation d'une procédure sur les événements traumatogènes.
- Finalisation de l'analyse de risque « Incendie » dans tous les bâtiments du CPAS.
- Information sur les postes de travail et les risques du service Elis.
- Formation pratique sur le maniement des extincteurs.

Conception et mise en page : Cellule communication

CPAS de Liège

