

RAPPORT ANNUEL 2019



+32/4 220 58 11



www.cpasdeliege.be



cabinet.directeur@cpasdeliege.be

1. Généralités	5	5. Administration sociale	47
A. Structure décisionnelle	7	A. Département des affaires centrales, stratégiques et de prospective	51
B. Organes décisionnels.....	8	1. Encodage	51
C. Présidence	11	2. Aide médicale et hospitalière	
D. Direction générale	12	- secteur « Hospitalisation »	54
E. Organigramme du CPAS de Liège		3. Aide médicale et hospitalière	
adopté en novembre 2019	14	- secteur « Aide médicale »	56
2. Services rattachés à la Direction générale	15	4. Débiteurs alimentaires	58
F. Service communication	17	5. Cellule fraude	60
G. Service juridique	18	6. Contentieux	62
H. Archives	20	B. Département de l'action sociale et de l'emploi	64
I. SIPPT	22	1. Antennes sociales	64
3. Département de la Gestion financière...25		2. Antenne Jeunes	68
Trésorerie	27	3. S.A.D.A. (Service d'Accueil des	
Comptabilité	28	Demandeurs d'Asile)	71
Recouvrement	29	4. Équipe mobile	75
Placement Seniors	30	5. Appui 18-25	77
4. Administration générale	31	6. S.I.S. Ferme de la Vache / Maison	
A. Département des affaires générales et logistique / Département de la gestion patrimoniale	33	carrefour /Maison de la Citoyenneté ...	78
B. Département informatique	38	7. Échelle des mots	84
C. Département des ressources humaines	41	8. CAP Insertion	86
Statuts	41	9. Dynamisation	88
Traitements	42	10. Réinsérer	90
Formation	42	11. Service ELIS	93
GRH (Recrutement, Formation, Mobilité sous sa nouvelle appellation)	42	C. Département des urgences sociales	96
SIRH.....	42	1. Dispositif d'Urgence sociale	96
		2. Antenne SDF	99
		3. Relais Logement	101
		4. Relais Santé	106
		5. Relais Énergie	109
		6. Médiation de dettes / Règlement collectif de dettes	112
		7. Appui 0-18	114
		8. SAAE « La Maison Familiale »	116
		9. SASE « La route Buissonnière »	119
		6. Statistiques	123
		(Évolution des aides du CPAS de Liège depuis...)	



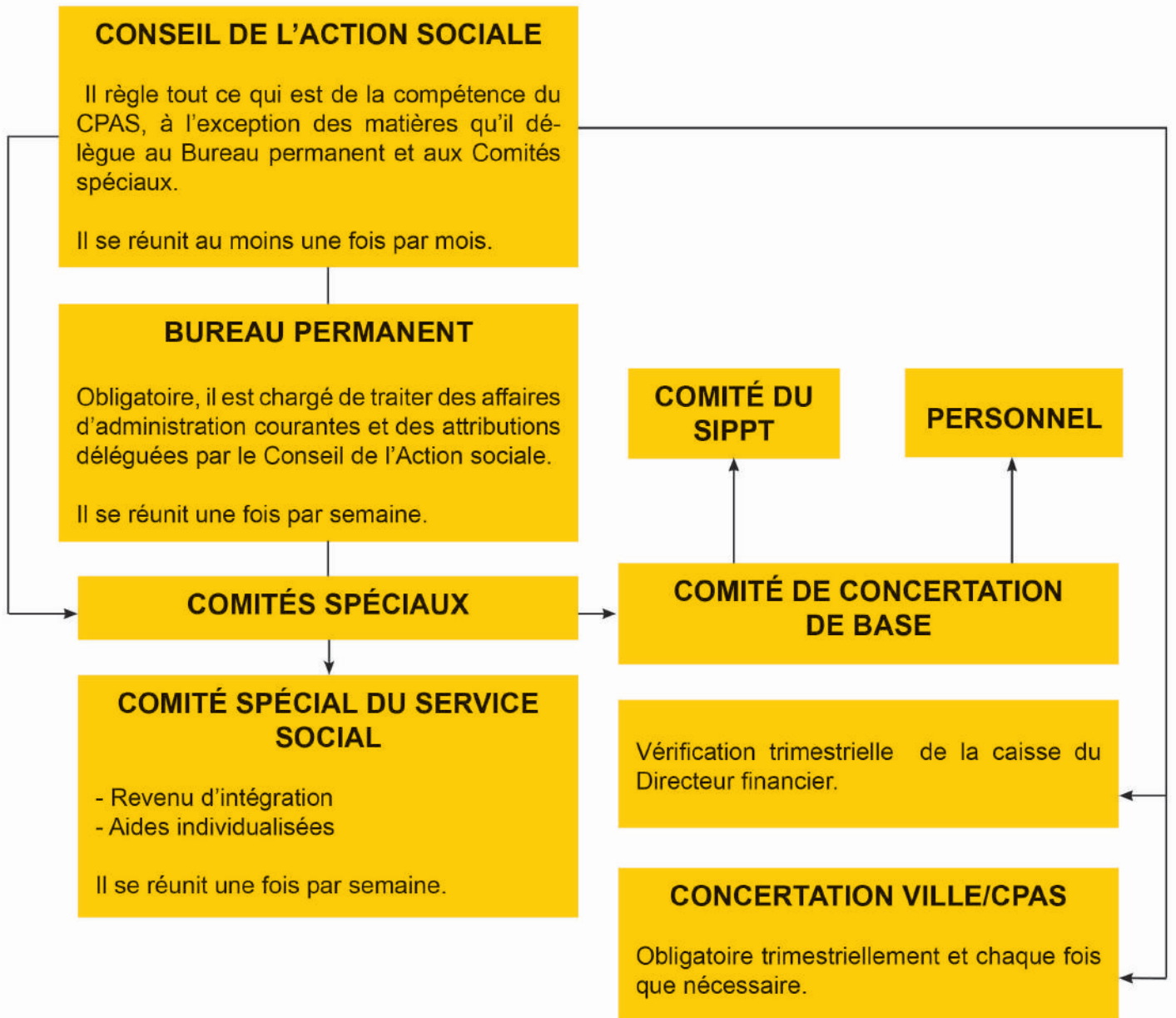


1. Généralités





A. STRUCTURE DÉCISIONNELLE



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 2019, le Conseil s'est réuni **19** fois.

La majorité	La minorité
Groupe socialiste (5) <ul style="list-style-type: none"> • Jean-Paul BONJEAN • Dominique JANS • Vincent BONHOMME • Marc YERNA • Caroline HEYLEN 	Groupe Vert Ardent (3) André-Marie VERJANS Stéphanie GRISARD Mathieu CONTENT
Groupe MR pour Liège (3) Geveniève MOHAMED Pierre GILISSEN Cécile FIRKET	Groupe PTB (3) <ul style="list-style-type: none"> • François FERRARA • Rose DEMYTTENAERE • Adrian THOMAS
	Groupe CDH (1) <ul style="list-style-type: none"> • Olivier RION

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 Présidence et le Directeur général y assiste obligatoirement.

En 2019, le Bureau permanent s'est réuni **46** fois.

Composition du Bureau Permanent

Jean-Paul BONJEAN, Vincent BONHOMME, Geveniève MOHAMED, André-Marie VERJANS, François FERRARA

Richard FONBONNE, Directeur général

3. Comités spéciaux

- Comité Spécial du Service Social (CSSS)

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

Il est chargé, avec compétence d'avis, de l'étude et de la préparation des affaires d'aide sociale et de la tutelle d'enfants à soumettre aux délibérations du Conseil de l'Action sociale, et ce, sans préjudice de la compétence du Président qui veille à l'instruction préalable des affaires ni de celle du Directeur général qui instruit les affaires sous l'autorité du Président.

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 de l'aide sociale, les demandes d'aides exceptionnelles urgentes et individuelles, d'aides médicales et hospitalières, sur les demandes d'application de l'Article 60§7 de la loi organique, l'examen de la situation des débiteurs alimentaires, les statistiques et le placement et la tutelle des enfants mineurs.

Le Comité émet également des avis sur les appels contre les décisions du Tribunal du Travail.

Le Comité procède également à l'audition de personnes aidées qui contestent la décision prise à leur égard.

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

Le Comité est composé de 9 membres, Président inclus membre de droit. Il se réunit 1 fois par semaine. Les séances sont présidées par la Vice-Présidence.

Les directions respectives des départements sociaux assistent avec voix consultative aux réunions du Comité qui les concernent. En fonction des dossiers à l'ordre du jour, certains responsable de services y participent également.

Durant l'année 2019, le Comité s'est réuni **54** fois (**26** séances pour le Comité de l'Aide, **27** séances pour le Comité de l'Action et **1** extraordinaire - Décision d'Attribution des emplois Articles 60§7 pour l'année 2019).

Il y a eu **25** personnes auditionnées.

Composition du Comité Spécial du Service Social :

<p>PRÉSIDENCE</p> <ul style="list-style-type: none"> Jean-Paul BONJEAN
<p>CONSEILLERS MEMBRES</p> <ul style="list-style-type: none"> Dominique JANS – Vice-Présidente du Comité Stéphanie GRISARD Francesco FERRARA Matthieu CONTENT Vincent BONHOMME – jusqu'au 18/12 Caroline HEYLEN – en remplacement de Monsieur Vincent BONHOMME à partir du 19/12 Cécile FIRKET MARC YERNA

- 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 2019, le Comité du SIPPT s'est réuni 9 fois.

Composition du comité :

La délégation de l'Autorité

Président : M. Olivier RION

Membres : Mmes Cécile FIRQUET, Dominique JANS et Geneviève MOHAMED, MM. Jean-Paul BONJEAN, Richard FONBONNE, Vincent BONHOMME, Marc YERNA, Pierre GILISSEN et André-Marie VERJANS

La délégation des travailleurs

CGSP : Mme Catherine GHAYE, MM. Simon HUPKENS et Boris PETROV

SLFP : Mme Danielle DUBOIS

CSC : Mmes Rihana HUSSAIN, Pascale BODSON et Alida MAAS, MM. Christophe KINOT, Stéphane CULOT et Salvatore BENFANTE

Le médecin du travail de COHEZIO (SPMT) :
Docteur Blanche N'KAMUSU

Pour le SIPPT :

Monsieur Philippe LAMBERTY-TOUSSAINT
Madame Josiane DUJARDIN

- Le Comité de Direction

Un Comité de Direction est instauré au sein de chaque CPAS. Il s'agit d'un organe de concertation composé du Directeur général (qui préside les séances), du Directeur financier et des responsables de départements ou de services désignés par le Directeur général. Le Président et son secrétaire de Cabinet sont invités. Il a

pour vocation de soumettre à la connaissance de ses membres les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement des services. Y sont aussi traités tous les problèmes pour lesquels il y a lieu de trouver des solutions en collégialité.

En 2019, le Comité de Direction s'est réuni **18** fois.

4. Vérification de la caisse du Directeur financier

En application de l'article 93 de la loi organique, Mr Olivier RION, délégué par le Conseil de l'Action sociale, a procédé à la vérification trimestrielle de la caisse et des écritures du Directeur financier.

5. Délégation à la concertation Ville / CPAS

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

Pour certaines matières importantes, une concertation est obligatoire.

D. CABINET DE LA PRÉSIDENTENCE

1. Présentation générale du service



Jean-Paul BONJEAN
Président

Marie-France MAHY a assuré la fonction de Présidente au cours de l'année 2019, et ce jusqu'au 17 décembre, où Jean-Paul Bonjean a été désigné en tant que Président.

1.1. Missions

Les missions légales de la Présidence sont définies par la Loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS. Pour mener à bien celles-ci et la soutenir dans son action, le Président s'entoure de collaborateurs proches et de confiance.

Trois axes sont principalement travaillés au niveau du Cabinet :

- le suivi des cadres législatifs, administratifs et budgétaires qui s'appliquent au CPAS. Le Cabinet instruit, informe et conseille le Président ;
- l'instruction et le suivi des nouveaux projets dans lesquels le CPAS est impliqué, comme par exemple la question du futur déménagement du CPAS à la Cité administrative;
- les demandes de bénéficiaires qui souhaitent interpellier la Présidence directement par rapport à leur situation.

1.2. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 58 04
Courriel : cabinet.presidente@cpasdeliege.be

1.3. Composition de l'équipe

- 1 secrétaire de cabinet
- 1 attaché de cabinet, à partir du 1^{er} septembre 2019
- 1 collaboratrice sociale (0,5 ETP)
- 1 chauffeur (0,5 ETP)
- 1 agent administratif sous contrat Art.60 § 7.

D. CABINET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

1. Présentation générale du service



Richard FONBONNE
Directeur général

1.1. 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 : dans ce cadre, il arrête le projet d'évaluation de chaque membre du personnel.

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

Il signe avec le Président les mandats ordonnancés de paiement, les états de recouvrement ainsi que toutes pièces émanant du Centre.

Le Directeur général assure la présidence du Comité de Direction. Il a la garde des archives.

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.

1.2. Chef de service

Christelle BREYER, secrétaire de Cabinet
Tél. : 04/220 58 03
Courriel : christelle.breyer@cpasdeliege.be

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 58 07
Fax : 04/223 61 23
Courriel : directeur.general@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

Pôle spécifique :

- 1 secrétaire de Cabinet
- 2 attachées de Cabinet

Pôle administratif :

- 2 agents d'exécution

2. Objectifs

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

2.1. 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 de 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.

2.2. 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, gestion de l'économat ;
- suivi et gestion des instances de décisions ;
- gestion du Protocole ;
- appui administratif au pôle spécifique.

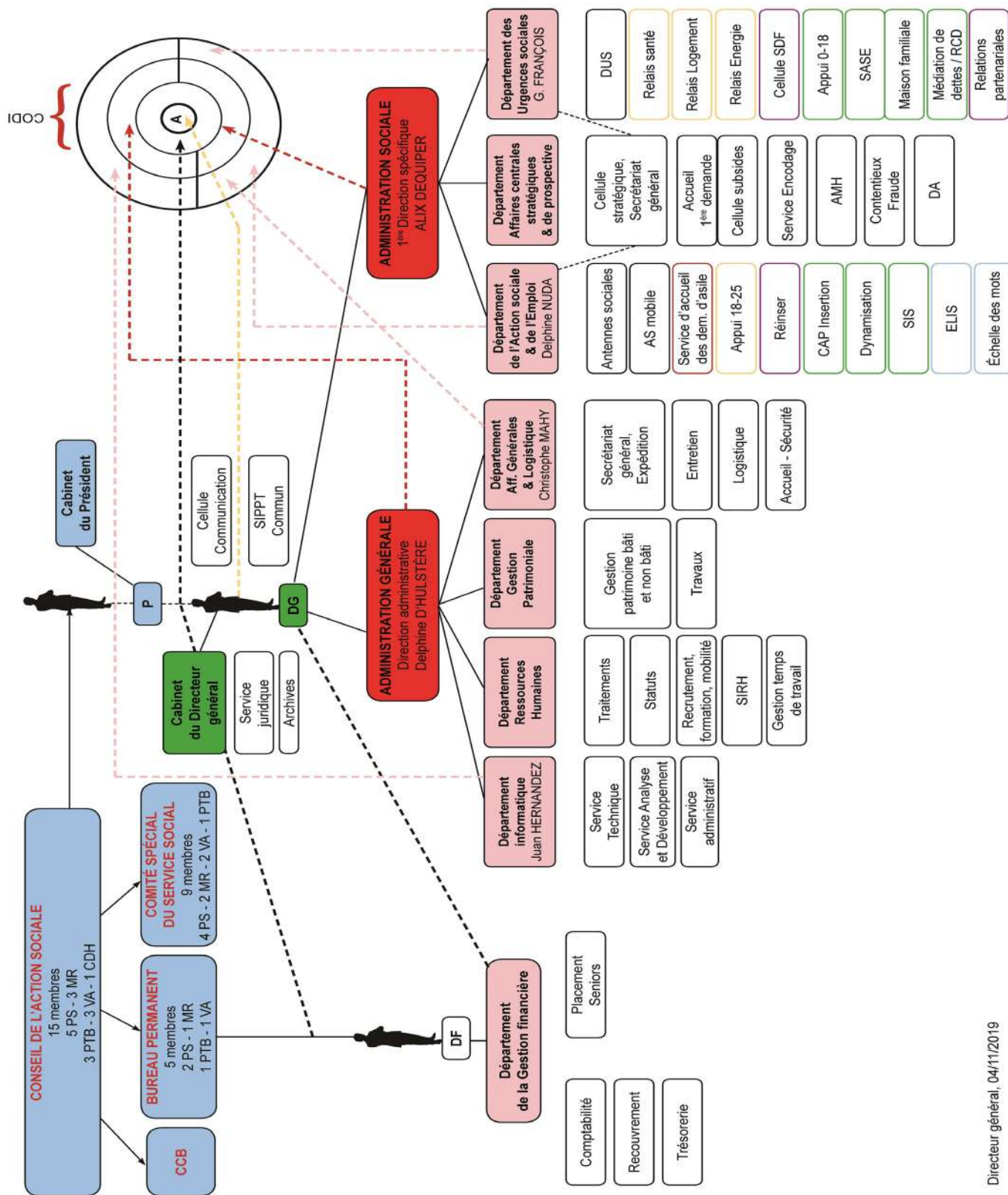
- suivi des mesures du Plan de Gestion 2014-2019 ;
- élaboration et suivi du Programme Stratégique Transversal 2019-24 ;
- préparation de l'implémentation du logiciel social SOCIABILI ;
- établissement du rapport des synergies Ville-CPAS ;
- coordination du rapport d'activité ;
- suivi financier du Fonds spécial de l'Aide sociale ;
- gestion des instances décisionnelles ;
- suivi des procédures de contrôle interne ;
- suivi des recrutements et réserves de recrutement en lien avec les Ressources humaines ;
- organisation du projet Vis-Mon-Job ;
- organisation des Midis des Responsables ;
- appui à l'organisation d'événements internes (ex : présentation du PST à l'ensemble du personnel du CPAS) ;
- développement d'une nouvelle identité visuelle pour le CPAS ;
- organisation d'actions ponctuelles : concours inter-services de tri des déchets, fête des pensionnés 2019 ;
- poursuite de la réflexion sur l'amélioration de l'accueil des nouveaux agents ;
- coordination de la communication interne et externe du CPAS.

3. Activité développées en 2019

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

E. ORGANIGRAMME DU CPAS DE LIÈGE ADOPTÉ EN NOVEMBRE 2019

En novembre 2019, un nouvel organigramme des services du CPAS a été adopté.



Directeur général, 04/11/2019

2.

Services rattachés à la Direction générale





F. CELLULE COMMUNICATION

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

La Cellule communication est désormais 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 de Liège. Sa mission principale consiste en l'amélioration continue de la communication interne et externe du CPAS de Liège.

1.3. Chef de service

Christelle BREYER, Secrétaire de cabinet du Directeur général

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, 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 2019

De manière non exhaustive, la cellule communication a :

- participé activement à l'implémentation de la nouvelle identité visuelle du CPAS et à la constitution de sa charte graphique ;
- rédigé et mis en page différents documents/flyers/brochures à l'usage interne et ou externe, tenant compte de la nouvelle charte graphique ;
- rédigé et mis en page la brochure d'information « info-cpas » ;
- réalisé des supports 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 et vidéos ;
- créé les badges d'identification des nouveaux agents ;
- tenu à jour le site internet du CPAS ;
- mis à jour régulièrement l'annuaire interne (Intranet) ;
- assuré les contacts et le suivi des dossiers avec le CIM pour les impressions spécifiques ;
- ...

G. SERVICE JURIDIQUE

1. Présentation générale du service

1.1 Missions

- Conseiller les différents services du CPAS sur les questions de droit relatives à leur matière, à l'exception de celles relatives au droit à l'intégration sociale ou à l'aide sociale;
- Effectuer des recherches concernant des questions juridiques précises ;
- Rédiger des avis circonstanciés, des délibérations à destination du Bureau permanent ou du Conseil de l'action sociale, des modèles ou canevas de documents internes, des conventions, 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.

1.2 Chef de service

Christelle BREYER, Secrétaire de Cabinet du Directeur général.

1.3 Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/220 58 24 (58)

Courriels :

- charlotte.desbeauve@cpasdeliege.be
- lorraine.prignon@cpasdeliege.be

1.4 Composition de l'équipe

- 2 conseillères juridiques

2. Objectifs

Le Service juridique est chargé :

- d'apporter un éclairage juridique aux services de l'administration ;

- d'assurer la légalité de différents documents de l'institution ;
- de vérifier la légalité des procédures de l'institution et ainsi d'exercer le contrôle interne ;
- de veiller à la motivation correcte des décisions du CPAS ;
- d'être attentif à la défense adéquate du CPAS devant les instances judiciaires dans les dossiers qu'on lui communique.

3. Activités développées en 2019 et quelques chiffres

3.1. Avis et conseils

Avis et conseils circonstanciés aux services et agents dans des dossiers de principe, et dans des dossiers spécifiques (personnel, aliénations, mises en location, partenariats, fonctionnement du CPAS, motivation des actes, ASBL, marchés publics...).

3.2. Élaboration (ou participation à l'élaboration) et mise à jour de documents divers

Élaboration (ou participation à l'élaboration) et mise à jour de modèles et canevas, de documents internes, de délibérations, de règlements, de procédures, de statuts, de mandats, de conventions de partenariat, de contrats de baux divers ou d'occupation précaire, de marchés publics, de mandats, de testaments, de courriers à portée juridique...

3.3. Traitement

Traitement de dossiers pré-contentieux et contentieux (patrimoine mobilier et immobilier, licenciements, maladies professionnelles, expulsions, baux divers, sinistre ...), de manière autonome, ou en collaboration avec les avocats chargés d'assurer la défense en Justice du Centre.

3.4. 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. Ces analyses s'opèrent par le canal d'un abonnement à « Strada lex » et Inforum, par internet et par la lecture de publications juridiques.

3.5. Information et formation

Préparation et présentation, seul ou en collaboration avec les services concernés, d'informations/formations sur des thématiques précises telles que la protection des données à caractère personnel, les marchés publics, la rédaction des actes administratifs ...

3.6. Missions particulières

L'une des juristes exerce également les fonctions de DPO (déléguée à la protection des données) et est donc chargée de mettre en œuvre la conformité du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) au sein de l'institution. Elle assume ainsi une mission d'avis et de conseil, une mission de contrôle ainsi qu'une mission de point de contact avec l'autorité de contrôle.

L'autre juriste représente le Directeur général à l'occasion des contrôles trimestriels des comptes de tiers gérés par la cellule « Règlement collectif de dettes » du service Médiation de dettes et de la cellule « Placement seniors » du Département de la Gestion financière.

3.7. Quelques chiffres

Durant l'année 2019, le service a rendu **270** avis juridiques dont **147** pour le Bureau permanent et **123** pour le Conseil de l'Action sociale.

H. SERVICE DES ARCHIVES

1. Présentation générale du service

1.1 Historique

Le déménagement des archives du CPAS sur le site de la rue de la Tonne a débuté en novembre 2018. Une partie des archives CPAS est encore conservée rue du Plope. Les Archives CPAS forment désormais un service intégré avec les Archives de la Ville de Liège.

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 régissant la publicité de ces documents ;
- Conserver les archives « semi-dynamiques » des différents services du CPAS afin que ceux-ci puissent à tout moment les réclamer dans les meilleurs délais.

