


RAPPORT  
ANNUEL

2020



 Place Saint-Jacques, 13  
4000 LIÈGE

 +32/4 220 58 11

 [www.cpasdeliege.be](http://www.cpasdeliege.be)

 [cabinet.directeur@cpasdeliege.be](mailto:cabinet.directeur@cpasdeliege.be)



<b>Avant propos .....</b>	<b>5</b>	<b>5. Administration sociale .....</b>	<b>55</b>
<b>1. Généralités .....</b>	<b>7</b>	<b>A. Département des affaires centrales, stratégiques et de prospective .....</b>	<b>60</b>
A. Structure décisionnelle .....	9	Encodage .....	60
B. Organes décisionnels.....	10	Aide médicale et hospitalière	
C. Présidence .....	13	- secteur « Hospitalisation » .....	62
D. Direction générale .....	14	Aide médicale et hospitalière	
E. Organigramme du CPAS de Liège .....	16	- secteur « Aide médicale » .....	64
<b>2. Services rattachés à la Direction générale .....</b>	<b>17</b>	Débiteurs alimentaires .....	66
F. Cellule communication .....	19	Cellule fraude .....	67
G. Service juridique .....	20	Contentieux .....	69
H. Archives .....	22	Cellule Covid .....	71
I. SIPPT .....	24	<b>B. Département de l'action sociale et de l'emploi .....</b>	<b>73</b>
<b>3. Département de la Gestion financière...27</b>		Antennes sociales .....	73
Trésorerie .....	32	Antenne Jeunes .....	77
Comptabilité .....	31	S.A.D.A. (Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile) .....	81
Recouvrement .....	32	Equipe mobile d'assistants sociaux ....	82
Placement Seniors .....	33	Appui 18-25 .....	83
<b>4. Administration générale .....</b>	<b>35</b>	S.I.S. Ferme de la Vache / Maison carrefour / Maison de la Citoyenneté....	85
<b>A. Département des affaires générales et logistique.....</b>	<b>37</b>	Échelle des mots .....	94
Affaires générales (secrétariat général, expédition, accueil et sécurité) .....	37	CAP Insertion .....	97
Logistique .....	39	Dynamisation .....	100
Entretien .....	41	Réinsérer .....	103
<b>B. Département de la gestion patrimonial .....</b>	<b>42</b>	Service ELIS .....	107
Gestion du patrimoine bâti et non bâti .....	42	<b>C. Département des urgences sociales .....</b>	<b>110</b>
Régie des Travaux .....	44	Dispositif d'Urgence sociale .....	110
<b>C. Département informatique .....</b>	<b>45</b>	Antenne SDF....	115
<b>D. Département des ressources humaines .....</b>	<b>48</b>	Relais Logement .....	117
Statuts .....	48	Relais Santé .....	122
Traitements .....	51	Relais Énergie .....	126
Recrutement, Formation, Mobilité .....	53	Médiation de dettes / Règlement collectif de dettes.....	129
SIRH.....	54	Appui 0-18 .....	131
		SAAE « La Maison Familiale » .....	133
		SASE « La route Buissonnière » .....	136
		<b>6. Statistiques .....</b>	<b>141</b>



L'année 2020 a été marquée, faut-il le rappeler, d'une crise sanitaire d'une ampleur inédite.

La Covid 19 et ses conséquences ont fortement impacté le fonctionnement du CPAS, qui a veillé à maintenir ses services de première ligne aux citoyens, y compris au plus fort de la crise.

Dans ce contexte, les services sociaux et administratifs ont dû réinventer les pratiques afin d'assurer la continuité du service au public.

Il n'en demeure pas moins que traverser cette crise, loin d'être finie à l'heure d'écrire ces lignes, n'a pas été un long fleuve tranquille.

Le présent rapport décrit, département par département et service par service, les missions des uns et des autres et la manière dont les services ont adapté leurs pratiques à la situation sanitaire et ont dégagé des solutions pour faire face au contexte inédit.

Il précise également les activités qui ont dû, un temps, être suspendues au cours de l'année. Pensons ici aux ateliers de groupe et à la fermeture au public de certains services qui ne pouvaient plus assurer leurs missions d'activités collectives pendant le premier confinement. Cette fermeture s'est accompagnée d'un travail à distance qui s'est progressivement mis en place avec les bénéficiaires, et, au tout début de la crise sanitaire, d'une réaffectation temporaire de l'activité de certains agents qui sont venus en renfort où cela s'avérait nécessaire : Maison familiale, accueil des antennes de quartier pour organiser la gestion des flux de personnes venues introduire une demande d'aide, collectif « Astrid » organisé autour du public sans-abri...

Pour répondre aux défis multiples et variés auxquels il était confronté, le CPAS a par ailleurs innové. Ceci est vrai dans de multiples domaines :

- la gestion des nouvelles demandes et le suivi des bénéficiaires du RI ;
- le suivi des aides complémentaires ;
- la gestion et le suivi du personnel amené à télétravailler alors que cette pratique n'existait pas encore au sein de l'institution ;
- le défi informatique posé par cette nécessité d'implémenter en urgence le télétravail ;
- la gestion du public hautement fragilisé en lien avec les multiples acteurs et partenaires locaux ;
- ou encore, pour ne citer qu'un dernier exemple, dans la volonté de mettre sur pied certains services afin de répondre de la manière la plus directe et efficace possible aux difficultés rencontrées par les Liégeoises et Liégeois en difficulté. Pensons ici tout particulièrement à la constitution, en un temps record, de la « Cellule COVID », qui a ouvert ses portes en août 2020, pour recueillir les demandes d'aides introduites dans le cadre du Fonds fédéral « aide Covid ».

La crise sanitaire est devenue sociale. Parfois poussé dans ses retranchements, le CPAS a abattu au cours de l'année 2020 un travail qui témoigne de l'attention portée à ne laisser personne au bord du chemin et à mettre en place les procédures nécessaires au suivi de ses missions et du public pendant la crise.

Les pages qui suivent en attestent.



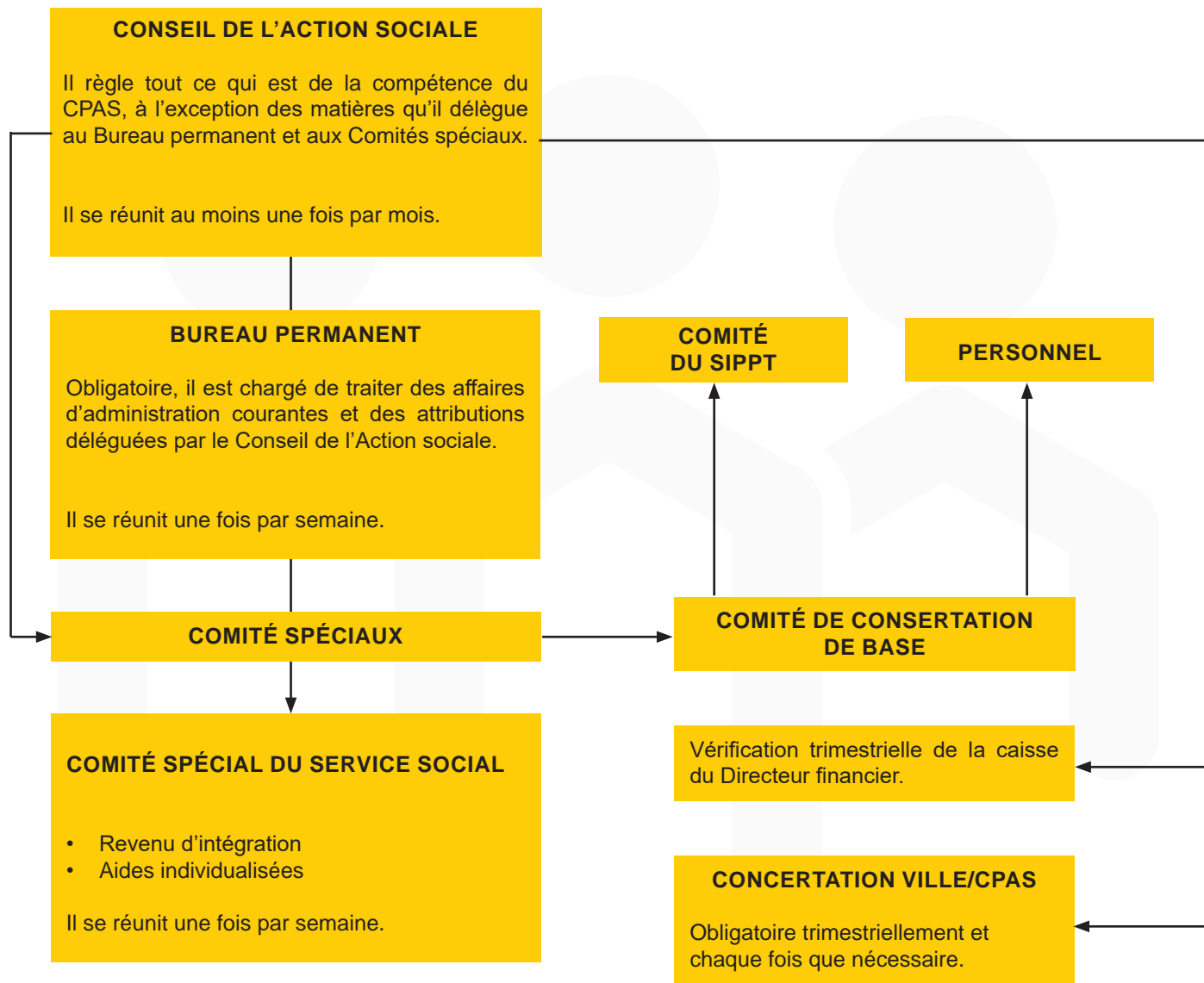


# 1. Généralités





## A. STRUCTURE DÉCISIONNELLE



## B. LES ORGANES DÉCISIONNELS

### 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 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 2020, le Conseil s'est réuni **16** fois dont **7** séances en vidéoconférences.

La majorité	La minorité
<b>Groupe socialiste (5)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jean-Paul BONJEAN</li> <li>Dominique JANS</li> <li>Vincent BONHOMME</li> <li>Marc YERNA</li> <li>Caroline HEYLEN</li> </ul>	<b>Groupe Vert Ardent (3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>André-Marie VERJANS</li> <li>Stéphanie GRISARD (juqu'au 30/09/2020)</li> <li>Martine GROOTEN (à partir du 1/10/2020)</li> <li>Mathieu CONTENT</li> </ul>
<b>Groupe MR pour Liège (3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Geveniève MOHAMED</li> <li>Pierre GILISSEN</li> <li>Cécile FIRKET</li> </ul>	<b>Groupe PTB (3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>François FERRARA</li> <li>Rose DEMYTTENAERE</li> <li>Adrian THOMAS</li> </ul>
	<b>Groupe CDH (1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Olivier RION</li> </ul>

### 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 2020, le Bureau permanent s'est réuni **49** fois dont **33** séances en vidéoconférences.

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

Durant l'année 2020, le Comité s'est réuni **52** fois, dont **40** en vidéoconférences.

