



Rapport annuel - 2018



L'année 2018 aura été une année particulière, puisqu'au mois de mai, nous avons vu l'arrivée d'un nouveau Directeur général, Monsieur Richard FONBONNE, suite au décès inopiné de Monsieur Jean-Marc JALHAY en février. Malgré le bouleversement que cet événement malheureux a provoqué, le CPAS a su faire face aux nombreux défis auxquels il a été confronté et poursuivre ses missions en plaçant l'usager au cœur de ses actions.

Ce rapport annuel a pour ambition de dresser une photographie des missions, objectifs et actions des différents services du CPAS de Liège pour l'année 2018.

Au 31 décembre 2018, quelque 13.323 dossiers étaient gérés par les travailleurs sociaux du CPAS. Parmi ces dossiers, à la même date, 10.669 personnes recevaient un Revenu d'Intégration sociale du CPAS, dont 466 RIS SDF. En moyenne, 800 nouvelles demandes d'aide sociale et/ou de revenu d'intégration ont été introduites chaque mois.

Dans ce contexte, citons à titre d'exemple, quelques changements entrepris en 2018 tels que la création du pôle « Interventions Grande Précarité et Coordination partenariale » pour mieux répondre aux défis auxquels le Centre est confronté par l'urgence de certaines situations ; la réintroduction d'un responsable par antenne sociale pour une meilleure coordination de chacune ; la révision des procédures au sein de l'antenne SDF pour plus de réactivité ou encore la centralisation de la gestion des aides médicales urgentes au sein du Relais Santé pour faciliter les démarches des bénéficiaires en couplant l'enquête sociale et l'analyse du besoin médical.

Au sein des services administratifs, épinglons la poursuite de l'équipement informatique de l'institution ; l'implémentation définitive d'un nouveau logiciel de gestion informatique du personnel permettant de plus amples fonctionnalités ou encore la mise en place de différentes procédures de contrôle interne (différents systèmes de vérifications de paiements, vérification de la légalité de toutes les procédures). Le Service des Archives est quant à lui – nous en parlons depuis plusieurs années – définitivement installé dans de nouveaux bâtiments, avec les Archives de la Ville, illustration des synergies Ville-CPAS.

Comme vous le découvrirez à la lecture du Rapport d'Activité, ces quelques exemples sont loin de résumer le travail d'un an au sein du CPAS. Ce rapport se veut – volontairement – riche en détails permettant de mettre en lumière et en perspective le travail des services et des agents du CPAS.

Bonne lecture !



Table des matières

1. GÉNÉRALITÉS	7	Insertion socioprofessionnelle	80
A. Structure décisionnelle du CPAS.....	9	CAP Insertion.....	80
B. Organes décisionnels du CPAS.....	10	Dynamisation.....	83
C. Cabinet de la Présidente.....	13	Insertion professionnelle	85
D. Cabinet du Directeur général	15	Réinser.....	85
		Service ELIS.....	87
2. DÉPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIERE	17	C. Interventions grandes précarités et coordinations partenariales	90
Trésorerie	19	Dispositif d'Urgence sociale	90
Dépenses.....	20	Service de l'Urgence sociale.....	90
Recettes.....	20	Abri de nuit de Liège - ASBL.....	93
Recouvrement.....	21	Accès au logement	95
Fonds de tiers.....	22	Relais Logement.....	95
3. ADMINISTRATION GÉNÉRALE	23	Accès aux soins de santé	102
Service Juridique	25	Relais santé.....	102
Cellule Communication.....	27	Lutte contre le surendettement	105
Service du Personnel.....	28	Service Énergie.....	105
Service Informatique.....	31	Médiation de dettes.....	107
Département des Affaires générales et des Bâtiments.....	33	Aide à l'Enfance en difficulté	109
Service des Travaux.....	37	Service Appui 0-18 ans.....	109
Service de Déménagements.....	38	Service d'Accueil et d'Aide Éducative (SAAE) « La Maison Familiale ».....	112
Service des Archives.....	39	Service d'Aide et d'Intervention Éducative (SAIE) « La route Buissonnière ».....	115
4. LE DÉPARTEMENT DE L'AIDE ET DE L'ACTION SOCIALE (DAAS)	40	D. Statistiques	
A. Aide sociale	44	(Evolution des aides du CPAS de Liège).....	117
Antennes sociales et antennes spécialisées	44	E. Associations partenaires	118
Antennes sociales.....	44	Article 27 - ASBL.....	118
Antenne Jeunes	48	Vaincre la Pauvreté - ASBL.....	121
Antenne SDF.....	50	Coup d'Envoi - ASBL.....	123
SADA	53	Liège Énergie - ASBL.....	125
Service des Placements.....	56	SAC des Vennes.....	127
Services administratifs	58	SAC de Droixhe.....	129
Facturation (RIS – ERIS).....	58	SAC d'Angleur.....	131
Paiements.....	60	5. SIPPT	134
Aide médicale et hospitalière secteur Hospitalisation.....	61		
Aide médicale et hospitalière secteur Aide médicale.....	63		
Débiteurs alimentaires.....	65		
Cellule Fraude.....	67		
Contentieux.....	69		
B. Insertion	71		
Insertion sociale/Activation	71		
S.I.S. Ferme de la Vache.....	71		
S.I.S. Maison Carrefour.....	74		
S.I.S. Maison de la Citoyenneté.....	76		
Échelle des mots (Projet FAMI « Mod'actions »).....	78		



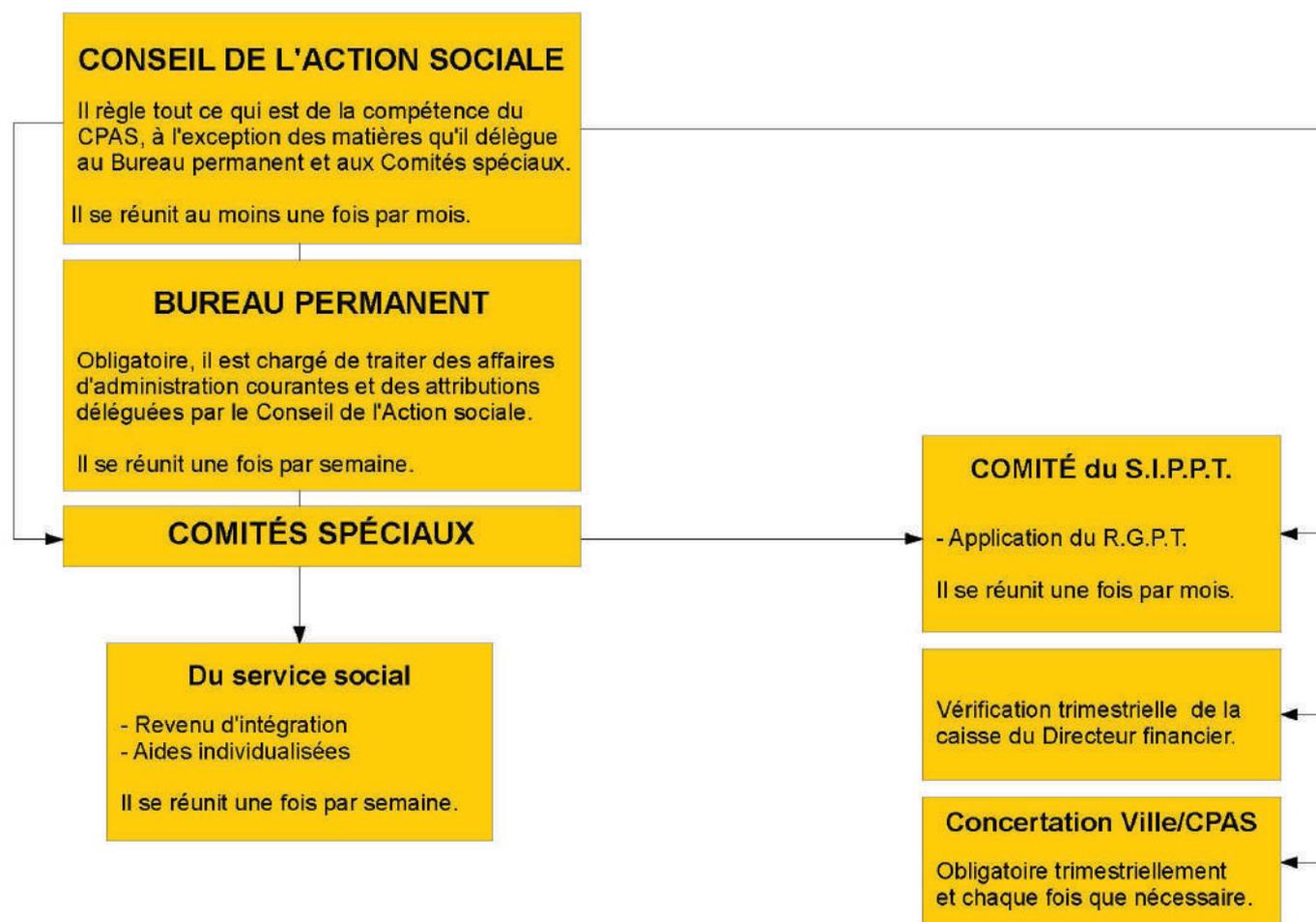


cpas
de Liège

1. Généralités



A. STRUCTURE DÉCISIONNELLE DU CPAS



B. LES ORGANES DÉCISIONNELS DU CPAS

1. Conseil de l'Action sociale

Le CPAS est administré par le Conseil de l'Action sociale.

Le Conseil régit tout ce qui est de la compétence du CPAS, à moins que la loi n'en dispose autrement.

Le Conseil de l'Action sociale de Liège est composé de 15 membres. Les séances ont lieu à huis clos et sont présidées par le Président. 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 2018, le Conseil s'est réuni **25** 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 jusqu'au 3/05/2018 Madame Anne PIRON à dater du 3/05/2018	Monsieur André-Marie VERJANS
Monsieur Robert SCUVEE	Madame Christine RELEKOM
Monsieur Luc GILLARD jusqu'au 22/11/2018	PTB(1)
Groupe CDH(2)	Monsieur Francesco FERRARA
Monsieur Xavier GEUDENS jusqu'au 5/07/2018 Monsieur Olivier RION à dater du 5/07/2018	
Monsieur Michel DEJONG	

2. Bureau permanent

Le Bureau Permanent est légalement chargé de l'expédition des affaires d'administration courantes.

Il est également compétent par délégation du Conseil pour d'autres matières reprises dans le Règlement d'Ordre Intérieur comme par exemple l'ordonnancement des mandats, les locations d'immeubles, l'octroi de congés et la fixation des traitements du personnel, la participation à des formations, l'étude et la préparation des affaires importantes à soumettre aux délibérations du Conseil de l'Action sociale, etc.

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

En 2018, le Bureau permanent s'est réuni **44** fois.

Composition du Bureau Permanent :

- Madame Marie-France MAHY, Présidente, Messieurs Christian BLERET, Xavier GEUDENS (Olivier RION à partir du 5/07/2018), Robert SCUVEE, Madame Geneviève MOHAMED, Membres.
- Monsieur le Directeur général.

3. Comités spéciaux

- Comité Spécial du Service Social (CSSS)

En vertu de la délégation d'attribution lui accordée par le Conseil de l'Action sociale, le Comité statue sur les demandes de revenus d'intégration et d'aide sociale, les demandes d'aides exceptionnelles urgentes et individuelles, d'aides médicales et hospitalières, sur les demandes d'application de l'Art.60§7 de la loi organique des CPAS, l'examen de la situation des débiteurs alimentaires, les mises à disposition des logements de transit, 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 et procède à l'audition de personnes aidées qui contestent la décision prise à leur égard.

Il est chargé, avec compétence d'avis, de l'étude et de la préparation des affaires d'aide sociale à soumettre aux délibérations du Conseil de l'Action sociale.

Le Comité Spécial du Service Social traite en alternance les affaires d'Aide sociale et d'Action sociale et est composé de **9** membres, Présidente inclue membre de droit. Il se réunit 1 fois par semaine. Les séances sont présidées par le Vice-Président. Les directions respectives des départements assistent avec voix consultative aux réunions du Comité les concernant. En fonction des dossiers à l'ordre du jour, certains responsables de services y participent également.

En 2018, le CSSS s'est réuni **43** fois (**19** séances pour le Comité de l'Aide, **22** séances pour le Comité de l'Action, **2** séances mixtes). Il y a eu **28** personnes auditionnées.

Le CSSS examine également toute une série de dossiers spéciaux (exemples : conventions de collaboration, de partenariat ou de sous-traitance avec d'autres organismes ...).

Composition du Comité Spécial du Service Social :

Madame Marie-France MAHY, Présidente, Monsieur Luc GILLARD (Vice-Président du Comité, démissionnaire au 22/11/2018), Mesdames Dominique JANS, Anne FIEVET, démissionnaire au 24/04/2018 et remplacée par Anne PIRON au 3/05/2018), Marie HENRY, Valérie LUX, Monsieur Jean-Yves SEGERS, Monsieur Michel DEJONG, Madame Christine RELEKOM, Conseillers Membres.

- 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.

En 2018, le Comité du SIPPT s'est réuni **11** fois.

Composition du Comité SIPPT :

La Délégation de l'Autorité

Présidente du Comité : Madame Valérie LUX

Membres : Madame Marie-France MAHY, Monsieur Richard FONBONNE, Directeur général, Madame Dominique JANS et Messieurs Christian BLERET, Michel DEJONG, André-Marie VERJANS, conseillers de l'Action sociale.

La Délégation des travailleurs

CGSP :

Mesdames Cécile WILMOTTE et Silvia SOARES et Messieurs Borris PETROV et Maurice BLACH

SLFP :

Mesdames France VOSS, Christine DELAUNOIS et Ginette MAUYEN.

CSC :

Mesdames Rihana HUSSAIN et Pascale BODSON et Monsieur Christophe KINOT.

Le Médecin du Travail du SPMT :

Docteur Blanche N'KAMSU

Pour le SIPTT :

Monsieur Philippe LAMBERTY-TOUSSAINT

- Le Comité de Direction

Il s'agit d'un organe de concertation composé du Directeur général, 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.

Y sont aussi traités tous les problèmes pour lesquels il y a lieu de trouver des solutions en collégialité.

En 2018, le Comité de Direction s'est réuni **15** fois.

4. Vérification de la caisse du Directeur financier

En application de l'article 93 de la loi organique, Madame Geneviève MOHAMED, déléguée par le Conseil de l'Action sociale, a procédé à la vérification trimestrielle de la caisse et des écritures du Directeur financier.

5. Délégation à la concertation Ville / CPAS

Une concertation a lieu au moins tous les trois mois entre une délégation du Conseil de l'Action sociale et du Conseil communal. Ces délégations constituent conjointement le Comité de concertation.

Pour certaines matières importantes, une concertation est obligatoire.

C. LE CABINET DE LA PRÉSIDENTE



Marie-France MAHY,
Présidente

1. Présentation générale

1.1. Historique

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

Suite aux élections communales du 14 octobre 2018, une nouvelle majorité redessine le paysage politique liégeois pour les six prochaines années.

Marie-France MAHY a été, de nouveau, désignée Présidente du CPAS. L'installation du nouveau Conseil de l'Action Sociale a eu lieu le 10 janvier 2019.

1.2. Missions

Les missions légales de la Présidente sont définies par la Loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS. Pour mener à bien celles-ci et la soutenir dans son action, la Présidente s'entoure de collaborateurs.trices proches et de confiance. Son équipe est le lien privilégié avec les différents interlocuteurs.

Durant l'année 2018, la Présidente a voulu renforcer sa politique de lutte contre la pauvreté par la création du Pôle «Grande précarité» au sein de l'Administration, afin de permettre une meilleure coordination entre les services spécifiques du CPAS et d'amplifier les synergies mises en place avec la Ville de Liège, notamment au travers du Plan de Cohésion Sociale.

1.3. Chef de service

Maria Stella ZAFFUTO, Secrétaire de Cabinet

1.4. Coordonnées du service

Cabinet de la Présidente
Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège
Tél. : 04/220 58 04
Fax : 04/223 61 23
Courriel : cabinet.presidente@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

Pôle spécifique

- 1 secrétaire de cabinet (Geoffrey FRANCOIS du 01/01 au 18/03/2018, Maria Stella ZAFFUTO à partir du 26/03/2018)
- 1 attaché de cabinet

Pôle social

- 1 assistante sociale
- 1 collaboratrice sociale

Pôle administratif

- 1 secrétaire
- 1 chauffeur (0 ,5 ETP)
- 1 agent administratif sous contrat Art.60§7

2. Objectifs

Voir la Déclaration de politique sociale.

3. Activités développées en 2018

Le Cabinet de la Présidente s'organise autour de trois pôles afin de gérer toutes les tâches administratives, sociales et spécifiques.

Pôle administratif :

- Accueil ;
- Traitement des courriers types ;
- Archivage ;
- Gestion des signataires entrants et sortants ;
- Intendance (en interne et déplacements de la Présidente);
- Mise à jour de l'agenda de la Présidente ;
- Préparation des documents adéquats ;
- Tenue des différentes bases de données.

Généralités

Pôle social :

- Réception et analyse des demandes des bénéficiaires adressées à la Présidente ;
- Rédaction de courriers en réponse aux sollicitations adressées à la Présidente (action sociale) ;
- Gestion et suivi des permanences sociales de la Présidente à la demande des bénéficiaires ;
- Diffusion de l'information relative à la législation auprès du bénéficiaire ;
- Représentation de la Présidente à différents colloques, séminaires et rédaction de comptes-rendus ;
- Participation au Comité Spécial du Service Social et au Comité SIPPT.

Pôle spécifique :

- Préparation et suivi des dossiers dans le cadre des matières liées à la fonction de la Présidente avec une attention particulière aux points fixés aux Collège Communal et Conseil Communal ;
- Traitement de toutes les demandes adressées à la Présidente ;
- Constitution de dossiers relatifs à des projets spécifiques et gestion des relations entre les différents partenaires ;
- Agent de liaison privilégié entre la Présidente, l'Administration et tout autre intervenant externe.

Les agent.e.s du Cabinet de la Présidente s'impliquent de manière à ce que la continuité du service soit assurée et sont, par définition, polyvalent.e.s et solidaires afin de conforter la Présidente dans la réalisation de ses missions.

La Présidente prône les actions permettant le développement des relations et la collaboration entre son Cabinet et l'Administration dans un souci d'efficacité réciproque et d'amélioration de la qualité du travail.

D. LE CABINET DU DIRECTEUR GENERAL



Richard FONBONNE,
Directeur général

1. Présentation générale

1.1. Historique

Richard FONBONNE a pris ses fonctions de Directeur général le 1/05/2018. Sa désignation fait suite au décès de Jean-Marc JALHAY le 5 février 2018. Dans l'intervalle, Nathalie RUTTEN et André CUIPERS ont assuré l'intérim.

1.2. Missions

Les missions légales du Directeur général sont définies par l'article 45 de la Loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS.

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 de ces instances. 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.

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

Il signe avec la Présidente les mandats ordonnancés de paiement, les états de recouvrement

ainsi que toutes pièces émanant du Centre.

Le Directeur général assure la présidence du Comité de Direction.

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

Il assure également la fonction d'informateur institutionnel, selon les termes du décret du 29 mars 2018 visant à renforcer la gouvernance et la transparence dans l'exécution des mandats publics.

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.

1.3. Chef de service

Delphine D'HULSTERE à partir de mai 2018
Secrétaire de Cabinet
Tél. : 04/220 69 24
Courriel : delphine.dhulstere@cpasdeliege.be

1.4. Coordonnées du service

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

1.5. Composition de l'équipe

Pôle spécifique :

- 1 secrétaire de cabinet
- 2 attachées spécifiques

Pôle administratif :

- 1 gradué spécifique
- 1 employée d'administration

Généralités

2. Objectifs

Le Cabinet du Directeur général axe ses activités autour de 2 pôles interdépendants :

Pôle spécifique :

- Secrétariat, préparation et/ou suivi des dossiers du Comité de Direction ;
- Suivi de la mise en œuvre de la politique de gestion des ressources humaines ainsi que du système de contrôle interne du fonctionnement des services du CPAS ;
- Préparation et/ou suivi des dossiers des Comités de Concertation ;
- Préparation et/ou suivi des projets transversaux et développements dans le cadre des matières liées aux missions du Directeur général ainsi qu'aux objectifs en cours de réalisation ;
- Développement de la stratégie de communication externe et interne ;
- Interface entre le Directeur général et les différents intervenants ;
- Organisation et planification des actions du Directeur général.

Pôle administratif :

- Secrétariat du Directeur général ;
- Suivi des décisions au niveau de la Tutelle et tenue du registre des délibérations ;
- Accueil et information ;
- Gestion des documents, et de l'économat ;
- Suivi et gestion des instances de décisions ;
- Appui administratif au pôle spécifique.

3. Activité développées en 2018

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 ;
- Évaluation du Programme Stratégique Transversal 2013-2018 ;
- Accompagnement des synergies à mettre en œuvre dans les fonctions déterminées dans le cadre du Plan de Gestion ;
- Suivi du déménagement du Service des Archives dans le cadre de la mise en place d'un service intégré des Archives Ville/CPAS ;
- Coordination du rapport d'activité et suivi finan-

- cier du Fonds spécial de l'Aide sociale ;
- Implémentation du logiciel iA-délib pour la gestion des instances décisionnelles (adaptation des modèles et actes administratifs, accompagnement des utilisateurs) ;
- Suivi de projets spécifiques d'informatisation et de projets propres à la sécurité de l'information (ex : suivi de la mise en production du logiciel Ulis) ;
- Mise en place de procédures pour le contrôle interne ;
- Intégration de la Cellule juridique et de la Cellule communication sous la supervision de la Direction générale ;
- Suivi des recrutements et réserves de recrutement en lien avec la Cellule GRH ;
- Poursuite des nominations ;
- Lancement et organisation du projet Vis-Mon-Job ;
- Rédaction d'une nouvelle brochure d'accueil pour les nouveaux agents ;
- Établissement d'une procédure pour le suivi des actes de violence à l'égard des agents ;
- Poursuite des actions prioritaires du Plan de communication interne ;
- Suivi des communications internes ou externes sur différents supports ;
- Organisation des Midis des Responsables ;
- Appui à l'organisation d'événements internes ;
- Réflexion sur l'identité visuelle du CPAS ;
- Organisation d'actions ponctuelles : concours inter-services de tri des déchets, fête des pensionnés 2018, participation aux journées du patrimoine 2018, organisation de la 12^{ème} Journée des Insertions en collaboration avec le Cabinet de la Présidente ;
- Amélioration de l'accueil des nouveaux agents (courrier de convocation, agent référent, petit déjeuner, vidéo de présentation et d'accueil).



cpas
de Liège

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

Jean-François HUART, directeur financier

1.3. Coordonnées du Département

Féronstrée, 86 - 4000 Liège

Adresse administrative :

Place Saint-Jacques 13 - 4000 Liège

Tél. : 04/267 61 70

Fax : 04/267 61 99

Courriel : jean-francois.huart@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 directeur financier
- 2 chefs de service administratif
- 2 comptables
- 15 employés d'administration
- 2 employés d'administration sous contrat Art.60§7

2. Objectifs

Quatre missions principales sont exercées par le Département de la Gestion financière : contrôle et paiement des dépenses, facturation et gestion des droits constatés, recouvrement des recettes et tenue de la comptabilité du Centre. A ces tâches est liée une activité sous-jacente : la gestion de la trésorerie. Par ailleurs, le département assure également la gestion des fonds de tiers. Enfin, il remet les avis de légalité sur les décisions qui ont un impact financier (montants supérieurs à **22.000 €** et service extraordinaire).

3. Activités développées en 2018

Les activités développées sont détaillées infra, service par service.

2. Présentation des cinq services du Département

2.1. TRÉSORERIE

2.1.1. 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

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 2018

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

Le Service Trésorerie est dès lors chargé :

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

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

Le service est chargé, complémentirement à la gestion des 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. 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 services du Département, le service participe à la préparation et à la vérification des comptes annuels de l'exercice.

En collaboration avec le service « Dépenses », il assure le suivi du volet extraordinaire du budget au niveau des recettes.

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

Les activités du service sont les suivantes :

- Élaboration du budget et des modifications budgétaires ;
- Contrôle budgétaire des dépenses ;
- Comptabilisation des dépenses ;
- Comptes annuels.

2.2.2. Chef de service

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 2018

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.

Le service a procédé à l'élaboration :

- Du budget 2018, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 07 décembre 2017 ;
- De divers ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en ses séances des 21 juin 2018, 22 novembre 2018 et 20 décembre 2018.

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

Le troisième axe a trait au suivi de la comptabilité budgétaire.

Enfin, en collaboration avec les autres services, il participe à l'élaboration des comptes annuels de l'exercice.

2.3. RECETTES

2.3.1. Missions et objectifs

Les tâches du service se décomposent en deux axes principaux :

- contrôle de la comptabilité générale ;
- comptes annuels.

2.3.2. Chef de service

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 2018

Le service est responsable de la création et de l'enregistrement des droits constatés dans la comptabilité, ainsi que de l'établissement et de la comptabilisation des états de recouvrement à destination du Service Recouvrement.

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

Il participe également à la préparation et à la vérification des comptes annuels de l'exercice.

En collaboration avec le Département de l'Action sociale, le service coordonne la gestion financière des opérations liées aux logements d'urgence.

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 divers pôles :

- Recouvrement de l'aide sociale ;
- Recouvrement des recettes de prestation ;
- Comptes annuels ;
- Contrôle et vérification des aides urgentes, des primes à l'installation et des subventions en RI, ERI ainsi que du financement des articles 60 ;
- Saisies.

2.4.2. Chef de service

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
- 8 employés d'administration
- 2 employés d'administration sous contrat Art.60§7

2.4.4. Activités développées en 2018

Le service est responsable du recouvrement des aides accordées, et principalement des avances octroyées par le CPAS.

Le service s'occupe également du recouvrement des recettes de prestation (loyers relatifs aux biens du patrimoine privé du CPAS, factures Elis).

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.

Le service participe également à la préparation des comptes annuels.

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

En matière de contrôle interne, le service a développé, au cours de cette année 2018, un système de vérification des aides urgentes, du paiement mensuel de l'aide sociale et des décisions d'octroi du CSSS, des primes à l'installation, des subventions RI, ERI et du financement des contrats Art.60§7.

Les employés du Service Recouvrement gèrent environ **8400** dossiers. Depuis 2018, une employée s'occupe exclusivement des vérifications dans le cadre du contrôle interne.

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

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
- 1 employée du recouvrement vient en soutien à mi-temps

2.5.4. Activités développées en 2018

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 (**21** dossiers), soit dans le cadre d'une administration provisoire 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 (**3** dossiers).

Par ailleurs, le nombre de comptes dits « système I » gérés est de **246**, répartis en **123** comptes courants et **123** comptes d'épargne.



cpas
de Liège

3. Administration générale



Administration générale

SERVICE JURIDIQUE

1. Présentation Générale

1.1. Historique

Le Service Juridique est composé de deux conseillères juridiques et est placé sous l'autorité du Directeur général depuis le mois de mai 2018, sans toutefois être incorporé à son Cabinet.

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 des agents victimes d'actes de violence et les dossiers d'actes de violence causant des dommages aux biens du Centre ;
- Traiter les dossiers issus des recours relatifs aux personnes placées en maison de repos.

1.3. Chef de service

Delphine D'HULSTERE à partir de mai 2018

1.4. Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège
Tél. : 04/220 58 24 (58)
Courriel : charlotte.desbeauve@cpasdeliege.be
lorraine.prignon@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 2 conseillères juridiques (2 ETP)

2. Objectifs

Le Service Juridique est chargé :

- D'assurer la légalité de différents documents de l'Institution ;
- De vérifier la légalité des procédures de l'Institution et ainsi exercer le contrôle interne ;
- De veiller à la motivation correcte des décisions ;
- D'être attentif à la défense adéquate du CPAS devant les instances judiciaires.

3. Activités développées en 2018

Avis et conseils

Avis et conseils circonstanciés aux services et agents (contrats de travail, aliénations, baux divers, assurances, fonctionnement du CPAS, responsabilité civile, recouvrements, motivation des actes, ASBL, marchés publics, placements, etc.).

A partir de décembre 2018, les avis juridiques sont rendus uniquement via le logiciel iA-Délibération.

Règlements, statuts, conventions

Élaboration ou participation à l'élaboration de nouveaux règlements, statuts et conventions entre le CPAS et ses partenaires, personnes physiques ou morales.

Pré-contentieux et contentieux

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

Veille juridique

Analyse de la jurisprudence, de la doctrine, et des dispositions légales parues au Moniteur Belge, afin d'en mesurer les applications éventuelles pour le Centre, et de trouver des solutions aux cas qui se présentent.

Dossiers « actes de violence »

Gestion des dossiers des membres du personnel victimes d'actes de violence dans l'exercice de leur fonction ou des dossiers d'actes de violence causant des dommages aux biens du Centre.

Instruction et suivi des actions en justice

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.

Quelques chiffres

Durant l'année 2018, le service a rendu **99** avis juridiques dont **24** via le logiciel iA-Délibération.

Le Conseil de l'Action sociale a décidé d'intenter des poursuites au civil dans **54** dossiers « fraudes ».

61 jugements ont été rendus en 2018 dont **60** favorables.

1 arrêt favorable a été rendu au cours de l'année 2018.

Enfin, **17** dossiers de membres du personnel victimes d'actes de violence dans l'exercice de leur fonction ou d'actes de violence causant des dommages aux biens du Centre ont été traités par le service jusqu'au 22 octobre 2018, date à laquelle la matière a été transférée au Service Contentieux.

Administration générale

CELLULE COMMUNICATION

1. Présentation générale

1.1. Historique

Depuis septembre 2018, la Cellule Communication est directement rattachée à la Direction générale qui coordonne ses actions.