1.3 Chef de service

Michel DERU, gradué spécifique en chef, bibliothécaire

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
- 3,5 ETP employés d'administration
- 1 agent manœuvre lourd
- 3 agents Art.60§7

Le service travaille en équipe intégrée avec les 12 agents de la Ville de Liège

2. Objectifs

- Assurer l'archivage des documents fournis annuellement par l'ensemble des services du CPAS ;
- Fournir les documents demandés par les services internes du CPAS ou par des personnes externes, avec l'accord du Directeur général, dans les meilleures conditions et les meilleurs délais possible ;
- Terminer le tri et l'encodage de l'arriéré à traiter, 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 2019

- Finalisation d'une partie du déménagement en début d'année ;
- L'intégration des deux équipes Ville et CPAS se poursuit. Au printemps 2019, le protocole d'accord entre la Ville de Liège et le CPAS relatif au traitement des données dans le cadre du service intégré de Gestion documentaire et archives a été adopté par le Conseil de l'Action sociale et le Conseil communal ;
- Nous avons poursuivi, en conformité avec le tableau de tri, la destruction de dossiers sociaux arrivés à leur date ultime de conservation en conservant un échantillonnage représentatif ;
- Nous avons entamé le transfert de nos archives dans des boîtes à archives conformes. Cela nous procure un gain de place et une sécurité accrue pour les agents qui n'auront plus de charges lourdes à porter.

Quelques chiffres

- Nos bases de données sont riches de **464.835** dossiers encodés fin 2019 ;
- Une moyenne de **216** dossiers par mois ont été transmis aux différents services du Centre.

En 2019 plus de **22** tonnes de papiers et cartons ont transité par le bâtiment de la rue du Plope afin d'être enlevés par une société spécialisée et être recyclés. Ce système assure la confidentialité des documents destinés à être détruits.



I. SERVICE INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL

1. Présentation générale du Service

1.1. Historique

Depuis juin 2018, un SIPPT commun comprend 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 de Niveau 1 et affecté à temps plein au SIPPT du CPAS

1.4. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 – 4000 LIÈGE
Tel. : 04/220 58 27 ou 04/220 69 48
Courriels :

- philippe.lamberty@cpasdeliege.be
- josiane.dujardin@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 conseiller en prévention de Niveau 1
- 1 conseiller en prévention de Niveau 2 qui assure également le secrétariat administratif du SIPPT.

2. Objectif

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 2019

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.

Le SIPPT a également procédé à des analyses d'accidents survenus à des travailleurs sous statut Article 60 mis à disposition de la Ville de Liège dans les services de la Propreté Urbaine et des Plantations.

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 l'analyse des risques pour les postes de travail des travailleurs de chez Elis. Il a réalisé l'inspection annuelle des équipements de travail en hauteur et de l'inventaire amiante, ainsi que son actualisation, pour l'ensemble des 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. Lors de ces visites, 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 a organisé le recyclage et la formation des secouristes.

3.5. Contrôles périodiques des installations techniques

Le SIPPT a procédé à l'analyse des rapports de contrôle des installations techniques (électricité, gaz, ascenseurs...).

3.6. Prévention des incendies

Le SIPPT a réalisé des visites de prévention et des procédures incendie dans les bâtiments du CPAS. Le personnel de plusieurs antennes et du siège central a reçu une information sur les actions à mener en cas d'incendie. Il a également fait procéder aux contrôles des extincteurs dans l'ensemble des bâtiments du CPAS. Il a placé la signalisation de sécurité dans plusieurs bâtiments et a réalisé les analyses de risque Incendie des bâtiments du CPAS. Enfin, il a réalisé des exercices d'évacuation dans les bâtiments du CPAS.

3.7. Achats divers

Le SIPPT a procédé à l'achat de frigos et de micro-ondes pour divers services, de gobelets pour la fontaine à eau située Place Saint-Jacques et a fourni les services de ventilateurs et autres chaufferettes. Il a mis à disposition des fontaines à eau pour l'ensemble des bâtiments du CPAS.

3.8. Aspect psychosocial du Bien Être au Travail

Le SIPPT a assuré la gestion fonctionnelle de la cellule des Personnes de Confiance du CPAS. Il a participé au groupe de travail visant à mettre en place une procédure sur la gestion des événements traumatogènes et au comité de pilotage de l'analyse de risques psychosociale de l'antenne de Bressoux et du Laveu. Il a par ailleurs informé la ligne hiérarchique sur le registre de fait de tiers en matière de prévention de la violence et des agressions externes.

3.9. 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. Il a organisé, conjointement avec l'assureur Ethias, une formation sur l'analyse de risque des postes de travail des agents sous contrat « Article 60§7 » mis à disposition d'entreprises extérieures d'économie sociale. Cette formation était destinée aux assistants sociaux de Réinser chargés de la mise à l'emploi sous contrat Art.60§7.

3.10. Fonctionnement du Comité de Prévention et de Protection au Travail

Le SIPPT a assuré le secrétariat du comité.





3. 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.

Depuis mars 2019 l'ex-service des Placements en maison de repos a intégré le Département et forme, avec le service Fonds de tiers, le service Placement Seniors.

1.2. Chef de département

Jean-François HUART, Directeur financier

1.3. Localisation et coordonnées du département

Féronstrée, 86 - 1^{er} étage - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/267 61 89 - Fax : 04/267 61 99
Courriel : jean-francois.huart@cpasdeliege.be

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

1.4. Composition de l'équipe

- le directeur financier
- 1 cheffe de service administratif f.f.
- 2 comptables
- 2 assistants sociaux
- 16 employés d'administration
- 3 employés d'administration sous contrat Art. 60§7

1.5. Objectifs

Quatre missions principales sont exercées par le Département de la Gestion financière : contrôle et paiement des dépenses, facturation et gestion des droits constatés, recouvrement des recettes et tenue de la comptabilité du Centre. À ces tâches sont liées deux activités sous-jacentes : la gestion de la trésorerie et le

contrôle interne.

Par ailleurs, comme signalé supra, le Département assure depuis 2019 la gestion du service Placement Seniors.

Le Département remet, en toute indépendance, des avis de légalité écrits préalables et motivés sur les décisions qui ont un impact financier sous certaines conditions prévues par le législateur.

Dans le cadre du contrôle interne, sous l'autorité du Directeur financier, le Département assure la vérification et le contrôle des paiements des aides urgentes et de leur régularisation en comptabilité et en trésorerie. Il vérifie également les paiements mensuels de l'aide sociale et des décisions d'octroi du CSSS, des primes à l'installation, des subventions RI, ERI et du financement des articles 60.

1.6. Activités développées en 2019

Les activités développées en 2019 sont détaillées infra service par service.

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

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

2.1.2. Chef de service

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

2.1.3. Composition de l'équipe

- 1 comptable
- 3 employés d'administration.

2.1.4. Activités développées en 2019

Dans le cadre de la convention de trésorerie mise en place entre la Ville de Liège et le CPAS, 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 responsable, complémentairement à la gestion des comptes financiers du CPAS, de l'encodage des extraits de compte dans la comptabilité, de l'imputation des recettes qui sont versées et de la tenue des journaux auxiliaires. Il s'occupe également des propositions de mises en non-valeur.

En comptabilité générale, le service assure le suivi de certains comptes de la classe 4 du bilan : sont tout particulièrement visés les traitements du personnel, les comptes afférents aux opérations de tiers et les comptes d'attente. Parallèlement, le service procède au contrôle de la classe 5 du bilan, relative aux comptes financiers du CPAS. C'est ainsi qu'il gère les comptes courants du Centre auprès de divers organismes financiers ainsi que les comptes d'emprunts.

En collaboration avec le service « Comptabilité », il assure le suivi du volet extraordinaire du budget au niveau des recettes (recettes ex-

traordinaires liées aux emprunts, aux subsides en capital et à la vente du patrimoine). Il réalise l'enregistrement comptable des opérations de recette ainsi que la tenue du tableau des voies et moyens.

Par ailleurs, et parallèlement au suivi des opérations du service extraordinaire dans la comptabilité budgétaire, le service contrôle leur contrepartie dans les classes 1 (fonds propres, fonds de réserve et emprunts) et 2 (immobilisations et subsides) du bilan.

En appui avec les autres composantes du Département de la Gestion financière, le service participe à la préparation et à la vérification des comptes annuels de l'exercice (principalement au niveau des classes 4 et 5 du bilan).

En coopération avec le Département de Urgences sociales, le service coordonne la gestion financière des opérations liées aux logements d'urgence situés dans l'immeuble des Prébendiers, dans les bâtiments de la rue Renory et de la rue de la Scierie.

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

2.2. COMPTABILITÉ

2.2.1. Missions et objectifs

L'activité du service « Comptabilité » est basée sur quatre axes principaux :

- élaboration du budget et des modifications budgétaires ;
- contrôle budgétaire des dépenses ;
- comptabilisation des dépenses et des recettes ;
- comptes annuels.

2.2.2. Chef de service

Monsieur Jean-Pierre THILL, comptable
Tél. : 04/267 61 76 - Fax : 04/267 61 99
Courriel : jean-pierre.thill@cpasdeliege.be

2.2.3. Composition de l'équipe

- 1 comptable
- 3 employées d'administration

2.2.4. Activités développées en 2019

Une des missions principales est la coordination des opérations de conception du budget (et plus particulièrement l'avant-projet de budget) et des modifications budgétaires.

Après rédaction, ils sont soumis aux diverses instances.

Le service a procédé à l'élaboration :

- du cahier de modification budgétaire 2019, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 22 mars 2019 ;
- des ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 5 décembre 2019 ;
- du budget 2020 arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 19 décembre 2019.

Le deuxième axe des activités du service a trait au suivi de la comptabilité budgétaire.

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

Enfin comme quatrième axe, en collaboration avec les autres services, il participe à l'élaboration et à la vérification des comptes annuels de l'exercice (comptabilité budgétaire et tableaux de bord récapitulatifs), en ce compris l'établissement des tableaux du coût net dans le cadre du plan de gestion.

2.3. RECOUVREMENT

2.3.1. Missions et objectifs

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

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

2.3.2. Chef de service

Madame Joëlle BURNET, cheffe de service administratif f.f.

Tél. : 04/267 61 82 - Fax : 04/267 61 99

Courriel : joelle.burnet@cpasdeliege.be

2.3.3. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de service administratif f.f.
- 7 employés d'administration
- 3 employés d'administration sous contrat Art.60§7

2.3.4. Activités développées en 2019

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

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

- des loyers relatifs aux biens du patrimoine privé du CPAS ;
- des factures liées au service 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. En vue du recouvrement des créances certaines et exigibles, le Directeur financier peut envoyer une contrainte visée et rendue exécutoire par le Conseil de l'Action sociale. Une telle contrainte est signifiée par exploit d'huissier.

Le service est responsable de la ventilation des saisies sur salaires et des prêts personnels.

Enfin, le service participe, en collaboration avec le service « Trésorerie », à la préparation des comptes annuels, entre autres au niveau des montants à inscrire en non-valeurs (dépenses ordinaires sur exercices clos).

Les employés du service Recouvrement gèrent plus ou moins **8400** dossiers.

2.4. PLACEMENT SENIORS

2.4.1. Missions et objectifs

Le service « Placement Seniors » est né de la fusion des services « Placements en maison de repos » et « Fonds de tiers ». Il a comme mission :

- 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 relative à ces personnes ;
- l'ouverture de droits sociaux pour ces personnes ;
- l'introduction de demandes d'aide à la santé (prothèse, lunettes, transport, ambulance, hospitalisation etc.).

2.4.2. Chef de service

Jean-François HUART, Directeur financier
Tél. : 04/267 61 92 - Fax : 04/267 61 99

Courriels :

- service.placements@cpasdeliege.be
- xaverine.niyoyita@cpasdeliege.be

2.4.3. Composition de l'équipe

- 2 assistants sociaux
- 3 employés d'administration

Les deux assistants sociaux assurent une permanence sociale du lundi au mercredi ainsi que le vendredi de 9h00 à midi.

2.4.4. Activités développées en 2019 et quelques chiffres

Le service a développé trois grandes activités en 2019 :

- enquêtes sociales annuelles 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.

Dans le cadre de la mission sociale du CPAS, et afin de favoriser le recouvrement des frais de placement des personnes âgées, ce service gère les biens des personnes placées, soit dans le cadre d'un mandat de gestion des biens donné par ces personnes au Directeur financier (121 dossiers), soit dans le cadre d'une administration provisoire de la personne et de ses biens, confiée par les Juges de Paix (2 dossiers).

Par ailleurs, le nombre de comptes dits « système I » gérés est de **235** répartis en **118** comptes courants et **117** comptes d'épargne.

Le service Placement Seniors a comptabilisé, pour l'année 2019, **103** nouvelles demandes dont **57** demandes ont reçu un avis favorable contre **46** demandes avec avis défavorable. 1/3 des nouvelles demandes émanent des bénéficiaires et 2/3 proviennent des Administrateurs de bien.



4. Administration générale





A. DÉPARTEMENT DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET LOGISTIQUE / DEPARTEMENT DE LA GESTION PATRIMONIALE

Les Affaires générales et Logistique

• AFFAIRES GENERALES

1. Présentation générale

1.1. Missions

Outre les tâches mentionnées ci-après, l'Administration générale 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 2019

2.1. Secrétariat général

Parmi l'ensemble de ses activités, le Département :

- centralise, trie, enregistre et transmet 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 ;
- 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 générale ;
- 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 été élaboré ;
- gère divers crédits de l'ordinaire et à l'extraordinaire ;
- assure la gestion du patrimoine artistique et mobilier.

2.2. 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.

2.3. Expédition

Le Département assure l'expédition de tout le courrier de l'Administration, à l'exception de celui transporté par le coursier. En 2019, les frais postaux du Centre, outre certains envois périodiques à tarif préférentiel, se sont élevés à **221.680,00 €**.

2.4. Téléphonie générale

Les 2 agents chargés de l'accueil téléphonique au numéro central du CPAS assurent l'orientation adéquate du public au sein de l'Administration, renseignent et conseillent les usagers qui s'adressent au Centre.

2.5. Accueil général

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

2.6. l'équipe d'entretien

L'équipe d'entretien, chargée du nettoyage quotidien des locaux du CPAS, est composée de :

- 1 brigadière
- 2,2 ETP journalières d'entretien
- 28 journalières sous contrat Art.60§7

• LOGISTIQUE

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 ;
- la gestion et le traitement des objets trouvés pour la ville de Liège ;
- 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 (18 sites) ;
- l'entretien des 150 tombes du patrimoine du CPAS ;
- l'entretien des dalles de jardin et escaliers de la Maison familiale
- l'entretien du site du Plope des antennes, le balayage et le déneigement des trottoirs et du parking en hiver ;
- l'aide aux propriétaires pour sortir les lots « expulsions » ;
- la sortie des encombrants ;
- le déblayage et le chargement des déchets des expulsions de la Ville de Liège ;
- 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 ;
- l'organisation du rangement des expulsions de la Ville de Liège dans le dépôt du Plope (97 expulsions) ;
- la mise en place de la salle pour les Midis des responsables au Musée de La Boverie (6 en 2019) ;
- une partie de l'organisation logistique du Banquet annuel de notre Administration.

1.2. Chef de service

Luis BANZA, chef de service f.f.

1.3. Coordonnées du service

Rue du Plope, 140 - 4041 VOTTEM
Tél. : 04/227 97 33 GSM : 0471/ 67 25 25
courriel : luis.banza@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 brigadier
- 3,5 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 2019 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 est depuis 2018 intégré au Service Logistique.

En conclusion, **712** missions ont été effectuées par le Service Logistique, tous domaines confondus.

• DÉPARTEMENT DE LA GESTION PATRIMONIALE 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 2019

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.

3.2. Le service administratif

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

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

Un quatrième agent 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 approu-

sionnements 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'abattage d'arbres dans nos propriétés.

3.3. Patrimoine

Au 31 décembre 2019, 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) ;
- 2 fermes ;
- 1705 hectares de parcelles ;
- 169 hectares en gestion forestière.

Les ventes

Au cours de l'année 2019, 7 terrains et 1 bâtiment ont été vendus.

Les baux

La gestion courante du patrimoine privé a en-

traîné 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.

• REGIE DES TRAVAUX

1. Présentation générale

1.1. Missions

La régie 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
- 3 électriciens
- 2 plombiers
- 1 menuisier
- 1 polyvalent aidé d'1 agent sous contrat Art.60§7
- 1 peintre aidé de 1 agent sous contrat Art.60§7
- 1 carreleur.

2. Objectifs

Voir « missions ».

3. Activités développées en 2019

- 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, d'AIB Vinçotte, et du SIPPT pour remise en conformité;
 - travaux de parachèvement, de rafraîchissement, de petite maçonnerie, de recouvrement de sol;
 - aménagement de camionnettes;
 - placement de carrelages;
 - fabrication en atelier de meubles, comptoirs et d'accessoires;
 - 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 et réparation de meubles;
 - rénovation et remplacement de sanitaires.
- bâtiments décentralisés;
 - la transformation d'une partie du restaurant en bureaux au service Dynamisation;
 - le détapissage et l'évacuation d'encombrants dans l'immeuble rue de Magdebourg 23;
 - la réparation des murs et rafraîchissement peinture dans les immeubles rue du Port 18, rue Pouplin 15, rue du Ventilateur 19;
 - la confection en atelier de meubles et leur pose au SADA, à l'Échelle des Mots, au Service des Travaux (rangement/stockage);
 - le montage d'une cloison acoustique à l'Antenne de Bressoux.

Divers chantiers réalisés en 2019

Divers chantiers ont été réalisés au sein de l'Administration centrale, des antennes et des bâtiments du patrimoine du CPAS.

Sans être exhaustifs, citons :

- les travaux d'aménagement d'un espace de bureaux en vue d'y installer le SASE;
- les travaux d'aménagement des espaces pour le SIRH, GRH, AMH, DUS;
- les travaux d'aménagement dans le cadre de la fusion RI/Paiements;
- les travaux d'aménagement du service informatique;
- les travaux d'aménagement 1^{er} étage de l'annexe;
- les travaux d'aménagement dans le bâtiment qui abrite la Médiation de dette, le Relais Energie, le Relais Logement;
- divers autres travaux d'aménagement au sein de services localisés dans le bâtiment de l'Administration centrale et dans différents

B. DÉPARTEMENT INFORMATIQUE

1. Présentation générale

Suite aux différents renforcements intervenus et au remaniement de l'organigramme fin 2019, le Service informatique est devenu le Département informatique.

1.1. Missions

- Fournir et maintenir un outil et une structure informatique adaptée aux besoins en continue augmentation de notre Administration ;
- Participer à la simplification administrative et la rationalisation du budget de notre Institution ;
- Répondre aux problématiques spécifiques à chaque service ;
- Faire évoluer le parc informatique afin de rencontrer au mieux la demande ;
- Garantir la disponibilité, l'intégrité et la sécurité de l'ensemble des données par différentes solutions de sauvegarde et de redondance des infrastructures ;
- Faire face aux différentes menaces qu'est amené à connaître tout système informatique pour correspondre au mieux aux réalités du terrain ;

1.2. Chef de Service

Juan HERNANDEZ, chef de bureau f.f.

1.3. Coordonnées du Département

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/220 59 07

Courriel : juan.hernandez@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 7 gradués spécifiques
- 3 employés d'administration
- 2 employés d'administration sous contrat Art. 60§7.

2. Objectifs 2019

- Intégration d'une solution informatisée de supervision technique du parc ;
- Finalisation de l'implémentation de la redondance de nos connexions fibre optique au sein de la boucle mutualisée avec la Ville et la Police de Liège ;
- Finalisation de la redondance des datacenters ;
- Implémentation et intégration du SAN ;
- Développement du réseau WiFi ;
- Intégration du contrôleur WiFi centralisé ;
- Déménagement des serveurs vers les différents datacenters ;
- Poursuite de l'intégration du logiciel ULIS en collaboration avec le SEGI ;
- Finalisation de l'intégration des pointeuses pour permettre la Gestion du Temps de Travail ;
- Analyses et participations en vue du remplacement du logiciel social CPAS 2000 ;
- Remplacement CPAS2000 par la solution à approuver (Sociabili / EOS/ ...) ;
- Poursuite des synergies avec les services Informatiques de la Ville et de la Police ;
- Finalisation de la migration et de la virtualisation de nos serveurs ;
- Actualisation de l'inventaire des besoins informatiques ;
- Augmenter la qualité et la productivité du Département Informatique par la participation à des formations spécialisées ;
- Intégration de la solution de redondance firewall ;
- Upgrade des ordinateurs vers le système d'exploitation Windows 10 ;
- Passage à la suite Microsoft Office ;
- Préparation à la sortie système AS400 ;
- Préparation au remplacement logiciels Acropole et Gesfact ;
- Déménagement de différents services ;
- Intégration de la téléphonie du SADA ;
- Intégration de la solution d'hyperconvergence.

3. Activités développées en 2019 et quelques chiffres

3.1. Etat du parc en 2019

- 29 sites, dont 2 datacenters mutualisés avec la Police et la Ville de Liège, interconnectés par environ 70 km de fibre optique, mettant en oeuvre 79 switches ;
- 720 ordinateurs de bureau dont 85 ordinateurs portables, 793 téléphones/fax IP, 35 Fax2mail, 225 imprimantes, 2 serveurs physiques – 19 serveurs virtuels, 25 NAS, 1 AS400 ISERIES 520, 1 serveur de téléphonie IP, 882 utilisateurs repris dans l'AD, 813 boîtes mails actives.

3.2. Catalogue logiciels en 2019

Le CPAS utilise également une multitude de logiciels, parmi lesquels: les logiciels sociaux CPAS2000 et Banque Carrefour, le logiciel GRH2002, le logiciel E-MAESTRO, les logiciels de comptabilité ACROPOLE et de facturation GESFACT, le logiciel ULIS, le logiciel ENERGIS, le logiciel MEDIUS, le logiciel de messagerie ZIMBRA, le logiciel DAMEWARE, les logiciels PDQ Deploy et PDQ Inventory, le logiciel antivirus KASPERSKY, le logiciel de sauvegarde ADBACKUP ENTREPRISE, le logiciel antivirus SOPHOS, le logiciel IA DELIB, et bien d'autres.

3.3. Différentes tâches importantes réalisées par le Département en 2019

Réseau

- Poursuite de l'implémentation de la redondance de nos connexions fibre optique au sein de la boucle mutualisée avec la Ville et la Police de Liège ;
- Poursuite du dossier de redondance des datacenters ;
- Préparation de l'intégration de la solution d'hyperconvergence;
- Planification, intégration, maintenance et dé-

veloppement du réseau informatique et téléphonique intégré ;

- Poursuite de l'intégration de l'ensemble des sites externes à notre réseau fibre optique et réseau étendu ;
- Augmentation des capacités opérationnelles de notre réseau.

WiFi

- Développement du réseau WiFi ;
- Intégration du contrôleur WiFi centralisé.

Téléphonie

- Généralisation de la téléphonie IP à l'ensemble de notre Administration ;
- Intégration de la téléphonie du SADA ;

Gestion du parc matériel

- Déménagement des serveurs vers les différents datacenters ;
- Mise à niveau, configuration, livraison et installation de matériels ;
- Dépannages à distance et sur site des postes de travail, des téléphones IP, des imprimantes, et du réseau ;
- Aide à l'installation informatique et aux déménagements/réaménagements de certains services, notamment :
 - Placements vers DGF ;
 - Paiements et AMH ;
 - Eco-logement
 - SASE ;
 - Antenne Sainte-Marguerite.