#### - Composition du Comité

• Jean-Paul BONJEAN	Président du CPAS de LIÈGE
• Dominique JANS	Vice-présidente du Comité
• Pierre GILISSEN	Conseiller
• Matthieu CONTENT	Conseiller
• Caroline HEYLEN	Conseillère
• Cécile FIRKET	Conseillère
• Marc YERNA	Conseiller
• Francesco FERRARA	Conseiller
• Stéphanie GRISARD	Conseillère (jusqu'au 29/09/2020)
• Martine GROOTEN	Conseillère (à partir du 06/10/2020)

### - Comité du SIPPT

Il est constitué, au CPAS, un Comité de concertation de base compétent en matière interne de prévention et de protection du travail.

En 2020, le Comité du SIPPT s'est réuni 3 fois en présentiel et 8 fois en vidéoconférences.

En matière de sécurité et d'hygiène, le Comité a examiné les mesures de précaution et protection instaurées au CPAS, les différentes phases du plan de déconfinement du CPAS et les propositions techniques et organisationnelles pour ce faire.

### - Composition du Comité

#### • La Délégation de l'autorité

M. le Président  
M. le Directeur général  
M. Olivier RION  
M. Vincent BONHOMME  
M. Marc YERNA  
M. Pierre GILISSEN  
Mme Cécile FIRKET

#### • La Délégation des travailleurs

- En présentiel :  
CSC : M. Kinot, Mme Bodson et Mme Hus-sain  
CGSP : M. Hupkens, M. Petrov et Mme Ghaye  
SLFP : Mme Dubois

- En visioconférence :  
CSC : M. Kinot  
CGSP : M. Hupkens  
SLFP : Mme Dubois

- Le médecin du travail de Cohezio (SPMT)  
Docteur Blanche N'KAMUSU

- Pour le SIPPT  
M. Philippe LAMBERTY-TOUSSAINT  
Mme 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 2020, le Comité de Direction s'est réuni à de très nombreuses reprises. Dès le début de la crise sanitaire, il s'est mué en cellule de gestion de crise. Ainsi, du 16 mars au 5 juin, le Comité de Direction s'est réuni chaque matin, avant de passer au rythme de deux réunions par semaine, puis une à partir du 19 août. Ce rythme s'est poursuivi tout le reste de l'année, en vidéoconférences.

### 4. Vérification de la caisse du Directeur financier

En application de l'article 93 de la loi organique, M. 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.

## C. PRÉSIDENCE

### 1. Présentation générale du service

Jean-Paul BONJEAN  
Président



Jean-Paul Bonjean est Président du CPAS de Liège depuis le 17 décembre 2019.

#### 1.1. Missions

Les missions légales du Président sont définies par la Loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS.

Pour mener à bien celles-ci et le soutenir dans son action, le Président s'entoure de collaborateur(trice)s 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 et qui dépendent de la responsabilité légale et politique du Président. 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 de la gestion patrimoniale globale (bâtiments, terres agricoles,...) et, particulièrement cette année, la gestion des aides « COVID » ;
- Les demandes de bénéficiaires qui souhaitent interpeller la Présidence directement par rapport à leur situation.

### 1.2. Coordonnées du service

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

### 1.3. Composition de l'équipe

- 1 secrétaire de cabinet
- 1 attachée de cabinet
- 1 collaboratrice sociale (0,5 ETP)
- 1 chauffeur (0,5 ETP)
- 1 agent administratif sous contrat Art.60 § 7.

## D. DIRECTION GENERALE

### 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.

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

#### Pôle spécifique

- Secrétariat, préparation et/ou suivi des dossiers du Comité de Direction ;
- Suivi de la mise en œuvre du Programme stratégique transversal ;
- 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 projets transversaux et développements dans le cadre des matières liées aux missions du Directeur général de CPAS ainsi qu'aux objectifs en cours de réalisation ;
- Développement de la stratégie de communication externe et interne ;
- Interface entre le Directeur général et les différents intervenants (internes ou externes) ;
- Organisation et planification des actions du Directeur général.



## Pôle administratif

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

### 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 (1 ETP)
- 2 attachées de Cabinet (2 ETP)

Pôle administratif :

- 2 agents d'exécution (2 ETP)

## 2. Activité développées en 2020

A partir du mois de mars 2020 et au-delà des activités récurrentes liées à ses missions et objectifs, l'activité du Cabinet s'est organisée autour de la gestion de la crise sanitaire, afin de venir en soutien au Directeur général et aux Directions.

Le service a ainsi participé activement, de manière non exhaustive, à :

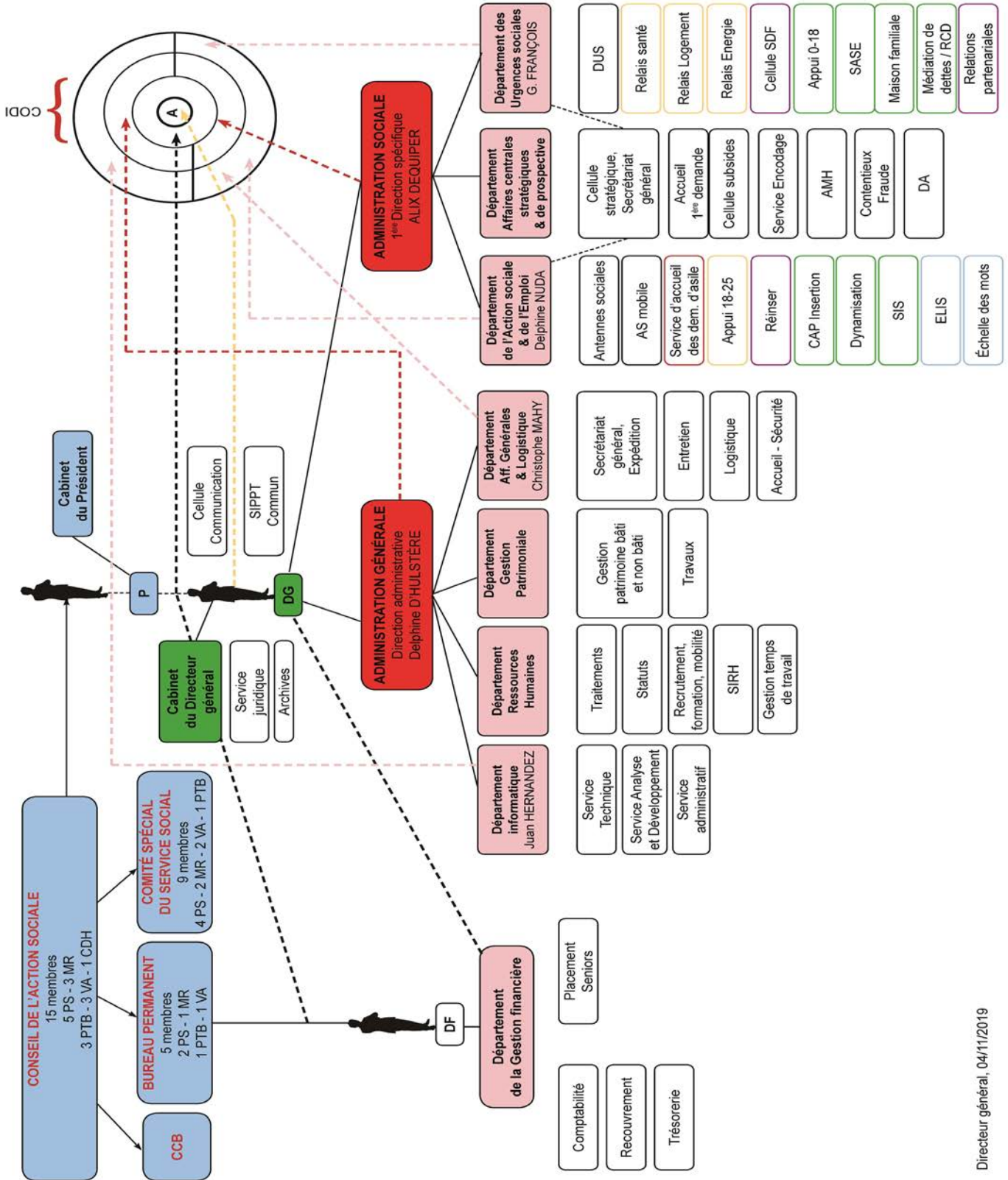
- La veille permanente des décisions et mesures sanitaires prises par l'autorité fédérale ;
- La définition de nouveaux modes d'organisa-

tion du travail et la mise en œuvre des procédures de travail ad hoc, en lien constant avec l'ensemble des départements/services et avec le SIPPT ;

- La réflexion autour de l'implémentation rapide et nécessaire du télétravail pour chaque poste où cela était possible, et sa mise en œuvre immédiate ;
- Au suivi des actions à mener au niveau du Département informatique (commandes et configuration de PC en urgence, installations de tours et autres écrans à domicile, ...)
- La préparation de la communication interne et externe, avec une attention forte pour tenir l'ensemble du personnel informé des mesures à prendre et des réorganisations internes, à chaque issue de Comités de concertation qui nécessitaient des adaptations ;
- La création de tableaux de bord de suivi, de rapports et notes divers sur la crise ;
- La mise en œuvre des décisions prises au sein du Comité de Direction dans la gestion de crise (préparation des différentes phases de confinement et de déconfinement, toujours en lien avec l'ensemble des acteurs concernés...)
- La préparation des commandes et du suivi de la distribution de matériel de protection (gel hydroalcoolique, masques, plexiglass ...)
- La coordination de l'ouverture de la Cellule Covid et de divers projets spécifiques liés à la crise sanitaire ;
- L'organisation du travail des instances de décision en distanciel.

Par ailleurs, le Cabinet a continué à avancer sur des projets clés pour l'administration, tels que la coordination de l'implémentation du logiciel Sociabili, dont la crise sanitaire ne devait pas freiner la progression de la préparation.

# E. ORGANIGRAMME DU CPAS DE LIÈGE



Directeur général, 04/11/2019





# 2. Services rattachés à la Direction générale



## F. CELLULE COMMUNICATION

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. 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.

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.

#### 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 69 69  
Courriel : [communication@cpasdeliege.be](mailto:communication@cpasdeliege.be)

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 rédacteur (1 ETP)
- 1 graphiste (1 ETP)

### 2. Activités développées en 2020

Au-delà des tâches quotidiennes et récurrentes qui ont été poursuivies durant toute l'année (photos, badges des nouveaux agents, suivi de l'annuaire interne, impressions spécifiques, création de documents...), le service, en liens constants avec le Cabinet de la Direction générale, s'est montré attentif aux communications

internes et externes liées à la crise sanitaire :

De manière non exhaustive, la Cellule Communication a :

- Organisé et créé l'affichage et la signalétique spécifiques « Covid » dans les services du CPAS ;
- Assuré les mises à jour du site internet de manière proactive, tenant compte des diverses réorganisations des services ;
- Participé à la diffusion des informations, au sein des services du CPAS et à l'extérieur, liées à la crise sanitaire ;
- Assuré la réalisation des lettres d'information mensuelles à destination des agents du CPAS, avec un focus spécifique sur la mise en avant de l'action des services pendant la crise ;
- Est venue en renfort à d'autres services pendant le premier confinement.

## G. SERVICE JURIDIQUE

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

De manière générale, le Service juridique est chargé :

- D'apporter un éclairage juridique aux services de l'administration ;
- D'assurer la légalité de différents documents du CPAS ;
- 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.