1.2. Missions

La Cellule Communication est un service support à l'ensemble des départements et services du CPAS. Sa mission principale consiste en l'amélioration continue de la diffusion de l'information au sein du CPAS et à l'extérieur.

1.3. Chef de service

Delphine D'HULSTERE, Secrétaire de cabinet

1.4. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège
Tél. : 04/220 69 89 (69)
Courriel : communication@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 rédacteur
- 1 graphiste

2. Objectifs

Pour remplir ses missions, la Cellule Communication agit par différents biais afin d'améliorer la visibilité de l'information et l'image générale du CPAS : réalisation de visuels, gestion de formulaires et documents-types, réalisation de l'info-CPAS, gestion du site internet, diffusion d'informations en interne, réalisation de reportages photos ou audiovisuels, participation dans l'organisation d'événements, etc.

3. Activités développées en 2018

De manière non exhaustive, la cellule communication a :

- Rédigé et mis en page différents documents/ flyers/brochures à l'usage interne et ou externe (ex : brochure d'accueil des nouveaux agents, rapport d'activité annuel, affiches, ...)
- Rédigé et mis en page la brochure d'information « info-cpas » ;
- Réalisé des power point de présentation et apporté son soutien ponctuel en cas de demandes particulières pour divers services/départements ;
- Assuré la réalisation des lettres d'informations mensuelles à destination des agents ;
- Réalisé divers reportages photos ;
- Participé activement à la réflexion sur l'identité visuelle du CPAS ;
- Participé activement à la préparation, la création de contenus et visuels dans le cadre de la 12^e Journée des Insertions ;
- Créé les badges d'identification des nouveaux agents ;
- Tenu à jour le site internet du CPAS ;
- Mis à jour régulièrement l'annuaire interne ;
- Assuré les contacts et le suivi des dossiers avec le CIM pour les impressions spécifiques.

Administration générale

SERVICE DU PERSONNEL

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le Service du Personnel accompagne les agents au quotidien et tout au long de leur carrière pour toutes les démarches qu'ils doivent accomplir, du recrutement et de la signature du contrat jusqu'à la pension.

1.2. Chef de service

André CUIPERS, Directeur administratif

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques 13 - 4000 Liège
Tél. : 04/220 58 31
Fax : 04/220 58 05
Courriel : andre.cuipers@cpasdeliege.be

1.4. Composition du service

- 1 directeur administratif
- 1 chef 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
- 19 employés d'administration
- 3 agents sous contrat Art.60§7

2. Objectifs

- Gérer la carrière du Personnel, tant du point de vue administratif que pécuniaire ;
- Transmettre aux organismes compétents les renseignements nécessaires ;
- Répondre aux demandes de renseignements des agents.

3. Activités développées en 2018

3.1. De manière générale et transversale :

- Modification 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 ;

- Tenue des crédits afférents aux dépenses du personnel et opérations qui dérivent de la liquidation des salaires ;
- Fourniture des différentes attestations réclamées par les agents et anciens agents ;
- Nomination de **10** agents au 15/12/2018.

3.2. Au quotidien, le service est divisé en 4 sections :

3.2.1. Le Service des Statuts

Il est notamment chargé de :

- Rédiger les délibérations à présenter au Conseil de l'Action sociale et au Bureau permanent ;
- Rédiger et faire signer les contrats de travail ;
- Préparer les dossiers d'interruptions de carrière, congés sans solde, suspensions de contrat, écartements prophylactiques, maladies professionnelles, nominations, pensions ;
- Suivre administrativement les évaluations des agents ;
- Gérer les dossiers AVIQ ;
- Des « Convention premier emploi » ;
- Effectuer les demandes de points APE et déclarations y afférentes, ainsi que les déclarations trimestrielles ;
- Gérer et suivre les dossiers auprès du Fonds des maladies professionnelles ;
- Encoder les dossiers pensions dans le module CAPELO.

3.2.2. Le Service des Traitements

Il est notamment chargé de :

- Fixer le traitement des agents ;
- Analyser la situation barémique de chaque agent et effectuer le calcul des rémunérations ;
- Gérer les dossiers dits « Art.60§7 » (contrats et paies) ;
- Encoder les maladies, congés... ;
- Calculer les pécules de vacances ;
- Etablir les fiches pour les dossiers subsidiés des autres départements (1318 fiches en 2018) ;
- Effectuer le secrétariat social pour le compte du Relais Social, de l'Abri de nuit et de l'association Chapitre XII ;
- Envoyer les déclarations de créance ainsi que les pièces justificatives et les tableaux

Administration générale

- récapitulatifs annuels relatifs aux cinq postes « Convention de Premier Emploi » au Service Public de Wallonie ;
- Rédiger les déclarations et effectuer le suivi des dossiers d'accidents de travail auprès de notre assureur.

3.2.3. La Cellule Formation

Elle est chargée de :

- Rédiger et mettre en œuvre le plan de formation ;
- Suivre administrativement les demandes individuelles ou collectives de formation des agents ;
- Organiser la journée d'accueil des nouveaux agents ;
- Établir les rapports nécessaires au Conseil de l'Action sociale ainsi que les statistiques liés aux formations.

3.2.4. La Cellule GRH

Elle est notamment chargée de :

- Organiser les examens de recrutement ;

- Proposer des candidats dans les postes à pourvoir ;
- Gérer les demandes de mutations ;
- Tenir à jour les emplois correspondant au cadre ;
- Mettre en œuvre la politique relative à l'absentéisme ;
- Prévenir les risques psycho-sociaux ;
- Suivre administrativement les demandes de stages étudiants ;
- Gérer les dossiers particuliers d'agents « difficiles ».

3.3. Modification du logiciel de gestion informatique du personnel

Le logiciel informatique « GRH 2002 » a été le support principal du Service du Personnel pour l'année 2018.

En parallèle, et en vue d'utiliser un logiciel plus adapté aux besoins du CPAS, le CPAS a acquis le logiciel ULIS. Le service a suivi plusieurs formations et participé à des réunions préparatoires. Ce logiciel est utilisé pour la gestion informatisée du personnel du CPAS depuis début 2019.

Engagement de personnel par contrat de travail (loi du 3/07/78) :

INTITULES	2018
En remplacement d'agents (maladie, inter carr, ½ tps méd, susp cont ...)	119
ONSS, Maribel, 1er Emploi, SINE, APE, PLAN MARCHALL, Subsidés,)	72
Remplacement /allaitement /maternité /écartement / congé parental	13
Modification de contrat/Echelle barémique	3
Modification de contrat	18
Prolongation d'occupation	54
Nomination	10

Fin de contrats

INTITULES	2018
Licenciement	4
Pension (Statutaire)	14
Démission (Admission à la pension - contractuel)	7
Démission (Volontaire)	14
Décès	3

Administration générale

Autorisation d'exercer une activité complémentaire

INTITULES	2018
Nombre de demande	11

Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures

INTITULES	2018
Octroi/prolongation	24

Formation

INTITULES	2018
Nombre de formations	896
Nombre d'agents formés	398

Administration générale

SERVICE INFORMATIQUE

1. Présentation générale

1.1. Missions

- Fournir et maintenir un outil et une structure informatique adaptés aux besoins du CPAS ;
- Participer à la simplification administrative et la rationalisation du budget du CPAS ;
- Répondre aux problématiques spécifiques à chaque service ;
- Faire évoluer le parc informatique, de manière réactive ou proactive, face aux constantes évolutions matérielles, logicielles et réglementaires ;
- Garantir la disponibilité, l'intégrité et la sécurité de l'ensemble des données ;
- Faire face aux différentes menaces qu'est amené à connaître tout système informatique.

1.2. Chef de Service

Juan HERNANDEZ, responsable IT

1.3. Coordonnées du Service

Adresse : Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège
Tél. : 04/220 59 07
Courriel : juan.hernandez@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service
- 4 gradués spécifiques
- 2 employés d'administration

2. Objectifs

Les objectifs sont directement liés avec les missions énoncées.

3. Activités développées en 2018

Etat du parc en 2018

- **29** sites, dont **2** datacenters mutualisés avec la Police et la Ville de Liège, interconnectés par environ 70 Km de fibre optique ;
- **720** ordinateurs de bureau dont **85** ordinateurs portables, **748** téléphones/fax IP, **35** Fax, **225** imprimantes, **2** serveurs physiques - **19** serveurs virtuels, **25** NAS, **1** AS400 ISERIES

520, **1** serveur de téléphonie IP, **750** utilisateurs repris dans l'AD, **745** boîtes mails actives.

De manière non-exhaustive :

Logiciels

Le CPAS utilise également une multitude de logiciels, parmi lesquels : les logiciels sociaux CPAS2000 et banque Carrefour, GRH2002 et ULIS pour le Service du Personnel, E-MAESTRO pour Réinser, Medius pour la Médiation de dettes, Énergis pour le Service Énergie, Acropole et Gesfact pour la comptabilité, la messagerie Zimbra, etc.

Réseau

- Planification, intégration, maintenance et développement du réseau informatique et téléphonique intégré ;
- Poursuite de l'intégration de l'ensemble des sites externes à notre réseau fibre optique et réseau étendu (Sites de la Tonne et Dynamisation) ;
- Intégration d'un réseau de 12 points d'accès WiFi sur différents sites de notre Administration ;
- Planification de l'intégration d'un contrôleur WiFi centralisé ;
- Augmentation des capacités opérationnelles de notre réseau.

Téléphonie

- Généralisation de la téléphonie IP à l'ensemble de notre Administration (+ 60% par rapport à 2017).

Gestion du parc matériel / logiciel

- Poursuite de la migration et de la virtualisation de nos serveurs ;
- Participation à l'intégration du logiciel ULIS pour le service du Personnel ;
- Intégration des terminaux de pointage sur les différents sites ;
- Gestion et suivi des licences inhérentes à l'utilisation des différents logiciels installés ;
- Mise à niveau, configuration, livraison et installation de matériels ;
- Dépannages à distance et sur site ;
- Maintenance sur site et à distance des différents logiciels métiers ;
- Maintenance et poursuite du développement de logiciels spécifiques aux différents services

Administration générale

(D.S.I, avis d'absences, statistiques pour différents services, ...)

- Développement en interne et gestion du Cadastre des marchés publics disponible sur l'intranet du CPAS.

Sécurité

- Planification en vue de l'intégration de la solution d'hyperconvergence ;
- Planification en vue de l'intégration de la solution de redondance firewall ;
- Mise en place et suivi des solutions de sécurisation des données ;
- Planification et mise en place de connexions internet isolées, destinées à différents projets ouverts au public.

Administration

- Constitution et gestion des dossiers :
 - D'acquisition de matériels, de logiciels, de licences ;
 - D'extension du réseau ;
 - Des garanties et contrats de maintenance ;
 - De conventions pour les marchés conjoints, les centrales d'achats et les centrales de marché ;
- Développement des synergies avec la Police et la Ville de Liège ;
- Organisation de séances d'informations sur les outils informatiques mis à disposition ;
- Poursuite de la réalisation du « Nouvel Horizon Informatique » ;
- Participation à diverses formations permettant d'améliorer la qualité et la productivité du service ;
- Tenue de l'inventaire du matériel informatique ;
- Fourniture de consommables informatiques et petits matériels ;
- Aide à l'installation informatique et aux déménagements/réaménagements de certains services (Archives, Relais Santé, Cellule SDF, cabinets du Directeur général et de la Présidente).

LE DÉPARTEMENT DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET DES BÂTIMENTS

• Les Affaires générales

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le Département des Affaires générales, outre les tâches mentionnées ci-après, s'occupe 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.

1.2. Chef de service

Christophe MAHY, chef de bureau administratif f.f.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint Jacques, n° 13 - 4000 Liège
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 administratif f.f.
- 1 graduée spécifique
- 7 employés d'administration
- 2 téléphonistes
- 1 coursier
- 3 agents d'accueil

2. Activités développées en 2018

Parmi l'ensemble de ses activités, le Département :

- Centralise, trie, enregistre et retransmet le jour même aux différents Départements et Services toute la correspondance extérieure adressée à l'Administration ;
- Assure 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. Le Département a souscrit un nouveau marché d'assurances avec la Ville de

Liège ;

- Traite les demandes de stage pour les Départements administratifs et de l'Aide sociale. Durant l'année 2018, cette matière a été transférée au niveau de la Cellule GRH ;
- Diffuse, vers les services concernés, les documents et ouvrages législatifs, juridiques, informatifs ou publicitaires. Il s'occupe également des commandes d'abonnements ou d'ouvrages ;
- Gère le relevé mensuel des jetons de présence des Conseillers de l'Action sociale et traite les frais de déplacement des agents de l'Administration centrale ;
- 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. Un cadastre électronique des marchés en cours a d'ailleurs été élaboré et mis en ligne sur l'intranet du CPAS ;
- Gère divers crédits de l'ordinaire et à l'extraordinaire ;
- Assure la gestion du patrimoine artistique et mobilier.

2.1. L'imprimerie

Elle assure la production de copies de documents divers utiles à l'administration.

Le Département assure également la bonne diffusion des caisses « papiers » pour les photocopieurs via les antennes.

En 2018, l'Imprimerie s'est vu dotée d'un nouveau copieur. De plus, une synergie avec la Ville de Liège a été développée en matières d'impression de gros volumes afin d'économiser les coûts de production.

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 2018, les frais postaux du Centre, outre certains envois périodiques à tarif préférentiel, se sont élevés à **206.541,24 €**.

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 le public vers les services adéquats.

En 2018, la concrétisation du projet « amélioration de l'accueil » a été finalisée. Par ailleurs, tous les membres du personnel sont désormais équipés d'un badge d'identification personnel permettant un accès au bâtiment sécurisé de l'Administration centrale.

2.5. L'équipe d'entretien

Une équipe d'entretien composée de :

- 1 brigadière
 - 3,5 ETP journalières d'entretien
 - 24 journalières sous contrat Art.60§7
- est chargée du nettoyage quotidien des locaux du CPAS.

Administration générale

• Bâtiments

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le Département assure la gestion locative et tous les travaux liés aux bâtiments affectés à des fins publiques et privées dont le CPAS est propriétaire. Il assure également la gestion administrative des conventions, des marchés publics de travaux, de fournitures et de services.

1.2. Chef de service

Christophe MAHY, chef de bureau f.f.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint Jacques, n° 13 - 4000 Liège
Tél. : 04/220 69 79
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. 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 2018

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 ;
- Élaborer la description des travaux d'entretien et de réparation, réaliser les métrés quantitatifs, rédiger les cahiers des charges ;
- Envoyer les dossiers aux entrepreneurs et aux

Autorités de tutelle ; 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.

Des marchés publics de travaux ont été passés en 2018 pour un montant total de **1,5 million d'euros**.

3.2. Le service administratif

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

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

Un quatrième agent 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, du précompte immobilier, des différentes taxes, des approvisionnements en combustibles, etc.

Un cinquième agent s'occupe de :

- Réaliser des cahiers de charges pour les énergies, 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'abatage d'arbres dans nos propriétés.

3.3. Patrimoine

Au 31 décembre 2018, le patrimoine comprenait :

- 1 immeuble destiné à l'hébergement d'enfants ;
- 9 immeubles occupés par des services sociaux sur 29 sites externes.
- 14 maisons ;
- 12 immeubles ou rez-de-chaussée commerciaux ;
- 95 appartements ;
- 2 studios ;
- 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 ;
- 1706 hectares de parcelles ;
- 169 hectares de bois

Les ventes

Au cours de l'année 2018, 6 terrains ont été vendus.

Les baux

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

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

Administration générale

• Service des Travaux

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le service des Travaux réalise la maintenance et l'entretien général du patrimoine du CPAS, ainsi que divers petits travaux dans les bâtiments du CPAS.

1.2. Chef de service

Pino AMORMINO, conducteur des travaux

1.3. Localisation et coordonnées du service

Rue de Namur, 2 - 4000 Liège

Tél. : 04/238 32 70 (71)

Courriel : pino.amormino@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 conducteur des travaux
- 1 secrétaire
- 1 agent administratif sous contrat Art.60§7
- 2 électriciens
- 2 plombiers
- 1 menuisier aidé d'1 agent sous contrat Art.60§7
- 1 polyvalent aidé d'1 agent sous contrat Art.60§7
- 1 peintre aidé de 2 agents sous contrat Art.60§7

2. Objectifs

Voir « Missions ».

3. Activités développées en 2018

- Gestion des urgences au quotidien (travaux d'électricité, de plomberie/sanitaire, de chauffage, de menuiserie et serrurerie) et présence des travailleurs du service en cas d'urgence (inondation, pannes...);
- Levée de remarques pompiers et d'AIB Vinçotte ;
- Gestion des clés, des chaufferettes et des ventilateurs ;
- Travaux de parachèvement, de rafraîchisse-

- ment, de petite maçonnerie, de recouvrement de sol ;
- Placement de carrelages ;
- Fabrication en atelier de meubles et d'accessoires ;
- Remplacement de vitres, réparation de châssis, sécurisation de portes et fenêtres ;
- Placement de ventilations, d'aérations de portes, de vitrophanie ;
- Remplacement de plaques de faux-plafonds, de barillets, de stores, de distributeurs de serviettes et de savon ;
- Consolidation de meubles ;
- Rénovation et remplacement de sanitaires.

Divers chantiers réalisés en 2018

Divers chantiers ont été réalisés au sein des bâtiments du patrimoine du CPAS.

Sans être exhaustifs, citons :

- Divers travaux d'aménagement au sein de différents services localisés dans le bâtiment de l'Administration centrale et dans différents bâtiments décentralisés (ex : placement de stores, de pare-vents, câblage électrique pour l'installation des pointeuses, câblage pour caméras de surveillance dans le hall de l'administration centrale, peintures, pose de carrelages, remplacement de luminaires vétustes, transformations sanitaires, fabrication de meubles ou d'étagères, empièchement du parking de la Ferme de la vache, remplacement de blocs de secours, confection de comptoirs d'accueil, réparations diverses...);
- Différentes interventions et vérifications dans le hall d'entrée de l'immeuble de la rue des Forgerons 9 suite à un incendie et la vérification de charnières/ réparation de portes/tiroirs dans différents appartements et bungalows sur ce lieu.
- La confection de meubles hauts de cuisine en atelier et leur pose dans l'appartement n°13, rue Pouplin ;
- Le détapissage et l'évacuation d'encombrants dans l'immeuble rue de l'Armistice.

Administration générale

• Service Déménagement

1. Présentation générale

1. 1. Missions

Le service assure :

- Les déménagements des antennes ;
- Les déménagements des personnes placées dans les homes ou décédées ;
- Les déménagements et le stockage des meubles du patrimoine du CPAS ;
- Le transport des boîtes à archives et des boîtes de dossiers, papier de destructions ;
- Le transport hivernal des sacs de sel dans les antennes ;
- Le transport des caisses de papier A4 et A3, des colis et produits d'entretien ;
- Le transport des objets trouvés ;
- Le nettoyage des appartements, caves, garages de logements du CPAS des déchets laissés par les locataires ;
- L'entretien des jardins des antennes sociales et du patrimoine ;
- L'entretien des tombes du patrimoine du CPAS ;
- L'entretien des dalles de jardin et escaliers de la Maison familiale;
- L'entretien du Plope, le balayage et le déneigement des trottoirs et du parking en hiver;
- L'aide aux propriétaires pour sortir les lots « expulsions » ;
- Le triage des lots en cas de vente publique ;
- La sortie des encombrants ;
- Le déblayage et le chargement des déchets des expulsions de la Ville de Liège ;
- Le montage et démontage du matériel pour la Journée des Insertions;
- L'enlèvement de divers déchets abandonnés par les SDF aux abords de la Place Saint Jacques et de la rue du Vertbois ainsi que le nettoyage de ladite zone, avec équipement ad-hoc.

1.2. Chef de service

Alain PAUWELS jusqu'au 1^{er} juin 2018 (pension)
Luis BANZA, brigadier f.f. depuis le 1^{er} décembre 2018.

1.3. Coordonnées du service

Rue du Plope, 140 - 4041 Vottem
Tél. : 04/227 97 33
courriel : luis.banza@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

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

2. Objectifs /Activités développées

Les objectifs et activités développées au cours de l'année 2018 sont directement liés aux missions développées ci-dessus.

A noter que dans une perspective d'amélioration continue et d'efficacité des services, le coursier de l'Administration a été intégré au service au cours de l'année 2018.

Administration générale

SERVICE DES ARCHIVES

1. Présentation générale

1.1. Historique

Le Service des Archives était installé rue du Plope depuis le début des années 1990. En novembre 2018, nous avons entamé le déménagement des archives sur le site de la rue de la Tonne.

1.2. Missions

- Assurer la conservation des Archives du CPAS dans le respect de la législation et en conformité avec le « Tableau de tri - Archives produites par les CPAS en Région wallonne », édicté par les Archives générales du royaume ;
- Permettre la consultation de ces Archives dans le respect de la déontologie, de la vie privée et des normes législatives ;
- Conserver les archives « semi-dynamiques » des différents services du CPAS afin que ceux-ci puissent à tout moment les réclamer dans les meilleurs délais.

1.3. Chef de service

Michel DERU

1.4. Coordonnées du service

Rue de la Tonne, 80 BM67 - 4000 Liège
Tél. : 04/221 66 44
Courriel : archives@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 responsable gradué spécifique en chef bibliothécaire
- 3 employés d'administration
- 1 agent manœuvre lourd
- 3 agents sous contrat Art.60§7

2. Objectifs

- Assurer l'archivage des documents fournis annuellement par l'ensemble des services du CPAS ;
- Fournir les documents demandés par les ser-

vices internes du CPAS ou par des personnes externes, avec l'accord du Directeur général, dans les meilleures conditions et les meilleurs délais possible ;

- 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 2018

L'idée d'un déménagement vers des locaux plus adaptés à la conservation de documents était dans l'air depuis longtemps. En novembre 2018, nous avons intégré nos nouveaux locaux de la rue de la Tonne pour former un service intégré avec les archives de la Ville de Liège. Les caisses d'archives d'un premier dépôt comprenant les dossiers sociaux des différents services, les dossiers du personnel ainsi que certaines archives historiques ont été déménagées vers les nouveaux locaux.

Quelques chiffres

- Nos bases de données sont riches de **433.400** dossiers encodés fin 2018.
- Une moyenne de **210** dossiers par mois ont été transmis aux différents services du Centre.
- En 2018 près de **10** tonnes de papiers et cartons ont transité des différents services du CPAS vers le Service des Archives pour être enlevés par une société spécialisée et être recyclés.



cpas
de Liège

4. Le Département de l'Aide & de l'Action sociale



Action sociale

4. LE DÉPARTEMENT DE L'AIDE ET DE L'ACTION SOCIALE (DAAS)

1. Présentation générale

1.1. Historique

Le service DAAS, qui regroupe les 3 directions du Département, est l'organe de gestion et de coordination de l'ensemble des services sociaux du CPAS.

Différentes cellules permettent de remplir ses missions :

- La gestion des dépenses et des subsides ;
- La gestion des effectifs ;
- L'appui juridique.

Ce service se compose également d'un secrétariat de direction.

1.2. Missions

- Assurer la coordination des différents services ;
- 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 ;
- Assurer la gestion et le suivi des différents subsides accordés au CPAS ;
- Assurer la gestion des effectifs pour l'ensemble des services ;
- Assurer le secrétariat des directions.

1.3. Chef de service

- Aide sociale : Alix DEQUIPER, directrice f.f.
- Insertion : Delphine NUDA, directrice f.f.
- Interventions Grande précarité et coordinations partenariales : Geoffrey François, chargé de mission.

1.4. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège

Tél. : 04/220 59 03

Fax : 04/221 10 43

Courriels : laurence.chevigne@cpasdeliege.be
doris.collin@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 2 directrices
- 1 chargé de mission
- 2 attachées spécifiques (1,80 ETP) dont 1 juriste
- 1 graduée spécifique en chef pour la Direction du pôle de l'Aide sociale (0,80 ETP)
- 1 assistante sociale (affectée au projet « Guichet unique »)
- 1 responsable de la cellule subsides (graduée spécifique en chef)
- 1 comptable adjointe (graduée spécifique)
- 2 assistantes de Direction
- 10 employés d'administration (7,5 ETP)

2. Objectifs

Le service a pour mission de vérifier l'application et la réalisation des missions légales par les services du Département.

Il est le service d'appui aux directions afin d'assurer une bonne collaboration avec les autres départements du CPAS et avec les services partenaires.

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

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

Face à l'augmentation structurelle du nombre de bénéficiaires du Revenu d'Intégration, au contexte de limitation des ressources financières et humaines disponibles et à la réforme sur le PIIS, les directions ont mené une réflexion pour repenser l'organisation générale des services du département.

Les frontières et l'orientation des publics des antennes sociales ont été revues. Depuis décembre 2017, des éducateurs ont pu être engagés et des dispositifs d'insertion ont été créés pour renforcer nos actions en matière d'intégration sociale, surtout auprès du public jeune.

Divers outils et protocoles de coopération ont d'ores et déjà pu être développés avec nos partenaires pour permettre aux équipes faisant face

Action sociale

à des urgences sociales de pouvoir continuer à les rencontrer avec réactivité et qualité. Le Chargé de mission a également mené une action de promotion des coordinations partenariales.

3.1.2. Cellule « Gestion des dépenses et des subsides »

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, de préparer les divers documents requis par les pouvoirs subsidiaires lors d'inspections.

Pour la partie « gestion de projets », une attachée spécifique est en charge de l'examen et de la soumission de tous les rapports d'activités.

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

Cette cellule est chargée de la gestion quotidienne de l'effectif (hors contrats Art.60§7). Différents outils de suivi 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. Le travail se fait en étroite collaboration avec le Service du Personnel et la Cellule GRH.

3.1.4. L'appui juridique

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

3.2. Statistiques

3.2.1. Cellule « Gestion des dépenses et des subsides »

En 2018, la cellule a géré **120** dossiers de subventions.

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

Au 31 décembre 2018, le personnel du département de l'Aide et de l'Action sociale comptait un effectif de **552,26** ETP (dont **29,80** ETP sous contrat Ville de Liège et **71** ETP sous contrats Art.60§7). Au 31/12/2018, **97** agents étaient sous contrats de remplacement.

Action sociale

A. AIDE SOCIALE

• Les Antennes sociales et antennes spécialisées

• Antennes sociales

1. Présentation générale

L'antenne sociale constitue la porte d'entrée du CPAS la plus connue du public. C'est là que le premier contact avec le CPAS s'effectue et que la demande est introduite. Celle-ci suit ensuite un parcours qui aboutit à l'octroi ou non d'un RI ou d'une aide sociale. Pour plus d'informations sur ce parcours, voir le site internet du CPAS : www.cpasdeliege.be.

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

Une décision doit être prise dans les 30 jours de la demande. Pendant ce laps de temps, si cela s'avère nécessaire, la personne n'est pas laissée sans ressource grâce au système des « paiements accélérés ».

1.1. 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. 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.

1.2. Chef de service

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.

23. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

Remarque préalable : jusqu'en novembre 2018, certains responsables de service exerçaient leur fonction sur deux antennes sociales. Il a alors été décidé d'installer à la tête de chaque antenne un responsable à temps plein, sans déforcer les effectifs tant au niveau des superviseurs.euses que des assistant.e.s sociaux.ales.

Liste des antennes de quartier

Le territoire de la Ville de Liège a été découpé géographiquement afin de délimiter 7 antennes sociales de quartier.

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 :

Francoise LIZEIN, chef de bureau spécifique f.f. pour les antennes d'Angleur et du Nord jusqu'au 30/11/2018

Cristel GATHOYE, chef de bureau spécifique f.f. à partir du 01/12/2018.

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique
- 2 superviseuses (1,30 ETP)
- 10 assistants sociaux (9,5 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (0,80 ETP - subvention PIIS)
- 4 agents administratif (3 ETP) ;
- 1 agent d'accueil sous contrat Art.60§7

Au cours de l'année 2018, l'antenne :

- A examiné et instruit **712** nouvelles demandes dont **425** ont fait l'objet d'une admission et **287** d'un refus ;
- A clôturé **396** dossiers par un retrait.

Action sociale

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1363** visites à domicile ;
- Effectué **3361** entretiens ;
- Géré **1026** 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 :

Isabelle FUMAROLA, chef de bureau spécifique f.f. pour les antennes de Bressoux et du Laveu jusqu'au 30/11/18 ; pour Bressoux uniquement depuis le 01/12/2018.

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique
- 3 superviseuses (2,15 ETP)
- 20 assistants sociaux (18,85 ETP)
- 2 éducatrices spécialisées (1,20 ETP - subvention PIIS)
- 5 agents administratif dont 2 agents sous contrat Art.60§7

Au cours de cette année 2018, l'antenne :

- A examiné et instruit **904** nouvelles demandes dont **653** ont fait l'objet d'une admission et **251** d'un refus ;
- A clôturé **402** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **2065** visites à domicile ;
- Effectué **5740** entretiens ;
- Géré **1704** 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 :

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

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique
- 2 superviseuses (1,40 ETP)
- 14 assistants sociaux (13,80 ETP)
- 1 éducateur spécialisé (subvention PIIS)
- 5 agents administratif dont 2 sous contrat Art.60§7 (4,30 ETP)

Au cours de cette année 2018, l'antenne :

- A examiné et instruit **776** nouvelles demandes dont **535** ont fait l'objet d'une admission et **241** d'un refus ;
- A clôturé **496** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1584** visites à domicile ;
- Effectué **4439** entretiens ;
- Géré **1201** dossiers par mois en moyenne.

3.1.4. Antenne du Laveu

Coordonnées :

Rue du Laveu 63 - 4000 LIEGE
Tél.: 04/229 72 10
Fax : 04/229 72 11
Courriel : ant.laveu@cpasdeliege.be

Responsable :

Isabelle FUMAROLA, chef de bureau spécifique pour les antennes de Bressoux et du Laveu jusqu'au 30/11/2018.
Nicolas GRÉGOIRE, chef de bureau spécifique, à partir du 01/12/2018.