Logiciels

- Analyse en vue de l'automatisation du service ELIS ;
- Maintenance sur site et à distance des différents logiciels métiers ;
- Maintenance et poursuite du développement de logiciels spécifiques aux différents services ;
- Préparation à l'intégration du logiciel Sociabili comme nouveau logiciel social ;
- Préparation au remplacement des logiciels

- Acropole et Gesfact ;
- Poursuite de l'intégration du logiciel ULIS en collaboration avec le SEGI ;
- Préparation à la mise à jour des systèmes des ordinateurs vers Windows 10 ;
- Préparation au passage à la suite MS Office ;
- Gestion et suivi des licences inhérentes à l'utilisation des différents logiciels installés ;

- des conventions pour les marchés conjoints, les centrales d'achats et les centrales de marché.

Sécurité

- Préparation à l'intégration de la solution d'hy-perconvergence ;
- 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 à notre public.

Administration

- Organisation de séances d'informations / réalisation de tutoriels 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 ;
- Gestion des garanties pour les éléments du parc informatique ;
- Fourniture de consommables informatiques et petits matériels ;
- Relations avec les différents fournisseurs ;
- Actualisation de l'inventaire des besoins informatiques ;
- Développement des synergies avec la Police et la Ville de Liège ;
- Constitution et gestion des dossiers :
 - d'acquisition de matériel pour le renforcement des services ;
 - d'acquisition de logiciels et de licences ;
 - d'extension du réseau ;
 - des garanties et contrats de maintenance ;



C. DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

1. Présentation générale

1.1. Historique

Depuis avril 2019, le Service du Personnel a accueilli un nouveau service, le SIRH pour « Systèmes d'Information des Ressources humaines ». Il s'agit d'exploiter au mieux l'outil de travail informatique permettant la gestion du personnel du CPAS de Liège (Ulis) de manière à optimiser les processus de travail RH et l'utilisation des données relatives à l'effectif.

En outre, fin 2019, les instances du CPAS ont opté pour un nouvel organigramme et, de ce fait, l'appellation « Service du Personnel » a disparu, au profit de celle de « Département des Ressources humaines ».

1.2. Missions

Le Département des Ressources humaines 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.

1.3. Chef de service

Delphine D'HULSTÈRE, Directrice administrative f.f.

1.4. Localisation et coordonnées du service

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

1.5. Composition du service

- 1 directeur administratif f.f.
- 1 chef de bureau
- 1 chef de service administratif

- 1 attachée spécifique en charge de la Cellule GRH
- 1 attaché spécifique en charge du Service SIRH
- 1 graduée spécifique en charge de la Cellule Formation
- 21 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 2019

3.1. De manière générale et transversale

- 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 7 agents au 5/12/2019.

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 ;
- Suivre les « 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 des agents engagés sous contrat Art.60§7 (contrats et paies) ;
- Encoder les maladies, congés... ;
- Calculer les pécules de vacances ;
- Établir les fiches pour les dossiers subsidiés des autres départements (1318 fiches en 2018) ;
- Effectuer le secrétariat social pour le compte du Relais Social du Pays de Liège, de l'Abri de nuit et de l'association Chapitre XII « Maintien à domicile du Pays de Liège » ;
- Envoyer les déclarations de créance ainsi que les pièces justificatives et les tableaux 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 (devenue « Recrutement, Formation, Mobilité » fin 2019)

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.

3.2.5. Le SIRH (Systèmes d'Information des Ressources humaines)

Il est chargé de :

- Surveiller l'état des effectifs, notamment en repérant les agents malades de plus d'un mois (et donc remplaçables), les agents en interruption de carrière, les démissions... afin de proposer à la cellule GRH de pallier aux absences en renforçant les engagements pour l'un ou l'autre service ;
- Informer le Département des Ressources humaines de la Ville de la situation administrative des agents Ville détachés au CPAS de Liège ;
- Étudier la manière dont le logiciel ULIS peut être utilisé au mieux dans la gestion des effectifs, établir des statistiques, préparer le logiciel à l'arrivée du pointage électronique...

3.3. Modification du logiciel de gestion informatique du personnel

Le logiciel ULIS 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) :

INTITULÉS	2019
En remplacement d'agents (maladie, inter carr, ½ tps méd, susp cont ...)	153
Renfort, nouveau subside, CPE	30
Modification de contrat/Echelle barémique	/
Modification de contrat	47
Prolongation d'occupation	18
Nomination	7

Fin de contrats :

INTITULÉS	2019
Licenciement	6
Pension (Statutaire)	9
Démission (Admission à la pension - contractuel)	2
Démission (Volontaire : démission avec préavis ou rupture de commun accord)	30
Demande de non reconduction de contrat	4
Abandon de poste	1
Décès	2

Interruption de carrière :

INTITULÉS	2019
1 ^{ère} demande / prolongation (ordinaire)	15
Congé parental	35
Assistance médicale	1
Régime + 55 ans	4
Rentrée anticipée	3

Accident de travail :

INTITULÉS	2019
Déclaration	73
Accident de travail	41
Accident en suspend ou refusé	19
Accident de travail sans suite	0
Accident chemin du travail	13
Victime Art. 60§7	34

Autorisation d'exercer une activité complémentaire :

INTITULÉS	2019
Nombre de demande	4

Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures :

INTITULÉS	2019
Octroi/prolongation	27

Règlement d'un cas de maladie professionnelle :

INTITULÉS	2019
Octroi/prolongation	/
Refus provisoire/définitif	2

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

INTITULÉS	2019
Pour divers motifs	7
Longue durée	4
Rentrée anticipée	1

Octroi / prolongation de suspension de contrat de travail (agent contractuel) :

INTITULÉS	2019
Pour divers motifs	57
Longue durée	7
Refus / renonce	1
Rentrée anticipée	/
Écartement prophylactique	14
Allaitement	10

Octroi / prolongation travail à ½ temps médical :

INTITULÉS	2019
Nombre de dossiers-demande de prolongation	34
Agents bénéficiaires	19

Formation

INTITULÉS	2019
Nombre de formations	624 (112 thématiques)
Nombre d'agents formés	354

Bénéficiaire de l'Art.60§7

INTITULÉS	2019
En cours au 1 ^{er} janvier	366
Engagement	295
Fin de contrat	282
Rupture de contrat de commun accord	/
En cours au 31 décembre	377
Démission	10
Licenciement	13
Décès	1





5. Administration sociale





L'ADMINISTRATION SOCIALE

1. Présentation générale

1.1. Historique

Depuis l'adoption du nouvel organigramme du CPAS, l'Administration sociale regroupe les directions des 3 départements qui la composent : le Département de l'Action sociale et de l'Emploi, le Département des Affaires centrales, stratégiques et de prospective, et le Département des Urgences sociales. L'Administration sociale est l'organe de gestion et de coordination de l'ensemble des services sociaux du CPAS.

Différentes cellules permettent de remplir ses missions :

- Le secrétariat de Direction ;
- La cellule Subsidés ;
- Le service Encodage (paiement et récupération des différents subsidés) ;
- Les services Contentieux et Fraudes ;
- Le service Débiteurs Alimentaires ;
- L'appui juridique ;
- L'aide médicale et hospitalière.

1.2. Missions

- Assurer la coordination des différents services ;
- Garantir l'application de la loi dans les divers secteurs de l'Action sociale ;
- Garantir le suivi budgétaire de l'ensemble des services ;
- Assurer la gestion et le suivi des différents subsidés accordés au CPAS ;
- Assurer le secrétariat des Directions.

1.3. Chef de service

- Première Direction spécifique de l'Administration sociale : Alix DEQUER, Directrice f.f. ;
- Département de l'Action sociale et de l'Emploi : Delphine NUDA, Directrice f.f. ;

- Département des Urgences sociales : Geoffrey FRANCOIS, Chargé de mission.

1.4. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/220 59 03

Fax : 04/221 10 43

Courriels : laurence.chevigne@cpasdeliege.be
delphine.steigner@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 2 directrices spécifiques f.f. ;
- 1 chargé de mission ;
- 1 attachée spécifique juriste ;
- 1 responsable de la cellule Subsidés (graduée spécifique en chef) ;
- 1 graduée spécifique attachée à la cellule Subsidés ;
- 1 comptable adjointe (graduée spécifique) ;
- 1 attachée à la Direction de l'Administration sociale (graduée spécifique) ;
- 2 assistantes de Direction ;
- 7 employé(e)s d'administration.

2. Objectifs

L'Administration sociale a pour mission de vérifier l'application et la réalisation des missions légales par les services composant les différents départements sociaux. Elle permet d'assurer une bonne collaboration entre les directions et les autres départements du CPAS, ainsi qu'avec les services partenaires.

3. Activités développées en 2019

3.1. Activités développées

3.1.1. L'Administration sociale

Face à l'augmentation structurelle du nombre de bénéficiaires du Revenu d'Intégration, au contexte de limitation des ressources financières et humaines disponibles et au développement du nouveau logiciel social, une réflexion a été menée pour repenser l'organisation générales des services. En effet, en

2019, le Département de l'Aide et de l'Action sociale (DAAS) a été remplacé par l'Administration sociale qui reprend trois grands départements : le Département des Affaires centrales, stratégiques et de prospective, le Département de l'Action sociale et de l'Emploi, et le Département des Urgences sociales. De plus, les services Paiement et RI/ERI ont fusionné en un seul : le service Encodage. Cette réorganisation a été effectuée dans le but de pouvoir répondre plus efficacement aux missions des services et de permettre une meilleure collaboration interne.

Depuis janvier 2019, des assistants sociaux ont été engagés afin de renforcer les différentes antennes sociales. Les éducateurs engagés en 2018 accompagnent au quotidien les bénéficiaires dans différentes démarches pouvant être déterminantes dans leur intégration sociale. De plus, une équipe de deux assistants sociaux « volants » a été mise en place en 2019 afin d'apporter un renfort au sein des différentes antennes sociales.

Enfin, depuis 2019, les directions travaillent, en collaboration avec le cabinet du Directeur Général et d'autres intervenants, sur la mise en place d'un nouveau logiciel social qui permettra aux assistants sociaux de traiter plus efficacement les dossiers des personnes bénéficiaires du Revenu d'Intégration : ce logiciel nécessite une préparation et une réflexion quotidiennes.

3.1.2. Cellule subsides

Cette cellule est chargée d'établir les budgets des services de l'Administration 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 subsidants lors d'inspections.

3.1.3. L'appui juridique

Une juriste a pour mission d'apporter un appui juridique aux différents départements de l'Administration sociale ainsi qu'aux antennes sociales, principalement en droit social, en droit civil et en droit judiciaire.

3.2. Statistiques

3.2.1. Cellule subsides

En 2019, la cellule a géré 102 dossiers de subventions. Principalement, le CPAS est subsidié par l'Etat fédéral mais également par d'autres organismes, notamment : la Région Wallonne, la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Fonds européen FAMI, les projets FSE, les SIS, IDESS, l'ONE, ... (liste non exhaustive).

A. DÉPARTEMENT DES AFFAIRES CENTRALES, STRATÉGIQUES ET DE PROSPECTIVE

1. CELLULE ENCODAGE

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

En septembre 2019, le service Facturation (RIS-ERIS) a fusionné avec le service Paiement pour ne plus former qu'un seul service nommé « Service Encodage ».

1.2. Missions

Le service assure :

- 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 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 centralisation de l'enregistrement des propositions d'aides financières au Comité Spécial du Service Social ;
- l'exécution et la notification des décisions du Comité Spécial du Service Social ;
- la préparation des fichiers électroniques de paiement ;
- l'exécution et la gestion des paiements accélérés ;
- l'élaboration des droits constatés et la gestion des récupérations sur aide ;

- la mise en cause des différents organismes sociaux afin de récupérer les sommes accordées en avance sur allocations sociales ;
- 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'ERIS, perçoivent d'autres ressources ou qui ouvrent un droit social prioritaire ;
- le contrôle des listings de subventions (RIS/ERIS), parallèlement aux listings des paiements effectués aux bénéficiaires.

1.3. Responsables

Corinne LONCIN, chef de bureau f.f.
Corinne HONNAY, chef de service f.f.

1.4. Coordonnées de l'équipe

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE (3^{ème} étage de l'annexe)
Tél. : 04/220 69 96 et 04/220 58 86
Fax : 04/220 69 96
Courriel : corinne.loncin@cpasdeliege.be
corinne.honnay@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe au 31/12/2019

- 1 chef de bureau administratif f.f.
- 1 chef de service administratif f.f.
- 31 employés d'administration (29,90 ETP)
- 1 assistant social (1/2 ETP)

2. Objectifs

L'objectif principal est l'encodage des dossiers dans le délai le plus court possible afin d'assurer :

- le versement des aides financières pour les bénéficiaires dans les meilleurs délais ;
- la récupération des subventions auprès du SPP IS.

3. Activités développées en 2019 et statistiques

3.1. Activités développées

- Formation des agents aux matières RI-ERI et paiement ;
- Réorganisation du travail suite à la fusion des 2 services ;
- Mise en place de l'envoi des formulaires de remboursement des recettes au SPP-IS.

3.2. Statistiques

3.2.1. Revenu d'intégration

Moyenne mensuelle de ménages

- taux cohabitant : **2.804**
- taux isolé : **5.289**
- taux ménage : **2.930**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés :
11.023

Montant total récupéré au SPP-IS :
92.739.131,21€

Montant total récupéré à la Région :
5.811.917,91€

Montant global récupéré (État + Région) :
98.551.049,12€

Montant global remboursé :
-2.832.256,06€

Nombre total de dossiers reçus et traités :
32.454 dossiers.

3.2.2. Équivalent du revenu d'intégration

Moyenne mensuelle de ménages

- taux cohabitant : **431**
- taux isolé : **384**
- aux ménage : **252**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés :
1067

Montant total récupéré au SPP-IS :
11.434.349,95€

Montant total récupéré à la Région :
616.189,88€

Montant global récupéré (Etat + Région) :
12.050.539,83€

Montant global récupéré :
383.079,81€

Nombre total de dossiers reçus et traités :
6.601 dossiers

3.2.3. Projet individualisé d'intégration sociale

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

- Subventions PIIS étudiants : **1.021.872,34€**
- Subventions PIIS générales : **1.801.609,52€**

Soit un montant total pour 2019 de :
2.823.481,86€

3.2.4. Dossiers de la cellule Energie et « Fonds mazout »

Notre service a créé et mis à jour la base de données « CPAS2000 » pour **1.766** dossiers de la cellule Energie et **1079** « Fonds mazout », soit **2.845** dossiers au total.

3.2.5. Paiement aux bénéficiaires

Nombre de décisions enregistrées : **61.232**

Nombre d'aides urgentes traitées : **18.259**

Nombre d'aides urgentes SDF traitées : **1.617**

Nombre de droits constatés créés : **26.032**

Mises en cause effectuées : **2.182**

Décomptes établis suite aux mises en cause :
666.

3.3. Analyse critique

Notre service a traité **39.055** dossiers contre 38.183 en 2018. Cette augmentation de 2 % s'explique par un plus grand nombre de bénéficiaires en RI mais également par la complexification des situations induisant un nombre de plus en plus élevé de propositions de révisions.

La fusion des services RI-ERI et Paiements fait gagner un temps précieux grâce à l'examen du dossier par un seul agent. Il faut néanmoins tenir compte de l'inexpérience dans une des deux matières, de la masse de travail de plus en plus importante et de la complexité croissante des différentes tâches. La formation et la pratique sont les clés de la réussite de la fusion des services. De nouvelles actions sont constamment mises en place afin d'améliorer l'organisation et l'efficacité du service.



2. AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE

- Secteur « Hospitalisation »

1. Présentation générale

1.1 Missions

- Réceptionner les demandes d'intervention en matière d'hospitalisation de tout(e) liégeois(e), émergeant ou non au CPAS et qui ne peut en supporter le coût ;
- Instruire le dossier et l'enquête sociale si le patient n'est pas aidé financièrement par le CPAS de Liège ;
- Après enquête, délivrer éventuellement un réquisitoire total ou partiel qui dispensera la personne de tout acompte lors de l'admission à l'hôpital ;
- Encoder les informations nécessaires dans le programme Médiprima ou assurer la mise en cause du SPP-IS lorsque les conditions sont remplies ;
- Réceptionner et vérifier les factures, encoder les propositions de paiements présentées au Comité Spécial du Service social et récupérer s'il y a lieu des frais auprès du SPP-IS ;
- Accueillir le public pour tout renseignement relatif à l'aide hospitalière, réceptionner 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 (4^{ème} étage)

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.
- 5 employés d'administration (4,80 ETP).
- 1 assistante sociale (0,50 ETP).

2. Objectifs

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

3. Activités développées en 2019 et statistiques

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 les services sociaux des hôpitaux afin d'échanger sur les pratiques respectives et aboutir ainsi à une meilleure compréhension ;
- poursuivi le travail de révision de certaines notifications en vue de leur apporter une forme plus juridique afin de consolider notre décision en cas de recours ;
- entamé un travail d'actualisation de notre règlement interne relatif aux transports et à la prise en charge de frais pharmaceutiques.

3.1. Statistiques

3.2.1. Le domicile de secours est Liège

Personnes hospitalisées et inscrites au registre population : **1.781** factures ont été payées du 01/01/2019 au 31/12/2019 pour un montant de **173.555€**.

3.2.2. Le domicile de secours est l'Etat

Personnes étrangères dont la demande d'asile est à l'examen, personnes étrangères inscrites au registre des étrangers (citoyens européens, 9Bis, 9Ter, réfugiés politiques, statut de protection subsidiaire, regroupements familiaux),

personnes étrangères en séjour illégal ou personnes de nationalité belge radiées d'office. Toutes ces personnes doivent être affiliées à une mutuelle sinon elles entrent dans le cadre de Médiprima :

- **479** factures ont été payées du 01/01/2019 au 31/12/2019 pour un montant de **20.704€**

La récupération au SPP-IS est totale.

Au total, le service a traité **1.480** dossiers hospitalisations « Liège et Etat »

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

385 factures ont été payées par la CAAMI pour le compte de notre Centre et remboursées dans leur intégralité par le SPP-IS. Elles concernent uniquement des personnes non affiliées à une mutuelle (181 dossiers).

Montant total payé du 01/01/19 au 31/12/19 :
1.464.287,99€

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

Notre Centre prend en charge les transports sous certaines conditions :

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

Ce qui représente :

- Liège : **385** factures pour un montant de :
96.986,00€
- Etat : **48** factures pour un montant de :
6.263,66€

TOTAL : **433** factures pour un montant total de
103.249,66€

Ces factures concernent **185** dossiers.

3.1. Analyse critique

En ce qui concerne les dépenses hospitalières, nous constatons une forte diminution qui s'explique par la baisse constante du nombre de dossiers (-18 %), mais également par les contextes de politique générale et de gestion hospitalière (durée des séjours de plus en plus courte, hospitalisations de jour de plus en plus fréquentes).

Par contre, en matière de frais de transports, nous constatons que l'augmentation des dépenses est assez conséquente (+14%). Il y a de plus en plus de demandes régulières pour des personnes qui ont de gros problèmes de santé et de mobilité (+20%). Les maisons de repos doivent faire appel à des sociétés de transports médicalisés ou à des ambulances pour chacun de leurs déplacements. Le service est très sollicité par la cellule Seniors pour la prise en charge de ces factures sur fonds propres.

De plus, au 01/01/2019, la Ministre de la santé publique a mis en place l'uniformisation de la tarification des transports par l'application d'un forfait unique de 60€ pour les transports urgents quel que soit le nombre de kilomètres. Ce forfait n'est pas remboursable par la mutuelle et entraîne une augmentation des demandes de prise en charge.

3. AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE - Secteur « Aide médicale »

1. Présentation générale

1.1 Missions

- Examiner des demandes d'aide exceptionnelles à la santé transmises par les antennes ;
- Encoder les propositions d'aide médicale qui seront présentées au Comité Spécial du Service Social ;
- Encoder, dans le programme Médiprima, notre avis de compétence et notre garantie de prise en charge des prestations de soins effectuées ;
- Réceptionner et vérifier les factures relatives à l'aide médicale et pharmaceutique ;
- Pré-encoder les propositions de paiement des factures qui seront présentées au Comité Spécial du Service Social et assurer la récupération, quand il y a lieu, des frais auprès du SPP-IS ;
- Suivant l'accord du Comité, encoder les droits constatés pour récupération, dans certains cas, sur l'aide financière du bénéficiaire ;
- S'il y a lieu, récupérer auprès des mutuelles, dès l'ouverture des droits, les sommes avancées par notre Centre. Récupération éventuelle également auprès de Fedasil ;
- Créer des droits constatés et récupérer la quote-part fixée à charge du bénéficiaire ou le montant des tickets modérateurs payés par notre Centre en avance sur l'aide sociale financière ;
- Accueillir le public pour tout renseignement relatif à l'aide médicale, réceptionner les factures ou les rappels.

1.1. Chef de service

Corinne LONCIN, chef de bureau administratif f.f.

1.2. Coordonnées du service

Place St Jacques, 13 - 4000 LIÈGE (4^{ème} étage)

Tél. : 04/220 59 19

Fax : 04/220 69 96

Courriel : corinne.loncin@cpasdeliege.be

1.3. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau administratif f.f.
- 6 employés d'administration (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 paiement 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 dépense 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 quotes-parts INAMI avancées par notre Centre dès l'ouverture du droit.

3. Activités développées en 2019 et statistiques

3.1. Activités développées

Au-delà du travail lié aux missions et objectifs décrits :

- Gestion des différents problèmes liés à l'évolution de Médiprima ;
- Suivi de la phase 2 de Médiprima visant à inclure les médecins généralistes au système.

3.2. Statistiques

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

Il s'agit du total des factures payées par notre Centre concernant les frais médicaux (y compris ambulatoires), les hospitalisations de jour, les frais paramédicaux, les frais pharmaceutiques et les prothèses pour les bénéficiaires affiliés à une mutuelle.

Montant total : **687.673,34€**

3.2.2. 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 concernant 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 : **137.121€**

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

3.394 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 659 dossiers.

3.3. Analyse critique

- Nous avons constaté une légère diminution des dépenses récupérables auprès de l'Etat (-1%) contre une légère augmentation des dépenses sur fonds propres (+4%).
- Les demandes de prise en charge des frais médicaux se sont stabilisées en ce qui concerne le public bénéficiant d'une aide sociale financière. Par contre, les demandes d'aide exceptionnelles à la santé émanant de

personnes avec de faibles revenus sont en augmentation, ce qui confirme une précarisation grandissante d'une certaine tranche de la population liégeoise.

4. DÉBITEURS ALIMENTAIRES

1. Présentation générale

1.1. Missions

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

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

1.2. Chef de service

Violette GRATIEN, attachée spécifique juriste

1.3. Coordonnées du service

Place St-Jacques, n°13 - 4000 LIÈGE

Tel. : 04/220 69 64

Fax : 04/220 69 95

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable (1ETP)
- 3 employés d'administration (3 ETP)

2. Objectifs

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

3. Activités développées en 2019 et statistiques

3.1. Statistiques

En 2019, les antennes ont envoyé **2.210** dossiers au service.

Ces dossiers ont abouti comme suit :

N°	Libellé	Nombre de dossiers	%
1	Non taxable	1302	65,2
2	Taxable	489	24,5
3	Équité Report	73	3,6
4	Report	70	3,5
5	Autres	60	3
	TOTAL	1994	100

En 2019 le service Débiteurs Alimentaires a traité **1.994** dossiers hors des **2.210** dossiers envoyés par les différentes antennes. La différence entre les dossiers reçus et traités s'explique comme suit :

- Des dossiers ont déjà été traités endéans les deux ans. De manière générale, nous réexaminons les dossiers débiteurs alimentaires tous les deux ans.
- Des dossiers déjà en cours de procédure.