De manière plus spécifique, le Service juridique est chargé :

- De 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 ;
- D'effectuer des recherches concernant des questions juridiques précises ;
- De 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... ;
- De recueillir et analyser la doctrine et la jurisprudence dans les matières propres au CPAS ;
- D'exercer un rôle préventif auprès du CPAS ;
- D'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 et 04/220 23 58

Courriels :

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

### 1.4. Composition de l'équipe

- 2 conseillères juridiques (1,8 ETP)

## 2. Activités développées en 2020

### Avis et conseils

Avis et conseils circonstanciés aux services et agents dans des dossiers de principe, et dans des dossiers spécifiques (personnel, patrimoine mobilier et immobilier, partenariats, fonctionnement du CPAS, motivation des actes, ASBL, marchés publics...).

### 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 documents relatifs aux marchés publics, d'actes notariés, de courriers divers à portée juridique...

### Traitement

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

### Veille juridique

Analyse de la jurisprudence, de la doctrine et des dispositions légales parues au Moniteur Belge, afin d'en mesurer les applications éventuelles pour le Centre, et de trouver des solutions aux cas qui se présentent. Ces analyses s'opèrent par le canal d'un abonnement à *Strada lex* et *Inforum*, par internet et par la lecture de publications juridiques.

### Information et formation

Préparation d'informations/formations sur les thématiques des marchés publics et du RGPD. Des formations « marchés publics » devaient être données, en avril-mai 2020, aux services de l'administration sociale. Elles ont dû être reportées en raison de la crise sanitaire. Des canevas, modèles et procédures visant à faciliter le travail des services concernés seront mis en réseau en 2021 et un webinar visant à informer les responsables sur leur utilisation concrète sera proposé cette même année. De même, les formations des référents RGPD, qui devaient initialement se tenir en 2020, ont été reportées sine die.

### 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 également le Directeur général à la Commission de « contrôle des comptes de tiers », laquelle procède aux 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.

La Commission a décidé lors du contrôle du 15 juin 2020 qu'au vu des circonstances sanitaires exceptionnelles qui ont empêché la réalisation du contrôle prévu le 3 avril 2020, celle-ci ne procédera pas au contrôle des mois d'avril, mai et juin 2020 et contrôlera donc les comptes de tiers des mois de juillet, août et septembre 2020 dans le courant du mois d'octobre 2020.

### 3. Statistiques 2020

Durant l'année **2020**, le service a rendu **254 avis juridiques** via le logiciel iA-Délibération dont :

#### 1) 177 pour le Bureau permanent, dont

- 100 positifs
- 66 positifs avec remarques
- 2 négatifs
- 4 « néant »
- 5 non-rendus

#### 2) 77 pour le Conseil de l'Action sociale, dont :

- 35 positifs
- 30 positifs avec remarques
- 1 négatif
- 5 « néant »
- 6 non-rendus

## H. SERVICE DES ARCHIVES

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. 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 ;
- 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 ;
- Assurer la destruction des documents ayant fini leur cycle de vie après accord des archives de l'Etat.

#### 1.2. Chef de service

Michel DERU, gradué spécifique en chef, bibliothécaire

#### 1.3. Coordonnées du service

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

#### 1.4. 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. Activités développées en 2020

- La mise en place d'un service commun Ville-CPAS se poursuit : pointage des agents, partage des tâches entre les agents, mise en commun des outils informatiques et des procédures de travail, formations des agents.
- Aménagement du bâtiment  
 Deux grandes pièces ont été spécialement aménagées pour devenir les salles des plans.
- Opération de reconditionnement systématique des boîtes des archives CPAS, des dossiers encodés des affaires immobilières, de l'urbanisme et des travaux.
- Déménagement des archives décentralisées  
*Rue de Namur* : retour progressif des archives des services des Bâtiments et des Espaces publics au BM67 à raison de deux palettes par mois et encodage des dossiers dans une base de données.  
*Rue du Plope* : Tri et rapatriement des archives du CPAS.  
*Place Saint-Christophe* : 225 mètres linéaires, conservés dans les greniers du bâtiment des services Sociaux, relatifs à la guerre 40-45.
- Transition vers l'administration numérique : plusieurs grands chantiers sont amorcés :
  - Réflexion dans le cadre du déménagement vers la cité administrative ;
  - Reprise du logiciel d'archivage Flora avec une acquisition ou la création d'une application métier qui permettra de gérer à la fois l'ensemble des documents papier, les documents numériques et numérisés ainsi que toute la production des applications métiers ;
  - Numérisation des dossiers avec accès pour les services ;
  - Élaboration des tableaux de tri (ta-



bleau de gestion de l'ensemble des documents papier et numérique dans le respect des différentes législations) ainsi que des procédures de dématérialisation de leurs documents. Collaboration entre les équipes des départements, le département des Systèmes d'information (DSI) et les archives.

- Organisation du télétravail

La pandémie a eu pour effet une mise au télétravail généralisée de l'ensemble des agents du service. L'organisation du travail a changé et a permis une accélération de la numérisation et des encodages. Les procédures de travail ont été aménagées notamment concernant la consultation et le prêt des dossiers : les demandes de dossiers archivés se font désormais via un formulaire en ligne simplifié et uniformisé pour la Ville et le CPAS.

- Soutien aux services (formation, conseil, inventaire, tableau de tri)

Une harmonisation des procédures relatives aux archives à l'attention des différents départements des deux institutions est en cours : formulaire commun de demande d'archives, uniformisation des boîtes conformes, numérisation des dossiers, mise en place d'un accès aux procédures et à des conseils en matière d'archivage, de classement, réalisation des tableaux de tri, documentation à l'attention des services.

### 3. Les chiffres 2020

#### Mise à disposition et valorisation des archives :

- Nombre moyen de dossiers transmis par mois aux différents services du CPAS : **142** ;
- Recherches généalogiques classiques et recherches d'héritiers : **699** recherches et **2288** copies d'actes d'état-civil ;
- Recherches urbanistiques : **521** ;
- Prêts intra-administratifs des dossiers : **634** ;
- Consultations en salle de lecture : l'accueil des lecteurs en salle de lecture a été interrompu par la crise sanitaire. Cependant, un système de communication des documents

demandés, principalement des permis d'urbanisme, a été mis en place permettant ainsi de répondre dans les plus brefs délais aux **521** demandes émises par des citoyens. Au total, **1.538** copies numériques A4 et **2.915** copies numériques A0 ont pu être transmises.

#### Gestion stratégique :

- Collecte - versement : **839** boîtes d'archives ;
- Élimination de documents : **28,5** 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 ;
- Inventaire en cours de réalisation : Fonds de l'Exposition de **1.939**, Fonds des Beaux-Arts ;
- Restauration : **35** registres de procès-verbaux du Collège et du Conseil du XIXème siècle.

#### Gestion opérationnelle :

- Encodage : **754** dossiers de bâtiments communaux, **1.109** dossiers de voirie, **740** dossiers d'affaires immobilières, **710** dossiers d'urbanisme, **8.230** dossiers du personnels, **903** dossiers des étrangers, **12.519** décisions du Collège, **1.665** dossiers sociaux, **489** PV de Conseils de l'Action sociale ;
- Conditionnement : reconditionnement des archives CPAS dans des boîtes conformes. Environ **2.500** boîtes ont été utilisées pour le conditionnement de documents versés ou le remplacement de boîtes vétustes.
- Numérisation : **1.668** dossiers d'urbanisme, **14.000** décisions.

# I. SERVICE INTERNE DE PREVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL (SIPPT)

## 1. Présentation générale du Service

### 1.1. Mission

Assister l'autorité, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs dans l'élaboration, la programmation, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique de prévention en matière de Bien Être au Travail.

### 1.2. Chef de service

Philippe LAMBERTY-TOUSSAINT, Conseiller en prévention de Niveau 1 et affecté à temps plein au SIPPT du CPAS.

### 1.3. 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

### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 ETP conseiller en prévention Niveau 1
- 0,5 ETP conseillère en Prévention de Niveau 2

## 2. Activités développées en 2020

### Covid 19

De par ses missions et ses compétences en Sécurité - Hygiène, le SIPPT a été un partenaire privilégié dans la réflexion et la mise en place des mesures techniques et organisationnelles suite à l'apparition de la crise sanitaire.

Le SIPPT a ainsi :

- Procédé au mesurage des bureaux de l'ensemble de nos bâtiments afin de garantir une distance de sécurité entre les différents

- postes de travail ;
- Etabli des zones de passage entre les bureaux pour limiter les contacts rapprochés ;
- Défini des chemins de circulation au sein des bâtiments pour éviter les croisements et les rencontres entre les flux entrants et sortants ;
- Etabli un cadastre des locaux et des implantations des postes de travail ;
- Validé les solutions proposées par les services et les hiérarchies pour ré-introduire les travailleurs en présentiel dans les services ;
- Participé au suivi des aménagements demandés pour créer des espaces de travail qui respectent les distances sanitaires ;
- Participé à la ré-affectation des réfectoires et des salles de réunions en espaces de travail ;
- Participé à la réflexion et aux réaménagements des box d'entretien afin de garantir un respect des distances sanitaires lors des entretiens en présentiel ;
- Pris part à la réflexion et au placement des distributeurs de gel hydro alcoolique dans les différents bâtiments du CPAS ;
- Remis des avis techniques en matière d'équipements de protection individuels relatif au Covid ;
- Collaboré étroitement avec les Cabinets de la Direction générale et de la Présidence, les directions et les services techniques ;
- Echangé constamment avec le médecin du travail de Cohézio au sujet de la Covid 19, de ses implications sur la santé des travailleurs et les mesures à mettre en place ;
- Déterminé, en collaboration avec les services concernés, les endroits adéquats pour placer les plexiglass visant à limiter la diffusion directe des particules ;
- Evalué régulièrement et réadapter si nécessaire les mesures ;
- Informé constamment le personnel sur les mesures de prévention et de protection mise en place pour garantir la sécurité et la santé du personnel présent dans les bâtiments.



## 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 ;
- Participé, en présentiel et à distance, à des réunions communes avec d'autres CPAS et des partenaires externes (Ethias, Union des Ville et Commune...) pour réduire les accidents du travail qui surviennent aux travailleurs sous statut Articles 60§7.

## Sécurité

Le SIPPT a :

- Visité l'ensemble des lieux de travail pour mettre en place et évaluer les mesures sanitaires dans le cadre de la lutte contre la Covid 19 ;
- Remis des avis dans la cadre de la politique des trois feux verts suite à l'acquisition d'équipements de travail ;
- Réalisé l'analyse des risques pour les postes de travail du CPAS ;
- Inspecté les équipements de travail en hauteur ;
- Inspecté et actualisé l'inventaire Amiante dans l'ensemble des bâtiments du CPAS.

## Visite des lieux de travail

Le SIPPT a effectué des visites de prévention dans des bâtiments du CPAS en compagnie du médecin du travail et des délégations des travailleurs afin de proposer 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. Ces visites ont été suspendues plusieurs mois en raison de la crise sanitaire.

## Secouristes

Le SIPPT a réapprovisionné les trousseaux de secours pour équiper l'ensemble des services

et des bâtiments. Suite à la crise sanitaire, le recyclage des secouristes existants et la formation de nouveaux secouristes ont été postposés.

## Contrôles périodiques des installations techniques

Le SIPPT a procédé à l'analyse des rapports de contrôle des installations techniques (électricité, gaz, ascenseurs...) et a participé à des réunions de travail visant la désignation d'un nouvel organisme agréé en charge des contrôles techniques légaux.