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique
- 2 superviseuses
- 16 assistants sociaux (14,70 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS)
- 4 agents administratifs dont 2 sous contrats Art.60§7

Au cours de cette année 2018, l'antenne :

- A examiné et instruit **630** nouvelles demandes dont **409** ont fait l'objet d'une admission et **221** d'un refus ;
- A clôturé **366** dossiers par un retrait.

Action sociale

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1285** visites à domicile ;
- Effectué **3782** entretiens ;
- Géré **1315** 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 : antenne.nord@cpasdeliege.be

Responsable :

Françoise LIZEIN, chef de bureau spécifique f.f. pour les antennes d'Angleur et du Nord jusqu'au 30/11/2018, pour le Nord uniquement depuis le 01/12/2018.

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique
- 2 superviseurs (1,50 ETP)
- 16 assistants sociaux (14,60 ETP)
- 1 éducateur spécialisé (subvention PIIS)
- 3 agents administratifs (2 ETP)
- 1 agent d'accueil sous contrat Art.60§7

Au cours de cette année 2018, l'antenne :

- A examiné et instruit **766** nouvelles demandes dont **528** ont fait l'objet d'une admission et **238** d'un refus ;
- A clôturé **523** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **2322** visites à domicile ;
- Effectué **5410** entretiens ;
- Géré **1394** dossiers par mois en moyenne.

3.1.6. Antenne d'Outremeuse

Coordonnées :

Rue Jean d' Outremeuse, 69 - 4020 Liège

Tél. : 04/340 37 37

Fax : 04/340 37 39

Courriel : antenne.outremeuse@cpasdeliege.be

Responsable :

Hélène LEJEUNE, chef de bureau spécifique f.f.

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique
- 3 superviseuses
- 25 assistants sociaux (21,10 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS)
- 7 agents administratifs dont 3 sous contrat Art.60§7

Au cours de cette année 2018, l'antenne :

- A examiné et instruit **1240** nouvelles demandes dont **933** ont fait l'objet d'une admission et **307** d'un refus ;
- A clôturé **618** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **2424** visites à domicile ;
- Effectué **8176** entretiens ;
- Géré **2049** 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 :

Karine DENOEL, chef de bureau spécifique f.f. jusqu'au 31/08/18.

Christine LAMBERT, chef de bureau spécifique pour les antennes Jeunes et Ste-Marguerite du 01/09/18 au 30/11/18.

Vanessa LOSAVIO, chef de bureau spécifique depuis le 01/12/18.

Equipe :

- 1 chef de bureau spécifique
- 1 superviseuse
- 14 assistants sociaux (13,10 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS)
- 4 agents administratifs dont 2 agents sous contrat Art.60§7

Au cours de cette année 2018, l'antenne :

- A examiné et instruit **554** nouvelles demandes dont **371** ont fait l'objet d'une admission et **183** d'un refus.
- A clôturé **325** dossiers par un retrait.

Action sociale

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1275** visites à domicile ;
- Effectué **4747** entretiens ;
- Géré **1162** dossiers par mois en moyenne.



Action sociale

• Antenne Jeunes

1. Présentation générale

1.1. 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.

En 2017, au vu de l'augmentation de la charge de travail et de l'investissement demandé pour le suivi des dossiers « jeunes », les dossiers « étudiants » ont été répartis au sein des différentes antennes de quartier.

1.2. Chef de service

Christine LAMBERT, chef de bureau spécifique

1.3. Coordonnées du service

Adresse : rue Natalis, 49 - 4020 Liège

Tél. : 04/344 84 11

Fax : 04/344 84 10 (12)

Courriel : ant.jeunes@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau spécifique
- 2 superviseuses (1,80 ETP)
- 1 psychologue (0,66 ETP) pour la cellule Familles/Jeunes
- 1 psychologue chargée des suivis individuels, du renforcement du travail en réseau et du soutien à l'équipe éducative des antennes de quartier
- 6 AS (15,8 ETP)
- 1 AS pour le projet « Calcul des ressources » (0,80 ETP)
- 2 éducateurs spécialisés (subvention PIIS)
- 1 éducateur sous contrat Art.60§7
- 4 employés d'administration (3,5 ETP)
- 2 employés d'administration sous contrat Art.60§7

2. Objectifs

- Examiner la demande de RIS ou d'ERIS, gérer le dossier social et administratif ;
- Mettre le jeune en projet ;

- Assurer un encadrement et un accompagnement de qualité et adapté ;
- Mieux identifier le public qui s'adresse au CPAS afin de 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 2018

3.1. Activités développées

3.1.1. Activités développées par l'intervenant psycho-social et l'équipe des éducateurs

- Renforcement des dispositifs d'intervention sociale existants pour permettre une meilleure prise en charge des situations rencontrées ;
- Pour enrichir la dynamique des équipes avec lesquelles l'antenne Jeunes travaille, l'intervenant psycho-social :
 - S'implique et participe aux divers réseaux existants ;
 - Recherche et met en place des conventions de collaboration avec des professionnels et Institutions ressources. Avec l'École de Promotion Sociale de Grâce-Hollogne par exemple, des formations sont spécialement conçues pour le public « CPAS » : vendeur en magasin, aide familial, ouvrier polyvalent en bâtiment, ouvrier carreleur, technicien en image numérique et chauffagiste ;
 - Partage ses ressources et crée du lien entre les intervenants ou services concernés ;
 - Participe à des interventions et aux réunions d'équipe.

De plus, 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 regroupe différents intervenants.

Au cours de l'année 2018, les suivis individuels effectués par l'agent psycho-social et l'équipe des éducateurs ont touché à diverses théma-

Action sociale

tiques récurrentes : santé, orientation scolaire et/ou professionnelle, logement, gestion financière, etc.

Un dossier est considéré comme « clôturé » à partir du moment où le jeune n'est plus aidé par notre CPAS ou en cas de transfert d'antenne. Dans ce cas, une rencontre est amorcée avec l'équipe éducative de la nouvelle antenne. Par contre, il est permis au jeune de se représenter à tout moment auprès de l'intervenant psychosocial et de l'équipe éducative. Ainsi, pour un même jeune, il peut y avoir une trentaine d'interventions par an (accompagnements, passage à domicile et appels téléphoniques).

3.1.2. Autres activités

L'équipe éducative a accueilli 2 nouveaux éducateurs.

Ces engagements ont permis de répondre plus rapidement aux demandes d'intervention formulées par les assistant.e.s sociaux.ales. Les situations administratives difficiles trouvent une issue favorable et les tensions sont diminuées grâce à une prise en charge immédiate.

L'augmentation de la charge de travail et de l'investissement demandé pour le suivi des dossiers « jeunes » a rendu impossible la gestion de certains projets collectifs en parallèle. La priorité a été donnée aux suivis individuels qui présentent des actions concrètes pouvant aboutir à des résultats d'insertion plus rapides.

3.2. Statistiques

Durant l'année 2018 :

- Les assistants sociaux ont géré **1207** dossiers en moyenne par mois ;
- **6496** personnes se sont présentées à l'Antenne Jeunes ;
- **1416** nouvelles demandes ont été examinées et instruites dont **985** ont fait l'objet d'une admission et **431** d'un refus ;
- **739** dossiers ont été clôturés par un retrait.

Action sociale

- **Antenne SDF**

1. Présentation générale

1.1. Missions

Si la base législative est identique à celle des antennes « classiques », 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 de l'aide sociale équivalente ;
- Des aides à l'installation ;
- Des adresses de référence ;
- 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.

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» ;
- 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.

1.2. Chef de service

Valérie LEDENT, chef de bureau spécifique

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service
- 1 superviseuse
- 8 travailleurs sociaux (7,30 ETP)
- 3 éducateurs (2,50 ETP)
- 4 agents administratifs
- 2 agent administratif sous contrat Art.60§7.

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 ;
- Assurer le travail lié aux adresses de référence ;
- 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 ;
- Assurer un lien et un suivi pour les différents intervenants actifs autour des situations individuelles.

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

- Réorganisation de la procédure concernant les nouvelles demandes afin de favoriser la diminution des délais d'encodage ;
- Mise en place d'une procédure de paiement plus performante afin de diminuer les paiements par caisse ;
- Optimisation en cours du secrétariat social ;
- Engagement de trois éducateurs pour l'accompagnement et le suivi des bénéficiaires dans la

Action sociale

réalisation des objectifs définis dans le cadre du PIIS. Cela complète efficacement le travail des assistants sociaux ;

- Développement en cours d'un atelier logement avec la participation des trois éducateurs ;
- Elaboration et mise en place d'un prodec concernant les adresses de référence ;
- Pérennisation et consolidation d'un outil informatique visant à améliorer et fluidifier la gestion des adresses de référence ;
- Engagement supplémentaire d'un agent sous contrat Art.60§7 pour la gestion quotidienne du courrier ;
- Création d'une base de données reprenant les notifications de décisions types, afin d'uniformiser

la procédure pour tous les travailleurs sociaux ;

- Création de liens privilégiés avec les partenaires et les services de première ligne afin d'améliorer la collaboration inter-services. Une assistante sociale a été détachée pour gérer les dossiers dans le cadre des Maisons d'accueil, des hospitalisations et la gestion des dossiers de personnes placées sous administration de biens ;
- Construction et mise en place d'une récolte statistiques précise des nouvelles demandes et de l'activité guichet.

3.2. Statistiques

Année	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre d'interpellations au guichet	7.668	9.560	12.781	14.773	14.073	14.739	14.515	16.377	16.855	16.962
Nombre de pré-entretiens réalisés	734	863	999	949	1.004	956	1.176	934	1.225	1.319
Nombre de rendez-vous fixés	563	645	671	641	707	772	974	831	987	969
Nombre de réorientations	171	217	328	308	297	184	202	103	238	350
Nombre de nouvelles demandes	890	883	841	811	NA	836	999	955	1.037	1.194
Nombre de refus pour non présentation au rdv avec l'AS	234	277	143	164	270	231	251	258	261	375
Total des entretiens réalisés par les AS	656	606	705	647	NA	605	723	697	776	997

Adresses de référence

Nombre de personnes inscrites en adresse de référence									
2014		2015		2016		2017		2018	
Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc..	Janv.	Déc.
540	560	570	600	620	682	682	650	659	700

Action sociale

Traitement du courrier									
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de courriers reçus	27.143	29.556	29.212	31.470	30.847	38.173	38.925	40.522	41.158
Nombre de courriers renvoyés	3.402	4.105	4.610	5.042	5.097	6.172	5.5123	7.452	7.894

3.3. Analyse critique

De manière générale, l'augmentation des nouvelles demandes, du nombre de pré-entretiens et d'entretiens est constante.

Une réorganisation a été nécessaire au sein du service afin de réduire le délai d'attente entre l'introduction de la demande et le rendez-vous fixé avec l'assistant.e social.e. De nouvelles procédures organisationnelles ont été développées afin d'améliorer le fonctionnement du service.

L'augmentation est également croissante pour les personnes en demande d'une adresse de référence.

Malgré les difficultés rencontrées, les travailleurs de la cellule SDF restent enthousiastes. Les agents récemment engagés ont étoffé les compétences de l'équipe et ont permis une réorganisation du service dont le souci permanent reste l'amélioration du service rendu au public.

Action sociale

- **SADA**
(Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile)

1. Présentation générale

1.1. Historique

Depuis le 01/09/2018, le public des personnes en séjour illégal est pris en charge par le Relais santé. Cette réorganisation a permis de :

- Simplifier l'accès à l'aide médicale urgente et centraliser la prévention sanitaire et la protection de la salubrité publique au Relais Santé ;
- Centrer le SADA sur les missions d'insertion sociale au vu de l'évolution des publics du service. En effet, plus de la moitié des bénéficiaires ont récemment acquis un statut de séjour et sont confrontés à l'occupation d'un premier logement individuel, au parcours d'intégration et au projet individualisé d'intégration sociale.

1.2. Missions

Les missions du SADA sont :

- Régies par loi organique des CPAS à l'égard des personnes d'origine étrangère en séjour temporaire, précaire 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 ou reconnues réfugiées.

Le service identifie la compétence en matière d'aide sociale publique, détermine la nature de l'aide et l'active en fonction de chaque situation de séjour (ERIS, RIS, AMU, AMH, aide matérielle à charge de FEDASIL).

Soutenu par le Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège, il vise l'accueil et l'intégration des personnes d'origine étrangère via un accompagnement prenant en compte leurs spécificités juridiques, administratives et psycho-médico-sociales.

1.3. Chef de service

Sabine BOGEMANS, chef de bureau spécifique f.f.

1.4. Coordonnées du service

Place Xavier Neujean, 19 B - 4000 Liège
Tél. : 04/279 14 10 (11-12)
Fax : 04/267 61 58
Courriel : antenne.sada@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

25 personnes dont 7 agents mis à disposition par la Ville de Liège (6 ETP) :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.
- 1 juriste (agent Ville)
- 1 graduée spécifique en chef (agent CPAS)
- 14 assistants sociaux : 4 agents Ville (3 ETP) et 10 agents CPAS (9,60 ETP)
- 1 éducateur spécialisé
- 3 employés d'administration : 2 agents Ville (2 ETP) et 1 agent CPAS (1 ETP)
- 4 agents d'accueil sous contrats Art.60§7

2. Objectifs

- Offrir un relais local public spécialisé dans l'examen des situations de séjour et des droits économiques et sociaux dérivés ;
- Assurer aux personnes l'accueil et l'aide sociale dus par la collectivité dans le respect de la dignité humaine et des valeurs démocratiques ;
- Travailler en synergies fonctionnelles avec les partenaires locaux publics et privés (santé, logement, insertion sociale et professionnelle ...);
- Favoriser l'intégration des personnes d'origine étrangère.

Pour le public en séjour illégal, précaire ou temporaire :

- Assurer l'examen individualisé des situations de séjour, l'information sur les procédures et l'orientation individualisée vers les services pertinents ;
- Identifier la compétence en matière d'aide sociale publique, déterminer la nature de l'aide et en assurer l'accès ;
- Identifier et valoriser les droits économiques et sociaux dérivés de la situation de séjour du migrant;
- Assurer l'information et l'orientation en matière de santé, de logement et d'insertion sociale et professionnelle ;

Action sociale

- Activer le développement des connaissances et compétences à visée d'intégration ;
- Inscrire les personnes ayant accès au marché de l'emploi dans une trajectoire d'insertion socio-professionnelle.

Pour les citoyens et les intervenants sociaux :

- Informer sur les procédures et modalités d'intervention des services publics à l'égard des personnes en séjour illégal, précaire ou temporaire ;
- Orienter vers les services compétents ou d'appui en fonction de la situation spécifique du migrant.

3. Activités développées en 2018

Au 31/12/2018, le SADA comptait **957** dossiers actifs (**581** RIS et **376** ERIS). Durant l'année, **5467** entretiens et **1144** visites à domicile ont été effectués.

En matière de sécurité d'existence : **637** nouvelles demandes ont été introduites (75% de nouveaux dossiers concernant majoritairement des personnes reconnues réfugiées et des personnes en regroupement familial) ayant abouti à **587** admissions financières (**223** ERIS et **364** RIS).

Dans le cadre des suivis, le SADA a effectué **684** prolongations, **1.126** révisions, **614** refus et **274** retraits. En matière de logement, **316** demandes d'aide au premier loyer et à la garantie locative ont été examinées (**183** octrois et **133** refus) et **296** primes à l'installation ont été octroyées.

Du statut de séjour, dérivent les droits à la protection et à la sécurité sociale ainsi que les spécificités dans l'accompagnement en matière de santé, de logement et d'insertion sociale et professionnelle. L'activation des droits est complexifiée par le phénomène de « multistatuts » (plusieurs procédures de séjour pour une même personne) et d'hétérogénéité des statuts au sein d'une même famille.

Les personnes en séjour illégal

En matière de santé, jusqu'au 31/08/2018, le SADA a mené les enquêtes sociales relatives à l'aide médicale urgente : **2.089** aides médicales

urgente ont été octroyées, en collaboration avec le Relais santé, dont **225** concernant des suivis chroniques.

Les demandeurs d'asile

Les demandeurs d'asile sont devenus marginaux en tant que personnes aidées (1,90 %). Ils dépendent administrativement de FEDASIL mais sont présents sur le territoire communal et introduisent des demandes d'aide sociale. A leur égard, le SADA informe sur la procédure de prise en charge des soins via FEDASIL.

Les demandeurs de régularisation de séjour pour raison médicale (recevables 9 ter)

Ce public reste stable (2,70%) mais particulièrement mouvant et précarisé par l'intermittence des situations de légalité et d'illégalité de séjour entraînant des périodes d'aide sociale financière et d'aide médicale urgente avec comme conséquences : perte de logement, dettes, expulsion, fracture dans l'accompagnement social et en matière d'insertion.

Les personnes régularisées temporairement pour raison médicale ou humanitaire

Le pourcentage de personnes aidées sous statut de séjour temporaire pour raison médicale reste stable (1,10 %) tandis que l'on constate une augmentation des personnes aidées (5,99 %) suite à leur régularisation pour raison humanitaire.

Les personnes sous protection temporaire « Traite des Etres Humains »

La stabilité de ce public (4,70%) s'explique par la capacité de la maison d'accueil de l'ASBL SU-RYA.

Les personnes en regroupement familial

Plus de 21% des nouvelles demandes d'aide financière ont été introduites en faveur de personnes autorisées au séjour dans le cadre du regroupement familial autour d'enfants belges (9%) ou de membres de leurs famille non européens autorisés au séjour, principalement autour de jeunes adultes reconnus réfugiés ou sous statut de protection subsidiaire (12%). Ces situations induisent un phénomène d'inversion des rôles parent/enfant et des problématiques spécifiques (absentéisme scolaire, délégitimation de l'autorité parentale, dette morale des parents à l'égard des enfants, etc.).

Action sociale

Les personnes reconnues réfugiées et sous protection subsidiaire

Depuis le transfert de l'aide médicale urgente, les personnes reconnues réfugiées (32,67%) et les personnes sous statut de protection subsidiaire (29,47%) représentent les publics majoritaires du service. **296** personnes ont quitté les structures d'accueil et ont introduit des demandes d'aide sociale au paiement de la garantie locative et des demandes de primes à l'installation. En 2018, plus de la moitié des bénéficiaires ont été confrontés à l'occupation d'un premier logement individuel. Ils cumulent les difficultés liées à la non maîtrise du français et à une première prise d'autonomie dans le système belge peu ou mal connu.

En matière d'insertion sociale

Ce public se caractérise par la nécessité d'une mise en ordre administrative et d'ouverture des droits de base. Ceci implique un travail spécifique de guidance, de sensibilisation et d'insertion sociale spécifique.

Depuis juin 2018, **48** personnes ont spécifiquement été prises en charge par l'éducateur affecté au SADA pour des démarches médico-sociales, de valorisation de droits sociaux et d'insertion.

Le 09/10/2018, le SADA a également participé à la journée sur l'alimentation saine via un stand tenu avec des bénéficiaires et proposant des recettes au départ de colis alimentaires.

En matière d'insertion professionnelle

La prise en charge des personnes quittant le réseau d'accueil a nécessité la mise en place d'une méthodologie d'accompagnement articulée autour :

- de la réalisation de bilans concernant le parcours scolaire, le niveau de français et les compétences. **149** bilans spécifiques ont été effectués via Cap Insertion en appui des bilans individuels ;
- de la mise en place de palliatifs aux écueils de l'orientation classique :
 - accompagnement physique des bénéficiaires notamment via l'éducateur, pour faciliter et assurer l'inscription dans les

réseaux d'alphabétisation, de français langue étrangère, d'enseignement, de formation professionnelle et d'aide à la recherche d'emploi en collaboration avec Réinser ;

- intégration de méthodes de « matching » entre les demandeurs en attente d'une entrée en formation et les offres ;
- recours à la validation des compétences, aux offres de mentorat et de parrainage pour encadrer les projets de recherche de formation et/ou d'emploi.

301 PIIS ont été conclus en 2018. Au delà de l'obligation légale, l'insertion sociale et professionnelle constitue un défi majeur qui ne pourra être relevé sans pistes de remédiation aux limites de terrain : écueils des méthodes d'orientation classique, insuffisance de l'offre d'apprentissage de français spécialisée dans l'acquisition rapide et soutenue et/ou orientée « métier », éclatement de l'accompagnement social par secteurs.

Il est par ailleurs nécessaire de repenser les modes d'orientation et d'accompagnement. Cela pourrait passer par la recherche de davantage de transversalité, de collaborations et de pistes d'innovation pour favoriser l'accroche des migrants.

Action sociale

• Service des Placements

1. Présentation générale

1.1. 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.

1.2. Chef de service

Valérie LEDENT, graduée spécifique en chef

1.3. Coordonnées du service

Place St Jacques 13 - 4000 Liège

Tél. : 04/220 69 84

Courriel : service.placements@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable (0,50 ETP)
- 2 assistants sociaux
- 4 employés d'administration (3,80 ETP)

2. Objectifs

- 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 ;
- La gestion sociale, administrative et financière pour ces personnes ;
- La recherche de droits et avantages pour la personne ;
- L'introduction de demande d'aide à la santé (prothèse, lunettes, etc ...).

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

- Enquêtes sociales annuelle relatives aux participations financières des administrateurs de biens dans les frais de leurs administrés ;
- Mise en place d'une nouvelle organisation pour le traitement des nouvelles demandes et des demandes de renseignements ;
- Simplification administrative dans les procédures d'octroi/refus d'aide sociale.

3.2. Statistiques

Évolution de la population de 2015 à 2018 - Origine des nouvelles demandes				
	Nombre de personnes Année 2015	Nombre de personnes Année 2016	Nombre de personnes Année 2017	Nombre de personnes Année 2018
Hôpitaux	6	4	2	0
Pers. ou famille	74	68	74	64
Maison de repos	1	3	0	0
Admin. biens	67	85	91	78
Autres	12	17	6	4
Total	160	177	173	146

Action sociale

Pyramide des âges

Dossiers actifs au 31 décembre de l'année de référence				
	Nombre de personnes Année 2015	Nombre de personnes Année 2016	Nombre de personnes Année 2017	Nombre de personnes Année 2018
- de 60 ans	47	51	40	34
60 à 69 ans	70	58	53	38
70 à 79 ans	44	64	61	70
80 à 89 ans	36	39	37	31
90 ans et +	4	16	15	21
Total	201	228	206	194

3.3. Analyse critique

Proportionnellement les demandes d'aide introduites par un autre biais que par les intéressés eux-mêmes ou leurs Administrateurs de biens ont chuté.

La pyramide des âges indique un tassement des «jeunes pensionnés» qui font appel au CPAS et une augmentation significative des personnes plus âgées.

Action sociale

• Services administratifs

• Facturation (RIS - ERIS)

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le service assure :

- La récupération auprès du SPP-IS des dépenses relatives au revenu d'intégration sociale et aux frais d'aide sociale engagés en faveur des étrangers, à concurrence de 70 ou 100% ;
- La récupération auprès du SPP-IS de la subvention particulière pour couvrir les frais d'accompagnement et d'activation dans le cadre du PIIS ;
- La création et la mise à jour de la base de données des dossiers ;
- La recherche et le contrôle d'informations via la BCSS ;
- La vérification des décisions permettant de récupérer les subventions auxquelles notre Centre peut prétendre ;
- La gestion des informations transmises via le portail de la sécurité sociale ainsi que la gestion des alertes sur les bénéficiaires qui, en plus du RIS ou de l'ERI, perçoivent d'autres ressources ou qui ouvrent un droit social prioritaire ;
- Contrôle des listings de subventions (RIS/ERI), parallèlement aux listings des paiements effectués aux bénéficiaires.

1.2. Chef de service

Corinne LONCIN, chef de bureau f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège

Tél. : - ERIS : 04/220 69 92

- RIS : 04/220 69 80

Fax : 04/220 69 96

Courriel : corinne.loncin@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau administratif
- 14 employés d'administration (13,30 ETP)

2. Objectifs

L'objectif principal est l'encodage des dossiers afin de récupérer, dans le délai le plus court possible, les subventions.

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

- Gestion des mesures de contrôle transmises par le SPP IS ;
- Remboursement mensuel et par dossier des recettes au SPP-IS sur base de listings transmis par le Département financier ;
- Réunions préparatoires à la fusion des services RI-ERI/Paiement en vue de raccourcir le circuit du BI et d'accélérer l'encodage des décisions. L'objectif s'inscrit dans un processus global visant à accélérer la gestion d'une demande d'aide.

3.2. Statistiques

3.2.1. Revenu d'intégration sociale

Moyenne mensuelle de ménages :

- Taux cohabitant : **2.639**
- Taux isolé : **5.130**
- Taux ménage : **2.897**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés en 2018 : **10.666**

Montant total récupéré au SPP-IS :

89.733.926,31€

Montant total récupéré à la Région :

6.615.347,19€

Nombre total de dossiers reçus et traités : **31.842**

3.2.2. Équivalent du revenu d'intégration

Moyenne mensuelle de ménages :

- Taux cohabitant : **400**
- Taux isolé : **415**
- Taux ménage : **256**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés en 2018 : **1.071**

Action sociale

Montant total récupéré au SPP-IS :

11 .472.933,97€

Montant total récupéré à la Région :

609.228,16 €

Nombre total de dossiers reçus et traités : **6 .341**

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 : **1.053.608,03€**

- Subventions PIIS générales : **2.176.682,16€**

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 **1.959** dossiers de la cellule Energie et **1.225** « Fonds mazout », soit **3.184** dossiers au total.

3.3. Analyse critique

Nous observons une stabilisation du nombre de ménages aidés (En RI + 2% et en ERI - 0,50%).

En 2018, il n'y a pas eu de mesures gouvernementales significatives impactant le nombre de demandes d'aide financière.

Quant au total des subventions versées par le SPP-IS en RI et en ERI, nous relevons une augmentation de + 4,50% qui correspond à la revalorisation du taux E au 1/07/2018 et à l'indexation de l'ensemble des catégories au 1/09/2018. Il est à noter également que le travail social et administratif important, réalisé dans le cadre des contrats PIIS, cumulé aux deux augmentations de 07 et 09/2018, ont induit une augmentation de 10,50% de la subvention y afférente.

Notre service a traité **38.183** dossiers contre **38.494** en 2017. Cette baisse est due principalement à la réorganisation de la gestion des dossiers au SADA et au Relais Santé. Les décisions d'aide financière prises par le SADA couvrent désormais une période administrative plus

longue. Quant aux décisions d'aide médicale urgente qui relèvent désormais de la compétence exclusive du Relais Santé, elles font désormais l'objet d'une analyse beaucoup plus approfondie afin d'objectiver le besoin médical.

À ce chiffre, s'ajoutent les **3.184** dossiers « Énergie » et « Fonds Mazout ».

Action sociale

• Paiements

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le service :

- Centralise l'enregistrement des propositions d'aides financières au Comité Spécial du Service Social ;
- Exécute et notifie les décisions du Comité Spécial du Service Social ;
- Prépare les fichiers électroniques de paiement ;
- Effectue et gère les paiements accélérés ;
- Gère les récupérations et élabore les droits constatés ;
- Met en cause les différents organismes sociaux afin de récupérer les sommes accordées en avances sur allocations sociales.

1.2. Chef de service

Corinne HONNAY, chef de service administratif f.f.

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau administratif f.f.
- 15 agents administratifs dont 2 agents sous contrat Art.60§7 (14,5 ETP)

2. Objectifs

L'objectif principal est 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 2018

3.1. Activités développées

Exécution des décisions du Comité Spécial du Service Social :

3.2. Statistiques

Nombre de décisions enregistrées : **60.626**
Nombre d'aides urgentes traitées : **14.252**
Nombre d'aides urgentes SDF traitées : **2.412**
Nombre de droits constatés créés : **21.652**
Mises en cause effectuées : **1.681**
Décomptes établis suite aux mises en cause : **486**

3.3. Analyse critique

La difficulté principale est de transposer dans un fichier comptable la complexité de la législation sociale. Le service paiements doit faire face à une masse de travail de plus en plus importante et à un travail de plus en plus complexe. La formation et l'expérience du personnel sont les clés de la réussite. Des pistes sont actuellement envisagées en ce qui concerne l'organisation du travail afin de maximiser l'efficacité du service.

Action sociale

- **Aide médicale et hospitalière**
Secteur « Hospitalisation »

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le service :

- Réceptionne les demandes d'intervention en matière d'hospitalisation de tout.e liégeois.e, émergent ou non au CPAS et qui ne peut en supporter le coût ;
- Instruit le dossier et l'enquête sociale si le patient n'est pas aidé financièrement par le CPAS de Liège ;
- Après enquête, il délivre éventuellement un réquisitoire total ou partiel qui dispensera la personne de tout acompte lors de l'admission à l'hôpital ;
- Encode les informations nécessaires dans le programme Médiprima ou assure la mise en cause du SPP-IS lorsque les conditions sont remplies ;
- Réceptionne et vérifie les factures, encode les propositions de paiements présentées au Comité Spécial du Service Social et récupère s'il y a lieu des frais auprès du SPP-IS ;
- Accueille le public pour tout renseignement relatif à l'aide hospitalière, réceptionne les factures/rappels.

1.2. Chef de service

Corinne LONCIN, chef de bureau administratif f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège
Tél. : 04/220 59 32
Fax : 04/220 69 96
Courriel : corinne.loncin@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau administratif f.f. (pour les secteurs Aide médicale et Hospitalisation)
- 5 employés d'administration (5 ETP)
- 1 assistante sociale (0,50 ETP)

2. Objectifs

- Centralisation et analyse de toute demande d'intervention dans les frais d'hospitalisation des Liégeois.es aidés financièrement ou non par le CPAS ;
- Présentation au CSSS des propositions d'aide hospitalière ;
- Vérification et imputation des factures sur les crédits de dépenses correspondants.