- Les débiteurs alimentaires ne sont pas toujours repris dans la BCSS et l'enquête du service s'avère impossible.
- Certains débiteurs alimentaires sont radiés d'office (à l'étranger, sans domicile, etc).
- Nous traitons les dossiers du service Placements, ce qui n'était pas comptabilisé auparavant.

Dossiers taxables toujours en cours depuis 2012 :

Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Nombre de dossiers	3	9	14	34	39	101	329	529

3.4. Analyse critique

- Il est important de relever que les dossiers non taxables constituent une masse de travail non négligeable, indépendamment du fait qu'aucune taxation n'a finalement été possible.
- 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 indispensable pour le bon suivi des dossiers.
- 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.



5. 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 à notre Centre.

La cellule Fraude assure également le suivi des demandes d'enquête à l'Auditorat du travail, sollicitées par les différentes antennes sociales ainsi que, de façon plus exceptionnelle, les nouvelles demandes d'enquête sollicitées par le CPAS.

Enfin, la cellule conserve la mission consistant à répertorier les fraudes à l'Aide sociale et à établir précisément le montant du préjudice financier causé à notre Centre.

1.2. Chef de service

Violette GRATIEN, attachée spécifique juriste

1.3. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE

(2^{ème} étage de l'annexe)

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

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

La cellule assure principalement le relais entre, d'une part, l'Auditorat du travail et d'autre part, la Direction de l'Administration sociale et les antennes sociales.

3. Activités développées en 2019

3.1. Activités développées

La cellule Fraude a répertorié **210** dossiers « fraudes ».

Elle a assuré le suivi de **92** nouveaux dossiers émanant de l'Auditorat du travail dont **49** ont été clôturés au cours de l'année.

La cellule Fraude a également assuré le suivi de **7** nouvelles demandes d'enquête à l'Auditorat du travail sollicitées par les différentes antennes. Au 31/12/2019, **4** ont été clôturées.

3.2. Statistiques

Types de fraudes	Dossiers	%	€
Travail	76	36	107.364,21
Résidence	35	17	167.243,00
Cumul	50	24	211.311,80
Cohabitation	29	14	214.877,01
Séjour à l'étranger	14	7	27.688,13
Incarcération	3	1	8.952,93
Identité	1	0	103.894,53
Indu	2	1	2.319,76
Total	210	100	843.651,37

3.3. Analyse critique

Le nombre de dossiers « fraudes » répertorié pour l'année 2019 a fortement augmenté. Le montant total de l'indu est également en hausse.

Néanmoins, il est important de souligner que pour l'année 2019, sur les 92 dossiers « Auditorat » suivis par la cellule Fraude, il reste 42 dossiers toujours ouverts.

Il est important de souligner qu'un des dossiers transmis par l'Auditorat du travail a permis de mettre à jour une fraude à l'identité qui représente à lui seul un montant de plus de **100.000.00€**.

La collaboration et le climat de confiance instaurés avec l'Auditorat du travail restent donc essentiels.

Pour conclure, le montant total de la fraude découvert suite aux « dossiers Auditorat » (**270.700,36€**) représente un peu moins d'un tiers de la somme totale des fraudes pour l'année 2019.



6. 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 dans le chef des bénéficiaires. Il fait le nécessaire pour introduire des poursuites judiciaires au civil ou pour effectuer la constitution de partie civile du CPAS devant les juridictions compétentes afin de permettre le recouvrement forcé des sommes dues au CPAS dans ce cadre.

Ce service se charge, outre les dossiers de plaintes suite à des actes de violence, des dossiers de recours relatifs aux décisions prises par le Service Placements ainsi que des recours contre les procédures de recouvrement initiées par les services de la Direction financière.

Enfin, le service Contentieux se charge de la mise en cause des débiteurs alimentaires devant le Tribunal de la famille ainsi que des éventuels recours introduits par ces derniers contre les décisions prises par le CPAS les concernant.

Par ailleurs, la juriste attachée 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, 13 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/220 69 75 et 04/220 69 33

Fax : 04/220 69 95

Courriel : violette.gratien@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service
- 2 employés d'administration
- 1 gradué spécifique
- 1 attaché spécifique juriste (1/2 ETP)
- 1 attachée spécifique juriste (qui partage son temps entre le Service Contentieux et le SADA)

2. Objectifs

- Fournir aux deux avocats conventionnés tous les éléments leur permettant de plaider devant les juridictions. 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 les arrêts, transmettre aux antennes sociales les directives en termes d'exécution de jugements, de saisies-arrêts, de délégations de sommes et de règlements collectifs de dettes.
- De manière générale, assurer le relais entre, d'une part, les avocats et, d'autre part, la Direction de l'Administration 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 2019 et statistiques

Activités développées

- Outre le travail quotidien propre à ses missions, le service a continué d'assurer un 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 aux exigences qui s'imposent à lui. Cela a notamment permis d'aboutir à la modification de certaines notifications et de documents utilisés par le CPAS.

- Le service harmonise par ailleurs les procédures de travail.

3.1. Statistiques

3.1.1. Statistiques générales

Libellé	Nombre
Recours introduits par les bénéficiaires	201
Jugements rendus	149
Arrêts rendus	55
Dossiers poursuites au civil	133
Actions reconventionnelles	6
Requêtes en pension alimentaire	2
Saisies-arrêts	40
Délégations de sommes	3
Plaintes suite à des actes de violence	9
Total	598

3.2.2. Statistiques par instances

• En première instance

149 jugements ont été rendus par **les différents Tribunaux** : **145** ont été rendus par le Tribunal du Travail de Liège et 4 jugements ont été rendus par le Tribunal de la Famille.

Pour les **145 jugements** rendus par le Tribunal du Travail, on peut compter 104 jugements favorables au CPAS et 45 défavorables.

Concernant les 45 jugements défavorables, le CPAS a formé appel concernant 5 jugements. Les 5 procédures d'appel sont toujours en cours.

• En appel

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

Pour les **55** arrêts rendus, on peut compter 38 arrêts favorables et 17 défavorables.

Sur les 55 arrêts, 25 requêtes ont été introduites par CPAS et 30 par la partie adverse.

B. DÉPARTEMENT DE L'ACTION SOCIALE ET DE L'EMPLOI

1. 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.

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. Implantées dans les quartiers de la Ville de Liège ou antennes spécialisées dans des problématiques particulières (Antenne Jeunes, SADA, Cellule SDF), elles ont pour mission de répondre aux demandes d'aide financière 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

2. Objectifs

L'analyse de toute demande d'aide dans le respect des lois qui régissent les missions du CPAS.

3. Activités développées en 2018 et statistiques

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

3.1. Antenne d'ANGLEUR

Chef de service

Cristel GATHOYE, cheffe de bureau spécifique f.f.

Coordonnées du service

Rue de Renory, 80 - 4031 ANGLEUR
Tel. : 04/349 21 30
Courriel : antenne.angleur@cpasdeliege.be

Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 2 superviseuses (1,3 ETP)
- 11 assistants sociaux (10,8 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS - 1 ETP)
- 4 agents administratifs (3 ETP)
- 1 agent d'accueil sous contrat Art.60§7 (1 ETP)

Au cours de cette année 2019, l'antenne :

- a examiné et instruit **712** nouvelles demandes dont **506** ont fait l'objet d'une admission et **206** d'un refus
- a clôturé **353** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- effectué **1.561** visites à domicile
- effectué **3.383** entretiens
- géré **1.093** dossiers par mois en moyenne.

3.2. Antenne de BRESSOUX

Chef de service

Isabelle FUMAROLA, cheffe de bureau spécifique f.f.

Coordonnées du service

Rue Foidart, 85 - 4020 BRESSOUX
Tel. : 04/340 39 70
Courriel : antenne.bressoux@cpasdeliege.be

Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 3 superviseuses (2,15 ETP)
- 20 assistants sociaux (18,9 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS – 1 ETP)
- 5 agents administratifs (5 ETP) dont 2 sous contrats Art.60§7

Au cours de cette année 2019, l'antenne :

- a examiné et instruit **966** nouvelles demandes dont 655 ont fait l'objet d'une admission et 306 d'un refus
- a clôturé **537** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- effectué **1.832** visites à domicile
- effectué **4.900** entretiens
- géré **1.725** dossiers par mois en moyenne.

3.3. Antenne de GRIVEGNÉE

Chef de service

Danielle MALAISE, cheffe de bureau spécifique f.f. à partir du 01/06/2019.

Coordonnées du service

Rue Belvaux, 128 - 4030 LIÈGE
Tél. : 04/340 36 90
Courriel : antenne.grivegnee@cpasdeliege.be

Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. à (1 ETP)
- 2 superviseuses (1,4 ETP) dont 0,5 ETP absente en 2019
- 14 assistants sociaux (13,80 ETP)
- 1 éducateur spécialisé (subvention PIIS – 1 ETP)
- 5 agents administratifs (4,30 ETP) dont 2 sous contrat Art.60 § 7

Au cours de cette année 2019, l'antenne :

- a examiné et instruit **697** nouvelles demandes dont **458** ont fait l'objet d'une admission et **239** d'un refus
- a clôturé **420** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- effectué **1676** visites à domicile
- effectué **4029** entretiens
- géré **1.199** dossiers par mois en moyenne.

3.4. Antenne du LAVEU

Chef de service

Nicolas GRÉGOIRE, chef de bureau spécifique f.f.

Coordonnées du service

Rue du Laveu, 63 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/229 72 10
Courriel : antenne.laveu@cpasdeliege.be

Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau spécifique f.f. (1ETP)
- 2 superviseuses (2 ETP)
- 15 assistants sociaux (13,70 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS – 1 ETP)
- 4 agents administratifs (4 ETP) dont 1 sous contrats Art.60§7

Au cours de cette année 2019, l'antenne :

- a examiné et instruit **576** nouvelles demandes dont 377 ont fait l'objet d'une admission et **199** d'un refus
- a clôturé **372** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- effectué **1.568** visites à domicile
- effectué **3.920** entretiens
- géré **1.340** dossiers par mois en moyenne.

3.5. Antenne du NORD

Chef de service

Françoise LIZEIN, cheffe de bureau spécifique f.f.

Coordonnées du service

Rue Lambert Grisard, 3-5 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/228 91 20
Courriel : antenne.nord@cpasdeliege.be

Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1ETP)
- 2 superviseuses (1,5 ETP)
- 16 assistants sociaux (14,63 ETP)
- 1 éducateur spécialisé (subvention PIIS – 1 ETP)
- 3 agents administratifs (3 ETP) dont 1 agent d'accueil sous contrat Art.60 § 7

Au cours de cette année 2019, l'antenne :

- a examiné et instruit **740** nouvelles demandes dont 481 ont fait l'objet d'une admission et **259** d'un refus
- a clôturé **487** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- effectué **2.175** visites à domicile
- effectué **5.213** entretiens
- géré **1.100** dossiers par mois en moyenne.

3.6. Antenne d'OUTREMEUSE

Chef de service

Hélène LEJEUNE, cheffe de bureau spécifique f.f.

Coordonnées du service

Rue Jean d'Outremeuse,69 - 4020 LIÈGE
Tel. : 04/340 37 37
Courriel : antenne.outremeuse@cpasdeliege.be

Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 3 superviseuses (3 ETP)
- 25 assistants sociaux (20,74 ETP)
- 1 éducateur spécialisé (subvention PIIS – 1 ETP)
- 9 agents administratifs (7,8 ETP) dont 3 sous contrat Art.60 § 7

Au cours de cette année 2019, l'antenne :

- a examiné et instruit **1.228** nouvelles demandes dont **977** ont fait l'objet d'une admission et **251** d'un refus.
- a clôturé **618** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- effectué **2.489** visites à domicile
- effectué **7.891** entretiens
- géré **2.118** dossiers par mois en moyenne.

3.7. Antenne de SAINTE-MARGUERITE

Chef de service

Vanessa LOSAVIO, cheffe de bureau spécifique f.f.

Coordonnées du service

Depuis le 04/11/2019 : Rue Hocheporte, 2 –
4000 LIÈGE

Tel. : 04/224 52 50

Courriel : antenne.stemarguerite@cpasdeliege.be

Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 1 superviseuse (1 ETP)
- 13 assistants sociaux (11,3 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS - 1 ETP)
- 4 agents administratifs (4 ETP) dont 2 agents sous contrat Art.60 7

Au cours de cette année 2019, l'antenne :

- a examiné et instruit **538** nouvelles demandes dont **382** ont fait l'objet d'une admission et **156** d'un refus
- a clôturé **428** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- effectué **1.403** visites à domicile
- effectué **4.197** entretiens
- géré **1.030** dossiers par mois en moyenne.

2. ANTENNE JEUNES

1. Présentation générale

La création de l'antenne Jeunes s'est inscrite dans la volonté de se spécialiser dans le suivi social d'un public âgé de 18 à 25 ans de plus en plus nombreux et rencontrant des difficultés particulières.

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 depuis 2017.

1.2 Chef de service

Christine LAMBERT, cheffe de bureau spécifique f.f.

1.3. Coordonnées du service

Rue Natalis, 49 - 4020 LIÈGE
Tél. : 04/344 84 11
Courriel : antenne.jeunes@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 2 superviseuses (2 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 (1 ETP)
- 15 assistantes sociales (14,8 ETP)
- 6 éducateurs spécialisés (subvention PIIS – 5 ETP) dont 1 éducateur sous contrat Art.60§7
- 4 employés d'administration (4 ETP)
- 2 agents d'accueil sous contrat Art.60§7

2. Objectifs

- Examiner la demande de RI ou ERI, gérer le dossier social et administratif ;
- Mettre le jeune en projet social et/ou professionnel au travers, notamment, d'un accompagnement adapté et individualisé en rapport

avec le PIIS ;

- Assurer un encadrement et un accompagnement adapté à chaque jeune bénéficiaire ;
- Identifier les réalités, les freins, les compétences et les besoins du public jeune afin de développer des outils, des méthodologies, des stratégies visant à terme son autonomie financière ;
- Stimuler le participant dans le développement de ses compétences et de son autonomie en vue de lui permettre de s'intégrer durablement dans la société et de retrouver le chemin de l'emploi ;
- Mettre en place et renforcer un réseau social autour de la personne concernée, et, si nécessaire, de sa famille ;
- Orienter vers les secteurs adéquats et, le cas échéant, développer une collaboration autour du projet du jeune.

3. Activités développées en 2019

Au cours de cette année 2019, l'antenne :

A examiné et instruit 1305 nouvelles demandes dont **932** ont fait l'objet d'une admission et **373** d'un refus.

A clôturé **682** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

Effectué **1.940** visites à domicile

Effectué **5.263** entretiens

Géré **1.215** dossiers par mois en moyenne.

L'équipe des éducateurs spécialisés

Chaque éducateur a reçu environ **60** nouvelles demandes d'intervention, soit un total de plus ou moins **240**, sans compter les demandes en cours. Cela correspond à une moyenne de **55** dossiers actifs par mois par agents.

Le nombre d'accompagnements individuels dépend de la situation du jeune, de son implication et de son projet personnel. Ainsi, par mois, un éducateur peut intervenir auprès d'un même jeune entre 1 à 5 fois.

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

- Renforcer les dispositifs d'intervention sociale existants pour permettre une meilleure prise en charge des situations rencontrées ;
- Détecter et mettre en évidence des questions récurrentes de la part des jeunes afin d'envisager la mise en place de groupes de parole, d'animations, d'ateliers thématiques en partenariat avec des services internes ou externes au CPAS .

Dans le but d'enrichir la dynamique des équipes avec lesquelles l'antenne Jeunes travaille, l'intervenant psycho-social participe à divers réseaux existants afin :

- d'envisager des conventions de collaboration ;
- de partager ses ressources et de créer du lien entre les intervenants et les institutions pertinentes.

C'est ainsi que l'intervenant psycho-social a complété son travail par des rencontres thématiques avec le tissu associatif liégeois de terrain impliqué dans la prise en charge de jeunes âgés de 18 à 25 ans. De ces échanges sont nées des collaborations contribuant ainsi à la cohésion d'un projet global pour les jeunes bénéficiaires et à une meilleure connaissance du travail fourni par nos travailleurs sociaux.

Les assistants sociaux ont par ailleurs pu compter sur les interventions des éducateurs spécialisés pour effectuer les suivis individuels couvrant les besoins rencontrés par leurs jeunes bénéficiaires dans leur quotidien.

En plus des suivis individuels, l'équipe des éducateurs est amenée à suggérer aux bénéficiaires d'intégrer des groupes de parole, des animations, des ateliers, des séances d'information collectives mises en place en interne avec les Services d'Insertion Sociale (SIS) et

en externe avec les Centres d'Insertion Socio-professionnelle (CISP).

3.1.2. Les Ateliers de Pédagogie Personnalisée

Les Ateliers de Pédagogie Personnalisée (APP) ont été mis en place à l'antenne Jeunes fin 2018 en partenariat avec la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Centre de Coordination et de Gestion des Programmes européens, l'Institut de promotion sociale de Grâce-Hollogne et sont financés par le Fonds Social Européen (FSE 2014-2020). Ces ateliers pédagogiques sont destinés au public dit « NEET'S » (ni à l'emploi, ni en enseignement, ni en formation).

Dans ce cadre, deux enseignantes ont été mises à disposition auprès du CPAS de Liège pour assurer les cours principaux. Des enseignants volants viennent renforcer l'équipe ponctuellement pour les cours spécifiques.

Le CPAS de Liège propose aux bénéficiaires de l'antenne Jeunes des apprentissages alternatifs visant soit une reprise en formation qualifiante, soit la poursuite des études et l'obtention du CESS, et, à terme, la réinsertion sur le marché du travail.

Données statistiques

Nombre de NEET'S inscrits dans la base de données stagiaires 2019	71
Nombre de NEET'S rencontrés pour la 1ère fois en 2019	45
Nombre de NEET'S entrés en formation en 2019 et toujours suivis à l'APP	11
Nombre de NEET'S entrés en formation en 2019 ayant quitté l'APP	10
Nombre de NEET'S ayant abandonné en 2019	0
Nombre de NEET'S actifs (= réguliers) au 31/12/2019	38

3.1.3. Projet Welqome

Le service RéInser a collaboré au projet Welqome lancé en 2018 par le Fonds de Formation pour les Intérimaires (FFI). Le projet Welqome est financièrement soutenu par le Fédéral pour répondre aux besoins des acteurs oeuvrant dans la mise à l'emploi des jeunes. L'idée est d'accompagner les jeunes dans leurs premières expériences sur le marché du travail et de les de guider vers un emploi intérimaire.

3.1.4. Collaboration avec les Services d'insertion sociale du CPAS

Au cours de l'année 2019, les collaborations entre les SIS et l'antenne Jeunes ont été renforcées afin de travailler autour du public NEET et ainsi lutter contre l'isolement social des jeunes et renforcer leur estime de soi.

Plusieurs séances d'informations à destination des jeunes ont été organisées.

En outre, un éducateur sportif de la Maison Carrefour est présent à l'antenne Jeunes un jour par semaine afin de faciliter l'intégration du public jeune au sein des SIS via des ateliers sportifs.

3.1.5 Collaboration avec Réinser

Dans le cadre des initiatives locales de collaboration mises en oeuvre avec le Forem, Réinser a mis en place un projet de job-coaching à destination des jeunes âgés de moins de 25 ans et inscrits en stage d'insertion. C'est dans ce cadre que le job-coach du service Réinser collabore avec l'antenne.

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

1. Présentation générale

1.1. Missions

Depuis septembre 2018, date à laquelle l'Aide Médicale Urgente (AMU) et l'Aide Médicale Hospitalière (AMH) ont été intégrées au Relais Santé, l'action du SADA se focalise sur l'insertion et l'intégration des personnes d'origine étrangère ayant acquis un statut de séjour.

Ce sont majoritairement des personnes qui ont quitté le réseau d'accueil de FEDASIL depuis moins de deux ans et confrontées à l'occupation d'un premier logement individuel, aux démarches d'activation des droits à la sécurité et protection sociale, au parcours d'intégration et au projet individualisé d'intégration sociale (PIIS).

1.2 Chef de service

Sabine BOGEMANS, cheffe de bureau spécifique f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place Xavier Neujean, 19B - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/279 14 10 (ou 11 ou 12)
Courriel : antenne.sada@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

Au 31/12/2019, l'équipe se compose de 22 personnes dont 6 agents de la Ville de Liège (6 ETP) mis à disposition du SADA et financés par la Région Wallonne dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale (PCS) :

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (agent CPAS - 1 ETP)
- 1 juriste (agent « Ville » - 1 ETP)
- 1 superviseuse (agent CPAS - 1 ETP)
- 12 assistants sociaux : 3 agents « Ville » (3 ETP) et 9 agents CPAS (8,4 ETP)
- 1 éducateur spécialisé (subvention PIIS - 1

ETP)

- 3 employés d'administration : 2 agents « Ville » (2 ETP) et 1 agent CPAS (1 ETP)
- 3 agents d'accueil sous contrats Art. 60§7 (3 ETP)

2. Objectifs

- Offrir un relais, local et 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, en matière de santé, logement et d'insertion sociale et professionnelle ;
- Favoriser l'intégration des personnes d'origine étrangère.

Pour le public en séjour précaire, temporaire ou reconnu réfugié depuis moins de 2 ans :

- 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 des migrants en matière de santé, de logement et d'insertion sociale et professionnelle en fonction des situations de séjour ;
- 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, en particulier les ayants droit au revenu d'intégration sociale (PIIS).

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 2019

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

Au 31/12/2019, le SADA comptait **1.149** dossiers actifs (726 RIS et 423 ERIS).

Durant l'année 2019, le SADA a procédé à :

- **5649** entretiens (**5649** entretiens avec les assistants sociaux et **338** avec l'éducateur)
- **655** visites à domicile

En matière de sécurité d'existence :

- **697** nouvelles demandes ont été introduites, majoritairement par des personnes reconnues réfugiées (36,27%), en regroupement familial autour de personnes non européennes autorisées au séjour (15,67%) ou demandeuses d'asile (12,69%).

Les autres demandes d'aide représentent :

- des protections subsidiaires,
- des personnes régularisées pour raison humanitaire ou médicale,
- des personnes victimes de la traite des êtres humains,
- des personnes en regroupement familial au

tour d'enfants belges ou européens, ...

Le SADA a effectué :

- **764** admissions (octrois nouvelles demandes et « ré-octrois »),
- **1.200** prolongations,
- **1.049** révisions,
- **203** refus,
- **351** retraits.

En matière de logement :

- **178** demandes d'aide au premier loyer et à la garantie locative ont été examinées (119 octrois et 59 refus)
- **189** primes à l'installation ont été octroyées.

En matière d'insertion sociale et professionnelle :

- **191** projets individualisés d'intégration sociale (PIIS) ont été conclus,
- **181** bilans ont été effectués avec l'appui de l'éducateur du SADA
- **65** orientations ont été effectuées vers Cap Insertion

Par ailleurs, **206** personnes ont plus spécifiquement été prises en charge par l'éducateur pour des démarches médico-sociales, de valorisation de droits sociaux et d'insertion.

Les demandeurs d'asile

Le nombre de demandeurs d'asile introduisant des demandes d'aide sociale et bénéficiant de l'aide sociale à charge du CPAS est en augmentation (**3,80%** des personnes aidées).