## Prévention des incendies

Le SIPPT a :

- Réalisé des visites de prévention incendie et des procédures incendie dans les bâtiments du CPAS. L'ensemble du personnel du nouvel Abri de Nuit Don Bosco a reçu une information sur les actions à mener en cas d'incendie ;
- Fait procéder aux contrôles des équipements de première intervention en cas d'incendie (extincteurs) dans l'ensemble des bâtiments du CPAS ;
- Placé la signalisation de sécurité dans plusieurs bâtiments.

## Embellissement des lieux de travail

Le SIPPT a acheté des frigos et des micro-ondes pour divers services, a acheté des gobelets pour la fontaine à eau située Place Saint-Jacques, a entretenu les fontaines à eau pour l'ensemble des bâtiments du CPAS et a fourni des ventilateurs et chaufferettes électriques dans les bâtiments du CPAS.

## 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. Ce projet a été suspendu suite à la crise sanitaire. Enfin, il a informé la ligne hiérarchique et les travailleurs sur le registre de fait de tiers en matière de prévention de la violence et des agressions.

### **Formation du personnel**

Dans le cadre de la crise sanitaire, Le SIPPT a informé les travailleurs sur les mesures sanitaires propres à leur poste de travail.

### **Fonctionnement du Comité de Prévention et de Protection au Travail**

Le SIPPT a assuré le secrétariat du comité. Ces réunions ont eu lieu en présentiel et à distance.



# 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.

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

Par ailleurs, 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.

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 (article 46 de la loi organique).

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 et des subventions octroyées par les différents pouvoirs subsidiaires (RI, ERI, financement des articles 60§7, etc).

### 1.2. Chef de département

Jean-François HUART, Directeur financier

### 1.3. Coordonnées du Département

Féronstrée, 86 - 1<sup>er</sup> 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

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

## 2. Activités développées en 2020

Les activités développées en 2020 sont détaillées infra, service par service.

### Covid 19

Toutefois, le présent rapport ne peut passer sous silence **l'impact de la crise sanitaire** sur le fonctionnement du Département.

Face à la pandémie, le Département a dû faire preuve d'une mobilisation et d'une forte capacité d'adaptation dans le quotidien.

On peut tout particulièrement mettre en évidence :

- La gestion budgétaire des diverses subventions émanant de l'Etat fédéral et de la Wallonie ;
- Le paiement des différentes aides et primes (prime mensuelle de 50 €, aide alimentaire, aides liées aux décisions prises par le Cellule Covid, fonds gaz-électricité, ...) ;
- Adaptation des procédures de recouvrement vu le contexte socio-économique engendré par cette crise.

### **3. Les statistiques/chiffres 2020 propres au Département**

A la clôture du présent rapport d'activité, les données financières relatives à l'exercice 2020 ne sont toujours pas clôturées. Pour plus d'information, il conviendra de se référer aux comptes annuels 2020 disponible à partir de mai 2021, en même temps que le présent rapport.

## **TRÉSORERIE**

### **1. Présentation générale**

#### **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.

#### **1.2. Chef de service**

Stéphane COOLS, comptable

#### **1.3. Coordonnées**

Tél. : 04/267 61 71 - Fax : 04/267 61 99  
Courriel : stephane.cools@cpasdeliege.be

#### **1.4. Composition de l'équipe**

- 1 comptable
- 3 employés d'administration.

### **2. Activités développées en 2020**

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

Le service Trésorerie est dès lors chargé :

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

Il s'occupe également du paiement en espèces des aides octroyées ainsi que de l'encaissement des sommes versées à la caisse centrale par les débiteurs du Centre. C'est ainsi, qu'une vérification de la caisse à lieu trimestriellement par un conseiller délégué à cet effet.

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-valeurs.

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 extraordinaires 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 des 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.

Notons également qu'au cours de l'année 2020, parallèlement aux décaissements liés aux paiements des traitements du personnel, de l'aide sociale mensuelle et hebdomadaire, des **aides urgentes** quotidiennes et des dépenses de fonctionnement et d'investissement, les paiements effectués à la caisse par le service Trésorerie se répartissent comme suit :

- **3.385** paiements de revenu d'intégration ;
- **967** paiements d'aide urgente ;
- **557** paiements de primes liées à la crise Covid.

## COMPTABILITÉ

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Missions et objectifs

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

- Elaboration du budget et des modifications budgétaires ;
- Contrôle budgétaire des dépenses ;
- Comptabilisation des dépenses (engagements, imputations, mandatements) et des

- recettes (droits constatés et facturation) ;
- Comptes annuels.

#### 1.2. Chef de service

Jean-Pierre THILL, Comptable

#### 1.3. Coordonnées

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

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 comptable
- 3 employées d'administration

## 2. Activités développées en 2020

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

Après rédaction, ils sont soumis aux diverses instances, à savoir :

- Le Comité de direction du CPAS
- Le Conseil de l'Action sociale
- Le Collège communal
- Le Conseil communal

Le service a procédé à l'élaboration :

- Du cahier de modification budgétaire 2020, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 10 septembre 2020 ;
- Des ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 21 janvier 2021 ;
- Du budget 2021 arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 21 décembre 2020.



Le deuxième axe des activités du service a trait au suivi de la comptabilité budgétaire. Il gère les engagements de dépenses et procède à leur contrôle (bons de commande, délibérations relatives aux marchés de dépenses extraordinaires). Après imputation dans la comptabilité, il établit les mandats de paiement, avant leur ordonnancement par le Bureau permanent et leur transmission au service Trésorerie pour exécution financière. Il effectue également la mise à jour et la vérification des différents comptes «fournisseurs».

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

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.

Le service comptabilité a pour l'année 2020 traité plus de **4.909** mandats et plus de **11.892** factures.

## RECOUVREMENT

### 1. Présentation générale

#### 1.1. 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.

#### 1.2. Chef de service

Joëlle BURNET, cheffe de service administratif f.f.  
Tél. : 04/267 61 82 - Fax : 04/267 61 99  
Courriel : joelle.burnet@cpasdeliege.be

#### 1.3. Composition de l'équipe

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

### 2. Activités développées en 2020

En vertu des articles 98, 99 et 100 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS, le service est responsable du recouvrement des aides accordées, et principalement des avances octroyées par le CPAS. A ce titre, il est chargé de l'envoi des rappels, du suivi du contentieux, de la poursuite des débiteurs et de la négociation de plans d'apurement. Par ailleurs, il assure le suivi des relations avec les ministères concernés, les organismes sociaux tels 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 prestations 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. Les employés du service Recouvrement gèrent plus ou moins 8400 dossiers.

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.

## PLACEMENT SENIORS

### 1. Présentation générale

#### 1.1. 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 missions :

- La prise en charge et le suivi des personnes de plus de 60 ans en maisons de repos, ou maisons 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.).

### 1.2. Chef de service

Jean-François HUART, Directeur financier

### 1.3. Coordonnées

Tél. : 04/267 61 92 - Fax : 04/267 61 99

Courriels :

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

### 1.4. 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 12h.

## 2. Activités développées en 2020

Le service a développé trois grandes activités en 2020 :

- 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, le 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, soit dans le cadre d'une administration provisoire de la personne et de ses biens, confiée par les Juges de Paix.

Le service Placement Seniors a comptabilisé, pour l'année 2020, **107** nouvelles demandes dont **49** demandes ont reçu un avis favorable contre **54** demandes avec un avis défavorable, à ce jour **4** demandes sont toujours en attente d'une décision.

Le nombre de comptes bancaire dits « Système I » gérés est de **216** répartis en 108 comptes courants et **108** comptes d'épargne.

Dans le cadre de la procédure de prévention des détournements, une procédure de contrôle trimestriel desdits comptes de tiers gérés par le service est organisée sur base d'un règlement d'ordre intérieur préétabli.

En ce qui concerne les permanences du service Placement Seniors, les deux assistants sociaux assurent une permanence sociale du lundi au mercredi ainsi que le vendredi de 9h00 à 12h. Ces permanences se sont vues réorganisées à partir du premier confinement : celles-ci se sont déroulées, chaque fois que possible, par téléphone. Quand cela s'est avéré absolument nécessaire, les contacts ont eu lieu sur rendez-vous dans une salle spécifiquement dédiée à cet effet et adaptée aux règles de protection en vigueur. Le service est resté joignable par téléphone.



# 4. Administration générale



## A. DÉPARTEMENT DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET LOGISTIQUE

### AFFAIRES GÉNÉRALES

#### 1. Présentation générale

##### 1.1. Missions

Le Département des Affaires générales, outre les tâches mentionnées ci-après, s'occupe de toutes questions ne relevant pas directement d'un autre Département ainsi que de la préparation et de l'étude d'une partie des dossiers du Bureau permanent et du Conseil de l'Action sociale.

##### 1.2. Chef de service

Christophe MAHY, chef de bureau administratif f.f.

##### 1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint Jacques, n° 13 - 4000 LIÈGE  
Tél. : 04/220 69 79  
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
- 3 agents d'accueil

#### 2. Activités développées en 2020

##### Généralités

De manière générale, parmi l'ensemble de ses activités, le Département :

- Centralise, trie, enregistre et retransmet le jour même aux différents services toute la correspondance extérieure adressée à l'Administration ;
- Assure la gestion de toutes les polices d'assurance souscrites auprès d'ETHIAS, à l'ex-

- ception de la police d'assurance pour les accidents du travail ;
- Diffuse, vers les services concernés, les documents et ouvrages législatifs, juridiques, informatifs ou publicitaires. Il s'occupe également des commandes d'abonnements ou d'ouvrages ;
- Gère le relevé mensuel des jetons de présence des Conseillers de l'Action sociale et traite les frais de déplacement des agents de l'Administration centrale ;
- A la charge de tous les dossiers de marchés publics (fournitures de bureau, enveloppes, papier, agendas, mobilier, produits d'entretien...), à l'exception des dossiers informatiques. Un cadastre électronique des marchés en cours a d'ailleurs été élaboré et mis en ligne sur l'intranet du CPAS ;
- Gère divers crédits de l'ordinaire et à l'extraordinaire.

##### Covid 19

En cette année 2020 singulièrement touchée par la Covid 19, le Département des Affaires générales a dû, comme les autres, se réorganiser durant les périodes de confinement afin d'assurer les missions de base du service qui ne pouvaient, pour certaines, s'effectuer à distance pour assurer la continuité de service : gestion du courrier, envois légaux, travaux d'impression, achats liés aux contraintes et mesures de sécurité par exemple.

##### L'imprimerie

Elle assure la production de copies de documents divers utiles à l'administration et la bonne diffusion des caisses « papiers » pour les photocopieurs. Les documents d'imprimerie sont presque dans leur totalité mis sur réseau afin d'y avoir accès facilement et afin que les services puissent contribuer à leur mise à jour régulière.

## L'expédition

Le Département assure l'expédition de tout le courrier de l'Administration, à l'exception de celui transporté par le coursier. En 2020, les frais postaux du Centre, outre certains envois périodiques à tarif préférentiel, se sont élevés à **263.058,49 €**.

## La téléphonie

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

### 2.4. L'accueil & sécurité

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.

En cette année 2020, le travail des agents d'accueil et de téléphonie a été mis à rude épreuve. Leur rôle prépondérant dans cette crise est à souligner, que ce soit pour l'orientation des personnes qui se présentaient aux portes des bâtiments ou par téléphone.

En outre, les agents d'accueil sont restés en première ligne tout au long de l'année. No-tons ici que le service est épaulé par la mise à disposition d'un garde de sécurité d'une société de gardiennage extérieure en raison de l'agressivité sans cesse croissante de certains usagers, principalement les jours de paiements des personnes SDF à la caisse.