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

Outre le travail quotidien lié aux missions et objectifs décrits ci-dessus, le service a :

- Assuré la gestion des différents problèmes liés à Médiprima ;
- Assuré des contacts réguliers avec le service social de ISOSL afin d'échanger sur les pratiques respectives et aboutir à une meilleure compréhension ;
- Révisé certaines notifications aux bénéficiaires en vue de leur apporter une forme plus juridique afin de consolider notre décision en cas de recours. Ce travail se poursuit.

3.2. Statistiques

3.2.1. Le domicile de secours est Liège

Personnes hospitalisées et inscrites au registre population : **1.951** factures payées en 2018

3.2.2. Le domicile de secours est l'Etat

536 factures ont été payées en 2018.

La récupération au SPP-IS est totale.

Au total, le service a traité **1.816** dossiers hospitalisations « Liège et Etat ».

3.2.3. Compétence du CPAS de Liège pour la prise en charge par la CAAMI (Médiprima)

617 factures ont été payées par la CAAMI pour le compte de notre Centre et remboursées dans leur intégralité par le SPP-IS. Elles concernent

Action sociale

uniquement des personnes non affiliées à une mutuelle.

3.2.4. Les transports

Notre Centre prend en charge sous certaines conditions :

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

Ce qui représente **154** dossiers et **456** factures.

3.3. Analyse critique

Nous constatons une forte diminution des dépenses hospitalières. Cela s'explique par la baisse du nombre de dossiers (- 4%) et sans doute également par les contextes de politique générale et de gestion hospitalière: diminution des durées des séjours, hospitalisations de jour plus fréquentes.

Par contre, nous constatons que l'augmentation des dépenses « frais de transport » est plus conséquente (+23%) que l'augmentation des dossiers (+ 4,50%). Il y a de plus en plus de demandes régulières pour des personnes qui ont de lourds problèmes de santé et de mobilité. Les Maisons de repos doivent faire appel à des sociétés de transport médicalisés ou à des ambulances pour chacun de leurs déplacements et le service est de plus en plus sollicité par le Service Placements pour la prise en charge de ces factures sur fonds propres.

Action sociale

- **Aide médicale et hospitalière**
Secteur « Aide médicale »

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le service :

- Examine les demandes d'aide exceptionnelles à la santé transmises par les antennes;
- Encode les propositions d'aide médicale qui seront présentées au Comité Spécial du Service Social ;
- Encode, dans le programme MEDIPRIMA, notre avis de compétence et notre garantie de prise en charge des prestations de soins effectuées ;
- Réceptionne et vérifie les factures relatives à l'aide médicale et pharmaceutique ;
- Pré-encode les propositions de paiement des factures qui seront présentées au Comité Spécial du Service Social et assure la récupération, quand il y a lieu, des frais auprès du SPP-IS;
- Suivant l'accord du Comité, encode les droits constatés pour récupération, dans certains cas, sur l'aide financière du bénéficiaire ;
- S'il y a lieu, récupère auprès des mutuelles, dès l'ouverture des droits, les sommes avancées par notre Centre. Récupération éventuelle également auprès de FEDASIL ;
- Crée les droits constatés et récupère 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 ;
- Accueille le public pour tout renseignement relatif à l'aide médicale, réceptionne les factures ou les rappels.

1.2. Chef de service

Corinne LONCIN, chef de bureau administratif f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place St Jacques 13 - 4000 Liège

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. (pour les secteurs Aide médicale et Hospitalisation) ;
- 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 ;
- Vérification quant à la récupération possible des frais auprès du SPP-IS, des mutuelles ou de FEDASIL et imputation des factures sur les crédits de dépenses correspondants afin d'éviter au maximum les dépenses sur fonds propres ;
- Récupération auprès des bénéficiaires des droits constatés relatifs aux tickets modérateurs avancés par notre Centre ou de la quote-part établie lors de l'octroi d'une aide exceptionnelle à la santé ;
- Récupération auprès des mutuelles des quote-part INAMI avancées par notre Centre dès l'ouverture du droit.

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

Au delà du travail lié aux missions et objectifs décrits :

- Gestion des différents problèmes liés à l'évolution de Médiprima ;
- Mise en place de la phase 2 de Médiprima visant à inclure les médecins généralistes au système et application des structures codifiées.

3.2. Statistiques

Compétence du CPAS de Liège avec récupération auprès de l'Etat fédéral

Il s'agit du total des factures payées par notre Centre en ce qui concerne les frais médicaux, les hospitalisations de jour, les frais paramédicaux, les frais pharmaceutiques et les prothèses, pour les bénéficiaires affiliés à une mutuelle.

Montant total : **694.581,83€**

Action sociale

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

Il s'agit du total des factures payées par notre Centre en ce qui concerne les frais médicaux, les hospitalisations de jour, les frais paramédicaux, les frais pharmaceutiques et les prothèses qui ne sont pas prises en charge par l'Etat fédéral.

Montant total : **131.478,30€**

Compétence du CPAS de Liège pour la prise en charge des frais par la CAAMI (Médiprima)

4.045 factures ont été payées par la CAAMI pour le compte de notre Centre et remboursées dans leur intégralité par le SPP-IS. Ces factures concernent **2.208** dossiers.

3.3. Analyse critique

Nous constatons une baisse de 12% des dépenses récupérées auprès de l'Etat et de 18% des dépenses sur fonds propres. Cela pourrait s'expliquer non seulement par le contexte de politique générale mais également par les changements au sein de notre organisation interne.

En effet, en septembre 2018, la gestion complète des dossiers d'aide médicale urgente a été transférée du SADA vers le service du Relais Santé. Cela a permis de diminuer les biais dus à la gestion des dossiers sur deux sites différents ; le gain de temps et la communication instantanée sur le volet social et médical d'un même dossier a permis d'analyser de manière plus approfondie le besoin médical réel.

Action sociale

• Service Débiteurs alimentaires

1.3. Coordonnées du service

1. Présentation générale

Place St-Jacques, n°13 - 4000 Liège

Tel. : 04/220 69 94

Fax : 04/220 69 95

1.1. Missions

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

Le service analyse la situation financière et psycho-sociale de la famille de la personne aidée. Il encourage les accords à l'amiable et, dans les cas où cela s'avère impossible, calcule la taxation barémique et applique les moyens de récupération.

1.2. Chef de service

Violette GRATIEN, attachée spécifique juriste (Responsable des services Contentieux, Fraude et Débiteurs alimentaires)

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable
- 3 employés d'administration

2. Objectifs

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

3. Activités développées en 2018

3.1. Statistiques

En 2018, les antennes ont envoyé **1.734** dossiers.

**Ces dossiers ont abouti comme suit :
Dossiers taxables toujours en cours depuis 2010 :**

Libellé	Nombre	%
Non taxable (Débiteurs alimentaires dont les revenus n'appartiennent pas à la tranche taxable du Barème Ministériel de Taxation)	1.031	66
Taxable (Débiteurs alimentaires dont les revenus appartiennent à la tranche taxable du Barème Ministériel de Taxation)	378	25
Equité (Débiteurs alimentaires dispensés définitivement de toute intervention financière sur base de leur situation familiale)	61	4
Report (Ajournement d'une taxation sur la base de la situation financière et/ou familiale qui peut évoluer)	40	2
Autres (ex : les Débiteurs alimentaires résidant à l'étranger)	55	3
Total	1.565	100

En 2018 le service Débiteurs Alimentaires a traité **1565** dossiers. La différence entre les dossiers reçus et traités s'explique par le fait que certains dossiers ont déjà été traités endéans les 2 ans ou sont déjà en cours de procédures, d'autres concernent des débiteurs alimentaires qui ne sont pas repris dans la BCSS ou qui sont radiés d'office.

Action sociale

Années	Nombre de dossiers
2010	1
2011	2
2012	5
2013	10
2014	16
2015	35
2016	43
2017	112
TOTAL	224

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

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. Jusqu'en mai 2018, elle a examiné les dossiers de débiteurs alimentaires qui refusaient d'intervenir financièrement. Elle a mené plusieurs entretiens individuels. Elle a pu objectiver :

- Des situations familiales graves qui demandaient une mise en équité ;
- La paupérisation et le surendettement d'un nombre important de débiteurs alimentaires qui peuvent justifier un report de l'examen du dossier et parfois un renvoi vers d'autres services pour une prise en charge adaptée.

Depuis le 1er mai 2018 et suite au départ à la pension de l'assistante sociale du service, une autre méthode de travail a été mise en place avec les antennes, qui remplissent un document qui retrace le parcours socio-professionnel du bénéficiaire depuis son admission au Revenu d'intégration sociale. Les assistants sociaux sont également amenés à soulever d'éventuelles raisons d'équité, afin d'envisager ou non la poursuite de la procédure.

3.3. Analyse critique

- Les dossiers non taxables constituent une masse de travail non négligeable.
- La collaboration étroite avec les antennes sociales est indispensable et encore plus essentielle depuis que le service ne dispose plus d'un travailleur social.
- La bonne collaboration avec le service Contentieux et le Département de la Gestion financière

est également indispensable pour le bon suivi des dossiers.

- Le suivi complet des dossiers D.A. du service Placement implique une uniformisation des procédures.

La mise à jour des divers documents sur le plan juridique et la vulgarisation des règles applicables pour les débiteurs alimentaires permet quant à elle de faciliter les échanges et d'éviter des contestations.

Action sociale

• Cellule Fraude

1. Présentation générale

1.1. Missions

La Cellule Fraude assure 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 au CPAS. Elle assure également le suivi des demandes d'enquête à l'Auditorat du travail, sollicitées par les différentes antennes sociales. Enfin, la cellule répertorie les fraudes à l'Aide sociale et établit le montant du préjudice financier causé à notre Centre.

1.2. Chef de service

Violette GRATIEN, attachée spécifique juriste

1.3. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 Liège
Tél. : 04/220 59 09
Fax : 04/220 69 95
Courriel : francoise.deblinte@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

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

2. Objectifs

Les objectifs sont liés aux missions décrites ci-dessus.

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

- La Cellule Fraude a répertorié **126** dossiers «fraudes».

Elle a assuré le suivi de **60** nouveaux dossiers en 2018, dont **29** ont été clôturés au cours de l'année.

Elle a également assuré le suivi de **31** nouvelles demandes d'enquête à l'Auditorat du travail sollicitées par les différentes antennes. Au 31/12/2018, **11** ont été clôturées.

3.2. Statistiques

Types de fraudes	Dossiers	%	€
Travail	41	33	78.199,77
Cumul	17	14	94.387,46
Fraude résidence	35	28	188.168,23
Cohabitation	22	17	255.024,81
Séjour étranger	9	7	29.518,27
Incarcération	2	1	7.221,25
Total	126	100	652.519,25

3.3. Analyse critique

Le nombre de dossiers «fraudes» répertoriés a, comme en 2017, diminué. Le montant total de l'indu également. Il ne faudrait pas pour autant en tirer de conclusions hâtives.

Pour cette année, on remarque que les « fraudes au travail » sont en légère hausse. Cependant, comme en 2017, le montant de l'indu « fraude à la cohabitation » reste le plus élevé. Cela s'explique par le fait qu'elles sont plus difficiles à découvrir et à objectiver que les « fraudes au travail » et qu'elles portent régulièrement sur une période frauduleuse assez longue. Par ailleurs, l'appauvrissement de la population incite les personnes à ne pas déclarer leur situation réelle. La question des modes de cohabitation et de l'individualisation du droit est d'ailleurs de plus en plus récurrente dans l'analyse des situations des bénéficiaires.

La « fraude à la résidence » est la seconde fraude la plus élevée. Les visites à domicile régulières restent indispensables.

D'autre part, le montant concernant la « fraude au cumul de revenus » reste élevé.

L'accès à la BCSS permet de détecter plus rapidement une anomalie dans les dossiers et donc de repérer d'éventuelles fraudes. La collaboration étroite avec l'Auditorat permet également de mettre à jour des fraudes qu'il était difficile d'identifier auparavant.

Action sociale

Enfin, le montant de la fraude découvert suite aux « dossiers Auditorats » (**313.154,70€**) représente près de la moitié de la somme totale 2018. La collaboration et le climat de confiance instauré avec l'Auditorat du travail restent donc essentiels.



Action sociale

• Service Contentieux

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le Service Contentieux gère administrativement les dossiers d'instance, d'appel et de cassation issus des recours introduits devant le Tribunal du Travail.

Il instruit également les saisies - arrêts exécutions et les délégations de sommes pratiquées sur le revenu d'intégration sociale.

Le Service Contentieux assure le suivi des dossiers relatifs à l'établissement de fraudes et fait le nécessaire pour introduire des poursuites judiciaires au civil ou pour permettre la constitution de partie civile du CPAS devant les juridictions compétentes afin de permettre le recouvrement forcé des sommes dues au CPAS.

Il se charge également de la mise en cause des débiteurs alimentaires devant le Tribunal de la famille ainsi que des éventuels recours.

Depuis octobre 2018, le Service Contentieux se charge également de la gestion des dossiers de fraudes lorsqu'elles sont commises par des personnes qui ne sont plus aidées par notre Centre ainsi que des dossiers de plaintes suite à des actes de violence et des dossiers de recours relatifs aux décisions prises par le service Placements.

Par ailleurs, la juriste attaché au SADA assiste les agents du service Contentieux dans le cas des dossiers judiciaires en cours, s'agissant d'une matière bien spécifique.

1.2. Chef de service

Violette GRATIEN, attachée spécifique juriste

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, n°13 - 4000 Liège

Tél. : 04/220 69 75 (33)

Fax : 04/220 69 95

Courriel : violette.gratien@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service
- 1 attaché spécifique juriste (1/2 ETP)
- 1 gradué spécifique
- 2 employés d'administration

2. Objectifs

- Fournir aux deux avocats conventionnés tous les éléments leur permettant de plaider.
- En cours de procédure, compléter leur information, 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 du pôle 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 2018

Activités développées

- Outre le travail quotidien propre aux missions décrites ci-dessus, le service a procédé à la mise à jour de certains canevas.
- Le service a fait en sorte d'assurer un bon relais entre d'une part les enseignements à retirer des décisions judiciaires concernant le CPAS et les remarques de nos avocats et d'autre part la Direction afin d'adapter au mieux la pratique du CPAS. Cela a notamment permis d'aboutir à la modification de certaines notifications et de documents utilisés par le CPAS.

Action sociale

3.1. Statistiques

3.1.1. Statistiques générales

Libellé	Nombre
Recours introduits par les bénéficiaires	184
Jugements rendus	217
Arrêts rendus	33
Dossiers fraudes	25
Requête en pension alimentaire	4
Saisies-arrêt	35
Délégations de sommes	3
Total	501

3.1.2. Statistiques

En première instance

217 jugements ont été rendus par les différents Tribunaux, 211 ont été rendus par le Tribunal du Travail de Liège, 4 jugements ont été rendus par la Justice de Paix et 2 jugements ont été rendus par le Tribunal de la famille.

Libellé	Nombre	%
Favorables	143	65,9
Défavorables	74	34,10
Total	217	100

Concernant les 74 jugements défavorables, le CPAS a formé appel concernant 14 jugements. Les 14 procédures d'appel sont toujours en cours.

En appel

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

Libellé	Nombre	%
Favorables	18	54,55
Défavorables	15	45,45
Total	33	100

Concernant les 15 arrêts défavorables, le CPAS a introduit un pourvoi en cassation contre 3 arrêts. Les 3 procédures en cassation sont toujours en cours.

3.2. Analyse critique

- Le service Contentieux a traité **184** recours en 2018 contre **223** en 2017. Il conviendra de vérifier les statistiques de l'année 2019 afin de vérifier la tendance et d'en dégager les causes.
- Les décisions rendues par les Cours et Tribunaux restent majoritairement favorables au CPAS.
- A l'inverse du nombre de recours introduits, le nombre de saisies-arrêts et de délégations de sommes traitées a, quant à lui, plus que doublé, passant de **16** en 2017 à **38** en 2018. Il conviendra de vérifier si cette tendance se confirme en 2019.

Action sociale

B. Insertion

• Insertion sociale/Activation

• S.I.S. Ferme de la Vache

1. Présentation générale

1.1. Missions

Dans le cadre du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (art.48 à 65 relatifs aux Services agréés d'Insertion Sociale), le service met en place des actions collectives ou communautaires par le biais :

- D'un travail de groupe mobilisant les ressources tant collectives qu'individuelles ;
- De la mise en œuvre de moyens permettant de faire face aux problèmes liés à la précarité ;
- De l'élaboration d'outils indispensables à l'exercice des droits reconnus par l'article 23 de la Constitution ;
- De l'aide à des projets collectifs initiés par les personnes en situation d'exclusion ;
- D'un accompagnement social individuel complémentaire au travail social collectif ;
- De la création de liens sociaux diversifiés, notamment d'ordres intergénérationnel et interculturel.

Dans le cadre de l'agrément en Économie sociale, le service entend :

- Favoriser l'insertion socioprofessionnelle de travailleurs peu qualifiés (via la mise à l'emploi sous contrat Art.60§7) ;
- Promouvoir l'accès à une alimentation saine et à moindre prix.

1.2. Chef de service

Vanessa KAY, graduée spécifique en chef f.f.

1.3. Coordonnées du service

Rue Pierreuse, 113 -117 - 4000 Liège
Tél. : 04/267 61 60
Courriel : fermedelavache@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service (0,5 ETP)
- 1 assistante sociale (0,5 ETP)
- 3 éducateurs spécialisés (2 ETP)
- 1 animateur (projet FSE – 0,75 ETP)
- 1 jardinier- maraîcher (AS)
- 1 encadrant (AS) magasin/cuisine/intendance (projet économie sociale) ;
- 1 magasinier
- 6 postes sous contrat Art.60§7 (EES - 4 jardiniers, 1 cuisinier et 1 intendante)

2. Objectifs

- Permettre aux bénéficiaires de (re)trouver de l'autonomie, d'améliorer leur pouvoir d'action, de favoriser le développement des compétences et des connaissances ;
- Les sensibiliser au concept de « consommation » et développer les outils nécessaires pour mieux gérer celle-ci au quotidien ;
- Favoriser le bien-être et une certaine qualité de vie ;
- Développer des moments d'échanges ;
- Organiser des actions pédagogiques pour initier au respect de l'environnement ;
- Assurer aux personnes engagées sous contrat de travail Art.60§7 un encadrement adéquat.

3. Activités développées en 2018

3.1 Activités développées

Insertion sociale

Le service organise des ateliers « Cuisine » et « Jardin et Découvertes ».

Les ateliers s'accompagnent d'un suivi individuel. Des évaluations trimestrielles, collectives et individuelles, sont effectuées. Des partenariats avec les ASBL Article 27 et Coup d'envoi sont mis en place afin d'étoffer les activités.

Dans le cadre du projet FSE « Santé Mentale et Insertion », les 3 SIS proposent l'atelier « Vis-à-Vis » qui a pour objectif de dédramatiser les freins, de verbaliser le vécu anxieux et d'apporter des pistes de solution en groupe.

Action sociale

Au cours du dernier semestre, un module « Permis de conduire théorique » a également été développé.

Activités pour enfants

Des stages pour enfants de 6 à 12 ans (dont les parents sont bénéficiaires du CPAS ou sous contrat Art.60§7 pour la plupart) sont organisés quatre fois par an. Sur demande, l'équipe propose également diverses animations « nature et environnement » (ex : apiculture).

Activités de quartier

Les tables d'hôtes du mercredi soir favorisent la mixité sociale, la convivialité, la solidarité. La préparation du repas est encadrée par des membres de l'équipe et le(s) cuisinier(s) volontaire(s). Le principe consiste à établir un menu 3 services à 5€ pour maximum 32 convives avec un budget de 85 euros. Des participants d'ateliers SIS, anciens et actuels, participent en tant que volontaires.

Les jardins familiaux, en location, sont destinés aux habitants du quartier souhaitant cultiver une parcelle selon les règles du maraîchage biologique. Des partenariats existent avec la Ville de Liège et des ASBL afin de mettre en valeur le site classé de Favéchamps. Des visites (payantes) avec possibilités de repas sont organisées.

Enfin, chaque année, la Ferme participe à diverses **fêtes de quartier** (nocturne des cotéaux de la Citadelle, fête en Pierreuse, ...), ainsi qu'à divers événements (« Vivre les cotéaux », « Nourrir Liège »).

Economie sociale

Le magasin « Oh près de ma vache » propose des produits transformés « maison » ainsi que des produits frais issus de nos récoltes. Il est ouvert le mardi de 10h à 17h et le jeudi de 10 à 18h. Même si l'insertion est privilégiée par rapport à la production, le fonctionnement et la production du magasin se sont améliorés, notamment depuis l'affectation d'un agent à temps plein pour la gestion et l'encadrement

de celui-ci.

3.2. Statistiques

Activités	Nombre participations/an
Tables d'hôtes	1.269
Stages enfants	41
Animations	93
Jardins familiaux	42
Visites/accueil services	545
Ateliers découvertes	73
Ateliers jardin	203
Ateliers cuisine	164
Activités exceptionnelles	58

3.2.1. Statistiques relatives à l'Insertion sociale

Au total, **115** personnes ont fréquenté le service en 2018 :

- **65** ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service
- **50** ont bénéficié d'au moins un entretien social

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS de Liège (Cap Insertion, les antennes sociales, Reinsers, Dynamisation principalement). **17** personnes ont quant à elle été orientées par un service social externe et **16** sont venues de leur propre initiative.

Situation au 31/12/2018 :

31 personnes poursuivent leur parcours.

34 personnes ont terminé leur parcours dont :

- **17** sont en « sortie positive », soit l'aboutissement d'un projet : **11** ont commencé une formation, **1** a été orientée vers des activités occupationnelles, **1** a été orientée vers le Service Dynamisation, **4** ont trouvé un emploi. Elles ont passé en moyenne **11** mois dans le service.
- **4** ont mis leur parcours en suspens ;
- **3** ont déménagé hors Liège ;
- **10** ont abandonné.

Action sociale

Parmi les **65** personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement, **48** sont des hommes et **17** des femmes.

Nationalité	Revenus
Belge : 53	Bénéficiaires RI ou ASE : 58
U.E. : 4	Mutuelle : 1
Hors U.E. : 8	Alloc. Handicapé : 1 Sans revenus : 2 Autres : 3

3.3 Analyse critique

L'accroche du public demande un travail/suivi important. Les bénéficiaires vivent des difficultés diverses (ruptures familiales, isolement, assuétude, endettement,...).

Un nombre plus important de personnes a été accroché en 2018 et le temps du parcours moyen en insertion sociale se réduit. Les personnes ayant fréquenté notre service ont su utiliser les compétences développées au sein des ateliers comme tremplin. La relation de confiance et d'entraide contribue à la concrétisation des objectifs d'insertion.

La communication avec les antennes sociales s'améliore chaque année d'avantage mais le « recrutement » des bénéficiaires pourraient toutefois s'intensifier, notamment par la collaboration avec les éducateurs nouvellement engagés.

Actuellement, nous constatons que les situations vécues par notre public sont de plus en plus précaires et que la problématique de la santé mentale représente un frein de plus en plus conséquent à l'insertion sociale. L'atelier « Vis-à-Vis » apporte un soutien aux participants et aux équipes.

Action sociale

• S.I.S. Maison Carrefour

1. Présentation générale

1.1. Missions

Pour le SIS, voir le premier point des missions du Service Ferme de la Vache.

Dans le cadre de l'École de devoirs (EDD), reconnue et subventionnée par l'ONE, la mission première est de prévenir l'exclusion scolaire des enfants.

1.2. Chef de service

Stéphanie VANVINKENROYE, graduée spécifique en chef

1.3. Coordonnées du service

Rue du Martyr, 41 - 4020 Liège
Tél. : 04/340 26 40
Fax : 04/340 26 59
Courriel : maison.carrefour@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 graduée spécifique en chef (½ ETP)
- 2 assistantes sociales (1,30 ETP) dont 1 AS pour l'EDD
- 1 éducatrice spécialisée (½ ETP – agent ville de Liège)
- 1 animatrice EDD
- 1 animateur sportif (0,80 ETP)
- 1 agent d'accueil sous contrat Art.60§7 (0,50 ETP)

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 de l'enfant, et favoriser son émancipation sociale ;

- Favoriser la créativité et initier l'enfant aux cultures ;
- Favoriser l'apprentissage de la citoyenneté ;
- Prévenir l'exclusion sociale.

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

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. En 2018, la Maison Carrefour a proposé 5 ateliers différents : Périscope, Astuc'eux, Cuisine, Sport-Santé et Aquagym.

Dans le suivi individuel, deux aspects sont travaillés.

Le premier concerne un accompagnement psycho-social « classique » orienté sur la résolution de problèmes qui relèvent de la vie courante. Pour ce faire, le service fait régulièrement appel aux autres services du CPAS.

Le second aspect est celui du projet d'insertion sociale, tenant compte de la demande du participant, de ses freins et ses ressources.

Parmi les activités spécifiques organisées en 2018, soulignons 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, la Fête de la Soupe et aux modules d'informations sur l'importance du vote lors des élections communales.

La participation à ces actions est porteuse. Elle permet de renforcer la participation sociale et de mettre en avant les progrès effectués en matière de compétences sociales.

Le service a également organisé 2 bourses aux vêtements.

Pour l'EDD

L'école de devoirs a été reconnue par l'ONE en septembre 2018. L'aide aux devoirs est organisée à raison de 3 séances de 2 heures par

Action sociale

semaine. Des activités parascolaires sont également proposées les mercredis après-midi.

La présence d'une assistante sociale permet un accompagnement psycho-social et des interventions ciblées auprès des enfants et des familles qui en font la demande. Elle reçoit également les personnes qui sont en recherche de solutions de garde pour leurs enfants.

Statistiques

59 personnes ont été vues au cours de l'année 2018. 32 d'entre-elles ont intégré le SIS (26 femmes dont l'âge moyen est de 41 ans et 6 hommes dont l'âge moyen est de 42 ans).

Nationalité	Revenus
Belge : 23	Bénéficiaires RI ou ASE : 28
U.E. : 3	Autres allocataires sociaux : 3
Hors U.E. : 6	Sans revenus : 1

3.3. Analyse critique

Pour le SIS

Profil du public

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.

La moyenne d'âge du public avoisine les 45 ans. La mise en place d'ateliers répondant plus au besoin d'un public jeune.

La plupart des participants sont orientés par différents services du CPAS (Cap Insertion, les antennes sociales, pôle relais ou Insertion). 12 personnes sont venues de leur propre initiative.

Fréquentation

Le rôle de l'antenne est important dans l'orientation de la personne. La simplification et la clarification de la démarche d'orientation lancée en 2014 a porté ses fruits. Les liens sont encore à renforcer mais de plus en plus de travailleurs sociaux d'antenne orientent vers les SIS.

Une fois l'information donnée à l'usager, il convient qu'il puisse être rapidement reçu par un travailleur social de la Maison Carrefour. Par ailleurs, l'accroche joue un rôle central : il est difficile pour les personnes de franchir les portes du service, mais dès que la démarche est entamée, elles s'investissent pleinement. Il y a donc tout un travail à mener sur les méthodes pour faciliter ce premier contact.

Pour l'EDD

L'École de Devoirs a accueilli une vingtaine d'enfants de janvier à septembre 2018 et 25 enfants de septembre à décembre 2018. La demande sur le quartier reste bien supérieure à l'offre.

Nous travaillons avec 8 volontaires très investis.

Action sociale

• S.I.S. Maison de la Citoyenneté

1. Présentation générale

1.1. Missions

Voir le premier point des « missions » du service Ferme de la Vache.

1.2. Chef de service

Stéphanie VANVINKENROYE, graduée spécifique en chef

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 graduée spécifique en chef (½ ETP)
- 1 assistante sociale (1 ETP)
- 1 animatrice (1 ETP)
- 1 psychologue (0,50 ETP) affectée au projet FSE « Santé mentale et insertion »
- 1 animateur (0,25 ETP) affecté au projet FSE « Santé mentale et insertion »
- 1 animateur sportif (0,20 ETP)
- 1 agent administratif sous contrat Art.60§7 (0,34 ETP)
- 1 agent d'accueil sous contrat Art.60§7 (0,50 ETP)

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 2018

3.1. Activités développées

L'insertion sociale repose sur une alliance entre des ateliers collectifs et un suivi social individuel.

La rencontre en individuel est l'occasion de mettre en place une intervention sur des problématiques ciblées. Dans ce cadre, l'assistante sociale sollicite les autres services du CPAS.

Les actions collectives prennent la forme d'ateliers hebdomadaires : Aquagym et apprentissage de la natation, Relaxation, Gymnastique douce, Créativité, Couture (3 niveaux), Soins de Soi - Soins des Siens.

L'expérience du défilé mettant en valeur la production des 3 ateliers de Couture a été réitérée début 2018. Pour les participants, le défi est double: présenter leurs réalisations et accepter de jouer leurs propres mannequins. Cet événement met en avant le fait que l'atelier n'est pas qu'un lieu d'apprentissage technique mais sert à se projeter, déterminer des étapes, apprendre à dépasser ses appréhensions, etc. Les participants, de manière générale, sont invités à mettre la main à la pâte.

Dans le cadre du projet FSE « Santé mentale et insertion », les SIS proposent également l'atelier « Vis-à-vis ».

3.2. Statistiques

78 personnes se sont présentées en 2018, parmi lesquelles 65 ont intégré le SIS (57 femmes dont l'âge moyen est de 39 ans / 8 hommes dont l'âge moyen est de 52 ans).

Nationalité	Revenus
Belge : 44	Bénéficiaires RI ou ASE : 60
U.E. : 1	Autres allocataires sociaux : 5
Hors U.E. : 20	

3.3. Analyse critique

Profil du public

Il s'agit de personnes vivant dans des situations de grande précarité sociale et qui ne sont pas en mesure d'entamer un processus d'insertion socioprofessionnelle. La majorité sont aidées par le CPAS et les nationalités sont variées. Les femmes sont majoritaires.

Action sociale

L'âge moyen est de **45** ans. Ce chiffre est en légère augmentation cette année.