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

Ce public est en diminution (1,4%) mais reste précarisé par le turnover des décisions de séjour et les périodes d'intermittence entre aide sociale financière et aide médicale urgente, avec comme conséquences : perte de logement, dettes, expulsion, fracturation dans

l'accompagnement social et en matière d'insertion. Atteintes de pathologies sévères, les personnes font état de l'impossibilité de retour au pays pour raison d'inaccessibilité du traitement débuté et/ou suivi en Belgique. Ce public est surreprésenté au niveau du contentieux juridique et des personnes aidées en application d'une décision judiciaire.

Les personnes régularisées temporairement pour raison humanitaire ou médicale

Le pourcentage de personnes aidées sous statut de séjour temporaire pour raison médicale (9 ter fondé) diminue sensiblement (0,91 %) tandis que les personnes aidées suite à leur régularisation pour raison humanitaire (9 bis) sont en augmentation (7,6 %) .

Les personnes sous protection temporaire- Traite des Êtres Humains

Ce public reste stable (4,54 %) ; stabilité liée à la capacité d'accueil de l'ASBL SURYA.

Les personnes en regroupement familial

Comme en 2018, plus de 20% 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 ou européens (8,06%) ou de membres de leurs familles non européens autorisés au séjour ; principalement autour de jeunes adultes reconnus réfugiés ou sous statut de protection subsidiaire (12,22 %). Ces situations de regroupement familial autour de jeunes descendants induisent un phénomène d'inversion des rôles parent/enfant et des problématiques spécifiques.

Les personnes reconnues réfugiées et sous protection subsidiaire

Les personnes sous statut de réfugié depuis moins de deux ans représentent le public majoritaire du SADA (40,63 %) suivies des personnes sous statut de protection subsidiaire

(19,82%). Ces personnes ont pour la plupart quitté le réseau d'accueil de FEDASIL pour s'installer à Liège et ont introduit des demandes d'aide au paiement de la garantie locative (examinées en collaboration avec le Relais Logement) et à l'installation. 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. Il s'agit essentiellement de jeunes adultes avec des retards de scolarité, sans diplôme ou compétences directement valorisables sur le marché de l'emploi.

• En matière d'insertion sociale

Le public « sortant du réseau d'accueil » nécessite une mise en ordre administrative et l'ouverture des droits de base : inscription auprès de l'administration communale, demande de permis de travail, inscription comme demandeur d'emploi , affiliation mutuelle, demande d'allocations de personnes handicapées, demandes d'équivalence de diplômes, demande de prime ADEL, etc. Ceci implique un travail spécifique de guidance, de sensibilisation et d'insertion sociale.

• En matière d'insertion professionnelle

Plusieurs axes guident le travail social à l'égard de ce public ne maîtrisant pas ou peu la langue française :

- le bilan du parcours scolaire, du niveau de français et des compétences préalablement à l'orientation vers les réseaux scolaires, d'« ALPHA/FLE », d'« ALPHA/FLE orienté métier », de pré-formation et de formation ;
- le « matching » individualisé entre le bénéficiaire et les offres émanant des opérateurs d'insertion avec l'appui de l'éducateur, visant l'inscription effective plutôt que sur listes d'attente ;
- la mise en réseau interne (CAPI, REINSER) et externe intégrant des méthodes et outils d'accompagnement spécifiques à l'encadrement des projets de forma-

tion et de recherche d'emploi du public : validation des compétences, mentorat, parrainage (DUO FOR A JOB, LIVE IN COLOR, etc.), etc.

- le suivi et les ajustements pour éviter les abandons, décrochages et ruptures dans le processus d'insertion.

Il s'agit de favoriser l'accroche socio-professionnelle via une approche des besoins « à la carte et en connexion » avec les priorités des migrants : apprendre un métier et trouver un emploi qui permette d'avoir un revenu tout en étudiant le français et en garantissant un accompagnement social ciblé sur les problématiques rencontrées. L'enjeu est ici d'éviter des situations de non insertion, désinsertion et décrochage.



4. ÉQUIPE MOBILE D'INTERVENTION (AS « VOLANTS »)

1. Présentation générale

1.1 Historique

L'équipe d'assistants sociaux mobiles est en place depuis le 11 février 2019.

1.2. Missions

Sur le terrain, les interventions des assistants sociaux « volants » sont diverses et variées. Ils renforcent les équipes en place en :

- tenant des permanences,
- effectuant des visites à domicile,
- effectuant des suivis de dossiers sociaux d'agents absents et/ou en soutenant des agents en suppléance d'un agent absent,
- examinant les échéanciers pour traiter les urgences,
- coachant de nouveaux agents,
- aidant des agents face à la complexité d'un dossier,...

L'agent mobile est amené à opérer constamment en situation d'urgence. Il doit faire preuve de flexibilité, de connaissances élargies, d'adaptation aux différentes équipes et modes de fonctionnement.

Au terme de l'année 2019, l'intervention de l'équipe mobile a démontré toute son utilité. Elle est un soutien important aux antennes.

1.3. Chef de service

Françoise LIZEIN, coordinatrice, et cheffe de bureau spécifique f.f. de l'antenne du Nord

1.4. Coordonnées du service

Rue Lambert Grisard, 3-5 - 4000 LIÈGE
Tél.: 04/228 91 20
Courriel : antenne.nord@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 coordinatrice
- 2 assistants sociaux (2 ETP)

2. Objectifs

L'équipe intervient soit à la demande des antennes pour répondre à un besoin immédiat (collègues en congé annuel ou de maternité,...) soit pour couvrir des missions précises telles que, par exemple, l'accompagnement d'agents nouvellement engagés.

3. Activités développées en 2019

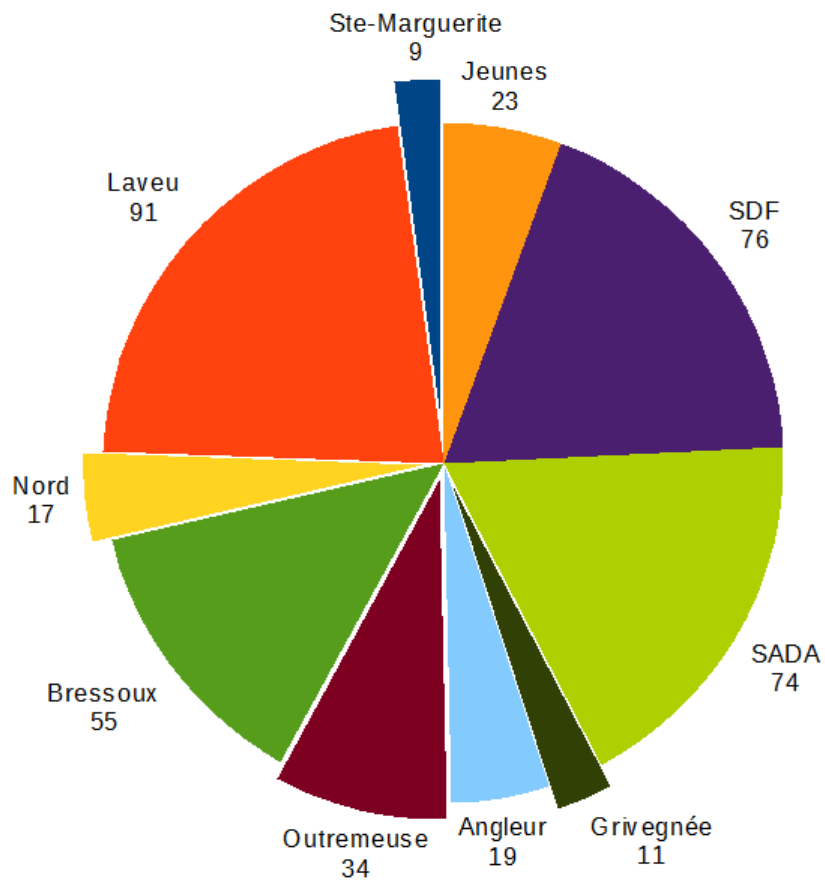
Pour la période du 11/02/2019 au 31/12/2019, soit 222 jours ouvrables, l'équipe a assuré 409 interventions pour l'ensemble des 10 antennes sociales.

Répartition des interventions par antenne

(Voir graphique à la page suivante)



Nombre de jours de prestation de l'Equipe Mobile d'Intervention



5. APPUI 18-25

1. Présentation générale

1.1 Historique

Dans sa déclaration de politique sociale 2019-2024, le CPAS de Liège a marqué sa volonté de renforcer le suivi des jeunes âgés de 18 à 25 ans afin de favoriser leur insertion socio-professionnelle et augmenter leurs chances d'accéder à un emploi.

C'est dans cette optique qu'un nouveau service a été créé et ensuite intégré à l'organigramme présenté en novembre 2019, au sein du Département de l'Action sociale et de l'Emploi.

1.2. Mission

La mission du service Appui 18-25 est de donner, à chaque jeune suivi au sein de nos services, la possibilité de bénéficier d'un accompagnement individualisé, intensif et adapté afin de lui permettre d'acquérir les compétences nécessaires pour, à terme, accéder à un emploi.

1.3. Chef de service

Delphine NUDA, directrice

1.4. Coordonnées du service

Rue du Martyr, 41 - 4020 LIÈGE
Tél. : 04/340 26 40

1.4. Composition de l'équipe

- 2 assistantes sociales (2 ETP)

2. Objectif

L'objectif stratégique du service est de favoriser la mise à l'emploi des jeunes 18-25. Pour y parvenir, trois objectifs opérationnels ont été définis, à savoir :

- lutter contre le décrochage et renforcer l'activation sociale et socioprofessionnelle du public jeune NEET ;

- lever les obstacles et difficultés rencontrés par les étudiants âgés entre 18 et 25 ans ;
- renforcer l'accompagnement des jeunes tout au long de leur recherche active d'emploi.

Sur le terrain, les assistantes sociales reçoivent les demandes de suivi orientées par les antennes sociales. Chaque jeune bénéficie d'un ou plusieurs entretiens individuels.

Au cours de ces entretiens, l'assistante sociale identifie les difficultés rencontrées par le jeune et tente d'en extraire les causes afin de trouver avec le jeune des pistes de solution.

Dans le cadre du suivi des étudiants, le service Appui 18-25 travaille en étroite collaboration avec les services externes d'aide et de soutien aux étudiants.

3. Activités développées en 2019 et statistiques

Au cours de l'année scolaire 2018-2019, le service a reçu **181** demandes de suivi émanant des antennes sociales et réparties comme suit :

- Angleur : 17
- Bressoux : 8
- Grivegnée : 9
- Jeunes : 6
- Laveu : 3
- Nord : 23
- Outremeuse : 21
- SADA : 13
- Sainte-Marguerite : 41

Les étudiants orientés vers le service étaient issus des filières scolaires suivantes :

- Université : 35
- Supérieur : 51
- Secondaire : 75
- Promotion sociale : 17
- Dossier sans information : 3

6. S.I.S. (SERVICES D'INSERTION SOCIALE)

• FERME DE LA VACHE

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Dans le cadre du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé, 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 oeuvre 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'ordre 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, cheffe de bureau spécifique 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 cheffe de bureau spécifique f.f. (0,5 ETP)
- 1 assistante sociale (0,5 ETP)
- 3 éducateurs spécialisés (2 ETP)
- 1 animateur (subvention FSE – 0,75 ETP)
- 1 assistant social encadrant les activités « ja dinier- maraîcher » (1 ETP)
- 1 assistant social encadrant les activités « magasin/cuisine/intendance » (1 ETP)
- 1 magasinier
- 7 postes sous contrat Art.60§7 (4 jardiniers, 1 cuisinier, 1 intendante, 0,5 agent administratif).

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 ;
- Développer les outils nécessaires pour permettre aux bénéficiaires de mieux gérer leur consommation au quotidien ;
- Favoriser le bien-être et une certaine qualité de vie ;
- Développer des moments d'échanges ;
- Organiser des actions pédagogiques de sensibilisation au respect de l'environnement ;
- Assurer aux personnes engagées sous contrat de travail Art.60§7 un encadrement adéquat.

3. Activités développées en 2019

3.1 Activités développées

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.

Par ailleurs, dans le cadre du projet « Santé Mentale et Insertion » du Fonds Social Européen (FSE), les 3 services d'insertion sociale proposent l'atelier « Vis-à-Vis » qui a pour objectif de dédramatiser les freins, de verbaliser

le vécu anxiogène et d'apporter des pistes de solution grâce au travail en groupe.

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

Activités pour enfants

Des **stages** destinés aux enfants de 6 et 12 ans, dont pour la plupart les parents sont bénéficiaires du CPAS ou travailleurs sous contrat Art.60§7, ont été organisés à deux reprises en 2019.

Des **animations** autour de la nature et du respect de l'environnement sont également proposées sur demande, comme par exemple l'apiculture.

Activités de quartier

Les **tables d'hôtes** du mercredi soir, favorisant la mixité sociale, la convivialité et la solidarité se sont tenues pendant le premier semestre 2019.

Les **jardins familiaux** en location sont destinés aux habitants du quartier souhaitant cultiver une parcelle selon les règles du maraîchage biologique.

Afin de mettre en valeur le site classé de Favéchamps, des partenariats avec la Ville de Liège et d'autres ASBL de quartier ont été créés. Des visites payantes du site avec possibilité de petite restauration à base de production locale sont organisées.

La Ferme de la Vache participe activement à la vie de quartier.

Economie sociale

Le magasin « Oh près de ma vache » propose des produits transformés lors des ateliers ainsi que des produits frais issus des récoltes de la ferme. Il est ouvert le mardi de 10h à 17h et le jeudi de 10h à 17h45.

3.2. Statistiques

Activités	Nombre participations/an
Tables d'hôtes	500
Stages enfants	11
Animations	34
Jardins familiaux	31
Visites/accueil services	513
Ateliers découvertes	82
Ateliers jardin	201
Ateliers cuisine	113
Activités exceptionnelles	54

3.2.1. Statistiques relatives à l'Insertion sociale

Au total, **102** personnes ont fréquenté le service en 2019 :

- **53** ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service (plus deux personnes suivies par la Maison Carrefour) ;
- **47** 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, Reinser, Dynamisation principalement). 2 personnes ont quant à elle été orientées par un service social externe et 9 sont venues de leur propre initiative.

Situation au 31/12/2019 :

26 personnes poursuivent leur parcours (plus **1** personne suivie par la Maison Carrefour).

27 personnes ont terminé leur parcours dont :

- **18** sont en « sortie positive » : **6** ont commencé une formation, **2** ont été orientées vers des activités occupationnelles, **1** a été orientée vers le Service Dynamisation, **3** ont commencé un volontariat, **4** ont trouvé un emploi et **2** ont été orientées vers un service d'insertion sociale externe

(ASBL). Elles ont passé en moyenne **16, 6** mois dans le service.

- 4 ont arrêté pour des raisons de santé ;
- 1 sortie pour raison inconnue ;
- 4 ont abandonné.

Parmi les **53** personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement, **41** sont des hommes et **12** des femmes.

Nationalité	Revenus
Belge : 46	Bénéficiaires RI ou ASE : 47
U.E. : 2	Sans revenus : 2
Hors U.E. : 5	Alloc. Handicapé : 4 (SPF Santé)

• MAISON CARREFOUR

1. Présentation générale du service

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, reconnue et subventionnée par l'ONE, la mission première est de prévenir l'exclusion scolaire des enfants.

1.2. Chef de service

Christelle DE WREE, cheffe de bureau spécifique f.f.

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (0,5 ETP)
- 1 assistante sociale (0,5 ETP)
- 1 éducateur spécialisé (0,5 ETP Ville de Liège)
- 1 éducateur spécialisé (1 ETP)
- 1 animateur sportif (0,80 ETP)

- 1 agent d'accueil/administratif sous contrat Art.60§7 (0,5 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 viser son émancipation sociale ;
- encourager la créativité et initier l'enfant aux cultures ;
- promouvoir l'apprentissage de la citoyenneté ;
- prévenir l'exclusion sociale.

3. Activités développées en 2019

3.1. Activités développées

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 2019, la Maison Carrefour a proposé 7 ateliers différents : Périscope, Expression, Cuisine 1, Cuisine 2, Sport-santé, Aquagym, Astuc'ieux.

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.

Le second aspect est celui du projet d'insertion sociale.

Parmi les activités spécifiques organisées en 2019, soulignons la participation à la Journée internationale des droits de la femme, à la bourse aux vêtements, à la Fête de la soupe.

La participation à ces actions est porteuse. Elle permet de renforcer le lien social et de mettre

en avant les progrès effectués en matière de compétences sociales.

Soulignons également les activités exceptionnelles organisées conjointement par les 3 services d'insertion sociale, à savoir : auberge espagnole, sortie à la mer et organisation d'un barbecue. Ces activités ont pour objectifs de renforcer la participation sociale, le lien social entre les participants des différents services et d'approfondir l'analyse en terme de besoins et de demandes spécifiques en lien avec les ateliers proposés.

Pour l'école de devoirs :

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 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.

3.2. Statistiques

Activités	Nombre participations/an
Ateliers Périscope	65
Ateliers Sport Santé	181
Atelier Aquagym	173
Atelier Expression	106
Ateliers Cuisine 1	133
Ateliers Cuisine 2	131
Atelier Astuc'ieux	53

3.3. Statistiques relatives à l'insertion sociale

Au total, **85** personnes ont fréquenté le service en 2019 :

- **54** ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service (13 personnes suivies par la Maison de la Citoyenneté et **8** par la Ferme de la Vache) ;
- **37** ont bénéficié d'au moins un entretien social.

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS de Liège, principalement les antennes sociales à concurrence de **28** orientations, **19** par le service Cap Insertion, **13** par les services d'insertion socio-professionnelle RÉINSER et Dynamisation. **1** personne a quant à elle été orientée par un service social externe et **9** sont venues de leur propre initiative.

Situation au 31/12/2019 :

47 personnes poursuivent leur parcours.

38 personnes ont terminé leur parcours dont :

- **19** sont en « sortie positive » : **13** ont commencé un bilan d'orientation ou une formation, **2** ont été orientées vers des activités occupationnelles, **1** a commencé un volontariat, **1** a trouvé un emploi et **2** ont été orientées vers un autre service SIS (ASBL) ;
- **2** ont arrêté pour des raisons de santé ;
- **3** déménagements ;
- **12** ont abandonné dont **6** après **3** essais.

Parmi les **85** personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement, **16** sont des hommes et **69** des femmes.

Nationalité	Revenus
Belge : 64	Bénéficiaires RI ou ASE : 80
U.E. : 2	Sans revenus : 2
Hors U.E. : 19	Chômage : 2 Mutuelle : 1

• MAISON DE LA CITOYENNETÉ

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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

1.2. Chef de service

Christelle DE WREE, cheffe de bureau spécifique f.f.

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique (0,5 ETP)
- 1 assistante sociale (1 ETP)
- 1 animatrice (1 ETP)
- 1 psychologue (0,50 ETP) affecté 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 d'accueil/administratif 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 2019

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.

L'axe collectif se traduit en ateliers. En 2019, la Maison de la citoyenneté a proposé 8 ateliers différents : Créativité (jusqu'en avril 2019) , Cuisine créative (à partir de mai 2019) Couture 1, Couture 2, Couture 3, Aquagym, Soins de soi - soins des siens, Gym douce – relaxation.

Dans le cadre du projet « Santé mentale et insertion » du Fonds Social Européen (FSE), les Services d'Insertion Sociale proposent également un groupe de parole intitulé « Vis-à-Vis » qui est accessible à tous participants inscrits en SIS.

3.2. Statistiques

Activités	Nombre participations/an
Atelier Créativité	30
Atelier Cuisine créative	128
Atelier Aquagym	264
Atelier Soins de soi	148
Atelier Couture 1	212
Atelier Couture 2	183
Atelier Couture 3	135
Atelier Gym-Relaxation	125

3.2.1. Statistiques relatives à l'Insertion sociale

Au total, **72** personnes ont fréquenté le service en 2019 :

- **68** ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service (**3** personnes suivies par la Maison Carrefour et **1** par la Ferme de la Vache)
- **30** ont bénéficié d'au moins un entretien social

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS de Liège, prin-

cipalement les antennes sociales à concurrence de **32** orientations, **18** par le service Cap Insertion, **8** par les services d'insertion socio-professionnelle RéINSER et Dynamisation. **6** personnes ont quant à elles été orientées par un service social externe et **4** sont venues de leur propre initiative.

Situation au 31/12/2019 :

36 personnes poursuivent leur parcours.

30 personnes ont terminé leur parcours dont :

- **15** sont en « sortie positive » : **11** ont commencé un bilan d'orientation ou une formation, **1** a commencé un volontariat, **1** a trouvé un emploi et **1** a été orientée vers un autre service SIS (ASBL) ;
- **4** ont arrêté pour des raisons de santé ;
- **1** déménagement ;
- **10** ont abandonnés dont **5** après **3** essais.

Parmi les **68** personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement, **10** sont des hommes et **58** des femmes.

Nationalité	Revenus
Belge : 52	Bénéficiaires RI ou ASE : 67
U.E. : 0	Sans revenus : 1
Hors U.E. : 19	

7. ÉCHELLE DES MOTS

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Grâce aux subventions européennes du Fonds Asile, Migration et Intégration (FAMI) qui promeut l'intégration effective des ressortissants de pays non européens, le CPAS développe le projet « Mod'actions » qui vise l'activation sociale des ressortissants des pays tiers via un bilan d'orientation, effectué au sein du service Cap Insertion, et via des modules d'activation (projet « Mod'actions ») afin de les préparer à acquérir les compétences sociales nécessaires à la poursuite de leurs parcours.

Nous mettons également sur pied des activités destinées à familiariser le public cible aux différents domaines de la vie pour améliorer sa connaissance de la société d'accueil.

1.2. Responsable

Ibrahim AGUELMIN, assistant social responsable du projet « Mod'actions » et animateur

1.3. Coordonnées du service

Rue Général Bertrand, 35 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/229 21 90 – 04/229 21 93
Courriel : ibrahim.aguelmin@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 assistant social responsable du projet « Mod'actions » et animateur (1 ETP)
- 1 assistante sociale détachée Cap Insertion 1X/semaine (subside FAMI)
- 1 assistant social/animateur (0,75 ETP)
- 1 animateur artistique (subside FAMI – 0,50 ETP)
- 1 animatrice informatique (subside FAMI – 0,50 ETP)
- 1 agent administratif sous contrat Art.60§7

2. Objectifs

Le projet FAMI vise à permettre aux bénéficiaires de devenir acteurs de leur parcours d'intégration sociale : savoir (re)définir ses attentes et atteindre ses objectifs.

Via :

- un bilan sur le parcours de vie, avec un interprète si nécessaire ;
- un accompagnement individuel pour comprendre, solutionner les problèmes ou les éviter et pour améliorer le pouvoir d'action et d'autonomie au sein de la société d'accueil ;
- une orientation vers les services compétents en fonction de la situation, des problèmes identifiés et des objectifs poursuivis ;
- l'acquisition et le renforcement de compétences (confiance en soi, compétences linguistiques, sociales,...) ;
- la compréhension de la notion de projet ;
- l'apprentissage de l'ordre des priorités, des exigences-devoirs-obligations, des modes de communication ;
- les visites socioculturelles.

3. Activités développées en 2019

3.1 Activités développées

Le projet FAMI : « Mod'actions » :

Les bilans d'orientation sont établis sur une période de 6 semaines pendant laquelle l'agent référent du projet Mod'Actions à Cap Insertion rencontre à plusieurs reprises la personne afin d'établir un état des lieux du parcours de vie. 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.