## SERVICE 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 ou papiers mis à la destruction ;
- Le transport hivernal des sacs de sel dans les antennes ;
- Le transport des caisses de papier A4 et A3, des colis et produits d'entretien ;
- Le transport des objets trouvés ;
- Le nettoyage des appartements, caves, garages de logements du CPAS des déchets laissés par les locataires ;
- L'entretien des jardins des antennes sociales et du patrimoine ;
- L'entretien des tombes du patrimoine du CPAS ;
- L'entretien des dalles de jardin et escaliers de la Maison familiale ;
- L'entretien du site du Plope, des antennes, le balayage et le déneigement de certains trottoirs et des parkings 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 (71 expulsions) ;
- En temps de canicule, la logistique pour les petites bouteilles d'eau pour l'Urgence So-

ciale (6 palettes) et les agents ouvriers (1 palette).

#### 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  
courriel : luis.banza@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 brigadier
- 3,5 agents manœuvre lourd APE
- 5 agents sous contrat Art. 60§7

### 2. Objectifs / Activités développées

Les objectifs et activités développées au cours de l'année 2020 sont directement liés aux missions développées ci-dessus.

Le service a également vidé le bâtiment du Plope (côté Archives).

#### Activités dans le cadre de la crise de la Covid-19

Dans le cadre de la crise sanitaire, le service a été fortement sollicité, outre ses tâches quotidiennes, pour :

- Aller chercher les commandes, en plusieurs lieux de dépôt (Ville, Province, privés), pour équiper les agents et le CPAS en matériel de protection : gel hydroalcoolique, masques, panneaux de protection en plexi-glace ... ;
- Assurer la distribution de ce matériel dans les services (plus de 50 missions) ;
- Assurer les aménagements des services pour répondre aux normes de distanciation et de protection, en fonction des plans établis par le SIPPT (bureaux, étagères, ...) (40 missions) ;

- L'organisation et la distribution des dossiers (BI) pour les agents du service Encodage en télétravail (15 agents à raison de 2 fois par semaine) ;
- L'installation en urgence de différents sites en raison de la crise sanitaire. Le service a assuré de nombreuses missions pour assurer la logistique matérielle pour le Parc Astrid, les containers installés en face de l'Hôpital Saint-Joseph, les logements d'urgence du site Naniot réaménagés pour y accueillir des SDF en quarantaine, ou encore l'aménagement de l'abri supplémentaire installé à Don Bosco.

### 3. Chiffres

Au total, **814** missions différentes ont été effectuées par le Service Logistique en 2020.



## LE SERVICE D'ENTRETIEN

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Missions

L'équipe assure le nettoyage quotidien des locaux du CPAS.

#### 1.2. Chef de service

Patricia GIUNTA, Brigadière f.f..

#### 1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint Jacques, 13 - 4000 LIÈGE  
Tél. : 04/220 58 80  
Courriel : patricia.giunta@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 brigadière f.f.
- 3 journalières d'entretien
- 32 agents sous contrat Art. 60§7.

### 2. Activités développées en 2020

L'activité principale de l'équipe s'est concentrée sur le nettoyage et la désinfection des lieux pour permettre à tout un chacun de travailler dans de bonnes conditions d'hygiène.

L'équipe s'est montrée particulièrement vigilante en 2020 pour répondre aux normes de nettoyage renforcées en raison de la crise Covid (poignées de portes, ascenseurs, sanitaires...). Une équipe élargie a d'ailleurs été mise sur pied afin d'avoir une flotte tournante assurant les missions de 07h à 17h00.

La brigadière a dû en outre gérer efficacement l'approvisionnement des produits utiles (désinfectant...) aux différents services.

## B. DEPARTEMENT DE LA GESTION PATRIMONIALE

### GESTION PATRIMOINE BATI ET NON BATI

#### 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.

Outre les missions « classiques » du service, des travaux visant la sécurité et liés à la crise COVID ont été aussi réalisés par le Département.

##### 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  
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 ;

- Assure la gestion du patrimoine artistique et mobilier.

#### 3. Activités développées en 2020

##### 3.1. Le travail des architectes consiste à :

- Visiter les immeubles du patrimoine afin de déterminer la planification des travaux à réaliser à court et à long terme ;
- Élaborer des projets de rénovation, d'aménagements et de modernisation des locaux ;
- Élaborer la description des travaux d'entretien et de réparation, réaliser les métrés quantitatifs, rédiger les cahiers des charges ;
- Envoyer les dossiers aux entrepreneurs et aux Autorités de tutelle ; déterminer l'offre la plus intéressante ; commander les travaux ; assurer le contrôle de ces derniers ;
- Procéder à la réception provisoire et définitive des travaux et à l'établissement d'un procès-verbal.

Des marchés publics de travaux ont été passés en 2020 pour un montant total de **2.618.000 d'euros**.

##### 3.2. Le service administratif

Il est en charge 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.

Il gère également l'ensemble des crédits du service, assure le contrôle des factures des travaux et entretiens d'immeubles, la vérification des factures d'énergie de l'Administration, du précompte immobilier, des différentes taxes, des approvisionnements en combustibles, etc.

Enfin, il réalise les cahiers de charges pour les énergies, le lavage des vitres et l'entretien des chaufferies, le gardiennage, la certification PEB.... Il participe aux expertises d'assurance, instruit les dossiers d'assurances suite aux dégâts des eaux, incendies, grands vents survenus dans le patrimoine, réalise les demandes de prix et assure la surveillance des travaux d'entretien ou d'abattage d'arbres dans nos propriétés.

### 3.3. Patrimoine

Au 31 décembre 2020, le patrimoine du CPAS 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 ;
- 1.704 hectares de parcelles ;
- 169 hectares en gestion forestière.

### Les ventes

Au cours de l'année 2020, **2** terrains ont été vendus.

### Les baux

La gestion courante du patrimoine privé a entraîné la fixation des valeurs locatives, la ré-vision 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. 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. Activités développées en 2020

Citons diverses activités, parmi lesquelles la/le/les :

- 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...);
- Remplacement de luminaires ;
- Placement de détecteurs de fumée ;
- Travaux de parachèvement, de rafraîchissement, de recouvrement de sol ;
- Placement et réparation de carrelages ;
- Enduisage ;
- Fabrication en atelier de meubles, comptoirs et d'accessoires (pose-pieds, bacs à fleurs...);
- 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, placement de nouvelles chaudières.

### Dans le cadre de la crise sanitaire

De nombreux chantiers ont également été entrepris en 2020 dans le cadre de la crise sanitaire, que ce soit au sein de l'Administration centrale, des antennes ou pour l'urgence sociale, par exemple.

### Sans être exhaustifs, citons :

- La fabrication en atelier et le placement de **13** comptoirs d'accueil ;
- La fabrication et le placement de **4** boxes ;
- La fabrication de **100** écrans de protection Covid ;

En août 2020, le service a aménagé, en un temps très court, la « Cellule Covid » dans le bâtiment sis rue Fabry : création d'un réseau data, extensions électriques, aménagement d'un petit local informatique avec armoire data, aménagement d'un réfectoire, rénovation des sanitaires, fabrication d'un comptoir d'accueil au rez-de-chaussée ...;

Il a également entrepris les travaux de remise en état de 8 appartements de transit utilisés dans le cadre de la crise sanitaire : extensions électriques, rénovation des sanitaires, placement de couvre-sols, fabrication en atelier de petits meubles de cuisines...

## C. DÉPARTEMENT INFORMATIQUE

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Missions

- Fournir et maintenir un outil et une structure informatique adaptée aux besoins de l'Administration ;
- Participer à la simplification administrative et la rationalisation du budget de notre Institution ;
- Répondre aux problématiques spécifiques à chaque service ;
- Participer à la réalisation des objectifs du Plan Stratégique Transversal du CPAS de Liège ;
- Faire évoluer le parc informatique, de manière réactive ou proactive, face aux constantes évolutions matérielles, logicielles et réglementaires 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](mailto:juan.hernandez@cpasdeliege.be)

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 7 gradués spécifiques (7 ETP)
- 3 employés d'administration (2,6 ETP)
- 3 contrats Art.60 (3 ETP)

### 2. Activités développées en 2020

Dans un constant souci d'efficacité, après le remaniement de l'organigramme annoncé dans le précédent rapport annuel, en 2020 les activités du Département se sont spécialisées en 3 pôles : les services Technique et Support, Analyse et développement et Administratif et logistique.

#### Objectifs 2020

- Intégration de la solution d'hyperconvergence ;
- Généralisation de la suite bureautique Microsoft Office ;
- Mise en place de l'infrastructure nécessaire au nouveau logiciel social SOCIABILI ;
- Intégration d'une solution informatisée de supervision technique du parc ;
- Poursuite de l'implémentation de la redondance de notre infrastructure ;
- Développement du réseau WiFi ;
- Poursuite de l'intégration du logiciel ULIS en collaboration avec le SEGI ;
- Poursuite des synergies avec les services informatiques de la Ville et de la Police ;
- Actualisation de l'inventaire des besoins informatiques ;
- Augmentation de la qualité et l'efficacité du Département Informatique par la participation à des formations spécialisées ;
- Mise à jour des ordinateurs vers le système d'exploitation Windows 10 ;
- Préparation à la sortie du système AS400 ;
- Préparation au remplacement des logiciels Acropole compta et Gesfact pour la compatibilité avec Sociabili ;
- Gestion des déménagements du matériel informatique des différents services ;
- Intégration de l'Antenne Jeunes au MAN ;
- Amélioration de la réception et du suivi des incidents ;
- Réorganisation des services du Département Informatique ;



- Poursuite de la migration des différentes applications utilisant encore les DB Access vers MySQL ;
- Développements et mise au point de différents programmes et applications en interne.

### Etat du parc en 2020

- **30** sites, dont 2 datacenters mutualisés avec la Police et la Ville de Liège, interconnectés par environ 70 Km de fibre optique, mettant en oeuvre 83 switches ;
- **882** ordinateurs, dont 147 ordinateurs portables, 813 téléphones/fax IP, 50 licences Connect-Me, 1 N° Vert (0800 43 008), 35 Fax2mail, 225 imprimantes, 7 serveurs physiques – 23 serveurs virtuels, 25 NAS, 1 AS400 ISERIES 520, 1 serveur de téléphonie IP, 882 utilisateurs repris dans l'AD, 837 boites mails actives.

### Différentes tâches importantes réalisées par le Département en 2020

#### Réseau

- Planification, intégration, maintenance et développement du réseau informatique et téléphonique intégré (Ordinateurs, serveurs, téléphones & fax IP, imprimantes...);
- Poursuite de l'intégration de l'ensemble des sites externes au réseau fibre optique et réseau étendu ;
- Augmentation des capacités opérationnelles du réseau.

#### Gestion du parc matériel

- Acquisition et intégration des nouveaux serveurs vers les différents datacenters ;
- Mise à niveau, configuration, livraison et installation de matériels (serveurs, switches, ordinateurs portables et de bureau, tablettes, téléphones & fax IP, imprimantes, scanners, NAS, lecteurs e-Id, micro-casques, webcams, ...);
- Dépannages à distance et sur sites des

postes de travail, des téléphones IP, des imprimantes, et du réseau.