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 et celui de l'administration qui établit un cadre strict et des procédures nécessaires, mais parfois complexes.

Fréquentation

Une baisse des participations aux ateliers « créativité » et « aquagym » est constatée depuis septembre 2018. Par contre nous constatons une forte demande pour les ateliers plus pratiques comme la couture qui est l'axe principal de la Maison de la Citoyenneté.

Origine de la demande

La plupart des participants sont orientés par différents services du CPAS (Cap Insertion, les antennes sociales, pôle Relais ou Insertion). **6** personnes sont venues de leur propre initiative et **3** via un service externe au CPAS.

L'influence de l'information en interne au CPAS est indéniable puisqu'elle couvre à elle seule 89% des participants. Cette situation est idéale pour un suivi de qualité. Le rôle de CAP Insertion et des antennes est central.

Résultats

Les résultats se traduisent par des améliorations dans la vie du participant (acquisition ou redécouverte de compétences sociales, plus grande confiance en soi, etc). 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,...

Le service compte **22** sorties positives en 2018. **2** personnes ont abandonné durant leur parcours (pour raisons de santé).

La question de la temporalité est centrale en SIS. Certains participants ont besoin de plus de temps. La durée moyenne de la participation avant une sortie positive est de **19** mois. **10** participants sont restés moins de **12** mois alors que **6** sont restés plus de **24** mois.

Ce temps de participation trouve deux causes : premièrement, les jeunes parents qui attendent que leurs enfants soient en maternelle avant d'envisager une suite. Deuxièmement, le fait que l'atelier Couture soit décliné en 3 étapes pousse les participants à aller au bout de leur apprentissage.

Action sociale

- **Échelle des mots (Projet FAMI « Mod'actions »)**

1. Présentation générale

1.1. 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 s'inscrire dans un projet constructif.

L'activation doit permettre d'augmenter la participation sociale et de lutter contre l'isolement. Nous mettons également sur pied des activités/sorties culturelles.

1.2. Responsables

Vanessa JEANFILS, assistante sociale en chef (Projet FAMI : volet Cap Insertion)
Ibrahim AGUELMIN, gradué spécifique (Projet FAMI : « Mod'actions »)

1.3. Coordonnées du service

Rue Général Bertrand, 35 - 4000 Liège
Tél. : 04/229 21 90 (93)
Fax : 04/229 21 99
Courriel : ibrahim.aguelmin@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 assistante sociale (subside FAMI - Cap Insertion)
- 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 vise à 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) avec un interprète si nécessaire ;
- Un accompagnement individuel pour améliorer le pouvoir d'action et d'autonomie au sein de la société d'accueil ;
- Une orientation vers les services compétents ;
- L'acquisition et le renforcement de compétences : la confiance en soi, 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) ;
- Des visites socioculturelles.

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées :

Le projet FAMI : « Mod'actions »

Les bilans d'orientation sont établis sur une période de 6 semaines : l'agent référent au sein de Cap Insertion rencontre à plusieurs reprises la personne afin d'établir un état des lieux. Au terme du bilan, une orientation est proposée vers les modules intensifs du projet Mod'actions ou vers les services compétents.

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.

Action sociale

3 groupes ont été définis :

- Un groupe constitué de personnes sachant peu ou pas parler le français, axé sur la présentation, le fait de parler de soi et l'ancrage dans le quotidien (3 x 3h/semaine) - **23** participants en 2018;
- Un groupe axé sur la confiance en soi via différentes techniques artistiques (2 x 2h/semaine) - **6** participants (+ 6 cumulant ce module et le précédent) ;
- Un groupe d'initiation à l'outil informatique (2 x 2h/semaine) - **10** participants.

La plupart des participants expriment leur satisfaction car ils prennent conscience de la nécessité d'avoir des objectifs clairs, réalistes à court ou moyen terme. Les modules leur permettent d'acquérir et de s'approprier de nouvelles compétences au niveau social, linguistique, culturel; de se rendre compte des exigences et obligations qu'il faut respecter pour entrer dans le circuit des formations ou du travail.

L'approche individuelle :

Les entretiens individuels cernent les freins et obstacles, les attentes, les motivations des participants. Nous apportons également un soutien important dans les démarches administratives.

Les visites culturelles :

Elles sont centrées sur la découverte du milieu de vie. Quelques exemples : cinéma, visite du parlement fédéral et de Bruxelles, visite du parlement wallon et de Namur, visite de Liège, visite de l'intercommunale de tri des déchets, ...

3.2. Statistiques

En 2018, **68** personnes ont bénéficié d'un bilan et **39** personnes ont suivi les modules d'activation.

3.3. Analyse critique

Le taux de participation est maintenu à un niveau élevé et l'implication au sein des modules est constante.

Les participants sont soit éloignés de l'insertion socioprofessionnelle, soit en demande d'activités utiles qui complètent ce qu'ils mettent déjà en place. Il est donc important de continuer à répondre au mieux à leurs attentes, tout en articulant notre action avec le réseau existant.

La plupart des participants souhaitent améliorer et/ou préparer leur insertion sociale et professionnelle. La collaboration avec les assistants sociaux est primordiale.

Action sociale

• Insertion socioprofessionnelle

• CAP Insertion

1. Présentation générale

1.1. Missions

Cap Insertion établit un bilan d'insertion pour des personnes pour lesquelles un questionnement se pose concernant l'orientation. Ce bilan permet de déterminer avec la personne ses priorités, ses besoins, ses compétences, ses freins et des pistes d'action.

Depuis 2017, deux modules permettant une approche collective et individuelle à des publics spécifiques ont vu le jour :

- Le module « Jeunes en Action » ;
- Le projet Valeur(heux), co-financé par le Forem dans le cadre de la convention cadre pour l'année 2018, pour un public présentant des freins en terme de santé mentale.

1.2. Chef de service

Brigitte HERMAN, attachée spécifique

1.3. Coordonnées du service

Rue Montgomery 24/01 - 4030 Grivegnée
Tél. : 04/220 23 30
Courriel : cap.insertion@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 attachée spécifique (0,5 ETP)
- 1 psychologue (0,25 ETP)
- 1 superviseuse
- 8 assistants sociaux (7,60 ETP)
- 1 assistante sociale (Projet FAMI « Mod'actions »)
- 3 éducatrices spécialisées
- 2 agents spécifiques FLE et Alpha (détachés du service Dynamisation 1 jour par semaine)
- 1 agent d'accueil
- 2 agents administratifs
- 1 agent d'accueil et d'administration sous contrat Art.60§7
- 1 auxiliaire professionnelle sous contrat Art.60§7

2. Objectifs

Ce service s'adresse aux personnes de 18 à 65 ans émargeant au CPAS de Liège et pour lesquelles la question de l'insertion se pose pour diverses raisons : inactivité, freins majeurs (français, santé, difficultés d'apprentissage, inadéquation des comportements, parentalité,...). Afin de proposer un plan d'action qui soit le plus adéquat, l'équipe fait appel à des profils spécifiques (psychologue, logopède, formateur français FLE, équipe médicale) qui apportent un éclairage pluridisciplinaire.

3. Activités développées

3.1. Le bilan d'insertion

Le bilan est établi sur une période de 6 semaines et s'organise comme suit :

- Séance collective et signature du contrat d'intégration ;
- Mise en place du bilan d'insertion qui comprend plusieurs entretiens individuels. Une approche psycho-médico-sociale est proposée ;
- Remise du bilan final, 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 »

5 modules de 8 semaines ont été proposés en 2018 (4 semaines d'ateliers thématiques collectifs et 4 semaines d'accompagnement individualisé). Ils ont fait l'objet d'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.

Action sociale

3.2.2. Valeur(heux)

Ce module s'adresse à un public de 30 à 65 ans présentant une faible estime de soi constituant un frein ou mettant en échec la concrétisation d'un projet d'insertion. En 2018, 4 modules ont été organisés.

3.3. Statistiques

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

En 2018, **819** personnes ont été convoquées et **475** bilans ont pu être réalisés (**58%**) dont **68** personnes suivies dans le cadre du projet « Mod'actions ».

Les freins identifiés

- Le manque de compétences professionnelles (54%)
- Une longue période d'inactivité (48 %)
- Le faible niveau scolaire (54% ont moins que le CE1D)
- Le manque de compétences sociales (24%)
- Les dettes (22%)
- L'isolement (19%)
- La santé mentale (24%)
- Le niveau de français (27%)
- Le logement (16%)
- La parentalité et les problèmes de garde d'enfants (16%).

En ce qui concerne le public « Mod'actions », les freins essentiels sont la non maîtrise du français (83,7%) et le manque de compétences professionnelles (76%).

Les orientations

Vers les services internes :

- Les SIS (12%) ;
- Le service Dynamisation et son Module « Coup de pouce » (8%) ;
- Le service Réinser (10 %) ;
- L'AS d'antenne (14%) ;
- L'Echelle des mots (11 %).

Vers les services externes :

- Opérateurs de formation (25%) ;
- Cours de FLE, Alpha, remise à niveau français-math (10%) ;
- Services nécessitant une approche spécifique (7%) ;
- AWIPH et le secteur des formations et travail adapté (2%).

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

195 jeunes ont été convoqués. **80** ont participé aux modules « Jeunes en Action » dont **73** ont signé un contrat F70bis avec le Forem. **51** ont réalisé un bilan individuel pour un total de **131** jeunes suivis en 2018.

Les freins identifiés

- Le faible niveau scolaire (62% ont moins que le CE1D)
- Le manque de compétences professionnelles (27%)
- Une période d'inactivité (40%)
- Un manque de compétences sociales (20%)
- Des difficultés d'apprentissage (20%)
- La santé mentale (13%)
- Un faible niveau en français/mathématique (11 %)
- La parentalité (14%),
- Les problèmes de dettes et logement (12%)

Les orientations

- Opérateurs de formation EFT-OISP - statut étudiant (14%)
- Cours de français FLE, alpha, remise à niveau français-math (5,1%)
- Accompagnement psy (3,8%)

Pour un tiers des jeunes ayant participé aux modules collectifs, l'accompagnement individuel a été maintenu malgré la fin de contrat F70bis. **50** jeunes (sur **64**) qui sont allés au bout de l'action ont eu une sortie positive d'insertion en formation ou en projet. Une partie d'entre eux a repris des études de plein exercice.

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.

Action sociale

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

94 personnes ont été rencontrées en entretiens individuels, 60 bénéficiaires répartis sur 4 sessions ont participé au projet et 44 d'entre-eux ont été au bout de l'action.

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

- 18 personnes vers les SIS ;
- 1 en RAE vers les Cafés emploi (projet ELHO) ;
- 8 personnes vers le service Dynamisation et le module Coup de pouce.

Les participants sont très éloignés de l'emploi et présentent d'importants freins en santé mentale. En raison de ces freins, certaines personnes ont uniquement bénéficié d'un suivi individuel. D'autres (23), ne sont pas allées au bout des modules collectifs, mais poursuivent un travail individuel soit avec la psychologue du service soit avec un service de santé mentale extérieur.

23 personnes ont été orientées vers une CRF ou ont poursuivi l'accompagnement psychologique au sein du CPAS. Nous avons pu observer une amélioration de l'apparence, une augmentation du sentiment de valorisation, une meilleure ouverture sur les soins en santé mentale ou une compliance aux soins. Pour les participants des modules collectifs, une dédramatisation des activités collectives a pu être enclenchée.

3.4. Analyse critique

Nous constatons toujours la présence de freins majeurs 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. 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.

Nous avons également observé que beaucoup de bénéficiaires ne se présentent pas aux rendez-vous fixés malgré les convocations de CAP Insertion, les sollicitations de l'assistant social d'antenne, nos appels téléphoniques.

Action sociale

• Dynamisation

1. Présentation générale

1.1. Missions

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

1.2. Chef de service

Brigitte HERMAN, attachée spécifique

1.3. Coordonnées du service

Rue des Forgerons, 9 - 4020 Liège
Tél. : 04/377 96 92
Fax : 04/377 96 99
Courriel : dynamisation@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 attachée spécifique (0,5 ETP)
- 1 psychologue (0,75 ETP)
- 2 assistantes sociales
- 2 éducateurs (1,40 ETP)
- 1 formatrice français/math alpha (logopède)
- 1 animateur
- 2 formateurs (1,80 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 afin de travailler leurs compétences sociales amenuisées par l'isolement, les échecs, les ruptures... mais pour lesquelles un projet d'insertion est envisageable.

L'objectif pour le stagiaire est de s'engager pendant **3** mois à se tester, d'identifier ses freins et ses éventuelles aspirations professionnelles. La notion d'engagement est au cœur de la démarche.

3. Activités développées en 2018

3.1. Le module « Coup de pouce »

Trois modules « Coup de pouce » ont été assurés. Le module est défini par une approche collective et individuelle 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 :

- **Atelier « Compétences Sociales »** : par le biais de mises en situations, 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 ressources (santé, logement, dettes, garde des enfants,...) ;
- L'organisation de visite de lieux de formations ;
- Une sensibilisation à l'informatique.

- **Atelier « Cuisine »** : de nombreuses compétences y sont 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. Différentes activités physiques sont proposées.

L'approche individuelle consiste en un travail 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 pour établir un projet réaliste.

Action sociale

3.2. Statistiques

Nous avons constaté un glissement d'un public apte à l'insertion socio-professionnelle vers un public plus fragile. La notion d'engagement est problématique.

En 2018, **81** stagiaires ont participé activement aux différents modules.

3.3. Analyse critique

Une partie du public qui est orienté vers le service ne répond pas toujours aux besoins professionnels ni aux prérequis à travailler pour y accéder.

Nous rencontrons une importante mixité au niveau des origines et des parcours. Parmi les **81** stagiaires, nous comptons **15** personnes hors UE et **8** UE. Parmi le public belge (**71,61 %**), nous comptons également un nombre important de stagiaires naturalisés belges.

Nous constatons la participation d'un nombre supérieur d'hommes (**50** hommes et **31** 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 ateliers constitue un lieu d'échange privilégié concernant toutes ces questions de codes sociaux, de citoyenneté.

Les niveaux scolaires du public sont très différents. Une partie importante présente un faible niveau scolaire (**32,10 %** ont au mieux un CE1D). Une partie conséquente n'a pas d'équivalence en matière de diplôme (**18,50%**). 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,...). Cette variété explique la complexité et l'importance d'une individualisation de l'accompagnement.

- Nous constatons une faible orientation des jeunes de moins de 25 ans (**3** au total), qui s'explique par l'existence de services plus spécifiques au sein du CPAS.

10 stagiaires ont été orientés vers un service spécifique en santé mentale et **8** ont acquis une meilleure confiance en eux et ont repris une démarche de remise à l'emploi.

Nous observons par ailleurs **12** abandons en 2018, souvent en début de module.

- Parmi les stagiaires actifs jusqu'au terme du module (**69**), nous relevons **40** projets orientés vers l'emploi/formation : **7** stagiaires ont eu accès à l'emploi à l'issue de la formation, **8** personnes étaient en RAE en fin de module. **33** personnes étaient en projet formation à l'issue du module.

- En fin de module, nous avons poursuivi les orientations plus spécifiques pour une partie du public, fragilisé par différents freins psychosociaux. Cet accompagnement s'affine toujours d'avantage ainsi que les collaborations extérieures. Nous remarquons une nette évolution de ces orientations.

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. 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.

Action sociale

• Insertion professionnelle

• Réinser

1. Présentation générale

1.1. Missions

La mission principale est l'insertion professionnelle. Le service s'adresse aux personnes aidées financièrement par le CPAS de Liège qui ont un projet professionnel réaliste.

1.2. Responsable

Karine DENOËL, chef de bureau spécifique

1.3. Coordonnées du service

Avenue Maurice Destenay, 1 - 4000 Liège

Tél : 04/220 59 25

Fax : 04/250 96 46

Courriel : info.reinser@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau spécifique
- 3 superviseuses
- 1 psychologue
- 1 jobcoach (Projet ELHO)
- 26 assistants sociaux dont :
 - 17 accompagnateurs (15,6 ETP)
 - 9 gestionnaires « mise à l'emploi » (7,2 ETP)
- 1 formatrice
- 8 agents administratifs
- 2 agents d'accueil sous contrat Art.60§7

2. Objectifs

RéINSER accompagne les bénéficiaires vers et pendant l'emploi. L'équipe assure :

- l'accompagnement à la recherche de formation et à la recherche active d'emploi ;
- le suivi des personnes en formation ;
- le suivi professionnel et social pendant l'emploi (Art.60§7 et Art.61).

RéINSER coordonne la gestion de **400** postes de travail sous contrat Art.60§7 en suivant les

directives du Comité Spécial du Service Social. Les personnes sous contrat Art.60§7 sont engagées dans les services du CPAS de Liège ou 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 2018

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 à les mettre en œuvre. Si nécessaire, un testing en français et/ou en informatique est réalisé.

Un suivi socioprofessionnel est maintenu pendant l'emploi. Les intervenants sociaux analysent les demandes d'aides à l'embauche et les aspects juridiques liés à la mise à l'emploi. Ce travail nécessite une formation continue des travailleurs en matière de législation sociale.

En outre, grâce aux subsides du Fonds Social Européen (FSE), RéINSER organise des préformations dans quatre filières regroupées au sein du projet Form'Emploi : agents de propreté ; personnel d'entretien ; accueil, communication et secrétariat de base (agents d'accueil) et employés administratifs. Des modules de perfectionnement en français ont été maintenus.

Le FSE nous a amenés à revoir nos contenus de formations et à mettre en place de nouveaux ateliers de suivi collectif pour les travailleurs pendant la durée du contrat Art.60§7, leur donnant ainsi une ouverture sur l'extérieur.

Le projet RELIANCE qui vise la redynamisation des quartiers de Sainte-Marguerite, de Droixhe et du Nord, en matière d'insertion socio-professionnelle, a été renouvelé pour la programmation FSE 2014-2020. Il finance **12** postes Art.60§7 dans les asbl de ces quartiers.

Dans le cadre de la convention cadre 2018 Forem-CPAS-Région wallonne pour le projet ELHO, un partenariat a été établi avec les CPAS d'Herstal et d'Oupeye. Ce projet vise le renforcement des compétences du public en matière

Action sociale

de recherche active d'emploi avec l'appui de jobcoachs/capteurs d'emploi. 3 sessions ont été organisées, chacune avec 8 séances d'ateliers collectifs.

L'accompagnement intensif était axé sur des séances de recherche individuelle dans un cadre collectif. Au terme des 4 semaines intensives, un stage en entreprise était proposé ou un module de formation de type court.

Quelques chiffres

Suivis individuels

- **3.460** dossiers actifs en 2018, dont **1.076** nouvelles demandes et **442** dossiers « emplois trouvés ».
- **1.076** nouvelles inscriptions dont **904** ont abouti à l'ouverture d'un dossier avec suivis.

Au 31/12/2018 :

- **1.121** personnes suivies à l'accompagnement ;
- **596** suivies par la mise à l'emploi ;
- **2** suivis d'indépendants « en couveuse » ;
- **13** contrats PFI ;
- **20** suivis d'emplois trouvés.

Tableau récapitulatif des formations 2018	Nombre de participants
Agents de propreté (4 groupes)	48
Techniciennes de surface (3 groupes)	34
Agents d'accueil	12
Agents administratifs	12
Total	106

La Mise à l'emploi

324 «emplois trouvés » ont été traités dont **118** ont débouché sur un engagement.

994 personnes ont été mises à l'emploi :

- **669** sous contrat Art.60§7 dont **288** nouveaux engagements ;
- **275** sous contrat Art.61 dont **118** nouveaux engagements.

La moyenne mensuelle de postes Art.60§7 occupés en 2018 est de **376,42** pour une capacité

budgétaire de **400** postes. Compte tenu des entrées et des sorties en cours d'année, RéINSER a suivi **669** personnes sous contrat Art.60§7.

310 offres d'emploi Art.60§7 ont été établies ou renouvelées.

Le projet ELHO

137 personnes ont participé avec une issue positive de mise à l'emploi pour **38** bénéficiaires. Il faut noter également, pour tous, les acquis en termes de méthodologie de recherche d'emploi. La dynamique de groupe qui a été impulsée dans les ateliers est un élément supplémentaire de maintien du public dans une attitude de recherche active alors même que les ateliers sont clôturés: les liens qui se sont formés en cours d'ateliers ont conduit les stagiaires à continuer à se soutenir mutuellement.

Les agents liés au projet ont eu la double mission de doter les stagiaires des aptitudes leur permettant de réaliser leur projet professionnel et de rechercher, parmi les bénéficiaires des CPAS concernés, les profils en adéquation avec les emplois ouverts dans les entreprises partenaires.

3.3. Analyse critique

Réinser a rencontré des difficultés de recrutement en candidats prêts à l'emploi et donc des difficultés à pourvoir certains postes.

La précarisation de notre population est croissante et une accumulation de freins est observée. Certaines de ces difficultés n'apparaissent qu'au moment de l'entrée en formation ou de la mise à l'emploi. Il y a alors lieu de gérer l'échec et d'en tirer le meilleur pour rebondir.

Il convient de noter aussi qu'une série de tâches sont invisibles dans les statistiques présentées : les investigations « emploi trouvé » qui ne débouchent pas sur une intervention, les entretiens de dernière minute, les réponses aux avocats ou aux organismes qui s'adressent à RéINSER en tant qu'employeur, les préparations des actions collectives ou individuelles etc.

Action sociale

• Service ELIS

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le Service ELIS propose 4 secteurs d'activités : aides jardiniers, brico-dépannage, transport social, aide ménagère. Le Service est agréé structure IDESS (Initiative de Développement de l'Emploi dans le secteur des Services de proximité à finalité Sociale) pour les filières brico-dépanneurs, jardiniers et le transport social.

IDESS :

- Permettre l'insertion socio-professionnelle de personnes peu qualifiées grâce à la création d'emplois sous contrat Art.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.

Aides ménagères :

- Permettre aux bénéficiaires l'accès à une aide de type ménager dont le tarif est adapté aux revenus ;
- Permettre l'insertion socio-professionnelle de personnes peu qualifiées grâce à la création d'emplois sous contrat Art.60§7 dans le cadre de l'agrément économie sociale du SPW.

1.2. Chef de service

Vanessa KAY, graduée spécifique en chef f.f.

1.3. Coordonnées du service

Rue Pierreuse, 117 - 4000 Liège

Tél. : 04/267 61 53

Fax : 04/267 61 59

Courriel : service.elis@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service

Pour les services agréés IDESS :

- 1 assistant social
- 1 éducateur spécialisé
- 1 agent administratif
- 1 référent technique aide technicien
- 1 chef d'équipe transport social (0,50 ETP)
- 5 tuteurs techniques (ouvriers polyvalents/ jardiniers, dont 1 SINE)
- 6 transporteurs sociaux (1 SINE + 5 postes Art.60§7, économie sociale dans le cadre de l'agrément du SPW)
- 10 ouvriers polyvalents/jardiniers (10 postes Art.60§7, économie sociale dans le cadre de l'agrément du SPW)

Pour la filière aides-ménagères :

- 1 agent administratif sous contrat Art.60§7 (0,66 ETP)
- 10 aides ménagères sous contrat Art.60§7

2. Objectifs

Assurer aux personnes engagées dans le service sous contrat Art.60§7 un encadrement adéquat.

IDESS :

- 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.

Action sociale

Aides-ménagères :

- Permettre aux bénéficiaires de garder un logement décent et de qualité.
- Contribuer au maintien à domicile des personnes en difficulté en collaboration avec les autres intervenants.

quota de 75h/an imposé par le Décret, il convient de réorienter vers un entrepreneur privé.

Les travaux de jardinage représentent une majeure partie du travail en haute saison et une rentrée financière non négligeable.

3. Activités développées en 2018

IDESS

Les aides techniques réalisent divers petits travaux.

L'équipe d'ouvriers fait souvent face à des demandes d'interventions urgentes émanant de clients ou de services du CPAS (Urgence sociale, Eco-Logement). Quand le logement est trop dégradé et que les travaux dépassent le

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 2018, **13** personnes sous contrat Art.60§7 ont travaillé dans le service.

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

	Brico-dépannage	Jardinage	Transport social
Nombre d'heures facturées	4128,81 h	1228,52 h	3608,20 h (+ 34.745 km)
Chiffre d'affaires	44.140,88 euros	13.453,11 euros	32.737,09 euros
Nombre de clients	358	122	250
Pourcentage public-précarisé	95,81%	96,72%	80,40%

Répartition des clients par taux horaire et par activité :

	10,10 euros/heure	12,10 euros/heure	15,00 euros/heure
Brico-dépannage	78,21%	17,60%	4,19%
Jardinage	67,21%	29,51%	3,28%

	De 2,60 à 3,60 euros/A-R	De 3,70 à 5,10 euros/A-R	De 5,20 à 7,50 euros/A-R	De 7,60 à 9,10 euros/A-R	Plus de 9,10 à 9,90 euros/A-R
Transport social	39,20%	10,40%	18,80%	12,00%	19,60%

Action sociale

En ce qui concerne les interventions en brico-dépannage, les heures prestées et les recettes diminuent mais le nombre de petits travaux augmente. Il est assez difficile de trouver des travaux/chantiers autorisés par le décret.

La progression des recettes « jardinage » est liée à une forte augmentation de demandes au tarif le plus bas et à des conditions climatiques favorables.

Dans le transport social, l'augmentation du chiffre d'affaire est due à un accroissement de la clientèle, de la distance à parcourir et au réajustement à la hausse du tarif kilométrique.

Suite au nombre de petits travaux en augmentation, le travail de l'accompagnateur social s'amplifie. Dès lors, les visites à domicile ne peuvent pas toujours être réalisées. Il est de ce fait parfois difficile d'identifier des besoins potentiels et de trianguler des pistes d'actions autour de la personne. A ce volet social s'ajoute le travail d'encadrement des agents engagés sous contrat Art.60§7.

De manière globale, les ouvriers sous contrat Art.60§7 s'investissent et se sentent valorisés au travers des services rendus aux bénéficiaires. Sur le terrain, ils bénéficient de l'encadrement technique des ouvriers-référents APE.

Le chef d'équipe, planifie les travaux et est l'intermédiaire entre le client et le respect de la réglementation. Il se heurte malheureusement trop souvent à des désistements, des annulations tardives et des revendications et doit endosser un rôle de médiateur.

Le recrutement d'ouvriers polyvalents/jardiniers sous contrat de travail Art.60§7 reste ardu. Un début de partenariat avec les Régies de Quartier commence cependant à porter ses fruits.

Aides-ménagères

En 2018, **12** aides ménagères sous contrat Art.60§7 ont travaillé dans le service pour **146** clients.

Le service a facturé **7.431,56** heures pour une recette de **36.209,22** euros.

Répartition des clients par taux horaire :

	2,50 €/heure	3,50 €/heure	4,50 €/heure	5,50 €/heure	6,50 €/heure	7,50 €/heure	8,50 €/heure	9,50 €/heure
% clients	25,00%	13,59%	13,04%	11,96%	16,85%	6,52%	3,80%	9,24%

Le taux annuel moyen est de **4,87€**.

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	1,91%	7,00%	14,01%	26,12%	21,02%	17,84%	10,19%	1,91%

Malgré le nombre d'aides ménagères en diminution, le chiffre d'affaire est encourageant. Si le nombre de clients est en baisse, les prestations chez un même bénéficiaire sont en hausse. Ceci pourrait témoigner d'une certaine fidélisation du client.

Le travail de l'accompagnateur social reste conséquent, entre l'encadrement de l'équipe des

aides ménagères et les visites à domicile préalables à toutes demandes.

La durée des contrats Art.60§7 diffère et engendre des fluctuations dans le nombre d'aides ménagères disponibles. Par ailleurs, il manque parfois de profils adéquats pour les postes à pourvoir.

Action sociale

C. INTERVENTIONS GRANDES PRÉCARITÉS ET COORDINATIONS PARTENARIALES

• Dispositif d'Urgence sociale

• Service d'Urgence sociale

1. Présentation générale

1.1. Missions

La première mission est d'apporter, sans délai, une réponse aux situations sociales exigeant une intervention immédiate :

- Les problèmes d'hébergement ;
- Les problèmes alimentaires ;
- Les problèmes de santé ;
- Les situations de crise, de détresse sociale et psychologique ;
- Les conflits (enfant maltraité, cas psychiatrique,...)

La deuxième mission 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.

1.2. Chef de service

Paula SALAZAR, chef de bureau spécifique

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable
- 1 psychologue
- 6 assistants sociaux
- 3 éducateurs (2,80 ETP)
- 2 agents administratifs (1,50 ETP)

2. Objectifs

Outre les missions de base décrites plus haut, le service est inscrit dans la dynamique partenariale du Relais Social du Pays de Liège (RSPL).

Il participe activement au projet « **Hébergement d'Urgence** » : Le DUS gère l'utilisation des lits d'urgence en Maison d'accueil. Il prend également en charge l'organisation de l'Abri supplétif (Plan Grands Froids) et en assure la gestion quotidienne.

Le Service gère également :

- Le projet « **Dispositif d'Urgence Sociale** » du RSPL ;
- Le projet « **Dispositif d'Urgence Sociale** » du Plan de Cohésion Sociale (PCS) ;

Il assure en outre la co-coordination et la participation active au Projet « Interface de Quartier » du RSPL visant l'insertion durable des personnes dans leur logement (**33** dossiers suivis).

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

- Organisation et gestion de l'Abri supplétif durant la période hivernale. Durant l'édition 2018-2019 du Plan Grands Froids, **287** personnes différentes ont été hébergées pour un total de **3.166** nuitées. Cela représente une moyenne de **25,73** personnes hébergées chaque nuit pour un taux d'occupation moyen de 102,95%.
- 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 » 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.
- Participation au projet et au groupe Technique Santé Mentale et Tranquillité Publique.
- Participation aux Comités d'accompagnement des différents projets du RSPL.
- Participation active lors du déclenchement des « Plans d'urgence sinistres » en collaboration avec le Service Social Communal.