L'approche est à la fois collective et individuelle.

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.

4 groupes sont définis :

- un groupe (Débutant D) constitué de personnes ne sachant pas ou peu parler français (3x3h par semaine);
- un groupe (CREA) autour de la thématique de la confiance en soi via différentes techniques artistiques (2x2h par semaine) ;
- un groupe pour sensibiliser/initier à l'utilisation de l'outil informatique (2x2h par semaine) ;
- un groupe (Réalisation de projet) pour accompagner dans la réflexion et la construction d'un projet personnel (2x2h par semaine).

L'approche individuelle

Les entretiens individuels cernent les freins et obstacles, les attentes et motivations des participants. Ils permettent également d'apporter un soutien dans les démarches administratives de l'utilisateur.

Les visites culturelles

Plusieurs visites culturelles ont été organisées : cinéma, visite de Liège, Bruxelles et Namur, de la Cité Miroir, du musée de la vie wallonne, de la bibliothèque des Chiroux, de l'intercommunale SITEL (tri des déchets) ...

3.2. Statistiques

Du 16/10/18 au 15/10/19, **96** personnes ont bénéficié d'un bilan et **68** personnes ont suivi les modules d'activation.

Module D (matin) : **32** participants

Module Créa : **13** participants

Module Informatique : **13** participants

Module Réalisation de projet : **10** participants



8. CAP INSERTION

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Cap Insertion réalise des bilans socioprofessionnels préalables à la réalisation ou à la réorientation d'un projet individualisé d'intégration sociale.

Le passage par cet espace d'évaluation permet de déterminer avec la personne ses priorités, ses besoins, ses compétences, ses freins et des pistes d'action pour mobiliser un maximum de personnes dans un processus d'insertion.

Depuis 2017, le service propose une approche plus spécifique pour les jeunes avec un module collectif « Jeunes en Action ».

1.2. Chef de service

Vanessa JEANFILS, cheffe de bureau spécifique f.f.

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 cheffe de bureau spécifiques f.f. (0,5 ETP)
- 2 superviseuses (1,5ETP)
- 8 assistants sociaux (7,60 ETP)
- 1 assistante sociale (Projet FAMI "Mod'actions" - 1 ETP)
- 3 éducatrices spécialisées (2,9 ETP)
- 2 agents spécifiques FLE et Alpha (détachés du service Dynamisation 1X semaine)
- 1 agent d'accueil (1 ETP)
- 2 agents administratifs (1,7ETP)
- 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 exclusivement aux personnes émergeant au CPAS de Liège. Il s'agit de personnes de 18 à 65 ans pour lesquelles la question de l'insertion se pose soit en terme d'inactivité, de freins majeurs (tels que le français, la santé, les difficultés d'apprentissage, l'inadéquation des comportements, la parentalité,...) nécessitant une approche globale de la situation. Afin de proposer un plan d'action qui soit le plus adéquat, l'équipe fait appel à des profils spécifiques (formateur français FLE, équipe médicale) qui apportent un éclairage pluridisciplinaire.

3. Activités développées

3.1. Le bilan d'insertion

Le bilan est réalisé au terme de plusieurs entretiens individuels réalisés par le référent de Cap Insertion, qui identifie, au travers des entretiens individuels :

- les aspirations du bénéficiaire
- les forces et compétences valorisables
- les freins sur lesquels travailler

Une fois cette première analyse réalisée, une réflexion est entamée avec le bénéficiaire afin de déterminer un projet d'intégration concret ainsi que les actions et les étapes pour y parvenir.

En fonction du projet de la personne, de ses capacités et du plan d'actions à mettre en œuvre, le référent Cap Insertion pourra proposer une orientation :

- vers un service spécialisé dans l'insertion (SIS, Échelle des mots, Dynamisation, Ré-inser)
- vers un service spécialisé pour des démarches sociales spécifiques (santé, logement, endettement ...)
- ou vers tout autre service externe compétent

Jusque septembre 2019, le bilan était établi sur une période de 6 semaines. Depuis septembre 2019, les modules de 6 semaines ont évolué

pour fonctionner en entrées permanentes.

3.2. Module « Jeunes en Action »

5 modules d'une durée de 8 semaines chacun ont été proposés en 2019 dans le cadre des modules collectifs du subsidé Activation sociale. La méthodologie proposée est adaptée à un public NEETS âgé de 18 à 25 ans et consiste en une approche collective sous forme de 4 semaines d'ateliers thématiques suivie d'un accompagnement individualisé pendant 4 semaines.

3.3. Statistiques

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

En 2019, nous avons convoqué **990** personnes et **487** bilans ont pu être réalisés (49%).

Les freins identifiés :

- le manque de compétences professionnelles (62%)
- une longue période d'inactivité (48,5 %)
- le faible niveau scolaire (40% ont CE1D ou CEB ou moins du CEB)
- le manque de compétences sociales (28,3%)
- la présence de dettes (17,6%)
- l'isolement (29%)
- la santé mentale (28,5%)
- le niveau de français (28,7%)
- le logement (17,2%)
- la parentalité et les problèmes de garde d'enfants (14,8%)

Les orientations :

- Vers les services internes :
 - les SIS (11,7%)
 - le service Dynamisation et son Module « Coup de pouce » (8,6%)
 - le service Réinsérer (7,6 %)
 - l'AS d'antenne lorsqu'il s'agit d'une équité (7%) et/ou de problèmes sociaux nécessitant la prise en charge par l'AS (20,9%)

- l'Échelle des mots (11,9%).

- Vers les services externes
 - préformation (11,3%)
 - formation Forem/ Promotion sociale (8,6%)
 - cours de FLE, Alpha, remise à niveau français-math (12,5%)
 - services nécessitant une approche spécifique (2,2%)
 - accompagnement psychologique (8%).

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

305 jeunes ont été convoqués. **184** Jeunes ont eu un suivi, parmi ceux-ci **47** ont participé aux modules collectifs « Jeunes en action » **47** ont participé aux 5 modules « Jeunes en Action ».

Les freins identifiés :

- le faible niveau scolaire (69% ont CE1D ou CEB ou moins du CEB)
- le manque de compétences professionnelles (79,3%)
- une période d'inactivité (55%)
- un manque de compétences sociales (51,6%)
- la santé mentale (19,6%)
- un faible niveau en français/mathématique (16,3%)
- la parentalité (17,4%),
- les problèmes de dettes et logement (14%)

Les orientations :

- préformation (31,5%)
- statut étudiant (6%)
- cours de français FLE, alpha, remise à niveau français-math (6,5%)
- accompagnement psy (10,9%)

9. DYNAMISATION

1. Présentation générale du service

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 la concrétisation de celui-ci.

1.2. Chef de service

Vanessa JEANFILS, cheffe de bureau spécifiques f.f.

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifiques f.f. (0,5 ETP)
- 1 superviseuse (0,5 ETP)
- 3 assistants sociaux (3 ETP)
- 1 psychologue-formatrice (0,75 ETP)
- 1 formatrice français/math
- 3 formateurs
- 1 agent d'accueil et administratif 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 et fragilisées par leur parcours de vie, afin de travailler leurs compétences sociales. Il s'agit de personnes pour lesquelles travailler un projet d'insertion est envisageable. L'objectif pour le stagiaire est de s'engager pendant 3 mois à identifier ses compétences, ses freins à l'insertion et ses éventuelles aspirations professionnelles.

3. Activités développées dans le cadre du module « Coup de pouce » en 2019

3.1. Le module « Coup de pouce »

Le service a assuré trois modules « Coup de pouce » de 3 mois en 2019, définis par une approche collective (participation à 5 ateliers à raison de 5 demi-journées par semaine) et individuelle (travail social).

Les cinq ateliers collectifs de base sont :

- atelier « Compétences Sociales »
- atelier « Image de soi »
- atelier « Compétences sociales plus » (axé sur la présentation de différents services ressources, l'organisation de visites de lieux de formation ou autres, et une sensibilisation à l'outil informatique)
- atelier « Cuisine »
- atelier « Corporel »

L'approche individuelle consiste en un travail social assuré par le référent du stagiaire tout au long du module pour établir un projet réaliste et motivé. Un échange interactif entre le stagiaire et l'équipe, réalisé en fin de module, permet d'établir le bilan final et l'orientation.

3.2. Statistiques

Le public glisse d'un public apte à l'insertion socio-professionnelle vers un public plus fragile dont les multiples tentatives en insertion ont échoué. La notion d'engagement est problématique : nous avons perdu 25% de public inscrit par rapport aux stagiaires éligibles de plus de 15 heures. Nous totalisons 37,75% d'abandon.

En 2019, nous avons inscrits **98** stagiaires. Seuls **74**, éligibles pour le Fonds Social Européen (FSE), ont participé aux différents modules. Nous comptons 8626,50 heures d'ateliers et de suivis individuels. Nous constatons, une diminution du nombre d'heures d'ateliers. Beaucoup d'entre eux n'étaient pas réguliers aux ateliers.

CRITÈRES	Pourcentage	Nombre
HOMMES	51 %	50
FEMMES	49%	48
Nationalité		
Belge	77,55 %	76
UE	20,41%	20
Hors UE	2,04 %	2
Niveau d'études		
Sans diplôme	9,18 %	9
CEB	12,24 %	12
CE1D	22,44 %	22
CESDD	14,29 %	14
CESS	17,35 %	17
Supérieur et universitaire	4,08%	4
Non reconnu ou inconnu	20,41%	20
Issues en fin de module		
Centre de Réadaptation fonctionnelle ou professionnelle	11,22%	11
ASBL Art 23 (santé mentale et activation)	17,35%	17
Réinsérer/recherche active d'emploi	6,12%	6
SIS	6,12%	6
Formation	15,31%	15
Equité	1,02%	1
Poursuite de l'action	1,02%	1
CASS	1,02%	1
Sortie non connue	3,06%	3
Abandon	37,75%	37

10. RÉINSER

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

La mission principale de RÉINSER 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. Chef de service

Karine DENOËL, cheffe de bureau spécifique f.f.

1.3. Coordonnées du service

Avenue Maurice Destenay, 1 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/220 59 25

Courriel : info.reinser@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f.
- 3 superviseuses
- 1 psychologue spécialisée en coaching
- 1 jobcoach (Convention cadre 2019 FOREM – CPAS)
- 25 assistants sociaux (entretien individuel, animation de groupe, formation)
 - 16 accompagnateurs (13,35 ETP)
 - 9 gestionnaires « mise à l'emploi » (7,8 ETP)
- 1 formatrice (groupe, individuel, testing)
- 11 agents administratifs dont 3 agents administratifs / d'accueil engagés sous contrat Article 60§7

2. Objectifs

RÉINSER accompagne les bénéficiaires vers l'emploi et pendant l'emploi. L'équipe des travailleurs sociaux (assistants sociaux, formatrices et psychologue), soutenue par l'équipe administrative, assure :

- l'accompagnement à la recherche de forma-

- tion et à la recherche active d'emploi ;
- le suivi des personnes en formation ;
- le suivi, tant professionnel que social, pendant l'emploi (art.60§7 et art.61).

RÉINSER coordonne en moyenne la gestion de 418 postes de travail Art. 60§7 du CPAS de Liège. Les personnes sous contrat Art. 60§7 sont engagées dans les services du CPAS de Liège ou sont mises à disposition d'utilisateurs externes (hôpitaux, administrations, asbl,...) avec qui le CPAS partage des valeurs communes comme le droit à la dignité humaine et le droit à l'intégration sociale.

3. Activités développées en 2019 et quelques chiffres

3.1. Activités développées

L'accompagnement avant l'emploi vise à élaborer et mettre en place un plan d'action qui s'inspire des principes du coaching.

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

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

Ce travail nécessite une formation continue des travailleurs en matière de législation sociale.

En outre, grâce aux subsides octroyés par le 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)
- employés administratifs (bureautique).

Ces préformations visent l'acquisition des compétences techniques et sociales de base né-

cessaires à la mise à l'emploi.

Des modules de perfectionnement en français ont été maintenus dans les différents programmes en raison des besoins et difficultés constatés.

Le Fonds Social Européen (FSE) a amené le service à revoir les contenus des formations et à mettre en place de nouveaux ateliers de suivi collectif (ateliers spécifiques par filière et ateliers multi-filières) pour les travailleurs pendant le contrat Article 60§7, leur donnant ainsi une ouverture sur l'extérieur.

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

Pour les personnes qui s'installent comme travailleurs indépendants, nous avons établi des conventions avec Crédal, Job'in et Microstart.

En 2019, la Convention Cadre Région Wallonne/CPAS/Forem a permis de mettre en œuvre les modalités de coopération en matière d'accompagnement vers et dans l'emploi d'un public commun: les travailleurs sous contrat Art.60§7 et les jeunes de moins de 25 ans en stage d'insertion, ayant eu au moins une évaluation négative de la part du Forem.

En vue de favoriser une meilleure communication et une collaboration efficace entre les utilisateurs de postes Art.60§7 et RÉINSER, des séances « d'informations utilisateurs » ont été organisées.

3.2. Quelques chiffres

Suivis individuels

Parmi les dossiers actifs en 2019, **1109** sont des nouvelles demandes, dont **904** ont abouti à l'ouverture d'un dossier, et **326** dossiers

« emplois trouvés ».

2716 personnes ont donc été suivies avant et pendant l'emploi.

Au 31/12/2019

- **1100** personnes suivies à l'accompagnement
- **496** suivies par la mise à l'emploi
- **7** indépendants sont suivis dont **3** en « couveuse »
- **18** contrats PFI
- **28** suivis d'emploi trouvé.

Travail de groupe et d'équipe

Hormis les réunions d'équipe, les réunions hebdomadaires « de présélection » ont pour but de mettre en adéquation les offres de postes Art.60§7 disponibles et les candidatures.

Tous les 15 jours, le jour de l'engagement des nouveaux agents Art.60§7, des séances collectives d'information sont organisées. Ces nouveaux travailleurs sont accompagnés au Service du personnel où ils rencontrent également le service de la Gestion financière.

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

Il en est de même pour les ateliers du projet FSE RELIANCE. Ces formations demandent une mobilisation importante des intervenants sociaux mais représentent un investissement porteur en terme de préparation à la mise à l'emploi.

Tableau récapitulatif des formations 2019	Nombre de participants
Agents de propreté (4 groupes)	43
Techniciennes de surface (Clean Team – 3 groupes)	34
Agents d'accueil	11
Agents administratifs (Bureautique)	11
Total	99

La Mise à l'emploi

Pour l'année 2019, **326** «emplois trouvés » ont été traités dont **65** débouchent sur un engagement.

940 personnes ont été mises à l'emploi :

- **681** en Art. 60§7 dont **295** nouveaux engagements ;
- **259** en Art. 61 dont **112** nouveaux engagements.

La moyenne mensuelle de postes Art. 60§7 occupés en 2019 est de **362,58** pour une capacité budgétaire de **418** postes.

Compte tenu des entrées et des sorties en cours d'année, RÉINSER a suivi **681** personnes en Art. 60§7.

La psychologue a effectué 223 heures de coaching « Recherche active d'emploi » à visée professionnelle de suivi psychologique.

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

Convention Cadre Forem/CPAS

70 jeunes en stage d'insertion ont été orientés vers les ateliers de « recherche d'emploi assistée ».

L'accompagnement a consisté en des ateliers collectifs afin de travailler les méthodes de recherche d'emploi des bénéficiaires, les maintenir mobilisés sur le marché de l'emploi ainsi qu'un accompagnement individuel à raison de deux entretiens individuels par mois dans

des entretiens tripartites (Conseiller Forem, Jobcoach Réinser, bénéficiaire).

Une vingtaine de personnes en fin de contrat Art.60§7 ont participé à un entretien tripartite (Forem/CPAS/bénéficiaire), en vue de réaliser un bilan conjoint du parcours d'insertion et établir un plan d'action.

11. SERVICE ELIS

1. Présentation générale du service

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 de la population qui demande 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, cheffe de bureau spécifique f.f.

1.3. Coordonnées du service

Rue Pierreuse, 117 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/267 61 53

Courriel : service.elis@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (0,5 ETP)

Pour les services agréés IDESS

- 1 assistant social (1 ETP)
- 2 employés d'administration (2 ETP)
- 1 chef d'équipe transport social (0,50 ETP)
- 1 référent technique aide technicien (1 ETP)
- 5 tuteurs techniques (ouvriers polyvalents/jardiniers, dont 1 SINE) (5 ETP)
- 6 transporteurs sociaux (1 SINE + 5 postes Art.60§7)
- 10 ouvriers polyvalents/jardiniers (10 postes Art.60§7)
- 1 agent administratif sous contrat Art.60§7 (0,50 ETP)

Pour la filière aides-ménagères

- 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.

En ce qui concerne l'IDESS :

- permettre aux usagers (dont 80% minimum de personnes sont 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, à savoir :
 - la réalisation de petits travaux d'entretien, de réparation et d'aménagement de l'habitat ;
 - l'aménagement et l'entretien des espaces verts.
- permettre aux usagers précarisés 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.

En ce qui concerne le service d'aides-ménagères :

- permettre aux usagers de vivre une vie conforme à la dignité humaine, en leur permettant de garder leur logement dans des conditions décentes.
- contribuer au maintien à domicile des personnes en difficulté en collaboration avec les autres intervenants.

3. Activités développées en 2019

En ce qui concerne l'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 tels que l'Urgence sociale ou la Cellule Energie. Quand le logement est trop dégradé et que les travaux

nécessitent une prestation dépassant le 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. Cela est dû à la répartition du travail sur trois équipes à la place de deux.

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 2019, **25** personnes sous contrat Art.60§7 ont travaillé dans le service dont **12** personnes dont le contrat arrivait à terme durant l'année 2019 et **13** dont le contrat est toujours en cours.

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

	Brico-dépannage	Jardinage	Transport social
Nombre d'heures facturées	4247,12 h	2.371,35 h	2.806,15 h (+ 30.399 km)
Chiffre d'affaires	47.213,02 €	27.217,22 €	16.480,41 €
Nombre de clients	344	161	210
Pourcentage public-précarisé	92,44%	89,93%	69,05%

Répartition des clients par taux horaire et par activité

	10,10 €/heure	12,10 €/heure	15,00 €/heure
Brico-dépannage	79,08%	13,47%	7,45%
Jardinage	61,58%	29,27%	9,15%

Transport social	
De 2,70 à 3,60 €/A-R	33,79%
De 3,70 à 5,10 €/A-R	12,33%
De 5,20 à 7,50 €/A-R	14,15%
De 7,60 à 9,10 €/A-R	5,94%
De 9,10 à 9,90 €/A-R	33,79%

Aides ménagères

En 2019, **16** aides ménagères sous contrat Art.60§7 ont travaillé dans le service dont 4 à 5 effectives durant les 6 premiers mois de l'année (maladie et manque d'effectif pour la moitié du cadre prévu). Cela implique une forte diminution des recettes de l'année. Malgré cela, le service a toutefois répondu aux attentes de **135** clients.

Le service a facturé **4.872,77** heures pour une recette de **28.979,20 €**.

Répartition des clients par taux horaire

	% clients
2,50 € /heure	18,40%
3,50 € /heure	18,40%
4,50 € /heure	11,05%
5,50 € /heure	12,88%
6,50 € /heure	16,57%
7,50 € /heure	9,20%
8,50 € /heure	3,68%
9,50 € /heure	9,82%

Le taux annuel moyen est de **5,78 €**.

Répartition des clients par tranche d'âge

	% clients
21 à 30 ans	1,48%
31 à 40 ans	9,63%
41 à 50 ans	10,37%
51 à 60 ans	22,96%
61 à 70 ans	18,52%
71 à 80 ans	20,00%
81 à 90 ans	16,30%
91 à 100 ans	0,74%

C. DÉPARTEMENT DES URGENCES SOCIALES

1. DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE (DUS)

1. Présentation générale du dispositif

1.1. Missions

La première mission est d'apporter, sans délai, une réponse aux situations sociales exigeant une intervention immédiate : les problèmes d'hébergement, de santé, alimentaires, 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 habituels.

1.3. Chef de service

Paula SALAZAR, cheffe de bureau spécifique

1.4. Coordonnées du service

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

1.5. Composition de l'équipe

- 1 responsable
- 1 psychologue
- 6 assistants sociaux
- 3 éducateurs (dont 1 affecté principalement au projet Interface de Quartier du RSPL)
- 1 agent administratif (dont 0,5 ETP affecté au projet Interface de Quartier du RSPL).

2. Objectifs

Outre les missions de base décrites plus haut, le service est inscrit dans la dynamique partenariale du RSPL.

Le service est en charge :

- du projet « Hébergement d'Urgence ». Il en est l'opérateur principal et s'occupe de la gestion 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 CPAS de Liège assure par ailleurs le suivi financier du projet ;
- de la gestion du projet « Dispositif d'Urgence Sociale » du RSPL ;
- de la gestion du projet « Dispositif d'Urgence Sociale » du Plan de Cohésion Sociale (PCS) ;
- de la co-coordination et de la participation active au Projet « Interface de Quartier ».

3. Activités développées en 2019 et statistiques

3.1. Activités développées

Le service a :

- organisé et géré l'Abri supplétif durant la période hivernale. Durant l'édition 2019-2020 du Plan Grands Froids, **291** personnes différentes ont été hébergées pour un total de **3.109** nuitées. Cela représente une moyenne de **25,68** personnes hébergées chaque nuit pour un taux d'occupation moyen de **102,77%** ;
- participé au « Plan Canicule » consistant en l'ouverture de douches supplétives pendant la fermeture du service socio-sanitaire « La Fontaine » en étroite collaboration avec l'ASBL Opération Thermos et l'équipe des Éducateurs de Rue du RSPL. Il a assuré la distribution de gourdes et de casquettes en rue en collaboration avec la Ville de Liège ;

- assuré un renfort en personnel du service socio-sanitaire « La Fontaine » pendant la période estivale (via des immersions) ;
- participé au projet et au groupe technique « Tranquillité Publique et Santé Mentale » ;
- participé aux Comités d'accompagnement des différents projets du RSPL ;
- participé activement lors du déclenchement des Plans catastrophes en collaboration avec le Service Social Communal ;
- pris en charge en urgence de personnes victimes de sinistres (11 en 2019), et a assuré le suivi et l'accompagnement de ces personnes en collaboration avec le Service Social Communal et le Relais Logement ;
- participé au projet « Fusion Liège » ;
- la psychologue du dispositif a assuré un travail de « référent transitoire » pour assurer le transfert de personnes souffrant de problèmes de santé mentale (au sens large) de la première ligne vers la seconde ligne ;
- participé et organisé le projet « Interface de

Quartier » visant l'insertion durable des personnes dans leur logement (20 dossiers suivis tout au long de l'année) ;

- participé à l'élaboration et la mise en place du projet « lit halte-soins », en dégagant du temps de travail de la psychologue du service. Il s'agit d'un rôle de facilitateur dans les rapports avec notre institution et également d'analyser les demandes et d'assurer le suivi de la personne pendant et après le passage dans le lit.

3.2. Statistiques

L'équipe du Service d'Urgence Sociale est intervenue auprès de **1.423** personnes différentes en 2019 (en jour et en nuit), ce qui représente **3.994** visites d'utilisateurs, **496** missions nocturnes et **23.651** démarches effectuées pour, par et/ou avec les personnes rencontrées (entretiens, déplacements, accompagnements, etc.)