#### Logiciels

- Participation à l'intégration du logiciel de gestion des dossiers sociaux, Sociabili, dans notre infrastructure ;
- Acquisition et intégration des différents logiciels et licensing nécessaires à cette intégration ;
- Participation aux formations IT de Sociabili ;
- Adaptation de la solution de sauvegarde des données ;
- Analyse et développement en vue de l'automatisation du service ELIS ;
- Migration des applications utilisant MS Access vers MySQL ;
- Mise à disposition ponctuelle de différents rapports/statistiques ;
- Migration progressive vers la suite MS Office-prioritairement usagers Sociabili ;
- Migration progressive des systèmes des ordinateurs vers Windows 10 ;
- Maintenance sur site et à distance des différents logiciels métiers ;
- Maintenance et poursuite du développement de logiciels spécifiques aux différents services (D.S.I, Avis d'absences, statistiques pour différents services, ...);
- Participation à l'intégration des logiciels Acropole et Gesfact dans Sociabili ;
- Poursuite de l'intégration du logiciel ULIS en collaboration avec le SEGI ;
- Gestion et suivi des licences inhérentes à l'utilisation des différents logiciels installés.

#### **Sécurité**

- Mise en place et suivi des solutions de sécurisation des données ;
- Planification et mise en place de connexions internet autonomes, destinées à différents projets ouverts à notre public ;

## Administration et Logistique

- Organisation de séances d'informations / réalisation de tutoriels sur les outils informatiques mis à disposition ;
- Poursuite de la réalisation du « Nouvel Horizon Informatique » ;
- Tenue de l'inventaire du matériel informatique ;
- Gestion des garanties pour les éléments du parc informatique ;
- Gestion et fourniture de consommables informatiques et petits matériels ;
- Relations avec les différents fournisseurs ;
- Actualisation de l'inventaire des besoins informatiques ;
- Amélioration du traitement des demandes au Département Informatique ;
- Mise en place de la logistique nécessaire à la gestion des planifications et livraisons de matériels ;
- Constitution et gestion des dossiers
  - D'acquisition de matériel pour le renforcement des services internes et externes (ordinateurs portables et de bureau, téléphones IP, imprimantes, switches, micro-casques, webcams, lecteurs cartes identité...) ;
  - D'acquisition de logiciels et de licences ;
  - D'extension du réseau (connexion de sites externes chez Win et au réseau fibres optiques mutualisé) ;
  - Des garanties et contrats de maintenance ;
  - Des conventions pour les marchés conjoints
- Acquisition et intégration d'un n° Vert pour les appels vers la Cellule COVID ;
- Etude et tests pour l'intégration rapide d'une solution d'envoi et de gestion de sms groupés ;
- Mise en test et déploiement du logiciel Cisco *Webex*, pour les vidéoconférences ;
- Intégration et augmentation du nombre des licences *ConnectMe* disponibles ;
- Adaptations personnalisées du comportement des téléphones pour une gestion efficace des appels ;
- Acquisition et mise en fonction urgente de nouveaux ordinateurs portables ;
- Mise à niveau urgente des ordinateurs portables de plus de cinq ans ;
- Remplacement urgent des ordinateurs de bureau de plus de sept ans ;
- Réquisition et mise à disposition des ordinateurs rendus disponibles, dans le cadre de la mise en télétravail d'un maximum d'agents ;
- Etude pour l'intégration rapide d'une solution VDI dans notre infrastructure ;
- Déménagement, implémentation et intégration de la nouvelle Cellule Covid ;
- Etude, réalisation et intégration de la téléphonie pour la nouvelle Cellule Covid ;
- Poursuite de l'intégration et adaptation de la solution d'hyperconvergence ;
- ...

## Contexte COVID

Développement des solutions et actions nécessaires pour le respect des normes sanitaires imposées et la mise en télétravail d'un maximum d'agents :

- Déplacement des postes de travail en fonction des recommandations du SIPPT ;
- Adaptation de la salle de formation de l'entresol de la Place Saint-Jacques;



## D. DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

### 1. Présentation générale

#### 1.1. 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.

#### 1.2. Chef de service

Delphine D'HULSTÈRE, Directrice administrative f.f.

#### 1.3. Localisation et coordonnées du service

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

Le Département est divisé en quatre services, présentés infra.

### 2. Activités développées en 2020

Voir les activités des services Statuts, Traitements, Recrutement - formation - mobilité et SIRH

#### SERVICE « STATUTS »

### 1. Présentation générale

#### 1.1. Missions

Le Service est notamment chargé :

- De rédiger les délibérations à présenter au Conseil de l'Action sociale et au Bureau permanent ;
- De rédiger et faire signer les contrats de travail ;
- De préparer les dossiers d'interruptions de carrière, congés sans solde, suspensions de contrat, écartements prophylactiques, ma-

ladies professionnelles, nominations, pensions ;

- De suivre administrativement les évaluations des agents ;
- De gérer les dossiers AVIQ ;
- De gérer les « Convention premier emploi » ;
- D'effectuer les demandes de points APE et déclarations y afférentes, ainsi que les déclarations trimestrielles ;
- De gérer et suivre les dossiers auprès du Fonds des maladies professionnelles ;
- D'encoder les dossiers pensions dans le module CAPELO.

#### 1.2. Chef de service

Valérie DEHEZ, Chef de service administratif f.f.

#### 1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques 13 - 4000 LIÈGE  
Tél. : 04/220 58 25  
Courriel : valerie.dehez@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe (nombre d'ETP par fonction)

- 1 chef de service administratif f.f.
- 5 employés d'administration

### 2. Activités développées en 2020

Au-delà des activités quotidiennes, le Service a suivi et proposé aux agents l'interruption de carrière spéciale coronavirus, permettant par exemple aux parents, durant le 1er confinement et les vacances d'été 2020, d'assurer la garde de leurs enfants.

Le service a procédé à **6** nominations courant 2020.

### 3. Les statistiques / chiffres 2020 propres au service

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

INTITULÉS	2020
En remplacement d'agents (maladie, inter carr, ½ tps méd, susp cont ...)	123
Renfort, nouveau subside, convention premier emploi ....	62
Modification de contrat	41
Prolongation d'occupation	61
Nomination	6

#### Fin de contrats

INTITULÉS	2020
Licenciement	8
Pension (Statutaire)	11
Démission (Admission à la pension - contractuel)	5
Démission (Volontaire : démission avec préavis ou rupture de commun accord)	26
Demande de non reconduction de contrat	3
Abandon de poste	/
Décès	2

#### Interruption de carrière

INTITULÉS	2020
1 <sup>ère</sup> demande / prolongation (ordinaire)	13
Congé parental	76
Assistance médicale	1
Régime + 55 ans	4
Rentrée anticipée	3

#### Autorisation d'exercer une activité complémentaire

INTITULÉS	2020
Nombre de demande	7

#### Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures

INTITULÉS	2020
Octroi/prolongation	49

**Règlement d'un cas de maladie professionnelle :**

INTITULÉS	2020
Octroi/prolongation	1
Refus provisoire/définitif	1

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

INTITULÉS	2020
Pour divers motifs	7
Rentrée anticipée	1

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

INTITULÉS	2020
Pour divers motifs	11
Refus / renonce	1
Rentrée anticipée	/
Écartement prophylactique	17
Allaitement	12

**Octroi / prolongation travail à ½ temps médical :**

INTITULÉS	2020
Nombre de dossiers de demande de prolongation	39
Agents bénéficiaires	18

## LE SERVICE DES TRAITEMENTS

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

Le service est notamment chargé :

- De fixer le traitement des agents ;
- D'analyser la situation barémique de chaque agent et effectuer le calcul des rémunérations ;
- De gérer les dossiers des agents engagés sous contrat Art. 60§7 (contrats et paies) ;
- D'encoder les maladies, congés... ;
- De calculer les pécules de vacances ;
- D'établir les fiches pour les dossiers subsidiés des autres départements ;
- D'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 » ;
- D'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 ;
- De rédiger les déclarations et effectuer le suivi des dossiers d'accidents de travail auprès de notre assureur.

#### 1.2. Chef de service

Guy WERY, Chef de bureau administratif.

#### 1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE  
Tél. : 04/220 58 43

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau administratif
- 9,6 employés d'administration

### 2. Activités développées en 2020

Au-delà du travail quotidien, le service a veillé, malgré les confinements successifs, à maintenir les différentes paies en temps et en heures.

Le service a particulièrement veillé à maîtriser le changement constant des règles liés à la quarantaine. Il a également opéré, pour certains agents, un passage au chômage temporaire lors de certaines périodes de quarantaine.

### 3. Les statistiques / chiffres 2020 propres au service

#### 1. Accidents de travail :

INTITULÉS	2020
Déclaration	57
Accident de travail	38
Accident en suspend ou refusé	9
Accident de travail sans suite	0
Accident sur le chemin du travail	4
Victime Art. 60§7	37

#### 2. Bénéficiaire de l'Art. 60§7 :

INTITULÉS	2020
En cours au 1 <sup>er</sup> janvier	376
Engagement	285
Fin de contrat	297
Rupture de contrat de commun accord	/
En cours au 31 décembre 2020	367
Démission	5
Licenciement	12
Décès	/
Rupture par défaut de présentation médicale	1
Inaptitude définitive	1

## SERVICE RECRUTEMENT, FORMATION, MOBILITÉ

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

Le service est notamment chargé :

- D'organiser les examens de recrutement ;
- De proposer des candidats dans les postes à pourvoir ;
- De gérer les demandes de mutations ;
- De tenir à jour les emplois correspondant au cadre ;
- De mettre en œuvre la politique relative à l'absentéisme ;
- De prévenir les risques psycho-sociaux ;
- De suivre administrativement les demandes de stages étudiants ;
- De rédiger et mettre en œuvre le plan de formation ;
- De suivre administrativement les demandes individuelles ou collectives de formation des agents ;
- D'organiser la journée d'accueil des nouveaux agents ;
- D'établir les rapports nécessaires au Conseil de l'Action sociale ainsi que les statistiques liés aux formations.

#### 1.2. Chef de service

Sylvie LOVERIX, attachée spécifique

### 1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE  
 Tél. : 04/220 58 33  
 Courriel : sylvie.loverix@cpasdeliege.be

### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 attachée spécifique
- 1 graduée spécifique
- 3,5 employés d'administration

### 2. Activités développées en 2020

Le service a dû réorganiser les procédures de recrutement en suite de la crise sanitaire. Ainsi, des « vidéo-recrutements » ont vu le jour afin de maintenir dans un premier temps les recrutements qui, jusqu'ici ne s'organisaient qu'en présentiel.

Du côté des formations, le même principe a été développé par les prestataires de service : les formations virtuelles se sont développées afin de réduire la mise en présentiel des différents participants tout en assurant les activités de formation.

Enfin, et comme prévu dans le Programme stratégique transversal, un premier examen de promotion a été organisé, toujours dans le respect des règles sanitaires.

### 3. Les statistiques / chiffres 2020 propres au service

#### Formation

INTITULÉS	2020
Nombre de formations	84 (44 thématiques)
Nombre d'agents formés	74

Ces chiffres ne reprennent pas les formations « Sociabili » qui ont concerné plus de **400** agents.