Action sociale

- Prise en charge en urgence de personnes victimes de sinistres (25 en 2018), suivi et accompagnement en collaboration avec le Service Social Communal, les services Logement du CPAS, et mise en place d'un protocole de collaboration.
- Participation au projet « Fusion Liège ».
- Travail de « référent transitoire » par la psychologue du dispositif pour assurer le transfert de personnes souffrant de problèmes de santé

mentale de la première vers la seconde ligne.

3.2. Statistiques

L'équipe du Service d'Urgence Sociale est intervenue pour **1.492** personnes différentes en 2018 (jour et nuit), ce qui représente **3.633** visites d'utilisateurs, **428** missions en nocturne et **21.419** démarches effectuées pour, par et/ou avec les personnes rencontrées (entretiens, déplacements, accompagnements, etc.).

	2017	2018		2017	2018
Nombre de visites durant les heures de bureau	3.924	3.633	Nombre de personnes différentes reçues pendant les heures de bureau	1.381	1.251
Nombre de démarches/orientations effectuées durant les heures de bureau	18.262	17.668	Nombre de personnes différentes ayant fait l'objet d'une intervention nocturne	174	241
Nombre d'interventions nocturnes	496	428	Nombre d'hommes	973	924
Nombre de démarches effectuées en nocturne	3.364	3.751	Nombre de femmes	582	568

3.3. Analyse critique

Au fil des années, le travail de l'urgence sociale a beaucoup évolué. L'équipe a tendance à devenir une actrice à long terme de situations très difficiles.

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 niveau de la ligne d'urgence.

Les personnes sont souvent bloquées dans l'immédiateté, à la recherche de « petites solutions » à leurs soucis quotidiens.

Par ailleurs, les demandes d'hébergement pour les familles avec enfants (en situation illégale ou non) constituent un point d'attention. Il existe moins de places dans les Maisons d'accueil pour ce public et la durée d'hébergement est généralement plus longue en raison de la difficulté

grandissante de trouver un logement décent à un prix abordable.

Les difficultés se ressentent également dans la prise en charge des jeunes adultes et des personnes âgées.

Malgré l'existence d'un travail en réseau bien développé, il manque des « maillons » à plusieurs niveaux d'aide. Par ailleurs, les situations deviennent très complexes et il est de plus en plus difficile d'appliquer des procédures standardisées.

Les différents problèmes rencontrés durant l'année 2018 peuvent être résumés de manière non exhaustive, comme suit :

- Récurrence des problèmes liés à l'hébergement et au logement.
- Constance des problématiques liées aux ressources financières et à la complexité des démarches administratives.
- Augmentation des problématiques de santé, des personnes souffrant de handicap phy-

Action sociale

sique/mental, de cas psychiatriques lourds, de problèmes d'assuétudes, pour lesquels il est difficile de trouver des solutions adaptées. Travailler avec ce public, peu collaborant et peu régulier demande de grands efforts aux travailleurs sociaux.

- Manque de réponses adaptées pour les situations de femmes accompagnées d'enfants.
- Manque de motivation/implication des usagers qui constitue un frein à leur réinsertion.
- 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'implication du dispositif au sein de nombreux projets permet d'entretenir les relations partenariales essentielles à un fonctionnement optimal et continue d'enrichir le champ de compétences. La transversalité et le travail en réseau demeurent les pierres angulaires du travail quotidien. Malgré les difficultés pour rencontrer certains besoins des usagers, l'équipe se montre motivée et créative pour améliorer ses outils.

Action sociale

- **L'ASBL « Abri de nuit »**

1. Présentation générale

1.1. Missions

- Offrir une solution à toute personne en demande d'hébergement ;
- Offrir la possibilité de prendre une douche et de se désaltérer ;
- Offrir la possibilité de s'entretenir avec les éducateurs en vue d'une orientation pertinente selon la problématique identifiée, voire de l'activation d'une intégration sociale.

1.2. Chef de service

Paula SALAZAR, chef de bureau spécifique

1.3. Coordonnées du service

Rue Sur-la-Fontaine, 106 - 4000 Liège

Tél. : 04/237 00 57

Fax : 04/237 00 59

Courriel : abridenuitliege@gmail.com

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable (pour l'ensemble du Dispositif)
- 1 éducatrice en chef
- 1 psychologue
- 7 éducateurs
- 1 agent administratif (0,5 ETP)
- 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, de réorientation et suivi et de réinsertion ;
- Aider les personnes qui le souhaitent à sortir de la rue ;
- 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 2018

3.1. Activités développées complémentairement aux objectifs principaux

- Organisation du « Raid Aventure » et de diverses activités culturelles et sportives en collaboration avec le Service d'Urgence Sociale ;
- Octroi de « Kits à l'installation » ;
- 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 et « Accueil Botanique ».

3.2. Statistiques

836 personnes différentes ont été hébergés à l'Abri de Nuit en 2018 pour un total de **8.932** nuitées. Cela représente un taux d'occupation moyen de **106 %** et une moyenne de **24,5** personnes chaque nuit.

Caractéristiques des personnes hébergées en 2018 :

- 15,44 % sont des femmes
- 83,14 % sont des hommes
- 2,15 % des mineurs d'âge

Durant l'année 2018, l'Abri de nuit a reçu **10.970** demandes d'hébergement, soit **30** demandes en moyenne par soirée. Sur ces **10.970** demandes, **8.932** ont pu être rencontrées directement.

Sur les **2.038** demandes auxquelles il n'était pas possible de répondre directement, **571** ont pu être rencontrées indirectement : 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.

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

Action sociale

3.3. Analyse critique

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

Il a aussi beaucoup évolué depuis sa création : il est devenu un lieu plus construit où les problématiques des personnes sont prises en compte et, dans certains cas, prises en charge. C'est un lieu où les personnes peuvent, si elles le souhaitent, mettre en place un projet de sortie de rue.

Des activités extra muros y sont organisées et visent à développer les habiletés sociales. Ces activités sont une bulle d'oxygène pour beaucoup et donnent une autre perspective de l'avenir.

L'équipe constate, elle aussi, une recrudescence des problématiques de santé mentale. Elle rencontre, en outre, de plus en plus de difficultés à répondre aux situations de personnes avec enfant(s).

D'autre part, les Maisons d'Accueil constatent de plus en plus de demandes d'hébergement alors qu'il y a moins de places disponibles. L'augmentation de la durée moyenne des séjours, qui découle de l'absence de logements en suffisance sur le marché locatif pour un public précarisé, notamment pour les familles nombreuses, pourrait provoquer, en cascade, un engorgement des mêmes personnes au sein de l'Abri de nuit. L'année 2018 a déjà permis d'identifier ce risque. De plus en plus de personnes effectuent le chemin inverse, passant de la Maison d'accueil vers les Abris de nuit. Les personnes sans abri trouvent une zone de confort dont il est difficile de sortir.

De même que pour le service d'Urgence Sociale, le travail mené au sein de l'Abri est difficile et demande un effort important pour les travailleurs. L'équipe déploie le maximum des moyens mis à sa disposition pour apporter une solution la plus adaptée possible à chaque situation.

Action sociale

• Accès au logement

• Relais Logement

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le Relais Logement vise l'accès à un logement de qualité pour un public fragilisé ou précarisé et met en œuvre différents dispositifs pour stabiliser les locataires dans leur logement. Ses missions :

- **La mise à disposition de logements de transit** pour toute personne/famille privée pour des raisons de force majeure de son habitation. Cette mise à disposition s'accompagne d'un suivi social visant l'accès à un logement stable ;
- **Le contrôle de la qualité du logement** pour toute demande de garantie locative ;
- **Le maintien du locataire dans son logement** en améliorant la qualité des installations et équipements producteurs d'énergies et en menant des actions préventives ;
- **La constitution et l'analyse des demandes** d'intervention auprès de la Région wallonne pour les primes Mebar ;

- L'**accompagnement** des locataires et des propriétaires précarisés dans le cadre d'une demande de **prêt écopack** ou **rénopack**(partenariat avec l'ASBL « Liège Énergie ») ;

- En collaboration avec le Dispositif d'Urgence Sociale, la Cellule Eco-Logement assure le **relogement des personnes expulsées** suite à un arrêté d'inhabitabilité ;

- 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 ;

- Le Relais Logement **instruit les demandes de dérogations** aux critères d'attribution d'un logement social ;

- Dans le cadre des suivis des ménages accompagnés, le Relais Logement et les deux sociétés de logements sociaux de Liège ont passé une convention de partenariat qui prévoit un **suivi adapté aux locataires en difficulté** pour une période de 6 mois.

1.2. Chef de service

Valérie BERNARD, chef de bureau spécifique f.f.

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau spécifique f.f.
- 31 personnes (26,10 ETP)

Action sociale

Les Logements de transit et maisons solidaires	La Cellule Eco-Logement
<ul style="list-style-type: none">- 1 superviseur- 7 travailleurs sociaux (5 ETP)- 1 administratif- 1 agent technique (0,60 ETP)- 2 ouvriers polyvalents sous contrats Art.60§7- 1 technicien de surface sous contrat Art.60§7	<ul style="list-style-type: none">- 7 travailleurs sociaux (5,5 ETP)- 3 tuteurs énergie- 1 ouvrier polyvalent- 2 techniciens logement- 3 agents administratifs (2 ETP)- 2 agents administratifs sous contrats Art.60§7

2. Objectifs

- Mettre à disposition des logements de transit, d'insertion et d'habitat collectif et assurer un accompagnement social individualisé en vue de favoriser l'accès à un logement stable ;
- Favoriser l'accès à un logement conforme ;
- Vérifier l'état 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 ;
- Instruire les demandes de dérogation aux critères d'attribution d'un logement social au nom de la cohésion ou de l'urgence sociale ;
- Réaliser des accompagnements individualisés en matière de gestion des énergies ;
- Réaliser des bilans techniques et comportementaux en vue d'économies d'énergies ;
- Effectuer des travaux favorisant la diminution des consommations d'énergie ;
- Créer des outils d'intervention favorisant une politique préventive en matière d'énergie ;
- Instruire les dossiers MEBAR et assurer le prêt de convecteurs ;
- Offrir un accompagnement spécifique au public bénéficiaire d'une aide du CPAS et en situation de précarité énergétique dans le cadre des prêts Eco-pack et Reno-pack ;
- Mettre en place et assurer une procédure d'accompagnement à la recherche d'un logement pour le public expulsé suite à un arrêté d'inhabitabilité.

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

Logements de transit

48 ménages (**121** personnes dont **59** enfants) ont pu bénéficier des logements de transit en 2018.

L'étroite collaboration avec les sociétés de logement social et les bailleurs privés a permis de maintenir la durée d'occupation à une moyenne de 4,5 mois. Le turnover des bénéficiaires a varié au cours de l'année, alternant des mouvements d'entrées/sorties et des périodes de stagnation face aux difficultés des familles nombreuses à trouver un logement.

7 ménages, victimes d'un incendie, ont pu être relogés en urgence.

Parmi le public installé dans les logements de transit :

- **20** ménages occupaient un logement frappé d'un arrêté d'inhabitabilité ;
- **3** ménages étaient en situation d'errance en rue ;
- Les autres situations ont concerné des séparations de couples ou des ruptures familiales, des sorties de Maisons d'accueil ou d'hôpitaux.

Sur les **48** ménages accompagnés par une équipe éducative :

- **3** ont obtenu un logement social par dérogation aux critères d'attribution d'un logement social ;
- **22** ont trouvé un logement adapté dans le secteur privé et **3** dans le secteur public ;
- **2** ménages ont répondu à d'autres projets de vie.

Action sociale

En juillet 2018, une famille monoparentale a pu s'installer dans l'un des deux nouveaux logements d'insertion pour familles nombreuses inaugurés en 2017.

Le Relais Logement s'inscrit par ailleurs dans la dynamique du quartier d'Amercoeur et participe à l'organisation d'actions telles que :

- Le carnaval d'Amercoeur ;
- « Façades fleuries » ;
- La fête de quartier ;
- Les séances d'alimentation saine.

Il a également :

- Orchestré la journée sportive au cœur du site des Prébendiers (120 participants) ;
- Proposé des stages culturels et créatifs pour enfants en collaboration avec l'ASBL Dynalivres ;
- Maintenu sa collaboration avec la maison médicale «les Houlpays» (organisation d'ateliers culinaires par des diététiciens).

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.

Le dispositif de la Cellule Eco-Logement

La cellule Eco-Logement offre une approche conjointe logement/énergie. Le public y est accueilli par une cellule sociale et technique qui intervient tant au niveau technique sur les qualités et caractéristiques d'un logement que dans l'accompagnement social.

L'action conjointe des tuteurs énergie, d'agents techniques logement, renforcée par celle des travailleurs sociaux permet un audit sur la qualité du logement et sa performance énergétique. À partir de ce constat, une approche comportementale et/ou technique est proposée.

Deux ateliers de recherche de logements sont également mis en place pour répondre à la perte imminente ou effective d'un logement.

223 ménages ont été accompagnés dans leur recherche de logement ou dans une médiation

avec le propriétaire. Dans le cadre des dérogations aux critères d'attribution d'un logement social, la cellule a instruit **20** demandes. Elle a suivi **31** familles dans le cadre des ménages accompagnés.

En 2018, les agents techniques ont visité **799** logements et dénoncé **246** situations de logements non-conformes. Les tuteurs énergie sont intervenus pour **641** ménages en permettant la réalisation de travaux économiseurs d'énergie, 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 **30** ménages.

80 demandes ont été instruites dans le cadre des primes Mébar.

Par ailleurs, le Groupe d'Épargne Collective et Solidaire, ayant pour objet l'accès à la propriété de personnes financièrement précarisées, rassemble **13** 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. **7** ménages ont déjà acheté leur maison et restent impliqués dans le dispositif.

La cellule Eco-Logement a également mis sur pieds en 2018 des modules appelés « eco-clicks », ateliers pédagogiques sur le thème de la précarité énergétique.

Enfin, grâce à une collaboration avec le Bureau d'Aide Juridique (BAJ), une permanence juridique a été mise en place en mars.

Participation et implication à différents groupes de travail :

- Co-présidence de la sous-commission «Habitat» du PCS de la Ville de Liège ;
- Campagne «Propriétaires Solidaires» ;
- Groupe de pilotage du GECS (Groupe d'Épargne Collective et Solidaire) ;
- Réunions de concertation autour de l'art.23 (dérogation aux critères d'attribution d'un logement social) et le ménage accompagné avec la Maison liégeoise ;
- Dispositifs «Housing First» et «Capteur loge-

Action sociale

- ment» 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 ;

3.2. Statistiques pour l'année 2018

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	48	62	59

Site de Naniot

Composition des logements	1 chambre	2 chambres	Total	Logements occupés en 2018
Total	6	2	8	7

Nombre d'occupations	Nombre d'occupants	Nombre d'enfants	Total
18	20	3	23

Nombre d'isolés	Nombre de familles monoparentales	Nombre de Familles	Nombre de Couples
15	1	2	0
Femmes : 6 Hommes : 9	Femmes avec enfants : 1 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	Autres
15	1	1	1	0	1	1
Moyenne de temps d'occupation				115 jours		

Site des Prébendiers

Composition des logements	Studio	1 chambre	2 chambres	5 chambres	Total	Logements occupés en 2018
	1	5	6	1	13	13

Nombre d'occupation	Nombre d'occupants	Nombre d'enfants	Total
30	42	56	98

Action sociale

Nombre d'isolés	Nombre de familles monoparentales	Nombre de Familles biparentales
4	17	9
Femmes : 1 Hommes : 3	Femmes avec enfants : 16 Hommes avec enfants : 1	

Bénéficiaire du RI ou de l'aide sociale	Chômeurs	Travailleurs	Allocation d'handicap	Indemnités de mutuelle	Pension	Autres
25	4	1	4	0	1	7
Moyenne de temps d'occupation			5,5 mois			

3.2.2. La cellule Eco-Logement

- Visites Techniques : salubrité-sécurité

	Nombre de visites effectuées	Nombre de logements non conformes
Contrôle de salubrité et de sécurité	799	246

- Actions Tuteurs : Nombre total d'interventions des Tuteurs : 641

Bénéficiaires RI ou AS
608

Nombre de ménages bénéficiant de l'achat d'électroménagers	Guidance travaux	Interventions travaux	Conseils-info
30	0	47	242

- Action Mebar - Région Wallonne

	Permanences	Demandes instruites	Octroi
Nombre total	23	80	74

- Aide au relogement : un total de 223 ménages suivis par la Cellule Eco-Logement

Action sociale

Nombre de dossiers	Nature des interventions	Composition des ménages	Nombre d'ateliers de recherche logement	Nombre de participations
223	<ul style="list-style-type: none"> - 160 visites techniques - 34 arrêtés d'inhabitabilité - 16 Avis de non conformité de la DGO4 - 5 urgences (incendie) - 4 autres suivis - 4 dossiers de jugements par défaut 	<ul style="list-style-type: none"> - Couples : 4 - Cohabitant : 2 - Isolés : 68 - Familles : 85 - Familles monoparentales : 64 	101	307

Nombre de dérogations introduites	Nombre de dérogations accordées	Nombre garanties locatives - primes installations	Nombre de ménages accompagnés suivis
20	14	19	31

- Actions collectives (Eco-Clicks)

Eco-Click adulte (personnes)	Eco-Click Junior (personnes)
25	8

3.3. Analyse critique

Les logements de transit

L'année 2018 a fait montre d'une bonne articulation entre la Cellule Eco-Logement et les logements de transit.

Le service a connu moins de situations d'urgence suite à un sinistre (explosions, incendies,...) qu'en 2017. Toutefois, de nombreuses entrées en urgence dans les logements de transit ont dû être opérées.

Depuis 2016, les rôles de l'équipe éducative ont été redéfinis et la fonction de coaching, dédiée à la recherche de logement, consolidée.

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, un accompagnement de 3 mois est mis en place et le service a assuré l'interface entre le locataire et le propriétaire, le temps que la relation de confiance s'établisse. Pour certaines situations,

le dispositif «Housing First» a pris le relais.

Les personnes accueillies paraissent de plus en plus « abîmées ». Les problèmes de santé mentale sont importants et nécessitent de mettre en place des réseaux de plus en plus spécifiques.

Il est par ailleurs parfois difficile, dans le cadre de l'accompagnement social, de stimuler les gens dans leur recherche de logement : il est souvent nécessaire de se substituer à eux.

Face à la précarité financière croissante des occupants, les perspectives de pouvoir trouver un logement conforme à un prix décent s'amenuisent. Un réel coaching est nécessaire pour mobiliser les occupants et sensibiliser les propriétaires.

Les actions communautaires, en réseau et actions sur les quartiers

Depuis quelques années, l'implication du service dans les réseaux de quartiers a permis d'être clairement identifiés comme un partenaire et opérateur du logement.

Action sociale

Les Maisons solidaires

Le projet des Maisons solidaires a maintenu son taux d'occupation (8 femmes). Il nécessite un suivi particulier de l'équipe éducative pour apaiser, quand cela est nécessaire, les tensions.

La cellule Eco-Logement

Elle touche prioritairement des familles. Le travail de recherche de logement est difficile car l'offre de logement unifamilial à Liège reste peu accessible.

Les situations d'urgences incitent quant à elles à développer le travail en réseau. Le public de la Cellule Eco-Logement est un public fragilisé et un déménagement représente une étape difficile à franchir. Même en situation d'urgence, une offre d'hébergement peut être refusée.



Action sociale

• Accès aux soins de santé

• Relais santé

1. Présentation générale

1.1. Historique

Depuis le 1 septembre 2018, la gestion de l'Aide Médicale Urgente est regroupée au sein du Relais Santé alors qu'elle était jusque là gérée de manière conjointe avec le SADA. 3,8 ETP AS ainsi qu'1 ETP agent administratif ont été transférés du SADA.

1.2. Missions

Le Relais Santé reçoit toute personne en difficulté d'accès aux soins. Il permet un diagnostic de santé global et donne un accès direct aux soins en levant les obstacles administratifs.

1.3. Chef de service

Sara FASSOTTE, graduée spécifique en chef

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)
- 7 assistants sociaux (6,30 ETP dont 3 ETP mis à disposition par la Ville de Liège dans le cadre du PCS)
- 1 infirmière sociale (1 ETP)
- 3 médecins à la vacation dont un en qualité de médecin conseil
- 5 agents administratifs (4 ETP)
- 1 agent administratif mis à disposition par la Ville de Liège dans le cadre du PCS
- 2 agents administratifs sous contrat Art.60§7

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 2018

3.1. Activités développées

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

3.1.1. Fonctionnement et spécificité du travail social

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

La phase 2 de « MédiPrima » a été déployée en octobre 2017. Celle-ci entend l'implémentation des couvertures en médecine générale. A ce jour, nous sommes toujours en phase transitoire.

Gestion centralisée de l'Aide Médicale Urgente :

Depuis le 1er septembre 2018, Le Relais Santé a repris la gestion totale des aides médicales urgentes destinées aux personnes en illégalité de séjour, afin de simplifier les démarches.

En couplant l'enquête sociale et l'analyse du besoin médical, l'accès aux soins est facilité, ainsi que la gestion du suivi social.

Collaboration entre le Relais Santé et les antennes sociales de quartier :

Les bénéficiaires présentant une difficulté (absence provisoire de couverture mutuelle...) sont orientés par les antennes sociales au Relais Santé. Si besoin, des tickets médicaux sont émis. Seuls les soins urgents et ne pouvant être différés sont pris en charge.

La priorité est donnée à l'orientation du bénéficiaire. Il en va de même pour l'aide apportée aux antennes et aux autres services du CPAS afin de donner un « éclairage » santé permettant d'ai-

Action sociale

guiller, dans le respect du secret médical, l'assistante sociale titulaire et/ou le service spécialisé dans sa démarche d'accompagnement.

Poursuite du Co-pilotage du groupe de travail « Santé des Usagers » en collaboration avec le RSPL :

Le travail de recherche de pistes de collaborations et/ou d'actions qui permettraient de tendre vers une amélioration de l'état de santé des usagers se poursuit (ex : problématique du dépistage BK pour le public fréquentant les structures d'accueil de nuit et de jour – mise en place de séances de formations spécifiques courant 2019).

Expert du Vécu :

La collaboration fructueuse d'un an avec l'Expert du Vécu détaché du SPP-IS a pris fin en juin 2018.

3.1.2. Suivi des patients chroniques et gestion de la carte médicale

Le suivi des patients en aide médicale urgente fonctionne bien grâce à la carte médicale, déjà utilisée par ce public depuis 8 ans. En 2018, sur les **1.915** personnes qui ont sollicité une aide médicale, **327** 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. Ces suivis spécifiques sont aussi encodés dans la base de données « MédiPrima » afin que ces patients aient un accès facilité vers la médecine spécialisée en milieu hospitalier. Les collaborations avec le milieu hospitalier restent fructueuses. A notre initiative, une rencontre avec l'ensemble des structures hospitalières liégeoises a eu lieu en septembre 2018. Nos pratiques et collaborations s'en trouvent renforcées.

3.1.3. Prévention et éducation sanitaire

Mesure du recours à la médecine générale :

Les effets de la carte médicale restent significatifs: depuis 2013 et encore en 2018, on constate une diminution importante de la consommation générale de soins par patient.

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.

Par voie de conséquence, les prestations de spécialistes se stabilisent. Cette tendance, amorcée depuis 2014, se confirme. Il en est de même pour les examens médicaux. 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 encore.

À nouveau, ce constat est biaisé par les consultations couvertes par les cartes médicales valides. 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.

Autres actions de prévention

- Vaccination saisonnière contre la grippe (**29** vaccinations faites au sein du public SDF et **20** vaccins donnés à l'ASBL La Fontaine) ;
- 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. Bilan de santé et Collaboration avec Cap Insertion / Antennes / Services d'insertion

450 bilans (dont **94** pour Cap Insertion) ont été réalisés en 2018. Cap Insertion sollicite l'intervention du Relais Santé pour donner un éclairage médical dans l'écriture du parcours d'insertion socioprofessionnelle.

Parallèlement, certains usagers ont bénéficié d'un bilan préventif.

D'autres ont été orientés par leur AS d'antenne car des freins médicaux semblaient entraver leurs démarches d'insertion sociale ou professionnelle.

Action sociale

3.2. Statistiques

- **2.449** personnes différentes (**1.915** demandeurs d'asile et personnes en illégalité de séjour – **84** autochtones - **450** bilans de santé)
- **20.093** visites (moyenne par permanence: **58**)
- Patients chroniques en illégalité de séjour ou en séjour précaire: **327**
- Dossiers actifs en aide médicale et bilans de santé : **2.966** dont **1.030** nouveaux
- Nombre total de refus en aide médicale avec réorientation : **258**
- Nombre de consultations et d'avis médicaux du médecin conseil : **1.568**
- Nombre de consultations en lien avec le travail préventif : **454**.

Les statistiques de 2018 sont stables, comme en 2016 et 2017.

Seul un besoin médical attesté par certificat médical d'urgence permet le renouvellement d'une aide médicale. 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'usager, quand un besoin médical aigu se fait ressentir, d'être reçu le jour même ou le lendemain par l'assistante sociale afin de procéder à la relance de l'aide médicale. Le délai étant si court, les usagers ont pris conscience qu'il n'y avait pas lieu de relancer systématiquement l'aide médicale.

C'est ce qui explique en grande partie la diminution du nombre de dossiers actifs depuis 2016 (2016: **4.030** - 2017: **3.474** - 2018: **2.966**). Le travail administratif et social y afférant est toujours aussi important mais plus efficace.

Notons néanmoins l'augmentation du nombre de nouvelles demandes (2016: **851** - 2017: **982** - 2018: **1.030**). Le travail social qui en résulte est important.

Ensuite, cet équilibre peut s'expliquer cette année encore par la gestion efficace du suivi des patients chroniques.

La légère et constante hausse depuis 2016 est malheureusement toujours le reflet d'un besoin médical réel d'une population dont la précarité du statut se traduit indéniablement dans l'état de santé.

Du côté préventif, nous notons une certaine stabilité des bilans de santé, fruit d'un travail communautaire en terme d'accroche du public précarisé.

Enfin, il y a eu **1.568** consultations médicales en 2018 (2017: **2.014**). Leur diminution s'explique par le fait que les usagers sont orientés préférentiellement chez leur médecin traitant afin d'attester du besoin médical. De cette façon, notre médecin conseil a pu se consacrer davantage à une intervention plus pointue.

3.3. Analyse critique

Le Relais Santé a, cette année encore, travaillé intensivement à une prise en charge optimale du public dans une approche globale et spécifique. Le travail social d'orientation et de soutien qui est l'essence même de nos missions est de plus en plus complexe et délicat. Les constats sont alarmants et impliquent un travail réflexif important avec les opérateurs de terrain.

Par ailleurs, les défis auxquels nous avons été soumis depuis 2014 avec l'entrée en vigueur du système « MédiPrima » ont continué à occasionner des réflexions.

La centralisation de la matière AMU au sein du Relais Santé a aussi été, en 2018, un vrai défi. De toute évidence, cette nouvelle organisation était indispensable pour le public, fortement précarisé, qui avait besoin d'un suivi spécifique.

Action sociale

• Lutte contre le surendettement

• Service Énergie

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le service est ouvert à toute personne résidant sur le territoire de la Ville de Liège et rencontrant des problèmes de paiement de ses factures d'énergie (électricité et gaz) et d'eau. Il traite également les demandes d'allocation de chauffage (Fonds mazout).

1.2. Chef de service

Lysiane de Sélys, chef de bureau spécifique

1.3. Coordonnées du service

Rue Foidart, 85 - 4020 Liège

Tél. : Service Énergie : 04/349 38 91

Fonds mazout : 04/349 33 74

Fax : 04/349 38 83

Courriel : service.energie@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de service (0,40 ETP)
- 1 superviseur
- 9 assistants sociaux (8,80 ETP)
- 4 agents administratifs (3,20 ETP)
- 1 agent d'accueil sous contrat Art.60§7(0,50 ETP).

2. Objectifs

2.1. Au niveau curatif

2.1.1. Gaz – électricité

- Négociation avec les fournisseurs de plans de paiement, protection des personnes (statut de client protégé) et application du tarif social.
- Organisation de la Commission Locale pour l'Énergie. La CLE se réunit à la demande des Gestionnaires de réseau et de distribution.
- Application de la loi fédérale du 02/09/2002

(Fonds Énergie) : aide sociale financière aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face 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, qui permet aux personnes en difficulté, après enquête sociale, d'obtenir une intervention dans le payement de factures.

2.1.3. Mazout

- Réception 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 tenter d'y remédier.

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

Outre le travail quotidien lié aux missions et objectifs décrits ci-dessus :

- Organisation de séances d'information au service Dynamisation du CPAS ;
- Participation aux diverses réunions de la Commission Énergie de l'Union des Villes et des Communes.

3.2. Statistiques

3.2.1. Eau - gaz - électricité

Au 31/12/2018 le nombre de dossiers actifs était de **1.177**. Durant l'année, **1.027** nouveaux dossiers ont été ouverts et **3.253** personnes se sont présentées aux permanences.

Action sociale

Fonds Énergie

En 2018, nous avons analysé **919** demandes d'intervention au fonds Énergie (volet curatif). Ce Fonds est intervenu dans l'apurement de factures pour **489** ménages. **430** demandes ont fait l'objet d'un refus.

Les dettes prises en charge par le fonds Énergie sont majoritairement des dettes d'énergie mais également des dettes relatives aux factures de soins de santé.

Fonds social de l'eau en Région Wallonne

960 demandes ont été traitées :

- **699** demandes ont fait l'objet d'un octroi
- **261** demandes ont fait l'objet d'un refus

Les CLE (commissions locales pour l'énergie)

Durant l'année 2018, **20** réunions ont été organisées et **638** personnes ont été convoquées.

Seules **135** personnes ont répondu à la convocation.