Année	2018	2019
Nombre de visites durant les heures de bureau	3.633	3.994
Nombre de démarches/orientations effectuées durant les heures de bureau	17.668	19.490
Nombre d'interventions nocturnes	428	522
Nombre de démarches effectuées en nocturne	3.751	4.161
Nombre de personnes différentes reçues pendant les heures de bureau	1.251	1.423
Nombre de personnes différentes ayant fait l'objet d'une intervention nocturne	241	247
Nombre d'hommes	924	908
Nombre de femmes	568	515

Pour l'année 2019 nous remarquons une relative augmentation des visites, des interventions et des démarches effectuées tant en journée que durant la nuit.

Plusieurs facteurs contribuent à cette augmentation.

L'arrivée de 3 éducateurs au sein de la cellule SDF permet de renforcer les collaborations entre les deux services. Certains suivis se font de manière commune et plus approfondie. Les usagers sont davantage orientés pendant les permanences de la cellule vers l'Urgence Sociale.

Disposer de deux unités d'hébergement d'urgence supplémentaires a par ailleurs permis d'élargir nos ressources et notre champ d'action. Les deux unités ont été activées en trois occasions, deux pour installer deux couples sinistrés suite à un incendie et une pour une mère avec ses enfants en attendant d'être relogés dans un logement de transit du Relais Logement.

L'année 2019 a été rythmée par la réflexion autour de la nouvelle programmation 2020-2025 du PCS et des projets du RSPL, tous les deux pouvoirs subsidiaires du service. Ceci a permis de se focaliser sur les pratiques profession-

nelles des travailleurs de terrain du réseau de manière à renforcer la mobilité des agents pour faire face à la non demande des usagers.

Enfin, en 2019, le service s'est impliqué dans le projet européen « Urbact Roof » ayant pour objectif l'éradication du sans-abrisme par de mesures innovantes visant le logement ainsi que dans le projet du dénombrement des sans-abris dans sa phase test lancé en novembre par la Ville de Liège.

L'implication du dispositif au sein de nombreux projets permet de continuer à entretenir les relations partenariales essentielles à un fonctionnement optimal et continue d'enrichir son pool de compétences.



2. ANTENNE SDF

1. Présentation générale du service

L'antenne SDF constitue la porte d'entrée du CPAS pour le public en situation de sans-abrisme.

Il s'agit concrètement des personnes en rue ou bénéficiant de plusieurs hébergements précaires. Les travailleurs sociaux analysent les demandes de revenu d'intégration sociale ainsi que d'aides sociales (ERI, loyer/caution, adresse de référence, attestation d'extrême urgence sociale,...) en vue d'amorcer une dynamique d'intégration sociale de la personne.

L'antenne SDF travaille en collaboration avec les d'autres services internes au CPAS (Urgence sociale, Relais Santé, Relais Logement, ...) et externes (éducateurs de rue du Relais Social du Pays de Liège, Sans logis femmes et hommes, centres de cure, ...).

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. Ainsi, l'antenne SDF a pour mission de répondre aux demandes d'aide financière et/ou médicale introduites par tout citoyen en situation de sans-abrisme sur le territoire communal liégeois ou pour lequel le CPAS de Liège est compétent, ce dans le respect des lois qui régissent les CPAS.

Depuis 2013, l'antenne SDF a également en charge la gestion des dossiers sociaux de deux maisons d'accueil présentés sur le territoire de Liège.

1.2. Chef de service

Paula SALAZAR, cheffe de bureau spécifique

1.3. Coordonnées du service

Rue du Vertbois 88 - 4000 LIÈGE

Tel : 04/220 69 02

Courriel : cellule.sdf@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service
- 1 superviseur
- 9 assistants sociaux (8,8 ETP)
- 3 éducateurs (3 ETP)
- 6 agents administratifs (5,8 ETP)
- 2 agents 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 développés en 2019

- Favoriser l'ouverture de compte bancaire pour les bénéficiaires du RI/ERI ;
- Augmenter la collaboration avec le dispositif d'urgence sociale et l'abri de nuit (projet « Intradus ») ;
- Aider à la remise en ordre administrative des bénéficiaires dans un délai court via les accompagnements des éducateurs ;
- Développer la collaboration avec le Relais Logement afin de statuer plus rapidement sur les demandes de garantie locative ;
- Créer une permanence sociale supplémentaire consacrée au suivi de la présence sur Liège des bénéficiaires.

3.1. Statistiques

Entretiens réalisés

Année	2010	2015	2019
Nombre d'interpellations au guichet	9.560	14.515	21.578
Nombre de pré-entretiens réalisés	863	1.176	1.504
Nombre de rendez-vous fixés	645	974	1.504
Nombre de réorientations	217	202	77
Nombre de nouvelles demandes	883	999	1.498
Nombre de refus pour non présentation au rendez-vous avec l'AS	277	251	433
Nombre d'entretiens réalisés par les assistants sociaux	606	723	4.293

Dés lors, entre 2010 et 2019, il y a une augmentation :

- de 125,71 % d'interpellations au guichet,
- de 75,14 % de pré-entretiens,
- de 133,17 % de rendez-vous fixés ,
- de 69,64 % de nouvelles demandes,
- de 608 % du nombre d'entretiens réalisé par les assistants sociaux.

Adresse de référence

Nombre de personne inscrites en adresse de référence									
2015		2016		2017		2018		2019	
Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.
570	600	620	682	682	650	659	700	700	768

On constate donc entre janvier 2015 et décembre 2019, une augmentation de 34,73% du nombre d'adresse de référence.

Courriers

Traitement du courrier					
	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de courriers reçus	38.173	38.925	40.522	41.158	43.523

Cela représente entre 2015 et 2019 une augmentation de 14,01 % du nombre de courrier reçu dans le cadre des adresses de référence.

3. RELAIS LOGEMENT

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

En 2019, les services Logement, Énergie et Médiation de Dettes ont été réorganisés. Cela s'est traduit par une dissolution de la cellule Eco-Logement pour recentrer les activités autour des Relais Énergie et Logement.

1.2. Missions

Le Relais Logement vise l'accès à un logement de qualité pour un public fragilisé ou précarisé et met en œuvre différents 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 adressée au CPAS de Liège ;
- le maintien du locataire dans son logement en améliorant la qualité des installations et équipements producteurs d'énergies et en menant des actions préventives, en collaboration avec le Relais Energie ;
- en collaboration avec le dispositif d'urgence sociale du CPAS de Liège, le Relais 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 pour des raisons d'urgence ou de cohésion sociale face au public

bénéficiaire du RI ou d'une aide sociale et qui se retrouve confronté à une situation critique nécessitant l'entrée dans un logement social ;

- 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.

1.3. Chef de service

Sandrine DUBRAY, cheffe de bureau spécifique f.f.

1.3. Coordonnées des services

Rue d'Amercoeur, 58 - 4020 LIÈGE

Tél. : 04/341 19 66 ou 04/349 22 30

Courriel :

relais.logement.prebendiers@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f.
- 6 travailleurs sociaux (5 ETP)
- 4 agents administratifs (2,75ETP)
- 1 agent administratif animation atelier (0,60 ETP)
- 1 agent administratif sous contrat Art.60§7 (1ETP)
- 2 ouvriers polyvalents sous contrats Art.60§7 (2ETP)
- 1 technicien-ne de surface sous contrat Art.60§7 (1ETP)
- 2 techniciens logement (2ETP)

2. Objectifs

Le Relais Logement :

- gère les logements de transit, les logements d'insertion, les chambres de la Maison Solidaire ;
- organise des ateliers de recherche logement pour les bénéficiaires du RIS ou d'une aide sociale occupant un logement présentant des problèmes techniques et

- les accompagne dans la négociation avec les propriétaires et leurs visites de logement ;
- procède à un contrôle technique des logements pour toute demande d'aide locative ou toute demande d'avis sur la qualité du logement occupé par un bénéficiaire du RIS ou d'une aide sociale ;
 - favorise l'accès à un logement conforme et adapté, respectueux des normes de salubrité, de sécurité et d'hygiène ;
 - négocie avec les propriétaires la mise en œuvre de travaux visant l'amélioration des logements visités ;
 - instruit les demandes de dérogation aux critères d'attribution d'un logement social au nom de la cohésion ou de l'urgence sociale pour les bénéficiaires du RIS ou d'une aide sociale qui occupent un logement présentant des problèmes techniques et qui ne sont pas en capacité de faire une recherche de logement ;
 - 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 renouvelable une fois ;
 - en collaboration avec le dispositif d'urgence sociale du CPAS de Liège, met en place et assure une procédure d'accompagnement à la recherche d'un logement pour le public bénéficiaire du RIS ou d'une aide sociale expulsé suite à un arrêté d'inhabitabilité ;
 - met en place des suivis post-hébergement d'une durée de deux mois pour permettre aux personnes sortant de logement de transit ou des ateliers de recherche logement de se stabiliser dans leur nouveau logement;
 - participe à la campagne « Devenir Propriétaire Solidaire ».

3. Activités développées en 2019 et statistiques

3.1. Activités développées

Logements de transit

32 ménages ont bénéficié des logements de transit (86 personnes dont 47 enfants).

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 5 mois.

Cette diminution par rapport à 2018 s'explique par l'annonce de la reprise du site de Naniot (8 unités de logement) par la Ville, dans lequel le CPAS n'a plus installé de personnes à partir du mois d'avril. Cette situation est temporaire.

Parmi le public installé dans les logements de transit :

- 9 ménages occupaient un logement non-conforme ou frappé d'un arrêté d'inhabitabilité ;
- 6 ménages, victimes d'un incendie, ont pu être relogés en urgence ;
- 2 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, des expulsions ou fins de bail...

Sur les **32** ménages accompagnés:

- 3 ont obtenu un logement social par dérogation aux critères d'attribution d'un logement social introduite le service. Ces derniers sont suivis durant 6 mois après leur installation dans le cadre des ménages accompagnés ;
- 20 ont trouvé un logement adapté à leurs revenus et à leur composition familiale dans le secteur privé et 1 dans le secteur public ;
- 2 ménages ont répondu à d'autres projets de vie.

Logements d'insertion

Un logement est occupé, un en attente en raison d'un litige, et un troisième est en cours de rénovation.

Autres activités

Le Relais Logement est inscrit dans la dynamique du quartier d'Amercoeur et participe, avec les associations et la Ville de Liège, à l'organisation d'actions telles que la journée « façades fleuries », la journée sportive au coeur du site des Prébendiers ou encore les collaborations avec la maison médicale « les Houlpays ».

Les Maisons solidaires

Le projet des Maisons solidaires, porté par le Relais Logement et l'ASBL Habitat Service, a vu son taux d'occupation diminuer suite aux départs de plusieurs femmes dans la maison de Renory.

L'aide au relogement

La cellule Eco-Logement a fusionné avec le Relais Logement en juillet 2019. Malgré les changements, **233** ménages ont été accompagnés dans leur recherche de logement ou dans une médiation avec leur propriétaire.

Dans le cadre des dérogations aux critères d'attribution d'un logement social, le Relais Logement a instruit **11** demandes et suivi **19**

familles dans le cadre des ménages accompagnés.

Auparavant, deux ateliers de recherche de logements, pour répondre à la perte imminente ou effective d'un logement, étaient organisés par semaine. Ce nombre a été doublé pour permettre la participation d'un plus grand nombre de personnes.

Le Groupe d'Épargne Collective et Solidaire (GECS) a quant à lui pour objet l'accès à la propriété de personnes financièrement précarisées. Il a rassemblé 13 ménages qui épargnaient chaque mois afin de constituer un fonds de réserve permettant de financer l'acompte nécessaire à l'achat d'une maison. 8 ménages ont pu acheter leur maison. Les 5 autres ont abandonné le projet.

La permanence juridique a par ailleurs toujours lieu un lundi sur deux grâce à une collaboration avec le Bureau d'Aide Juridique (BAJ).

Participation et implication à différents groupes de travail

Le service participe et s'implique dans différents groupes de travail (sous-commission «Habitat» du Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège, campagne Propriétaires solidaires, Housing first, Capteur logement, comité de suivi du projet « Maisons solidaires »...).

3.2. Statistiques pour l'année 2019

Taux d'occupation des logements de transit

	Logements occupés	Personnes accueillies	Enfants accueillis
Les logements de transit	32	86	39

- **Site de Naniot**

Composition des logements	1 chambre	2 chambre	Total	Logements occupés en 2019
	6	2	8	7

Isolés	Bénéficiaires du RI ou AS	Chômeurs	Travailleurs	Allocation d'handicap	Indemnités de mutuelle	Pension
8 Femmes : 3 Hommes : 5	7	0	0	0	0	1
Moyenne de temps d'occupation : 187 jours						

• **Site des Prébendiers**

Composition des logements	Studio	1 chambre	2 chambres	5 chambres	Total	Logements occupés en 2019
	1	5	6	1	13	13

Nombre d'occupations	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total
24	31	47	78

Isolés	Familles monoparentales	Familles	Couple
2 Femmes : 1 Hommes : 1	15 Femmes avec enfants : 15 Hommes avec enfants : 0	5	1

Bénéficiaires du RI ou AS	Chômeurs	Travailleurs	Allocation d'handicap	Indemnités de mutuelle	Pension	Autres
18	3	5	1	0	0	0
Moyenne de temps d'occupation : 172 jours						

Aide à la recherche logement

- Visites Techniques : salubrité-sécurité

	Nombre de visites effectuées	Nombre de logements non conformes
Contrôle de salubrité et sécurité	757	162

- **Aide au relogement** : un total de **233** ménages suivis

Nombre de dossiers	Nature des interventions	Composition des ménages	Nombre ateliers	Nombre de participants
233	<ul style="list-style-type: none"> • 183 visites techniques • 21 arrêtés d'inhabitabilité • 8 Avis de non-conformité de la DGO4 • 3 urgences (incendie) • 18 autres suivis 	<ul style="list-style-type: none"> • Couples : 10 • Isolés : 75 • Familles : 77 • Familles monoparentales : 71 	146	473

Dérogations introduites	Dérogations accordées	Garanties locatives - PI	Ménages accompagnés suivis
11	9	33	19

4. LE RELAIS SANTE

1. Présentation générale du service

1.1. Mission

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

1.2. Chef de service

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

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service
- 7 assistants sociaux (6,30 ETP dont 3 ETP mis à disposition par la Ville de Liège dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale)
- 1 infirmière sociale (1ETP)
- 3 médecins à la vacation dont un en qualité de médecin conseil (2 depuis le 1/7/19)
- 5 agents administratifs (4 ETP)
- 1 agent administratif mis à disposition par la Ville de Liège dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale
- 2 agents administratifs sous contrat Art. 60§7

2. Objectifs

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

3. Activités développées en 2019 et statistiques

3.1. Activités développées

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

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, l'opérationnalisation de cette phase n'est toujours pas effective.

Gestion centralisée de l'Aide Médicale Urgente :

Depuis septembre 2018, le Relais Santé assure, outre l'activation du droit à l'aide médicale urgente, le suivi social de ces bénéficiaires (antérieurement, cela incombait au SADA). Cette gestion centrale facilite les démarches des usagers et rend plus efficient le travail social d'accompagnement. Les retours que nous avons sur ce mode de fonctionnement, tant de la part du public que des partenaires, sont positifs. Les démarches des bénéficiaires sont simplifiées, ce qui est primordial pour ce public en situation de grande précarité.

Poursuite de la collaboration entre le Relais Santé et les antennes sociales de quartier :

L'expertise du service est employée comme une ressource interne au CPAS. Les bénéficiaires présentant une difficulté (absence provisoire de couverture mutuelle, ...) y sont orien-

tés pour une analyse spécifique du besoin de soin et pour un décryptage des obstacles éventuels dans un accès classique aux soins. Si besoin, des tickets médicaux sont émis. Seuls les besoins urgents et ne pouvant être différés (sur avis express du médecin conseil) sont pris en charge.

Le Relais Santé apporte aussi une aide aux antennes sociales et aux services d'insertion afin de donner un « éclairage » santé de certains suivis, afin de pouvoir (dans le respect du secret médical) aiguiller l'assistant.e social.e titulaire et/ou le service spécialisé dans sa démarche d'accompagnement.

Poursuite du copilotage du groupe de travail « Santé des Usagers » en collaboration avec la coordination générale du Relais Social du Pays de Liège (RSPL) :

Le groupe de travail s'est attelé à réfléchir au déploiement de séances informatives spécifiques pour répondre aux besoins des partenaires démunis face à la dégradation majeure de l'état de santé de plus en plus d'usagers.

En mai 2019, une formation s'est tenue afin de sensibiliser les travailleurs à l'hygiène de façon générale. Le souhait d'y donner suite en abordant le concept du point de vue de l'utilisateur a été rapporté et est en réflexion pour 2020.

Parallèlement, comme en 2018, des situations de tuberculose ont été rencontrées dans le public issu de la grande précarité. Des séances d'information ont été organisées avec la collaboration du FARES en novembre et décembre 2019 et ont réuni près d'une centaine de travailleurs.

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

Le nombre d'usagers présentant des pathologies chroniques est toujours aussi important. Il s'agit très souvent de pathologies chroniques associées.

Une carte médicale leur a été délivrée pour obtenir un accès direct aux soins en relation avec

leur affection durant l'ouverture de leur droit à l'aide médicale (AMH ou AMU).

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 2019, on constate une diminution importante de la consommation générale de soins. Le nombre moyen de soins par patient était de 10 en 2012, 4 en 2013, 5 depuis 2014 et toujours en 2019. Ce résultat est toutefois biaisé puisque les soins de médecine générale et de pharmacie repris sur la carte médicale ne sont pas comptabilisés. Il en est de même pour les patients chroniques dont les soins de médecine spécialisée et les examens particuliers en lien avec la chronicité sont de plus en plus souvent repris sur la carte médicale afin de leur faciliter l'accès aux soins.

Par voie de conséquence, les prestations de spécialistes se stabilisent. Cette tendance déjà amorcée depuis 2014 se confirme encore. Il en est de même pour les examens médicaux. Cela s'explique 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 « Médi-Prima ». Néanmoins, si l'on s'en réfère aux chiffres, cela ne se traduit pas. En effet, le nombre d'autorisations de soins délivrés pour une orientation en médecine générale (2019 : 1372) diminue cette année encore. Cela n'est pas à attribuer à une mauvaise orientation de l'utilisateur mais il faut tenir compte que ce chiffre est biaisé par les consultations couvertes par les cartes médicales valides (et donc un nombre important de visites en médecine n'est pas comptabilisées).

Ce constat peut trouver son explication dans le fait que la relance de l'aide médicale ne se fait plus que quand un besoin médical aigu est avancé ou que des soins sont programmés.

Autres actions de prévention

Vaccination saisonnière contre la grippe (don de La Fontaine) – **25** vaccinations réalisées au sein du public SDF (directement à l’abri de nuit et à la Caserne) et **5** au Relais Santé --> **30** vaccins ont été administrés dont 27 à des personnes en situation de grande précarité.

- 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 et les services d’insertion sociale

295 bilans furent réalisés en 2019. Cap Insertion sollicite l’intervention du Relais Santé pour donner un éclairage médical dans l’écriture du parcours d’insertion socioprofessionnelle de certains bénéficiaires.

3.2. Statistiques

- **2.240** personnes différentes en 2019 (1.809 demandeurs d’asile et personnes en illégalité de séjour - 209 bilans de santé - 86 avis santé pour l’insertion et 136 autochtones) ;
- **22.408** visites (moyenne par permanence: 50) ;
- **3.752** dossiers ouverts en aide médicale et bilans de santé soit 3.391 dossiers actifs (dont **943** nouveaux dossiers) et 361 refus avec réorientation ;
- **1.461** consultations et avis médicaux du médecin conseil;
- **369** consultations médicales en lien avec le travail préventif;
- **413** entretiens de suivis en lien avec les bilans de santé et les avis santé.

Les données sont assez stables par rapport aux années précédentes.

En ce qui concerne la prévention à la santé et nos missions y étant rattachées, des chantiers sont en cours. Quantitativement, la charge

semble être moindre (295 contre 450 en 2018) mais qualitativement les suivis de ces dossiers sont de plus en plus complexes.

Enfin, chaque consultation médicale (1.461 en 2019 (2018 : 1.568- 2017 : 2.014)) implique l’intervention d’un membre de l’équipe. Cette 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 pour certains suivis avec le staff social.

3.3. Analyse critique

Cette année, le Relais Santé s’est attelé à renforcer les rouages d’un dispositif instauré dès septembre 2018 avec le transfert de l’AMU et sa gestion entière au sein du service.

Concernant la prise en charge du public, les constats sont alarmants. Les problématiques médicales sont de plus en plus lourdes. La précarité socio-économique de nos usagers ayant indéniablement un impact sur leur santé déjà fragile et, vice et versa, la dégradation de leur santé a aussi un impact sur le renforcement de cette même précarité.

5. RELAIS ÉNERGIE

Fax : 04/349.38.83.

Courriel : service.energie@cpasdeliege.be

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

En 2019, les services Logement, Énergie et Médiation de Dettes ont été réorganisés.

Le Relais Énergie est désormais amené à développer l'ensemble de la politique de lutte contre la précarité énergétique du CPAS.

Il s'agit de mener une stratégie globale et concertée partant de la prévention (tuteurs énergie, réalisation de travaux préventifs, accompagnements individuels et collectifs, actions de sensibilisation...) jusqu'à l'octroi des aides financières.

L'équipe a ainsi été renforcée de trois assistants sociaux et a intégré les tuteurs énergie en juillet 2019.

1.2. Missions

Le service est ouvert à toute personne résidant sur le territoire de la Ville de Liège et rencontrant des problèmes de précarité énergétique et/ou hydrique.

En plus d'un accompagnement social et d'une guidance énergétique, différents leviers financiers peuvent être activés : Fonds Gaz et Électricité, Fonds social de l'Eau, Fonds Mazout et MEBAR.

1.3. Chef de service

Lysiane DE SELYS, cheffe de bureau spécifique

1.4. Coordonnées du service

Rue Foidart, 85 - 4020 LIÈGE
Tél. : Relais Énergie : 04/349 38 91
Fonds mazout : 04/349 33 74

1.5. Composition de l'équipe

- 1 chef de service (0,80 ETP)
- 1 superviseur
- 12 assistants sociaux (11,80 ETP)
- 3 tuteurs Énergie
- 1 ouvrier
- 4 agents administratifs (3 ETP)
- 1 agent d'accueil (0,50 ETP) et 1 agent administratif sous contrat Art.60§7

2. Objectifs

2.1. Au niveau curatif

2.1.1. Gaz - électricité

Le Relais Énergie :

- négocie avec les fournisseurs de plans de paiement, assure la protection des personnes (statut de client protégé) et applique le tarif social
- organise la Commission locale pour l'Énergie (CLE). La CLE se réunit à la demande (saisie) des gestionnaires de réseau et de distribution (G.R.D.)
- applique la loi fédérale du 04/09/2002 (Fonds Gaz et Electricité). Il s'agit d'une aide sociale financière octroyée aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne peuvent plus faire face malgré leurs efforts personnels au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité.

2.1.2. Eau

Le Relais Énergie :

- applique le Décret wallon (Fonds Social de l'Eau en RW) qui permet aux personnes en difficulté, après enquête sociale, d'obtenir une intervention dans le paiement des factures actuelles et/ou en recouvrement amiable ou judiciaire.

2.1.3. Mazout

Le Relais Énergie :

- réceptionne et traite (en vérifiant les conditions de revenus) les demandes d'allocation de chauffage (Fonds social Mazout).