## LE SERVICE SIRH

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

Le service 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, en congé prophylactique, les départs à la pension, les démissions... afin de proposer au service Recrutement de pallier aux absences en renforçant les engagements pour l'un ou l'autre service ;
- D'informer mensuellement le Département des Ressources humaines de la Ville de la situation administrative des agents Ville détachés au CPAS de Liège ;
- D'étudier la manière dont le logiciel ULIS peut être utilisé au mieux dans la gestion et l'analyse des effectifs, établir des statistiques, concevoir des outils de contrôle de la qualité des données, préparer le logiciel à l'arrivée du pointage électronique, notamment.

#### 1.2. Chef de service

Julie CROONEN, attachée spécifique

#### 1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE  
Tél. : 04/220 58 98  
Courriel : julie.croonen@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe (nombre d'ETP par fonction)

- 1 attaché spécifique
- 2 employés d'administration (0,80 ETP)
- 1 agent sous contrat Art. 60§7

### 2. Activités développées en 2020

La crise sanitaire a nécessité un suivi des effectifs particulier. Le service a analysé de manière hebdomadaire, du 16/03/2020 au 10/07/2020 l'évolution de la situation du taux d'absentéisme au sein de l'Administration, ainsi que l'évolution bénéfique du télétravail sur ce taux. Depuis le 03/08/2020, ce suivi s'effectue à un rythme mensuel.

### 3. Les statistiques / chiffres 2020

#### Relevé des effectifs au 31/12/2020

Nombre de personnes sous contrat CPAS : **1069** dont 366 agents sous contrat Art. 60§7.  
Nombre d'équivalents temps plein : **979,31** ETP dont **89,35** ETP pour le personnel statutaire.

Nombre d'agents Ville détachés au CPAS de Liège au 31/12/2020 : **37** agents

Nombre d'équivalents temps plein : **35,60** ETP dont **20,80** ETP de mise à disposition le cadre de l'exécution du Plan de Cohésion sociale 2020-2025.





# Administration sociale



# ADMINISTRATION SOCIALE

## 1. Présentation générale

### 1.2. Missions

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.

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.

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.

De manière synthétique, les missions sont les suivantes :

- 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.

### 1.2. Chef de service

- Première Direction spécifique de l'Administration sociale :  
Alix DEQUIPER, Première Directrice f.f. ;
- Département de l'Action sociale et de l'Emploi :  
Delphine NUDA, Directrice spécifique f.f. ;
- Département des Urgences sociales :  
Geoffrey FRANCOIS, Directeur spécifique f.f.

### 1.3. 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

### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 première directrice spécifique 1ETP
- 1 directrice spécifique 1ETP
- 1 directeur spécifique 1ETP
- 6 employés d'administration 6 ETP

#### Pour la Cellule Subsidés

- 1 auxiliaire d'administration 1 ETP
- 4 employés d'administration 4 ETP
- 1 gradué spécifique en chef 1 ETP
- 2 gradués spécifiques 2 ETP

#### Pour le Helpdesk

- 1 cheffe de bureau spécifique 1 ETP
- 2 gradués spécifiques 2 ETP
- 1 employée d'administration 1 ETP

## 2. Activités développées en 2020

### • L'Administration sociale

Depuis 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.

### Sociabili : un projet d'envergure

Depuis un an et demi, les Directions travaillent, en collaboration avec le Cabinet du Directeur Général et de multiples intervenants internes et externes, 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.

Sa préparation et sa mise en œuvre représentent un travail d'envergure qui mobilise un nombre important d'agents.

En 2020, entre autres tâches préparatoires, la phase de formations a été lancée à destination des métiers concernés. Les formations ont eu lieu tant à Charleroi qu'au sein de notre CPAS et ont dû être réadaptées en fonction des règles sanitaires en vigueur.

Une équipe dédiée spécifiquement à Sociabili a été constituée : **le Helpdesk**. Ces « Helpdeskers » Sociabili sont rattachés au Département des Affaires centrales, stratégiques et de prospective. Ils ont participé à différentes tâches pour la préparation de la mise en production du logiciel : formation des agents, préparation des syllabi et de l'arborescence, préparation

à la gestion des accès, création et vérification des documents qui seront intégrés à Sociabili, par exemple.

De manière plus globale, la préparation à la mise en production du logiciel se poursuit, avec l'ensemble des acteurs.

### 2020, année marquée par la crise sanitaire

Le fonctionnement de l'Institution s'est vu chamboulé et s'est adapté au gré des décisions gouvernementales avec comme priorité de garantir les services et les aides aux citoyens les plus précarisés.

Dans ce contexte, les services se sont réorganisés : cela sera précisé spécifiquement, service par service, dans les pages qui suivent.

Des travailleurs de certains services des Départements de l'Action sociale et de l'Emploi et des Urgences sociales ont été amenés, lors du premier confinement généralisé, à apporter leur soutien à d'autres services, en interne ou dans le cadre de la mise en place du Collectif Astrid pour les personnes SDF.

De plus, un nouveau service social spécifique a vu le jour en réaction à la crise sanitaire : la Cellule Covid. Ce service s'adresse à toutes les personnes ne pouvant plus faire face à leurs dépenses quotidiennes en raison de la pandémie.

### Focus spécifique : la 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, d'examiner et de soumettre les rapports d'activités, etc. En cette année particulière, elle a également veillé au suivi budgétaire de

mesures spécifiques liées à des subventions particulières, en liens étroits avec les services concernés et le Département de la Gestion financière, notamment en ce qui concerne les aides « Covid », par exemple.

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).

En 2020, la cellule a géré 61 subventions, dont 21 subventions « exceptionnelles » liées à la crise sanitaire.

### **Focus spécifique : 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. Elle est également responsable des services Contentieux, Fraudes et Débiteurs alimentaires décrits infra.

## A. DÉPARTEMENT DES AFFAIRES CENTRALES, STRATÉGIQUES ET DE PROSPECTIVE

### CELLULE ENCODAGE

#### 1. Présentation générale du service

##### 1.1. 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.

##### 1.2. Cheffe de service

Corinne LONCIN, cheffe de bureau f.f. -> 31/05/2020

Corinne HONNAY, cheffe de service f.f.

##### 1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE (3<sup>ème</sup> étage de l'annexe)

Tél. : 04/220 58 86

Courriel : corinne.honnay@cpasdeliege.be

##### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de service administratif f.f.
- 29 employés d'administration (27,1 ETP)
- 5 employés d'administration (4,5 ETP) en renforts d'antennes momentanés
- 2 assistants sociaux (1,5 ETP)

#### 2. Activités développées en 2020

Au delà des missions quotidiennes :

- Réunions et tâches préparatoires à la mise en place du logiciel Sociabili prévue en 2021 ;
- Formation de l'ensemble des agents au logiciel Sociabili (formation de certains agents à Charleroi par des agents du CPAS de Charleroi + formation du reste de l'équipe en interne par le helpdesk Sociabili).

### 3. Statistiques 2020 propres au service

#### Revenu d'intégration

Moyenne mensuelle de ménages

- taux cohabitant : **2.953**
- taux isolé : **5.523**
- taux ménage : **2.954**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés :  
**11.430**

Montant total récupéré au SPP-IS :  
**96.863.869,53 €**

Montant total récupéré à la Région :  
**6.257.541,62 €**

Montant global récupéré (État + Région) :  
**103.659.446,79 €**

Montant global remboursé :  
**4.113.792,54 €**

Nombre total de dossiers reçus et traités :  
**28.334 dossiers.**

#### Équivalent du revenu d'intégration

Moyenne mensuelle de ménages

- taux cohabitant : **417**
- taux isolé : **369**
- taux ménage : **280**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés :  
**1066**

Montant total récupéré au SPP-IS :  
**11.437.083,84 €**

Montant total récupéré à la Région :  
**563.780,52 €**

Montant global récupéré (Etat + Région) :  
**112.000.864,36 €**

Montant global récupéré :  
**817.121,96 €**

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

#### 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 : **1.022.131,48 €**
- Subventions PIIS générales : **1.359.696,70 €**

Soit un montant total pour 2020 de :  
**2.381.828,18 €**

#### Dossiers de la cellule Energie et « Fonds mazout »

Le service a mis à jour la base de données « CPAS2000 » pour **1.326** dossiers de la « cellule Energie » et **867** « Fonds mazout », soit **2.193** dossiers au total.

#### Paiement aux bénéficiaires

Nombre de décisions enregistrées : **72.936**  
Nombre d'aides urgentes traitées : **19.983**  
Nombre d'aides urgentes SDF traitées : **44**  
Nombre de droits constatés créés : **27.406**  
Mises en cause effectuées : **1.980**  
Décomptes établis suite aux mises en cause :  
**638**

#### Primes COVID 50 euros par mois

Nombre de fichiers banques préparés : **85**

Nombre de primes payées (par le Département de la Gestion Financière) via ces fichiers :  
**63.115** primes pour **3.155.750 €**.



## AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE

### - Secteur « Hospitalisation »

#### 1.1 Missions

- Réceptionner les demandes d'intervention en matière d'hospitalisation de tout(e) liégeois(e), émergent ou non au CPAS et qui ne peut en supporter le coût ;
- 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, Cheffe de bureau administratif f.f.

Nancy ERNOTTE, Cheffe de service f.f.  
(01/07/2020)

#### 1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE  
(4<sup>ème</sup> étage)  
Tél. : 04/220 69 81  
Courriel : nancy.ernotte@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de service f.f
- 1 assistante sociale (0,5 ETP)
- 5 employés d'administration (4,6 ETP)

## 2. Activités développées en 2020

Outre le travail quotidien lié aux missions décrites 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 du règlement interne relatif aux transports et à la prise en charge de frais pharmaceutiques ;
- Suivi les formations internes et externes au nouveau logiciel SOCIABILI.

## 3. Statistiques 2020 propres au service

### 3.1. Le domicile de secours est Liège

Personnes hospitalisées et inscrites au registre population : **1.236** factures ont été payées du 1/01/2020 au 31/12/2020 pour un montant de **150.436,15 €**.

### 3.2. 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 :

- **411** factures ont été payées du 1/01 au 31/12/2020 pour un montant de **24.990,67 €**

La récupération au SPP-IS est totale.

Au total, le service a traité **1.113** dossiers hospitalisations « Liège et Etat ».

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

Notre Centre prend en charge sous certaines conditions :

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

Ce qui représente :

Liège : **450** factures pour un montant de **60.346,79 €**

Etat : **51** factures pour un montant de **7.040 €**

**TOTAL : 501 factures pour un montant total de 67.386,79 €**

Ces factures concernent **140** dossiers.

En ce qui concerne les dépenses hospitalières, nous constatons une diminution constante qui s'explique en partie par la baisse du nombre de dossiers (- 25% par rapport à 2019) mais également par le contexte de gestion hospitalière (durée des séjours de plus en plus courte, hospitalisations de jour de plus en plus fréquentes).

De plus, nous pouvons également ajouter cette année le contexte de crise sanitaire qui justifie le fait que les personnes limitent leur déplacement pour introduire leur demande de prise en charge mais également par les enquêtes sociales des assistants sociaux des hôpitaux devant être reportées.

En matière de frais de transports, nous constatons que les chiffres sont assez équivalents à ceux des années précédentes. La réparti-

tion des dossiers montre une hausse des demandes pour des personnes ayant de gros problèmes de santé ou de mobilité, les demandes des personnes placées en maison de repos arrivent en deuxième position, et enfin, les déplacements urgents.

## AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE

### - Secteur « Aide médicale »

#### 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 MEDIPRIMA, 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 du montant des tickets modérateurs payés par notre Centre en avance sur l'aide sociale financière ;
- Renseigner le public pour tout renseignement relatif à l'aide médicale, réceptionner les factures ou les rappels.