3.2.2. Fonds social Mazout

1.058 demandes ont été traitées.

3.3. Analyse critique

Vu le prix de l'énergie, de plus en plus de personnes rencontrent des difficultés à assumer leurs factures.

Les situations rencontrées sont de plus en plus complexes. En matière d'énergie, l'analyse des consommations est compliquée par les changements fréquents de fournisseurs (clients victime de démarchage agressif voire litigieux) et les index estimés.

En matière d'eau, le fournisseur (CILE) fait preuve d'une procédure de recouvrement très sévère et nombreux sont les ménages qui se présentent à la permanence car il font l'objet d'une installation de réducteur de débit ou de coupure.

Action sociale

• Médiation de dettes

1. Présentation générale

1.1. Historique

En décembre 2018, le service a été scindé en deux cellules : « Médiation de Dettes Amiable » et « Règlement collectif de Dettes ».

1.2. Mission

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

- Lysiane de SELYS, chef de bureau spécifique pour la cellule « Médiation de dettes » ;
- Geoffrey FRANCOIS, chargé de mission pour la cellule « Règlement collectif de Dettes ».

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

Cellule « Médiation de Dettes Amiable »

- 1 chef de service (0,40 ETP)
- 5 assistants sociaux (4,30 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)
- 3 agents administratifs (2,80 ETP) dont un agent sous contrat Art.60§7
- 1 agent accueil (0,50 ETP) sous contrat Art.60§7

Cellule « Règlement collectif de Dettes »

- 1 attachée spécifique Juriste
- 1 graduée spécifique Juriste

2. Objectifs

Le service s'adresse à toute personne domiciliée à Liège qui rencontre des problèmes de surendettement.

Le service offre deux types de médiation :

2.1. La médiation amiable

Le médiateur joue un rôle d'intermédiaire entre le débiteur et ses créanciers. Il procède à un bilan de la situation financière, prend contact avec les créanciers, examine la légalité des engagements et négocie un plan d'apurement. Un suivi est assuré durant toute la durée du plan. Les dossiers sont gérés par les assistants sociaux.

Outre cette mission, le service assure des activités de prévention (budget ou du surendettement). Ces actions sont organisées dans le cadre du PCS de la Ville de Liège.

2.2. Le règlement collectif de dettes

Le règlement collectif de dettes est une procédure de médiation judiciaire. Pour bénéficier de cette procédure, la personne surendettée, seule ou avec l'aide du service, doit rédiger une requête et la déposer au Greffe du Tribunal du Travail.

Si le service est désigné comme médiateur, les juristes procéderont à la mission que la loi du 05/07/1998 relative au règlement collectif de dettes leur confie : réception des déclarations de créance, élaboration d'un projet de plan de règlement amiable, suivi de la bonne exécution de celui-ci une fois homologué (plan amiable) ou ordonné par le juge (plan judiciaire).

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

- Participation du service à de nombreuses tables rondes et formations continuées ;
- Diverses animations en matière de prévention: au service Dynamisation du CPAS de Liège et au sein de l'asbl « SOFT » ;
- Permanence mensuelle au Resto du coeur.

Action sociale

3.2. Statistiques

Au 31/12/2018 :

- Médiation amiable : **643** dossiers actifs.
- Règlement Collectif de Dettes : **158** dossiers actifs.

Durant l'année 2018 :

- Médiation amiable : **200** nouveaux dossiers.
- Règlement Collectif de Dettes : **7** désignations du service par le Tribunal du Travail.

3.3. Analyse critique

Médiation amiable

Les médiateurs de dettes sont de plus en plus souvent confrontés à des situations inextricables dans la mesure où le disponible à affecter aux dettes est minime voire inexistant.

Les ménages à faibles revenus n'arrivent plus à équilibrer leur budget, les charges du logement étant de plus en plus lourdes. Le service continue donc à renforcer 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 ». Le service cherche à renforcer les moyens humains en vue d'offrir cet accompagnement.

Règlement collectif de dettes

Un détournement a été découvert le 14 février 2018. Les services judiciaires sont en charge du dossier et le CPAS collabore pleinement. Le CPAS de Liège a pris, et prendra, les mesures conservatoires utiles pour défendre les intérêts de ses usagers et du centre.

Action sociale

• Aide à l'Enfance en difficulté

• Service Appui 0-18 ans

1. Présentation générale

1.1. Missions

Les missions du service sont à la croisée de plusieurs législations :

Les tutelles civiles

Loi Organique des CPAS de 1976, art. 63 à 68
Code civil : art 112 et suivants ; art.389 et suivants

Loi sur les Tutelles de 2002

Les placements d'enfants

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

Le RIS au bénéfice des mineur.e.s avec charge d'enfant(s) ou mineures enceintes.

L'aide sociale financière en faveur des MENA.

L'accompagnement social des familles fragilisées.

Les aides sociales en faveur des familles dites à «Naissances multiples»

Décret régional wallon du 25 avril 2002 créant l'aide à la promotion de l'emploi.

1.2. Chef de service

Bruna COLA

1.3. Coordonnées du service

Place Saint Jacques, 13 - 4000 Liège
Tél. : 04/220 58 08
Courriel : service.appui018@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable (0,5 ETP)
- 2 assistantes sociales
- 1 éducateur spécialisé
- 1 employée d'administration (0,5 ETP)

2. Objectifs

Pour chaque mission le service rencontre les objectifs poursuivis par les textes réglementaires.

Au regard de la spécificité du public rencontré, le service porte un objectif spécifique : maintenir les jeunes dans leur milieu naturel de vie en développant des suivis sociaux individualisés qui contribuent à les maintenir dans les familles. Nous visons une autonomie des jeunes via une prévention des désaffiliations graves (scolaires, ruptures familiales, placements aide et protection de la jeunesse...) prémices de trajectoires personnelles très précarisées.

3. Activités développées en 2018

Le service propose des actions sociales individualisées qui se déploient sur quatre axes :

- Examen du droit ;
- Insertion scolaire qualifiante visant l'autonomie du jeune ;
- Insertion familiale bienveillante, qui développe des réponses adéquates aux besoins du jeune et ne l'expose pas de manière permanente à de graves problématiques d'adultes ;
- Insertion sociale épanouissante par la participation à des programmes sociaux généraux (stages, vacances, Maisons de jeunes,...) et une intégration à des actions développées dans le quartier de vie (AMO, Ludothèques, Maisons de la Citoyenneté...).

Les activités du service s'articulent avec des partenaires organisés en réseaux d'intervenants :

- En interne : avec différents services du CPAS ;
- En externe : les services liés à l'obligation scolaire et la formation; le secteur de l'Aide à la jeunesse ; le secteur de la justice ; secteur de la santé (Hôpitaux, généraux et psychiatriques, Maisons médicales...); secteur de la guidance, des rééducations et du handicap ; ONE.

Les tutelles civiles

Les tutelles civiles des enfants mineurs d'âge sont confiées au CPAS par les juges de Paix des 4 cantons judiciaires implantés sur le territoire de

Action sociale

la Ville de Liège.

Le caractère « résiduaire » des missions des CPAS nous contraint à accepter la tutelle des mineurs d'âge si les personnes de l'entourage direct de l'enfant en refusent la charge. Le tuteur et le subrogé-tuteur sont désignés au sein du Conseil de l'Action sociale du CPAS à chaque nouvelle législature.

Le service Appui 0-18 ans est chargé d'exécuter les obligations parentales quant à la personne du mineur dans le respect des procédures du CPAS. Les assistantes sociales veillent au bien-être du mineur, notamment en organisant son hébergement, sa scolarité, sa socialisation, sa santé, la gestion des successions éventuelles etc.

Les services du Département Financier s'occupent des biens et patrimoine du mineur et gèrent les aspects financiers et comptables de la tutelle.

Toutes les nouvelles tutelles sont présentées au CSSS.

Les placements d'enfants

Quand une mesure de placement ou d'accueil doit être prise en faveur d'un mineur domicilié sur le territoire de Liège, le service réalise le placement et assure le suivi jusqu'à la reprise d'une vie familiale.

Pendant toute la durée du placement, les contacts avec les parents sont maintenus dans le cadre légal de leur réalisation.

L'examen du Revenu d'Intégration Sociale pour jeune fille enceinte ou mineur.e.s avec charge d'enfants.

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 est enceinte. Une attention particulière est accordée au suivi des jeunes parents et de l'enfant par une mise en réseau des divers intervenants

L'examen d'une aide financière en faveur des MENA

Un MENA, dont l'établissement sur le territoire est autorisé et qui est en ordre de documents d'identité peut solliciter une aide financière équivalente au RIS. Le service assure l'examen de l'aide sociale financière et le suivi social du jeune en collaboration avec le tuteur légal et le réseaux d'intervenants et services spécifiques (Live in Color,...).

L'accompagnement social des familles fragilisées

Chaque jeune et sa famille reçoivent une aide « sur mesure » dont la nature relève essentiellement de l'action sociale. Le fil conducteur des actions est essentiellement préventif pour éviter des désaffiliations graves et des mises en danger des mineurs. Le travail en réseau est essentiel.

Si des difficultés majeures persistent (maltraitements, négligences graves...), le SAJ et/ou le parquet de la jeunesse sont interpellés.

Les aides sociales en faveur des familles dites à « Naissances multiples »

La Région wallonne accorde une aide aux parents dont trois enfants ou plus sont nés endéans les 18 mois. Cette aide n'est pas soumise à des conditions de ressources. L'organisation et la gestion de cette aide est confiée aux CPAS.

Autres activités développées en 2018

- Transfert du SADA vers le service Appui 0-18 de tous les dossiers MENA en « Protection subsidiaire » et mise en place d'une ébauche de réseau-partenariat.
- Participation aux réunions Ville/CPAS/secteur privé concernant les « Séjours précaires et MENA ».
- Représentation du CPAS aux réunions de CAAJ du secteur de l'Aide à la Jeunesse.

Action sociale

3.2. Statistiques

Enfants aidés en 2018	
Tutelles	13
RIS mineures enceintes/enfants	8
ASF MENA	44
Placements	2
Accompagnements sociaux	118
Naissances multiples	3
TOTAL DES ENFANTS AIDÉS	188
TOTAL DEMANDES INDIVIDUELLES FONDS D'AIDE À L'ENFANCE	150

Les statistiques suivantes portent uniquement sur les nouvelles demandes

Nouvelles demandes 2018: **100**

Nombre d'enfants aidés : **130**

NOUVELLES DEMANDES 2018 PAR MISSION	
RIS	8
MENA	44
Tutelles	2
Aide sociale	41
Placements	5
TOTAL	100

ORIGINES DES NOUVELLES DEMANDES	
Secteur MENA (tuteurs/services sociaux...)	31
CPAS de Liège : antennes et services spécialisés	30
Bénéficiaires	17
SAJ/SPJ	9
Justice	6
Secteur social	3
Secteur médical	3
Secteur scolaire	1
TOTAL	100

Action sociale

- **Service d'accueil et Aide Éducative (SAAE) « la Maison Familiale »**

- 1 cuisinière
- 1 chauffeur, accompagnateur social
- 1 aide à la vie quotidienne

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le Service d'Accueil et d'Aide Éducative a pour missions :

- A titre principal, d'organiser l'accueil collectif et l'éducation de jeunes qui nécessitent une aide en dehors de leur milieu de vie ;
- A titre complémentaire, d'assurer la supervision ainsi que l'encadrement pédagogique et social de jeunes qui vivent en logement autonome ;
- A titre complémentaire, de mettre en œuvre des programmes d'aide en vue de la réinsertion des jeunes dans leur milieu de vie ;
- A titre complémentaire et uniquement lorsque, au sein d'une fratrie, un ou plusieurs membres sont pris en charge par le service en dehors de leur milieu de vie, d'apporter une aide aux jeunes et aux familles en difficultés par des actions socio-éducatives dans le milieu de vie.

1.2. Chef de service

Pierre CUYPERS

1.3. Coordonnées du service

Rue Louvrex, 37 - 4000 Liège
Tél. : 04/223 02 19 et 04/253 02 31
Fax. 04/222 97 28
Courriel : pierre.cuypers@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service
- 1 assistante sociale
- 9 éducateurs (7,5 ETP - 36h/semaine)
- 1 agent administratif (0,70 ETP)
- 2 ETP pour l'entretien général et la logistique

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

- 1 ETP éducateur

2. Objectifs

2.1. Généralités

L'objectif directeur est un retour de l'enfant en famille et une poursuite de son insertion dans ses milieux de vie naturels. Au fil du temps, les contacts avec les parents et les retours en famille se font de plus en plus rares et difficiles.

Le PEI (Programme Éducatif Individualisé) est le moyen principal pour atteindre cet objectif. Il est spécifique à chaque enfant et constitue le fil conducteur des interventions éducatives.

2.2. Scolarité

Nous fonctionnons avec diverses écoles, tous réseaux et types d'enseignement confondus. En cas de besoin, nous faisons appel à différents services de soutien ou de remédiation scolaire. Les parents gardent leurs prérogatives (choix d'enseignement – choix philosophique) et sont associés dans la mesure du possible au projet et à la vie scolaire de leurs enfants.

2.3. Thérapies et rééducations

Pour les prises en charge thérapeutiques et les rééducations, nous travaillons essentiellement avec les Centres de santé mentale, les CRA, les Centres de guidance et les services de Planning familial de la région. Des prises en charge chez des thérapeutes privés peuvent être envisagées et les rééducations logopédiques peuvent avoir lieu à l'école. Chaque enfant qui bénéficie d'un soutien psychologique est suivi par un thérapeute différent.

2.4. Loisirs et intégration sociale

Chaque jeune a la possibilité de pratiquer des activités sportives, culturelles ou artistiques.

Durant les congés scolaires, des stages et des séjours de vacances sont organisés avec de nombreux partenaires. Le choix fait l'objet d'une concertation avec les enfants afin de trouver un

Action sociale

équilibre entre l'intérêt du jeune, ses désirs et les possibilités d'organisation.

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, les enfants ont accès à de nombreux jeux de société et à une bibliothèque.

2.5. Santé

Nous travaillons avec la Maison Médicale du Laveu pour le suivi médical général. 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 2018

3.1. Activités développées pour les enfants :

- Poursuite de l'amélioration de la qualité de l'accueil des enfants par un renouvellement des aménagements (mobiliers 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, utilisation du jeu « Je grandis, mon corps aussi », créé par l'équipe;
 - en externe : théâtre, cinéma, bowling, lasergame, expositions, visites culturelles, sportives ou ludiques ...
- Préparation et mise en autonomie effective de deux adolescents avec accompagnement jusqu'à leur majorité ou la fin de la prolongation d'aide.
- Fin du processus de mise en autonomie entamé en octobre 2017 au bénéfice d'une jeune fille. À sa demande, elle a bénéficié d'une prolongation d'aide de 6 mois, accordée par le SAJ de Liège.

- Ouverture de la Maison Familiale vers l'extérieur : accueil des ami.e.s des enfants.
- Nouvelle approche du « conseil de participation » qui doit se tenir au moins une fois par an. Afin de le rendre plus accessible, plus efficace et intégré, nous l'avons divisé en 4 séances. Cela a permis aux enfants de s'y investir de manière plus approfondie et d'établir des délais plus réalistes. Nous avons ainsi, suivant les nombreuses propositions des enfants, revu la manière dont nous organisons les vacances scolaires. Pour l'année prochaine, l'objectif a déjà été décidé par les enfants : l'aménagement et la décoration de la Maison et du jardin.

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

Le projet éducatif, 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. La dernière révision date de novembre 2017 et il devra de nouveau être revu en 2019. Le ROI a lui aussi été revu et corrigé en novembre 2017.

Le conseil pédagogique 2018 fut l'occasion de revoir un certain nombre de procédures de fonctionnement interne. L'accent a été mis sur une organisation plus efficace des réunions d'équipe et une réflexion globale sur l'organisation des horaires a été entamée.

3.3. Analyse critique

Toutes nos actions en faveur des enfants sont évaluées en permanence et font l'objet d'un ajustement quotidien. La réunion d'équipe hebdomadaire en est la cheville ouvrière et le rôle de l'éducateur référent est ici essentiel.

La vie institutionnelle reste un écueil majeur pour les enfants. Nos efforts d'individualisation et de subjectivation se heurtent aux limites de la structure mais restent une valeur au centre de notre organisation.

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 se font rares (aucun en

Action sociale

2018) et la durée des placements s'allonge.

Nous veillons par ailleurs à l'équilibre des âges et du genre (8 garçons et 7 filles) dans le groupe. En 2017, l'équilibre des âges n'était plus respecté. En 2018, nous avons procédé à deux nouvelles entrées (2 fillettes de 5,5 et 9 ans). Une jeune-fille a quitté l'institution à la majorité et deux garçons vivent désormais en logement autonome. Petit à petit, le groupe redevient donc vertical.

La Maison Familiale est un lieu de vie qui fonctionne 24h/24, 7j/7. Elle voit donc s'entrecroiser au quotidien :

- Des aspects pédagogiques multiples et spécifiques ;
- Des aspects organisationnels importants ;
- Des aspects logistiques (pannes, détérioration, WC et éviers bouchés, courses alimentaires non livrées...).

Tout cela confère à La Maison Familiale une vie institutionnelle unique et inimitable !

Action sociale

- **Service d'Aide et d'Intervention Éducative (SAIE) « la route Buissonnière »**

1. Présentation générale

1.1. Historique

L'arrêté d'agrément du service en tant que SAIE est entré en vigueur le 1er avril 2018, autorisant un subventionnement récurrent par la Fédération Wallonie Bruxelles pour les frais de personnel et de fonctionnement.

1.2. Missions

Le service est agréé pour les missions suivantes :

- 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 ;

Le service prend en charge 13 mandants simultanément. Un mandat dure 6 mois et est renouvelable trois fois.

1.3. Chef de service

Bruna COLA, coordinatrice

1.4. Coordonnées du service

Place Saint Jacques, 13 - 4000 Liège

Tél. : 04/220 58 08 (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 employée d'administration (0,5ETP)

2. Objectifs

2.1. Apporter une aide éducative dans le milieu familial

Intentions et cadre

En parallèle aux actions reprises au mandat et répondant spécifiquement aux demandes et problèmes des jeunes et de la famille, les actions consistent, en accord avec les bénéficiaires, à tenter une mobilisation en vue de maintenir et/ou recréer différentes insertions: familiale, scolaire et sociale.

Actions

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

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

Intentions et cadre

Dans le cadre défini au mandat, la réintégration s'envisage avec le service qui a accueilli l'enfant. Il s'agit de tenir compte de « l'histoire » qui a conduit à l'écartement de l'enfant de sa famille mais aussi de s'ouvrir à de nouvelles possibilités de réécritures des trajectoires de vie.

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 seuls. 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.

Action sociale

3. Activités développées en 2018

En faveur des bénéficiaires

Le SAIE ne propose pas d'activités transversales, la réglementation de l'Aide à la Jeunesse exige un Programme Éducatif Individualisé (PEI) pour chaque enfant aidé.

Les suivis des familles et des jeunes sont toujours individuels. Ils s'appuient néanmoins sur un cadre collectif où il s'agit de créer une affiliation avec la famille.

En faveur des intervenants socio-éducatifs

Soutenir le travail avec les bénéficiaires suppose un dispositif d'aide aux intervenants articulé par une réunion d'équipe hebdomadaire et des rencontres individuelles coordinateur/intervenant socio-éducatif.

Ce dispositif interne s'appuie sur un dispositif externe :

- Formations individuelles inscrites dans un Plan de Formation de service.
- Supervision d'équipe mensuelle, menée par un service extérieur spécialisé dans le secteur de l'Aide à la jeunesse.

Conseil pédagogique

Le service a organisé un Conseil pédagogique dans le respect de la législation en la matière.

Tous les membres de l'équipe ont contribué au succès de cette journée de travail :

- **Code de déontologie** : chacun intervenant à choisi de développer un article du code de déontologie en perspective avec nos pratiques.
- **Les supervisions et formations** ont été évaluées et chacun s'est accordé sur l'idée de la nécessité de les poursuivre avec des partenaires de qualité. Tous relèvent la qualité des formations du service « Parole d'Enfants ».
- Le ROI que le service a choisi de nommer « **Charte des Engagements respectifs** » à été retravaillé et complété.
- Le processus de **participation des bénéficiaires** au travail réalisé avec eux et par eux : la position de transparence a été réaffirmée. Chaque intervenant lit avec les bénéficiaires tous les écrits officiels qui les concerne. Une page de ces rapports est réservée aux avis des familles qui sont retranscrits tels qu'ils ont été énoncés.

3.4. Statistiques

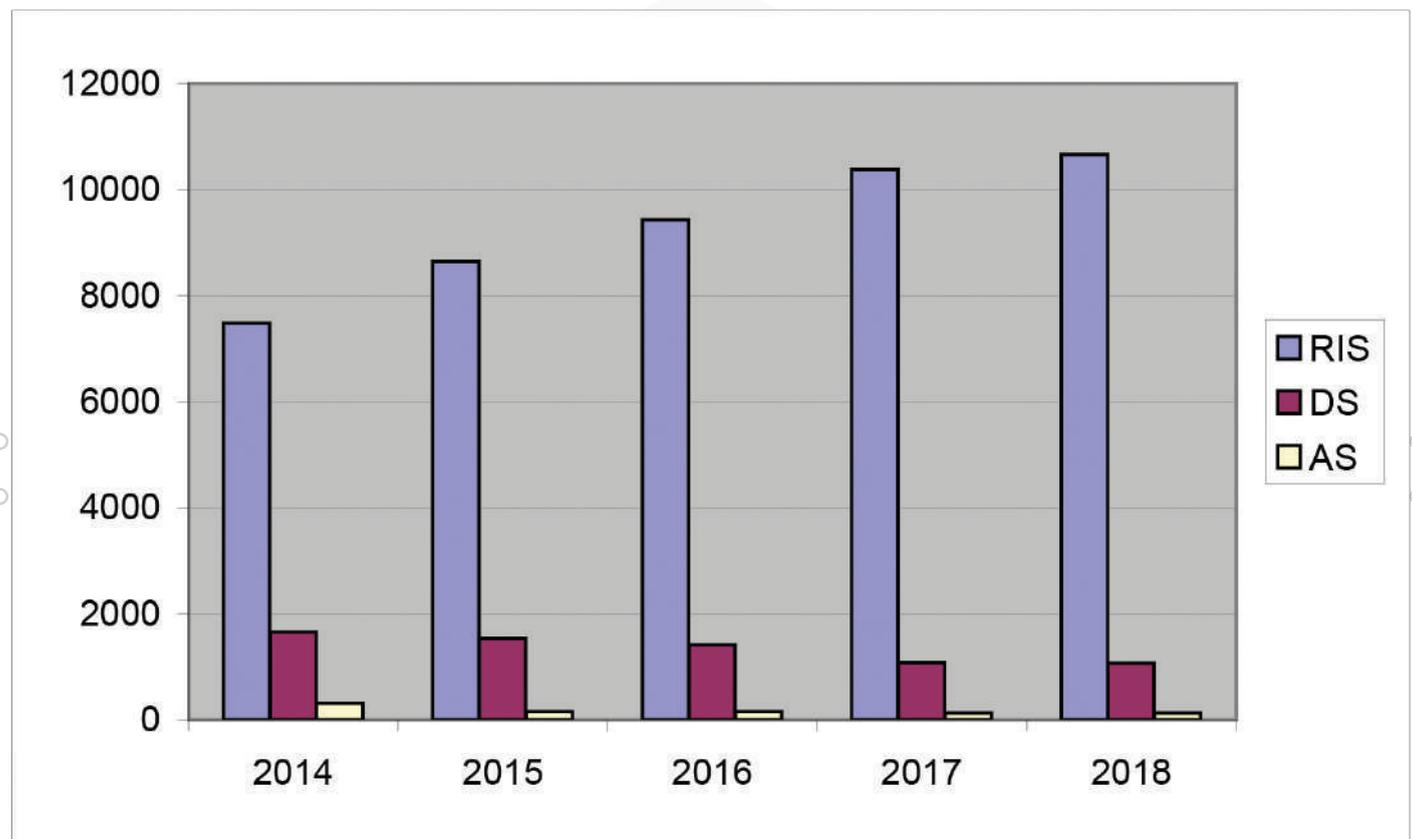
	Nombre mandats (SAJ ou SPJ)	Filles	Garçons	Nombre enfants	Âge moyen des enfants	Famille 2 parents	Famille monoparentale
Total	17	12	16	28	9,7	2	12

Action sociale

D. STATISTIQUES

Évolution des aides du CPAS de Liège ces 5 dernières années

Nombre de dossiers ayant provoqué un paiement (Moyenne mensuelle)				
	RIS	DS	AS	Total
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	10.376	1.077	127	11.580
2018	10.666	1.072	127	11.865



Action sociale

E. Associations partenaires

- **Articles 27 - ASBL**

1. Présentation générale

1.1. Missions

La contribution à la diffusion culturelle

Le réseau Article 27 Liège s'articule autour de **26 CPAS**, **66 associations sociales** et **180 structures culturelles** qui réduisent 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. La volonté d'Article 27 est de rendre le public « acteur ». Les actions d'éducation permanente touchent un large public.

L'accompagnement vers une réflexion critique

Parmi les projets récurrents, il y a l'encadrement de comités de spectateurs, groupes d'utilisateurs de tickets « Article 27 » qui se réunissent autour de différentes activités culturelles.

Cette démarche leur permet de ne pas rester isolés, de passer d'une consommation passive à une citoyenneté active, de rencontrer diverses formes culturelles, 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 de débats, d'échanges et de découvertes.

1.2. Chef de service

Marc DECKERS, coordinateur

1.3. Coordonnées du service

Asbl Article 27 Liège
En Féronstrée, 92 - 4000 Liège
Tél.: 04/ 222 19 21
Courriel : liege@article27.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 coordinateur
- 2 animateurs/chargés de projet
- 1 employé d'administration

2. Objectifs

Les actions menées ont pour objectifs :

- De permettre aux usagers de dépasser leurs craintes et leurs représentations concernant la difficulté et l'inaccessibilité de la culture et des arts ;
- De motiver les participants à prendre part à un projet en groupe, de tenter de développer les connaissances nécessaires à la découverte d'un art et de construire des outils permettant de stimuler leur imagination et favoriser leur épanouissement.

3. Activités développées en 2018

2018 a été marquée par la mise en place de grands chantiers, parmi lesquels :

- La conception du nouveau logiciel qui éditera dès 2019 les tickets « Article 27 » ;
- La création d'un nouveau rendez-vous intitulé : « Retour vers la Culture », des sorties collectives encadrées et menées en collaboration avec les services pédagogiques des principales institutions culturelles liégeoises. Ces rencontres sont l'occasion de renforcer les liens avec le public, avec les partenaires et d'encore mieux exploiter les outils pédagogiques spécifiques à Article 27 ;
- Le renforcement des collaborations avec les institutions culturelles liégeoises, sans pour autant négliger les services de la Proximité et de la Lecture publique de la Ville de Liège.

Les autres activités :

- Les **comités de spectateurs** : Article 27 a poursuivi et conclu son travail d'éducation permanente avec le comité des « Acticulteurs » et le comité de spectateurs de la région d'Ourthe-Ambève. Le comité de spectateurs Hesbaya, quant à lui, poursuit ses activités. En collaboration avec la régionale PAC, un nouveau comité de spectateurs sera créé et visera le public des antennes du CPAS de Liège.
- **Sensibilisation** : l'équipe d'animation s'est

Action sociale

rendue dans une classe de futurs éducateurs de la Haute Ecole de la Province de Liège pour les sensibiliser à l'importance de l'accessibilité et de la médiation culturelle. Les futurs agents d'accueil du CPAS de Liège ont été formés à la distribution de tickets et une rencontre a été organisée pour les travailleurs sociaux.

- **Alimentation saine au cœur de Liège** : avec les différents partenaires, Article 27 a pris part à l'organisation des visites dans le cadre de ce projet.
- **Notre alimentation, un engagement citoyen** : Article 27 s'est associé au Plan de Cohésion sociale (PCS) de Liège et au GSARA pour la réalisation d'un film documentaire didactique.
- « **Un Livre pour Noël** » : cette action, menée en partenariat avec la librairie « La Parenthèse », vient en complément et en soutien aux partenariats avec les bibliothèques. Elle est desti-

née aux enfants dont les parents perçoivent, du CPAS de Liège, un revenu d'intégration et a pour objectif d'inciter les enfants à la lecture. Cette année, 11% des personnes contactées seulement - soit **313 familles (837 enfants)** - sont venues retirer leur bon d'achat. Bien que munies d'un chèque-cadeau, les familles de **80 enfants** ne sont pas allées au bout de la démarche. Néanmoins, les familles qui se sont présentées proviennent des quartiers avec lesquels Article 27 a réalisé des activités dans le cadre du rendez-vous mensuel « Livres, Croissant et Chocolat », et des stages d'été en bibliothèque. Ces actions combinées ont donc un réel impact.

Au total, les travailleurs d'Article 27 ont pris part à plus de **416 activités différentes**. **3050 personnes** (contre 2.613 en 2017) ont participé aux **171 activités publiques** encadrées par les animateurs liégeois.