2.2. Au niveau préventif

2.1.1. Tuteurs

Dans tous les cas, le service recherche les causes des surconsommations d'énergie. Les tuteurs, à la demande des assistants sociaux, effectuent des visites à domicile afin de cerner les problèmes et de tenter d'y remédier.

Depuis septembre 2019, le service a recours au FAT (Fonds pour Améliorations Techniques) pour la réalisation de travaux visant à prévenir la surconsommation d'eau.

2.2.2. MEBAR

Le Service analyse et traite les demandes d'intervention auprès de la Région wallonne pour les primes MEBAR.

3. Activités développées en 2019

3.1. Activités développées

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

- assure la prise en charge de séances d'informations au service Dynamisation du CPAS de Liège,
- participe aux diverses réunions de la Commission Énergie au sein de l'Union des Villes et des Communes,
- participe à la Commission Énergie Ville-CPAS de Liège,
- participe au groupe de travail PAPE.

3.2. Statistiques

3.2.1. Eau - gaz - électricité

Au 31/12/2019 le nombre de dossiers actifs était de **1.234**. Durant l'année, **1.008** nouveaux dossiers ont été ouverts et **3.712** personnes se sont présentées aux permanences.

Fonds Gaz et Electricité

En 2019, le service a analysé **1.011** demandes d'intervention au Fonds Gaz-Electricité (volet curatif). Ce Fonds est intervenu dans l'apurement de factures pour **535** ménages. **476** demandes ont fait l'objet d'un refus.

Les dettes prises en charge par le Fonds Gaz-Electricité sont majoritairement des dettes d'énergie (gaz et/ou électricité). En 2019, des dettes relatives aux factures de soins de santé ont été prises en charge.

La diminution du subside alloué de 139.000 € nous a amenés à revoir les critères d'octroi : dorénavant, les interventions sont limitées aux dettes d'énergie.

Concernant le volet préventif, **58** demandes ont été introduites dans le cadre du Fonds Gaz-Electricité, principalement pour des entretiens ou des réparations au niveau du système de chauffage et/ou de production d'eau chaude, le placement ou le remplacement d'un thermostat ou de vannes thermostatiques, la modification d'un système de chauffage vétuste et/ou énergivore...

Fonds Social de l'Eau en Région Wallonne

930 demandes ont été traitées :

- **698** demandes ont fait l'objet d'un octroi
- **232** demandes ont fait l'objet d'un refus

Les CLE (commissions locales pour l'énergie)

Durant l'année 2019, **22** réunions ont été organisées et **560** personnes ont été convoquées.

Seules **104** personnes ont répondu à la convocation.

3.2.2. Fonds Social Mazout

1.059 demandes ont été traitées.

3.2.3. MEBAR

62 demandes ont été traitées.

3.2.4. Interventions Tuteurs

Les tuteurs Energie sont intervenus pour **578** ménages en permettant la réalisation de travaux économiseurs d'énergie, en réalisant des bilans, en prodiguant des conseils, ...

Ils ont aussi permis l'accès à des électroménagers économiques pour **27** ménages.



6. MEDIATION DE DETTES

1. Présentation générale du service

1.1. 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.

1.2. Chef de service

Florence Jaspers, chef de bureau spécifique.

1.3. Coordonnées du service

Rue Foidart, 85 - 4020 LIÈGE.

Téléphone : 04/349 38 92

Fax : 04/349 33 79

Courriel : mediationdedettes@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de service/juriste (1 ETP)
- 4 assistants sociaux, dont un agent mis à disposition à ½ temps par la Ville de Liège dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale (PCS) (3,5 ETP)
- 3 agents administratifs (2,60 ETP) et un agent sous contrat Art 60§7 (1 ETP)
- 1 adjoint au juriste (1 ETP)
- un agent d'accueil sous contrat Art 60§7 (0,50 ETP)

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.

Le médiateur de dettes procède à un bilan de la situation financière (budget-relevé des dettes), prend contact avec les créanciers, examine la légalité des engagements pris par le demandeur et négocie un plan d'apurement avec les créanciers. Un suivi est assuré par le médiateur durant toute la durée du plan.

Outre sa mission curative d'aide spécialisée individuelle, le service assure des activités de prévention du surendettement. Ces activités sont organisées par une assistante sociale qui, à la demande des services spécialisés du CPAS ou d'associations liégeoises, anime des groupes sur le thème du budget ou du surendettement. Ces actions sont organisées dans le cadre du plan de cohésion sociale 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.

Le juge dispose d'un délai de 8 jours pour prendre sa décision.

Si le service est désigné comme médiateur, les juristes suivent le dossier.

3. Activités développées en 2019 et statistiques

3.1. Activités développées

- Participation du service à des formations continuées organisées par le GILS (Centre de référence de l'endettement de la Province de Liège) et l'Observatoire du crédit et de l'endettement ;
- Diverses animations en matière de prévention: au service Dynamisation du CPAS de Liège, au sein de l'asbl « SOFT ».
- Permanence mensuelle au Resto du Cœur.

3.2. Statistiques

Au 31/12/2019 :

- Médiation amiable : **470** dossiers actifs-
Règlement Collectif de Dettes (RCD) :
136 dossiers actifs

Durant l'année 2019 :

- Médiation amiable : **232** dossiers in-
dexés (nouveaux dossiers)
- RCD : **2** désignations du service par le
Tribunal du Travail

3.3. Analyse critique

Le rapport statistique 2019 de la centrale des crédits aux particuliers, publié le 23 janvier 2020 indique que l'arrondissement de Liège reste la région du pays où la part de la population en règlement collectif de dettes est la plus élevée.

Médiation amiable

Les médiateurs de dettes sont de plus en plus souvent confrontés à des situations que l'on peut qualifier d'inextricables dans la mesure où le disponible à affecter aux dettes est minime voire inexistant et il leur est très difficile de négocier un plan d'apurement avec les créanciers.

Les ménages à faibles revenus n'arrivent plus à équilibrer leur budget, les charges du logement étant de plus en plus lourdes à supporter.

Règlement collectif de dettes

Pour rappel, le Conseil de l'Action Sociale a arrêté le 04/10/2018 la procédure de contrôle trimestriel de la gestion de compte de tiers gérés par les agents du service médiation (cellule RCD), sur base du règlement d'ordre intérieur et désigné deux conseillers et un représentant du Directeur Général en qualité de membres à la commission de contrôle sur les compte de tiers.

7. Appui 0-18

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Le service intervient dans le champ de l'aide sociale en tant que service de première ligne en proposant des interventions générales, préventives et limitées dans le temps.

Les missions du service concernent des publics différents et sont à la croisée de plusieurs législations sur :

- les tutelles civiles
- les placements d'enfants
- le RIS au bénéfice des mineur.e.s avec charge d'enfant(s) ou mineures enceintes ;
- l'aide sociale financière en faveur des mineur.e.s ;
- l'accompagnement social des familles fragilisées ;
- les aides sociales en faveur des familles dites à « naissances multiples ».

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

- examen du droit (aide sociale-aide financière-RIS) ;
- insertion scolaire visant l'autonomie du jeune ;
- insertion familiale (soutien-accompagnement) ;
- insertion sociale (participation à des programmes sociaux généraux (stages, activités diverses, vacances).

1.2. Chef de service

Bénédicte CAROY, responsable

1.3. Coordonnées du service

Place Saint Jacques, 13 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/220 58 60

Courriel : service.appui018@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable
- 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 particulier qui tend à maintenir les jeunes dans leur milieu de vie en développant des suivis individualisés.

L'accompagnement vise l'intégration (familiale, scolaire, sociale,...) et la prévention de la rupture des liens familiaux, du décrochage scolaire et des trajectoires tendant à la précarité.

Le service vise le bien être des enfants, des jeunes et soutien l'autonomie des familles et des jeunes.

3. Activités développées en 2019

- Le développement et l'entretien des partenariats tant en interne avec les différents services du CPAS, qu'en externe avec les secteurs de la santé, scolaires, de l'aide à la jeunesse, du handicap, de la petite enfance (ONE), associatif,... ;
- Travaux d'amélioration de la qualité du partenariat avec le SAJ de Liège ;
- Représentation du CPAS au Conseil de prévention institué en 2019.

Quelques statistiques

Nouvelles demandes en 2019	
Aide sociale	40
Placement	4
MENA	14
RIS (mineures enceintes/charge enfants)	16
Tutelles	1
Naissances multiples	2
Total	77

Nombre et types de dossiers actifs au 31/12/2019	
MENA	28
RIS	12
ASF	1
Tutelles	8
Familles aidées en aide sociale	50
Placement	1
Total	100

Origine des demandes en 2019	
Secteur scolaire	0
Services du CPAS de Liège	21
Services sociaux	3
Services médicaux	3
Bénéficiaires	16
SAJ/SPJ	5
Services aide à la jeunesse	9
Tuteurs/organismes MENA	14
Tuteurs (mineurs non étrangers)	3
Justice	2
Total	76

Nombre d'aides « activation sociale – volet lutte contre la pauvreté infantile » octroyées :
110

8. LE SERVICE RÉSIDENTIEL GÉNÉRAL DU CPAS « LA MAISON FAMILIALE »

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Le Service Résidentiel Général (SRG) accueille jusqu'à 15 enfants.

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

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

La Maison Familiale peut également accueillir des enfants dépendant d'autres mandants, dont les tutelles du CPAS, à raison de 10 % maximum de sa capacité (soit 1 enfant).

1.2. Chef de service

Pierre CUYPERS, gradué spécifique en chef

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.trices (7,50 ETP)
- 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 en 2019 :

- 1 ETP éducatrice à partir de janvier
- 1 ETP éducatrice à partir d'octobre
- 1 ETP cuisinière
- 1 ETP chauffeur, accompagnateur social
- 1 ETP aide à la vie quotidienne

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, nous constatons que les contacts avec les parents et les retours en famille se font de plus en plus rares et difficiles parmi les enfants que nous accueillons.

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 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. Le choix fait l'objet d'une concertation avec les enfants afin de trouver un équilibre entre l'intérêt du jeune, ses désirs et les possibilités d'organisation.

Ces activités bénéficient notamment du subside fédéral destiné à la promotion de la participation et l'activation sociale en son volet « lutte contre la pauvreté infantile ».

Au sein de la Maison, les enfants ont accès à de nombreux jouets, jeux de société et à une bibliothèque.

2.5. Santé

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

3. Activités développées en 2019

3.1. Activités développées pour les enfants

- Poursuite de l'amélioration de la qualité de l'accueil des enfants par un renouvellement des aménagements et équipements de la Maison (notamment remplacement d'appareils électro-ménagers) ;
- Participation à des événements culturels ;
- Poursuite des ateliers permanents ;
- Mise en place de la collaboration avec l'association 3 pommes ;
- Activités spécifiques et thématiques en sous-groupes (ados, moyens, petits) pendant les vacances scolaires (en interne et à l'extérieur) ;
- Collaboration avec le centre de plan-

ning familiale Infor-familles pour la mise en place d'une animation EVRAS (éducation à la vie relationnelle, affective et sexuelle) avec les adolescents ;

- Mise en autonomie d'une jeune fille à sa majorité et prolongation de son suivi, à sa demande, accordée par le SAJ de Liège pour six mois ;
- Fin du processus de mise en autonomie entamé en octobre 2018 au bénéfice de deux jeunes. À leur demande, ils ont bénéficié chacun d'une prolongation d'aide de 6 mois au-delà de leur majorité, accordées par le SAJ de Liège ;
- Ouverture de la Maison Familiale vers l'extérieur : accueil des ami.e.s des enfants ;
- Organisation de divers événements de groupe favorisant le sentiment d'appartenance et la cohésion du groupe.

3.2. Supervision du personnel social et éducatif

Tout au long de l'année, l'équipe pédagogique a bénéficié d'une supervision assurée par le SEPTs-j (10 séances). Les thématiques principales qui ont été abordées visent l'accompagnement des enfants submergés par la colère et l'apprentissage de la communication non violente. En plus de cela, différentes analyses de cas nous ont permis d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences utiles à notre pratique quotidienne.

3.3. Mise en conformité du service

Le nouveau code de la prévention, de l'aide et de la protection de la jeunesse, entré en vigueur le 1/01/2019, a apporté divers changements qu'il a fallu implémenter dans le fonctionnement du service. Le Projet Éducatif fait désormais l'objet d'une grille normalisée pour tous les SRG : le Projet Éducatif a ainsi été revu et mis à jour.

Les dossiers des jeunes seront prochainement présentés sous une forme actualisée tenant compte de la nouvelle réglementation. Quant

aux rapports adressés aux autorités mandantes, ils évoluent progressivement vers une meilleure prise en compte de la parole des enfants et de leur famille.

3.4. Modification de l'organisation des horaires des éducateurs

La réflexion sur les horaires des éducateurs, entamée en 2018, s'est poursuivie tout au long de cette année. Un horaire aménagé, organisé sur une période de référence de trois mois, a été testé dès le mois de juin. Ce nouvel horaire permet une meilleure organisation du travail à moyen et long terme et facilite, pour les éducateurs, la possibilité de s'inscrire à des formations, de récupérer les heures supplémentaires prestées et la prise de congés en dehors des périodes de vacances scolaires. Cet horaire a été avalisé en concertation sociale et est désormais intégré au ROI du CPAS de Liège.

3.5. Analyse critique

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

La vie institutionnelle reste un accueil majeur pour les enfants et les jeunes.

Par ailleurs, nous constatons depuis plusieurs années une aggravation des problématiques personnelles et familiales des enfants. Les contacts avec les parents sont plus espacés et difficiles, les retours en famille sont beaucoup moins nombreux et la durée des placements s'allonge.

Nous veillons par ailleurs à l'équilibre des âges et du genre (8 garçons et 7 filles). En 2019, nous avons procédé à deux nouvelles entrées : une fille de 15 ans et un garçon de 7 ans. Petit à petit, le groupe redevient 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.

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

9. SASE « LA ROUTE BUISSONNIÈRE »

1. Présentation générale du service

1.1. Historique

Le service a dû faire face à des nombreux changements au cours de l'année 2019 : décès de la cheffe de service, mise en application de la nouvelle réglementation de l'Aide à la jeunesse, déménagement...

Au vu des nouvelles réglementations en matière d'agrément, le service a procédé fin 2019 à la procédure de mise en conformité. Un nouveau projet éducatif a été établi.

Le service est agréé en tant que SASE (service d'accompagnement socio-éducatif) et travaille uniquement sur mandat du Service de l'Aide à la jeunesse et du Service de la protection de la jeunesse et du Tribunal de la jeunesse de la division de Liège.

1.2. Missions

La mission générale se décline en trois missions concrètes :

- apporter à l'enfant, sa famille, ses familiers une aide éducative dans le milieu de vie ;
- apporter une aide au jeune en résidence autonome ;
- assurer le relais d'une réinsertion familiale organisée par un autre service agréé.

Le service est agréé pour 13 prises en charge simultanées et intervient auprès d'enfants âgés de 0 à 18 ans (20 ans si prolongation). Un mandat dure 6 mois et est renouvelable trois fois (deux ans maximum).

1.3. Chef de service

Bénédicte CAROY, cheffe de service

1.4. Coordonnées du service

Boulevard d'Avroy, 66-68 - 4000 LIEGE

Tél. : 04/220 58 08 (84)

Fax : 04/220 58 66

benedicte.caroy@cpasdeliege.be

1.5. Composition de l'équipe

- 1 ETP responsable de service
- 2 ETP éducateurs spécialisés
- 1 ETP assistante sociale
- 0,5 ETP employée d'administration

2. Objectifs

- Agir au mieux des intérêts de l'enfant, du jeune ;
- Viser sa protection, son bien-être, son développement, son épanouissement et son intégration ;
- Apporter une aide en vue d'améliorer les conditions d'éducation ;
- Mettre l'accent sur la volonté de créer un lien de confiance, sur le travail de co-construction impliquant le jeune et sa famille.
- Utiliser une méthodologie de base commune mais adapter les modalités de l'accompagnement au cas par cas, en fonction du mandat, des besoins de la situation et des souhaits du jeune et de sa famille ;
- Orienter notre démarche vers la responsabilisation et non la culpabilisation.

3. Activités développées en 2019

Eléments qualitatifs

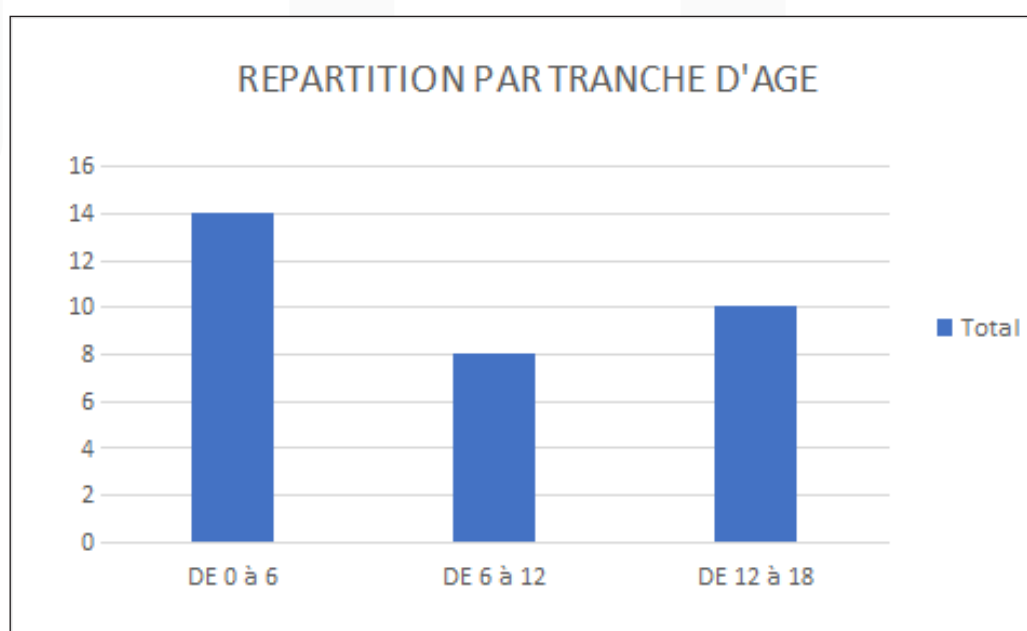
- Renforcement des compétences, des méthodes d'intervention en famille, des processus d'analyse au travers la réflexion et la formation continuée des intervenants.
- Un suivi individualisé soutenu par l'élaboration d'un projet éducatif individualisé (PEI)
- Mise en place d'un dispositif et d'un processus d'intervention.

- Diverses expérimentations en matière d'évaluation des prises en charge et du recueil de la parole du bénéficiaire. La transparence tant au niveau des interventions qu'au niveau des écrits est soutenue et tend à renforcer la collaboration.
- Appréhension d'un nouvel outil permettant l'évaluation des relations parents - enfants dans le cadre du soutien à la parentalité.
- Mise en conformité de l'agrément au travers la réactualisation du projet éducatif.

Eléments quantitatifs

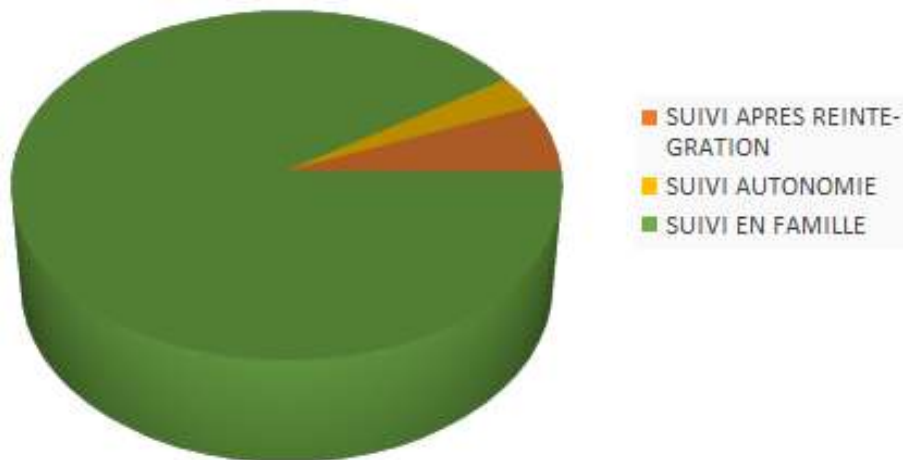
Type de mandat			
Mandats	SPJ	SAJ	TOTAL
Nombre de mandat(s)	12	9	21
Filles(s)	8	8	16
Garçon(s)	9	7	16
Nombre enfants	17	15	32
Familles 2 parents	3	2	5
Familles monoparentales	9	5	14
Familles recomposées	0	1	1

Le SASE a pris en charge **20** familles en 2019.
Ces interventions concernaient **32** enfants.



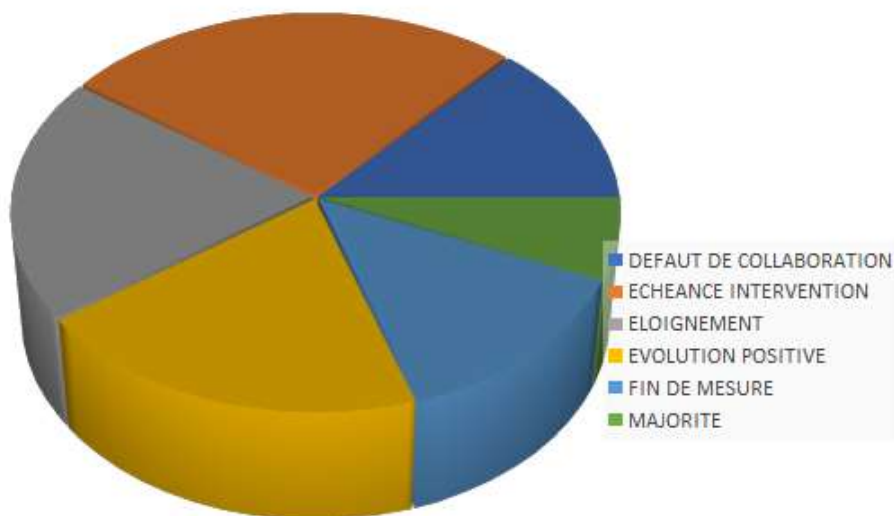
Une majorité des prises en charge concerne des enfants en très bas âge (entre 0 et 6 ans) ainsi que des adolescents (12 à 18 ans). La tranche d'âge de 6 à 12 ans est la moins représentée.

TYPES DE MISSIONS



Bien que le service assume trois types de mission, la principale remplie par le SASE au cours de l'année 2019 est le suivi en famille.

ISSUE DES PRISES EN CHARGE



L'éloignement des enfants du milieu familial (20%) revêt un caractère préventif au sein de la mesure d'accompagnement en famille.

La fin de nos interventions est liée en grande majorité (27%) à la fin de notre mandat (deux ans d'intervention). Il est certain que les mandants ont tendance à favoriser la poursuite d'une mesure d'accompagnement le plus longtemps possible.

Près d'un cinquième des enfants ont l'occasion

de vivre une amélioration de leurs situations, la fin de l'intervention du SASE aboutissant sur une évolution favorable.

Sans compter la fin d'intervention à l'échéance (13%) qui laisse également présumer d'une amélioration de la situation.

Le défaut de collaboration de la part des parents est présent à raison de 13 % des situations.





6. Statistiques





1. Évolution des aides du CPAS de Liège ces 5 dernières années

- **Nombre de dossiers ayant provoqué un paiement (Moyenne mensuelle)**

	RIS	DS	AS	Total
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
2019	10.948	1.064	126	12.138