3.1. Faciliter l'accès à toute forme d'expression artistique pour tout utilisateur

Utilisation des tickets								
Années	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de tickets utilisés	28.888	29.752	27.688	24.135	25.313	23.429	25.069	24.652
Taux d'utilisation moyen	81%	82%	83%	69%	76%	69%	78%	61%
Tickets sortants (utilisés en-dehors de la Cellule)	1.105	1.297	891	777	1.065	876	825	860
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	4.686

Action sociale

3.2. Répartition de l'utilisation des tickets Article 27 par discipline

Genres culturels	Nombre de tickets utilisés en 2016	Nombre de tickets utilisés en 2017	Nombre de tickets utilisés en 2018	% du total
Animation Article 27	84	460	220	3%
Arts de la scène	312	471	402	1%
Arts forains /Arts de la rue	1.026	1.197	1.760	11%
Ateliers	66	72	33	0%
Bibliothèque	0	838	1.024	6%
Cinéma	9.150	10.021	8.332	52%
Conférence	1	0	0	0%
Jardin / Plein air	35	7	2	0%
Jeune Public	45	111	35	0%
Musée / Exposition	2.222	1.319	1.729	11%
Musique	713	1.542	1.746	11%
Patrimoine	455	582	683	4%
TOTAL	14.109	16.620	15.966	100%

Action sociale

• Vaincre la Pauvreté - ASBL

1. Présentation générale

1.1. Missions

L'ASBL Vaincre la Pauvreté est chargée par le CPAS de Liège, notamment, de réaliser des projets et activités visant à promouvoir la participation sociale et l'épanouissement de ses usagers.

1.2. Chef de service

José LAMPREIA, coordinateur

1.3. Coordonnées du service

Adresse : Rue d'Amercoeur, 60/17 - 4020 Liège
Tél. : 04/344 60 44
Fax : 04/344 60 47
Courriel : vaincrelapauvrete@gmail.com

1.4. Composition de l'équipe

- 1 coordinateur
- 2 travailleurs

2. Objectifs

Depuis 2003, l'ASBL Vaincre la Pauvreté cherche, au travers de ses diverses activités, à lutter contre l'exclusion sociale et à rendre accessibles des services souvent délaissés chez les bénéficiaires des services du CPAS de Liège, afin de favoriser l'échange et l'épanouissement de chacun.

3. Activités développées en 2018

En 2018, comme durant les années précédentes, l'ASBL Vaincre la Pauvreté a fonctionné tantôt en son nom propre, tantôt au nom du CPAS de Liège, tantôt en partenariat avec d'autres associations.

Action Maison de repos

Elle permet aux bénéficiaires du CPAS de Liège séjournant en maison de repos de bénéficier d'une aide financière pour participer à une activité extérieure. L'ASBL a pu intervenir pour **24** personnes en 2018.

Journée récréative/sportive du Relais Logement

Vaincre la Pauvreté est associée à la journée récréative/sportive du relais logement du CPAS de Liège. Cette activité remporte toujours un franc succès.

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, VLP a pu proposer diverses activités en 2018 : journées récréatives avec un goûter offert aux enfants, balades à la Chartreuse, activité sur les produits d'entretien bios, journée à Wégimont, petit déjeuner, visite à la Maison de la Science, etc. La Fête des Familles a quant à elle réunit près de 150 personnes.

Projet Façades Fleuries

Ce projet a été mis en place pour la sixième année consécutive, en partenariat avec le Relais Logement.

Il a permis aux résidents du Relais Logement et du Complexe d'Amercoeur de faire leurs propres jardinières lors d'une après-midi. **55** personnes ont pris part à cette activité. Les enfants de l'école des devoirs Natolo ont prêté main forte. Cette activité, qui rassemble plusieurs générations, est de plus en plus appréciée de tous.

La Fête de la Soupe

Cet événement a remporté, cette année encore, un franc succès, rassemblant près de **300** personnes.

Atelier lecture

L'ASBL a mis en place un atelier de lecture dans les locaux des Restos du Cœur de Liège.

Journée Mondiale du Refus de la Misère

Le 17 octobre est la journée symbolique de l'importance de la lutte contre la misère. Le thème retenu par l'ONU cette année était

Action sociale

« s'unir avec les plus exclus pour construire un monde où les droits de l'homme et la dignité seront universellement respectés ».

Vaincre La Pauvreté a décidé de s'inscrire dans cette action en informant et en proposant diverses interventions (affichage, accrochage de foulards blancs, « arbre pour les droits »). Plus d'une centaine d'entités ont été contactées. Pour une première année, le résultat fut très positif.

Action Grand Froid

Vaincre la Pauvreté a décidé de s'inscrire dans les actions « Grand Froid » et a ainsi pu remettre près de **1200** pièces de vêtements chauds au Relais Social de Liège.

Travail d'intérêt général

En 2018 VLP a accueilli deux personnes afin qu'elles puissent effectuer leur peine de travail. L'un comme l'autre ont parfaitement intégré l'équipe en y apportant leur expérience professionnelle.

Travailleurs Art.60§7

En 2018 VLP a engagé **2** travailleurs sous contrat Art.60§7 qui sont une aide considérable

Action sociale

• Coup d'Envoi - ASBL

1. Présentation générale

1.1. Missions

L'ASBL réalise des projets et activités visant à promouvoir l'accès au sport pour tous.

1.2. Chef de service

Laurent FACH, coordinateur

1.3. Coordonnées du service

Rue d'Amercoeur 60/17 - 4020 Liège
Tél. : 04/344 60 41
Fax : 04/344 60 47
Courriel : laurent.fach@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 coordinateur
- 1 chargé de projets
- 1 travailleur sous contrat Art 60§7

2. Objectifs

L'ASBL 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 2018

Comme durant les années précédentes, l'ASBL a fonctionné tantôt en son nom propre, tantôt au nom du CPAS de Liège, tantôt en partenariat avec d'autres associations pour proposer diverses activités. Voici les principales :

L'opération «Tickets »

L'ASBL a fourni plus de **12.000** tickets «Coup d'envoi» permettant aux bénéficiaires d'assister à des rencontres et manifestations sportives.

Intervention dans les cotisations et les stages sportifs

L'ASBL a participé au financement d'inscriptions à un club 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. Elle a enregistré **554** dossiers (**697** bénéficiaires) pour un total d'intervention de **51.707,30 €**.

Journée sportive

Le 20 avril 2018 a eu lieu dans les installations du Blanc gravier et en collaboration avec l'ADEPS une journée sportive destinée aux Services d'insertion sociale du CPAS (diverses initiations) à laquelle une cinquantaine de personnes ont participé.

L'atelier Marche

Pour la 5^{ème} année consécutive, l'ASBL a organisé son atelier « Marche », comprenant 9 marches d'une distance de 5 km à 10 km. Les personnes qui s'engagent doivent participer à toutes les marches, respecter les horaires et l'esprit de groupe.

Après avoir parcouru ces différentes étapes avec succès, les bénéficiaires les plus assidus ont participé à une dernière grande marche à Pairi Daiza.

Parcours Alimentation saine

Organisation de trois rendez-vous avec un parcours « Alimentation saine », avec différents partenaires.

Le but de ces parcours sous forme de marche active est la découverte de potagers, jardins partagés, vergers et sentiers gustatifs. Ces activités sont gratuites pour le public précarisé.

L'ASBL a également tenu un stand lors de la journée de l'alimentation saine du 9 octobre 2018.

Lotto Run Liège

Le 7 décembre 2018, l'ASBL a organisé son 7^{ème} « Lotto Run » rassemblant 39 équipes (+ de **120** personnes) constituées de 3 coureurs qui font respectivement 2, 4 et 6 km et doivent terminer le cross ensemble. Les spectateurs étaient nombreux.

Action sociale

Stages de football

En collaboration avec le club de football de Jupille, trois stages ont été organisés durant les vacances de Pâques et d'été 2018, auxquels ont participé près de 60 enfants issus principalement des quartiers de Jupille, Bressoux, Wandre et Droixhe.

Le Mundialito 2018

En écho à la coupe du monde de football 2018, l'ASBL a organisé, sur le modèle de ce qu'elle avait déjà entrepris avec succès lors de ses « Mundialito 2010 et 2014 » et de ses « Eurocup 2012 et 2016 », son propre tournoi réservé à 32 équipes de minimes de toute la province.

L'objectif est de donner l'occasion à des enfants de 11 à 13 ans de rencontrer, ballon au pied, de nouveaux camarades tout en arborant les couleurs de l'un des pays qualifiés pour la « vraie » coupe du monde. Tous les clubs à finalités sociales de Liège y ont participé.

Cette organisation fut une grande et belle réussite, avec un public nombreux et un écho important dans la presse locale.

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 et à moindre coût.

Grâce à la convention passée avec le CPAS de Liège et plus particulièrement le service Dynamisation, les stagiaires du CPAS se rendent plusieurs fois par semaine, en compagnie d'un coach sportif, à la salle de fitness de Naimette-Xhovémont pour des ateliers divers. Coup d'envoi leur fournit l'équipement sportif.

Le Journal «Coup d'envoi»

Tiré à plus de 4.000 exemplaires, le trimestriel est un outil de communication pour informer sur les activités de l'ASBL.

Divers

L'ASBL Coup d'envoi organise et collabore à l'organisation de différentes activités sportives à destination du public cible (organisation de la journée sportive avec le Relais Logement du CPAS, collaboration avec la Ville de Liège pour l'organisation du challenge inter-amitié regroupant plus de 800 joueurs de mini-foot).

Action sociale

• Liège Énergie - ASBL

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le travail de Liège Energie se décline en 3 missions principales à partir desquelles de multiples actions sont mises en place :

- L'octroi des prêts à tempérament à taux 0%, destinés à réaliser des travaux permettant de réduire la consommation énergétique.
- 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 pour les ménages liégeois.
- La fourniture aux habitants, aux propriétaires et aux gestionnaires d'immeubles de logements, d'informations, des conseils ou, le cas échéant, de services pouvant directement ou indirectement contribuer à toute forme d'économie d'énergie.

1.2. Chef de service

Gün GEDIK, Délégué à la gestion journalière

1.3. Coordonnées du service

Rue Léopold, 37 - 4000 Liège
Tél. : 04/221 56 40
Fax : 04/221 56 49
Courriel : info@liegeenergie.be
Site web : www.liegeenergie.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 délégué à la gestion journalière
- 2 agents gestionnaires de dossiers (dont une mise à disposition du CPAS de Liège)
- 1 agent technique
- 1 responsable communication
- 1 assistante sociale (via mise à disposition du CPAS de Liège)
- 1 agent « financier »

2. Objectifs

L'objectif principal de Liège-Energie est la réduction des consommations énergétiques des Liégeois, ainsi que l'amélioration de la qualité des logements.

Liège-Energie participe et développe activement des actions qui répondent aux objectifs développés par la Ville et le CPAS de Liège :

- 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 ;
- participation au projet européen INTERREG CAN et ACE-RETROFITTING.

3. Activités développées en 2018

Liège-Energie a poursuivi l'accompagnement des citoyens liégeois dans le cadre de l'éco-renopack via la Société Wallonne du Crédit Social et le Fonds du Logement de Wallonie.

En 2018, **211** logements ont été rénovés pour un montant de 4 millions d'euros et un gain théorique de 4.809 TCO2 dont :

- 33 % de ménages disposant d'un revenu \leq à 21.900 euros ;
- 15 % de ménages disposant d'un revenu supérieur à 21.900,01 et \leq à 31.100 euros ;
- 17 % de ménages disposant d'un revenu supérieur à 31.100,01 et \leq à 41.100 euros ;
- 36 % de ménages disposant d'un revenu supérieur à 41.100,01 et \leq à 93.000 euros.

Les investissements représentant **410** mesures parmi lesquelles :

- 244 liées à la salubrité du bien
- 94 liées à l'isolation
- 44 liées à l'installation de chauffage
- 19 liées à la sécurité (installation électrique)
- 8 liées à l'énergie renouvelable
- 1 audit

Au niveau communal, Liège-Energie développe les actions d'un projet européen visant à amplifier les mesures et à innover dans les actions à entreprendre à l'échelle des quartiers de la Ville pour booster la rénovation énergétique des logements.

Action sociale

Ce projet a été baptisé « A Liège, des Quartiers Actifs pour le Climat » et s'articule autour de 7 actions prioritaires. Ce projet intègre 10 partenaires à travers l'Europe.

Liège Energie collabore activement avec différents services de la Ville et du CPAS :

- Collaboration avec les acteurs publics du logement et de l'énergie à Liège ;
- Suivis individualisés des ménages du Logis Social de Liège (diagnostic énergétique de 219 logements) avec le soutien du CPAS de Liège dans le cadre du Plan d'Action et de Prévention de l'Energie de la Wallonie ;
- 8^{ème} participation au Salon HABITAT (plus de **1.800** participants) ;
- Entretiens individuels avec plus de **800** ménages dans le cadre de la thermographie aérienne de la ville de Liège.
- Collaboration avec les services de la Ville de Liège, les guichets de l'énergie, le service de l'urbanisme (plus de **1.000** ménages sensibilisés)



Action sociale

• Service d'activités citoyennes des Vennes

1. Présentation générale

1.1. Missions

Le SAC des Vennes déploie son action sur le site de logements sociaux « La Maison Liégeoise ». Une convention cadre est conclue entre le Forem et le Fonds du logement pour amplifier les synergies entre les politiques d'insertion des régies de quartier et du Forem.

Ses missions s'articulent autour de 2 axes :

L'insertion socioprofessionnelle

Le SAC a deux pré-formations professionnelles : « rénovation de bâtiments » et « techniques de vente ».

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.

La dynamisation de quartier

Par les relations nouées avec les habitants, par les partenariats avec les associations locales et les structures sociales, le SAC contribue à renforcer les liens entre les habitants, à développer leur sens de la responsabilité, et participe à la construction d'une citoyenneté active.

Différents partenariats sont développés

- Institutionnels, avec le Fonds du Logement Wallon, La Maison Liégeoise, le Forem, la Ville de Liège et le CPAS de Liège ;
- Locaux, avec toutes les forces vives du quartier.

1.2. Chef de service

Au sein de l'ASBL,
Matilde MENDEZ, coordinatrice administrative

1.3. Coordonnées du service

Avenue Reine Elisabeth, 39 - 4020 Liège
Tél. : 04/342 34 20
Gsm : 0472/198751

1.4. Composition de l'équipe

- 1 médiatrice sociale (agent du CPAS)
- 1 encadrant technique en bâtiment (agent de La Maison Liégeoise)
- 1 encadrant technique en vente sous contrat Art.60§7 ;
- 1 animateur des ateliers « artisanat » (engagé via chèque ALE)

2. Objectifs

Les habitants fréquentent le SAC pour diverses raisons : emploi, formation, logement, suivi social de première ligne, information sur le quartier. Outre les missions décrites plus haut, l'équipe est amenée à répondre aux demandes, en particulier des locataires des logements sociaux où le service est implanté. Certaines personnes peuvent être aiguillées vers la pré-formation du SAC, d'autres sont orientées vers un service compétent. Les actions se font via différents moyens : visites d'entreprises, informations diverses, organisation d'activités sociales, sportives et culturelles.

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

3.1.1. Activités sociales

Remises à niveau

Des remises à niveau sont organisées en français et mathématique. Un suivi psycho-social des stagiaires est organisé, comprenant notamment des recherches de formations et emplois avec la CAP Forem et des recherches de stages en entreprise.

Initiation à la vie sociale

Le SAC participe et organise différentes activités culturelles, sociales, sportives : Quelques exemples (non exhaustifs) : visite des expositions «Indonésia» et «Rome» à la Boverie, «Razza Humana», «World press» à la Cité miroir, «J'aurai 20 ans en 2030» aux Guillemings; découverte d'un opéra, d'une pièce de théâtre; organisation de petits déjeuners; séances de cinéma...

Action sociale

Activités de quartier

Participation à diverses activités dont l'opération Propreté Quartier ou la Fête des Voisins, etc.

3.1.2. Activités techniques

Travaux

Apprentissages divers: peintures intérieures, remplacement d'ampoules, petits travaux de menuiserie, remise à neuf d'appartements (36 appartements dans les Venues et en Outre-meuse).

Magasin de seconde main

Apprentissages divers: tri, entretien, mise en rayon, vente, utilisation d'une caisse enregistreuse, petits travaux de couture, transformation et décoration d'objets et tissus usagés; création de bijoux FIMO au sein de l'atelier artisanat etc.

Un bilan socio-professionnel personnel est établi 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.

3.2. Statistiques

Le public cible sont des demandeurs d'emploi, hommes et femmes âgés d'au-moins 18 ans et ayant peu/pas de qualification professionnelle. En 2018, le SAC a accompagné **21** stagiaires (**17** hommes et **4** femmes). **3** stagiaires ont moins de 25 ans et **8** plus de 44.

En suite de leur formation, **6** stagiaires ont obtenu un contrat Art.60§7 en 2018.

3.3. Analyse critique

Les stagiaires présentent, globalement, certaines difficultés liées à l'isolement, à un faible niveau de scolarité et d'expériences professionnelles, des problèmes de logements, des problèmes familiaux, des difficultés à s'exprimer en public et à définir des projets. Ils ont besoin de se rendre utile, de responsabilisation, de conseils et repères, de liens sociaux, d'un emploi. Entre eux, ils s'expriment facilement. Ils sont volontaires et ont beaucoup de potentialités.

Au niveau des activités, outre tout ce qui est développé ci-dessus, le resto café citoyen «Le ChalHeureux» (collaboration avec le service intergénérationnel de la Ville) est toujours en place. Il s'agit d'un lieu de vie et d'un espace de rencontres.

Le jardin communautaire est également poursuivi.

Le SAC mène également une action de sensibilisation des locataires à une vie saine et au respect des lieux communs. L'amélioration du contact entre les habitants et le SAC est observée, de même que la poursuite des rencontres entre les habitants, les acteurs sociaux et les stagiaires.

Les habitants du quartier se manifestent pour diverses problématiques auprès du SAC (orientation, informations et réception de diverses demandes de travaux dans les logements).

Le SAC participe à la Coordination sociale de quartier et s'implique dans les actions qui en découlent.

Le SAC observe l'intérêt des divers employeurs face aux propositions des stages. Les stagiaires sont également orientés vers l'emploi par le développement de partenariats d'insertion (Gavroche, MIREL, Galiléi, Réinser, ...). Des contacts réguliers ont lieu avec le CPAS pour les passerelles des stagiaires en contrat Art.60§7.

Action sociale

• Service d'activités citoyennes de Droixhes/Bressoux-Bas

mière des chantiers et les appartements à rénover.

1. Présentation générale

1.1. Missions

Comme pour les 2 autres SAC mentionnés dans ce rapport, les missions s'articulent autour de 2 axes : insertion socioprofessionnelle (formation pré-qualifiante en bâtiment) et dynamisation de quartier.

1.2. Chef de service

Au sein de l'ASBL,
Matilde MENDEZ, coordinatrice administrative

1.3. Coordonnées du service

Avenue Georges Truffaut, 18/11 - 4020 Liège
Tel. : 0498/12 80 53
Fax : 04/341 43 50
Courriel : dtrm1971@gmail.com

1.4. Composition de l'équipe

- 1 médiateur social 4/5 temps (agent CPAS)
- 1 ouvrier compagnon (ouvrier Maison liégeoise)
- 1 agent Art 60§7 pour le nettoyage (5h/sem)

2. Objectifs

Les objectifs sont liés aux missions énoncées ci-dessus.

Au niveau de la dynamisation de quartier, le SAC participe et implique les stagiaires aux côtés des habitants dans les diverses activités de quartier. Il œuvre à la valorisation de son image dans le quartier et au développement des partenariats pour sensibiliser et informer les habitants.

Au niveau de l'insertion socio-professionnelle, son action vise à permettre aux stagiaires d'acquérir des notions de base en bâtiment grâce à la rénovation des appartements, à augmenter les chances du stagiaire d'accéder à une formation qualifiante grâce aux remises à niveau, aux cours et ateliers proposés, aux stages et visites d'entreprise. Enfin, il collabore étroitement avec la Maison Liégeoise qui fournit la matière pre-

3. Activités développées en 2018

3.1. Activités développées

Formation technique

De nombreux travaux ont été réalisés dans les communs, les appartements et aux abords des logements sociaux appartenant à la Maison Liégeoise.

Le travail de l'ouvrier compagnon consiste en une initiation à la peinture, au carrelage, au plafonnage, à la menuiserie en passant par des petits travaux de manutention. Les stagiaires bénéficient également d'une remise à niveau en français et en mathématique.

Activités sociales

Le SAC aide à l'orientation professionnelle et à la recherche d'emploi. Dans l'accompagnement durant la formation, l'accent est mis sur la particularité de chaque stagiaire. Le stagiaire est aidé dans la rédaction de CV, de lettre de motivation, et des simulations d'entretien d'embauche sont organisées. L'approche est ajustée en fonction des spécificités et des problématiques rencontrées. Une aide concrète est privilégiée. Chaque stagiaire a un dossier de suivi individuel et des rendez-vous réguliers avec le médiateur. Des réunions trimestrielles sont organisées avec une personne de référence au Forem. Des ateliers d'apprentissage pédagogique sont par ailleurs organisés.

Des animations et projets sur différents thèmes concernant directement les stagiaires sont également organisés.

En outre, le SAC participe et ou organise différentes activités culturelles et d'ouverture sur l'extérieur (Fête de quartier, cinéma, visite de musées, bowling, stage « affirmation et créativité », dîner de fin d'année, etc).

3.2. Statistiques

15 stagiaires (hommes) sont passés par la régie de quartier de Droixhe au cours de l'année 2018 pour des périodes de 3 mois jusqu'à 1 an. Les contrats sont conclus pour une durée de 3 mois,

Action sociale

renouvelables 3 fois maximum. 4 stagiaires sont restés moins de 3 mois, 8 entre 3 et 6 mois et 3 de 10 à 12 mois.

La SAC de Droixhe a dispensé trois semaines de formation à **30** jeunes (en trois sessions) en collaboration avec Cap Insertion dans le cadre du Projet « Jeunes en Action » du CPAS.

Catégorie	Nombre
Formation menée à son terme	9
Rupture	3
Emploi	1
Stage en entreprise	1
Réorientation	1
Total	15

3.3. Analyse critique

Dynamisation de quartier

- Le SAC permet des rencontres entre les habitants et des interactions entre les participants. Une grande implication des associations est observée.
- Les habitants du quartier sont reçus par le SAC et y abordent des difficultés personnelles de tout ordre.

L'insertion socioprofessionnelle

- Nous observons une plus grande ouverture socio-culturelle des stagiaires et une participation positive aux activités, ainsi qu'une bonne collaboration entre les stagiaires et les acteurs sociaux. Un travail est fait sur la tolérance et les valeurs de la multiculturalité.
- Les stagiaires prennent conscience de manière progressive de leurs freins, de problématiques dans la gestion de leur quotidien. Néanmoins, ils font des recherches personnelles pour entreprendre des stages en entreprise.
- La collaboration est excellente avec la coordination de la Régie de quartier ASBL et le SAC de Saint-Léonard concernant le suivi des stagiaires, les partenariats et la gestion journalière du service.

Action sociale

• Service d'activités citoyennes d'Angleur

1. Présentation générale

1.1. Missions

Comme pour les 2 autres SAC présentés, la mission est double : dynamisation de quartier et insertion socioprofessionnelle.

1.2. Chef de service

Au sein de l'ASBL,
Matilde MENDEZ, coordinatrice administrative

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

- 1 médiatrice sociale (agent CPAS)
- 1 ouvrier compagnon (ouvrier au Logis Social)

2. Objectifs

Le SAC vise à transmettre à chaque personne les outils nécessaires à la mise en œuvre de ses projets.

Il propose une formation pré-qualifiante en bâtiment en partenariat avec Le Logis Social de Liège et une formation polyvalente destinée plus particulièrement aux dames, mais également à l'amélioration du quartier. Une formation en français langue étrangère est mise en place.

3. Activités développées en 2018

Formation technique

Pour les stagiaires « bâtiment » : initiation à la peinture, au carrelage, au plafonnage, à la maçonnerie, à la menuiserie et à de petits travaux de manutention. Les stagiaires bénéficient également d'une remise à niveau en français et mathématique.

Pour les stagiaires en formation polyvalente : les ateliers de préformation se composent d'initiations à l'informatique, à l'artisanat, de remises à niveau en français et en mathématique, d'ateliers d'écriture et de cuisine.

Pour les stagiaires en formation français langue étrangère : les ateliers se composent d'initiations à l'informatique, de cours de FLE intensifs, et de cours de mathématique.

Activités sociales

Orientation professionnelle et recherche d'emploi

L'accent est mis sur la particularité de chaque stagiaire. L'approche est donc ajustée en fonction des spécificités et problématiques de chacun et nous privilégions une aide concrète (apprentissage permis de conduire, aide dans la rédaction de CV et lettres de motivation, visites d'agences intérim et centres de formation du Forem, informations sur d'autres organismes d'insertion, aide en langue française, animations pour faciliter la prise de parole, évaluation trimestrielle en collaboration avec le Forem, etc).

Acquisition des outils de citoyenneté et actions de sensibilisation à certaines problématiques

Le SAC organise des animations sur différents thèmes concernant directement les stagiaires, pour élargir leurs connaissances, développer leur attention, leur sens critique...

Activités culturelles et sportives

Le SAC organise des visites de musées (ex : Territoires de la mémoire, musée de la Science, Musée Curtius, Archéoforum, Blegny Mine, Préhistoire de Ramioul, etc) et des activités sportives.

Participons à la vie du quartier

Dans un souci d'améliorer l'environnement direct des habitants, de se faire davantage connaître, d'augmenter la solidarité et la convivialité dans le quartier, le SAC tente de construire des projets, susceptibles d'intéresser le plus grand nombre.

Action sociale

Pour ce faire, nous cherchons à renforcer le partenariat direct et à créer de nouveaux réseaux.

Quelques exemples : permanence du Groupe d'Achat Commun (légumes livrés directement au sein du SAC), Fête de la Soupe, Organisation en partenariat de la Fête de Quartier, Carnaval d'Angleur.

3.2. Statistiques

23 stagiaires (**10** femmes, **13** hommes) ont fréquenté le SAC d'Angleur au cours de l'année 2018 pour des périodes allant de 15 jours à 1 an. Les contrats sont conclus pour une durée de 3 mois, renouvelables 3 fois maximum.

3.3. Analyse critique

3.3.1. Dynamisation de quartier

- Le SAC permet des rencontres entre les habitants et des interactions entre les participants.
- La participation à la Coordination sociale et l'implication dans les actions qui en découlent permet une meilleure connaissance des services installés sur le quartier. Les associations s'impliquent véritablement.
- Les habitants du quartier se manifestent pour divers problèmes auprès du SAC.
- Le SAC est aussi un relais entre le Logis Social de Liège et les locataires des appartements.

3.3.2. Insertion socioprofessionnelle

- Nous observons une plus grande ouverture socio-culturelle des stagiaires et une participation positive aux activités.
- Les stagiaires participent aux actions de prévention du quartier.
- Une activité inter-régions 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 et une amélioration

de leur auto évaluation. 1 stagiaire sur 2 est capable en fin de préformation d'analyser sa situation socio-professionnelle.

- En 2018, plusieurs stagiaires ont passé les tests donnant accès à une formation qualifiante. Néanmoins, nous observons moins d'intérêt pour l'entrée en formation qualifiante. Les stagiaires préfèrent se tourner vers une recherche active d'emploi.
- Le bilan du partenariat avec l'Échevinat de l'Instruction Publique concernant les cours de mathématiques et de français est satisfaisant. Le bilan des cours de FLE également.
- 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.





cpas
de Liège

5. SIPPT

(Service interne de prévention et de protection au travail)



LE SERVICE INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL

1. Présentation générale

1.1. Historique

En juin 2018, le Ministère de l'Emploi et du Travail a donné son accord sur la création d'un SIPPT commun comprenant l'Administration Communale de Liège, la Police de Liège, l'Instruction Publique communale et le CPAS de Liège.

1.2. 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.

1.3. Chef de service

Philippe LAMBERTY-TOUSSAINT, conseiller en prévention niveau 1

1.4. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège
Tel. : 04/220 58 27 ou 04/220 69 48
Courriel : philippe.lamberty@cpasdeliege.be
josiane.dujardin@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 conseiller en prévention niveau 1
- 1 agent administratif

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 2018

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. Il a également procédé à des analyses d'accidents survenus à des travailleurs sous statut Art.60§7 mis à disposition de la Ville de Liège.

3.2. Sécurité

Le SIPPT a remis des avis dans le cadre de la politique des trois feux verts suite à l'acquisition d'équipements de travail. Il a réalisé une analyse des risques pour les postes de travail des Balayeurs et des Aides Jardiniers sous statut Art.60§7. Il a réalisé l'inspection annuelle des équipements de travail en hauteur et celle de l'inventaire Amiante pour les bâtiments du CPAS.

3.3. Visite des lieux de travail

Le SIPPT a effectué des visites de prévention dans l'ensemble des bâtiments du CPAS en compagnie du médecin du travail et a proposé des actions visant à améliorer la sécurité et l'hygiène des lieux de travail. Des analyses ergonomiques de postes de travail ont également été réalisées.

3.4. Secouristes

Le SIPPT a réapprovisionné les trousseaux de secours dans l'ensemble des bâtiments et organisé le recyclage des secouristes.

3.5. Contrôles périodiques des installations techniques

Le SIPPT a procédé à l'analyse des rapports de contrôle des installations techniques.

3.6. Prévention des incendies

Le SIPPT a réalisé des visites de prévention et des procédures incendie dans les bâtiments du CPAS et a informé le personnel sur les actions à mener en cas d'incendie. Il a fait procéder aux contrôles des extincteurs dans l'ensemble des bâtiments et placé la signalisation de sécurité dans plusieurs bâtiments. Il a réalisé les analyses de risque Incendie des bâtiments du CPAS et a réalisé des exercices d'évacuation.

3.7. Aspect psychosocial du Bien Être au Travail

Le SIPPT a assuré la gestion fonctionnelle de la cellule des Personnes de Confiance du CPAS. Il a également participé au groupe de travail visant à mettre en place une procédure sur la gestion des événements traumatogènes.

3.8. Formation du personnel

Le SIPPT a mis en place plusieurs formations relatives aux nouvelles procédures incendie et a informé les travailleurs sur les risques propres et les dangers de leur poste de travail.

3.9. Comité de Prévention et de Protection au Travail

Le SIPPT a assuré le secrétariat du comité, qui traite des matières liées à la sécurité et à la santé des travailleurs dans le cadre des réglementations relatives au Bien Être au Travail. .