#### 1.2. Chef de service

Corinne LONCIN,  
cheffe de bureau administratif f.f.  
Nancy ERNOTTE,  
cheffe de service f.f. (au 01/07/2020)

#### 1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE  
(4<sup>ème</sup> étage)  
Tél. : 04/220 69 81 (VOIP 3005)  
Courriel : corinne.loncin@cpasdeliege.be

#### 1.3. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau administratif f.f.
- 6 employés d'administration (5,50 ETP)

#### 2. Activités développées en 2020

Au-delà du travail lié aux missions décrites ci-dessus :

- Gestion des différents problèmes liés à l'évolution de Médiprima ;
- La phase 2 de Médiprima visant à inclure les médecins généralistes au système a été ralentie ;
- Formations internes et externes au nouveau logiciel Sociabili.

#### 3. Statistiques 2020 propres au service

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

Il s'agit du total des factures payées par notre centre (**8.280**) en ce qui concerne les frais médicaux (y compris ambulatoires), les hospitalisations de jour, les frais paramédicaux, les frais pharmaceutiques et les prothèses pour les bénéficiaires non affiliés à une mutuelle.

Montant total : **676.683 €**

##### 3.2. 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 (**1.437**) en ce qui concerne les frais médicaux, les hospitalisations de jour, les frais paramédicaux, les frais pharmaceutiques et les

prothèses qui ne sont pas prises en charge par l'Etat fédéral.

Montant total : **97.696 €**

Nous constatons une légère diminution des dépenses tant en fonds propres que récupérables auprès de l'Etat qui peut s'expliquer par le contexte de crise sanitaire qui a engendré le report de certains soins médicaux.

Les demandes d'aide à la santé sont quant à elles restées stables étant donné leur transmission via les antennes sociales.



## DÉBITEURS ALIMENTAIRES

### 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, 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 Saint-Jacques, 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 2020

En 2020, les antennes ont envoyé au service **1.743** dossiers hors période de confinement.

Le service Débiteurs Alimentaires a traité un total de **2.743** dossiers. La différence entre les dossiers reçus des antennes et les dossiers traités s'explique par le fait que les dossiers envoyés par les antennes n'ont pas été comptabilisés pendant la période de confinement.

Le Service Débiteurs Alimentaires s'est également chargé de recouvrer les indus liés au COVID 19 du fait des prolongations automatiques d'aide pendant la période de confinement

### 3. Statistiques 2020 propres au Service

N°	Libellé	Nombre de dossiers	%
1	Non taxable	2.153	78,49
2	Taxable	468	17,06
3	Équité Report	80	2,91
4	Report	23	0,83
5	Autres	19	0,69
	<b>TOTAL</b>	<b>2.749</b>	<b>100</b>

Dossiers taxables toujours en cours depuis 2012 :

Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de dossiers	2	7	14	33	39	95	295	438

**TOTAL : 923 dossiers**

## CELLULE FRAUDE

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

La Cellule Fraude est chargée d'assurer le suivi des courriers émanant de l'Auditorat du travail de Liège, portant à notre connaissance l'existence de fraudes éventuelles à l'Aide sociale préjudiciables à notre Centre. Celle-ci assure principalement le relais entre, d'une part, l'Auditorat du travail et d'autre part, la Direction de l'Aide sociale et les antennes sociales.

Depuis cette année, la Cellule Fraude assure également le suivi des dossiers dits « indépendants ». Elle a pour mission la vérification des déclarations des bénéficiaires, au sujet de revenus concernant une activité d'indépendant qui pourraient éventuellement avoir un impact sur l'aide qui leur est accordée.

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 Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE  
(2<sup>ème</sup> étage de l'annexe)

Tél. : 04/220 59 09

Courriel : francoise.deblinte@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe

1 employée d'administration (0,5 ETP)

### 2. Activités développées en 2020

Le confinement des mois de mars et avril a engendré un temps d'adaptation. Les liens entre la Cellule Fraude et les services Contentieux et Débiteurs alimentaires se sont rapidement mis en place pour mener à bien les différentes missions en tenant compte du télétravail.

### 3. Statistiques 2020 propres au service

Types de fraudes	Dossiers	%	€
Travail	41	28	101.359,57
Fraude résidence	29	19	208.919,33
Cumul	41	28	265.062,23
Fraude cohabitation	19	13	166.306,57
Séjour à l'étranger	12	8	57.250,03
Incarcération	3	2	9.056,23
Fraude identité	1	1	2.932,78
Indu	2	1	11.544,09
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100</b>	<b>822.430,83</b>



En 2020, la Cellule a répertorié **148** dossiers « fraudes ». Elle a assuré le suivi de **135** dossiers émanant de l'Auditorat du travail dont **57** nouveaux pour l'année 2020. Sur les **135** dossiers « Auditorat », **51** ont été clôturés au cours de l'année dont **25** nouveaux dossiers. La Cellule Fraude a également assuré le suivi de **33** dossiers dits « indépendants », pour lesquels nous ne disposons pas d'éléments suffisants nous permettant de déterminer une éventuelle fraude à l'encontre de notre Centre.

Il est important de souligner que pour l'année 2020, même si le nombre de dossier fraude a considérablement diminué (**148** dossiers pour 2020 contre **210** dossiers pour 2019), le montant du préjudice est, quant à lui, sensiblement inférieur (**822.430,83 €** pour 2020 contre **843.651,37 €** pour 2019).

Il faut également remarquer que, sur les **135** dossiers « Auditorat » suivi par la Cellule Fraude, il reste **84** dossiers toujours ouverts. Cela représente un peu plus de la moitié des dossiers « Auditorat » pour lesquels le montant d'une éventuelle fraude n'a pu être chiffré.

Pour cette année encore, on remarque que les « fraudes au travail, au cumul, à la résidence et à la cohabitation » restent les fraudes les plus importantes avec des montants élevés.

Enfin, il est important de souligner que les dossiers transmis par l'Auditorat du travail ont permis de mettre à jour des fraudes à l'encontre de notre Centre pour un montant de **231.342,06 €**, soit un peu moins d'un tiers de la somme totale des fraudes pour l'année 2020.

Pour conclure, la collaboration ainsi que le climat de confiance instauré avec l'Auditorat du travail reste donc essentiel et permet également de détecter plus rapidement des fraudes qu'il était difficile d'identifier auparavant.



## CONTENTIEUX

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

Le service Contentieux gère administrativement les dossiers d'instance, d'appel et de Cassation issus des recours introduits devant le Tribunal du Travail à l'encontre des décisions prises par notre Centre.

Il gère également le volet judiciaire, devant le Tribunal du Travail ou les juridictions pénales le cas échéant, des dossiers relatifs au recouvrement forcé des sommes indument perçues par certains de nos bénéficiaires suite aux actes frauduleux que ces derniers ont posé.

De manière générale, le service assure le relais entre d'une part, les avocats et d'autre part, la Direction de l'Aide sociale, les antennes sociales et certains services spécifiques.

Le service Contentieux est également l'intermédiaire entre les huissiers/le SECAL et les antennes sociales concernant les saisies - arrêts exécutions et les délégations de sommes pratiquées sur le revenu d'intégration sociale suite au non-paiement de pensions alimentaires dans le chef de certains bénéficiaires.

Le service Contentieux se charge en outre de constituer les dossiers de plaintes, au nom du CPAS, suite à des actes de violence dans le but d'assurer un soutien aux agents victimes de ces actes de violence.

Il se charge par ailleurs 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, en étant, encore une fois, l'intermédiaire privilégié entre les avocats du CPAS et les travailleurs sociaux.

Enfin, le service contentieux vérifie et assure le suivi des procédures relatives aux compétences territoriales entre CPAS.

#### 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

Courriel : violette.gratien@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service - attaché spécifique juriste (1 ETP)
- 3 employés d'administration (2 ETP), dont un employé est engagé sous contrat « Art. 60§7 »
- 1 gradué spécifique (1ETP)
- 1 attaché spécifique juriste (1/2 ETP - maladie)
- 1 attachée spécifique juriste (1/1 ETP qui partage son temps entre le Service Contentieux et le SADA)

### 2. Activités développées en 2020

Outre le travail quotidien propre à ses missions, le service a continué de relayer à la Direction ainsi qu'aux travailleurs de terrain les enseignements tirés de la jurisprudence.

Il a également veillé, encore plus durant cette année particulière, à optimiser et harmoniser les procédures de travail. En effet, la crise sanitaire a bouleversé nos habitudes en instaurant le télétravail. L'utilisation de procédures de gestion des dossiers identiques a réellement pris tout son sens lorsque les agents ont dû se suppléer les uns les autres et ce, pour éviter les contacts.

### 3. Statistiques 2020 propres au service

#### Statistiques générales

Libellé	Nombre
Recours introduits par les bénéficiaires	177
Jugements rendus	179
Arrêts rendus	34
Dossiers poursuites au civil	84
Actions reconventionnelles	4
Requêtes en pension alimentaire	0
Saisies-arrêt	30
Délégations de sommes	3
Dossiers de plaintes suite à des actes de violence	9
<b>Total</b>	<b>520</b>

#### Statistiques par instances

##### • En première instance

**179** jugements ont été rendus par les différents Tribunaux : **177** ont été rendus par le Tribunal du Travail de Liège et **2** jugements ont été rendus par le Tribunal de la famille.

Pour les **179** jugements rendus, **18** jugements ont donné lieu à une réouverture des débats. Pour les **161** jugements restants, on peut compter 99 jugements favorables au CPAS, contre 62 défavorables.

Sur les **62** jugements défavorables, le CPAS a formé appel concernant **4** jugements. Les **4** procédures d'appel sont toujours en cours.

D'où les proportions suivantes :

	Nombre de dossiers	%
Favorables	99	61,49
Défavorables	62	38,51
Total	161	100

##### • En appel

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

Pour les **34** arrêts rendus, **2** arrêts ont donné lieu à une réouverture des débats. Pour les **32** arrêts restants, on peut compter **22** arrêts favorables et 10 défavorables.

Sur les **34** arrêts, 8 requêtes ont été introduites par CPAS et **26** par la partie adverse.

D'où les proportions suivantes :

	Nombre de dossiers	%
Favorables	22	68,75
Défavorables	10	31,25
Total	32	100

## CELLULE COVID

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions du service

La Cellule Covid, ouverte en août 2020, traite des demandes liées au fonds Covid-19 sur base de la Circulaire concernant l'Arrêté Royal du 03/07/2020 modifiant l'Arrêté Royal du 13/05/2020 portant création d'un subsidé Covid-19 à destination des publics cibles des centres publics d'action sociale.

La Cellule a donc pour mission d'accuser réception de toute demande d'aide sociale, d'analyser les demandes et les situations des demandeurs, de proposer l'octroi ou le refus de l'aide demandée sur base de certains critères spécifiés dans l'arrêté (baisse des ressources du demandeur et/ou baisse du pouvoir d'achat et/ou prise en charge de frais liés à la crise sanitaire).

Le public-cible concerne toute personne pour laquelle le CPAS de Liège est compétent en matière de territoire et de titre de séjour, qui a subi une perte financière ou une baisse du pouvoir d'achat liée à la crise sanitaire et/ou qui doit faire face à de nouvelles dépenses liées à la crise sanitaire qu'elle ne peut assumer. Il ne s'agit donc pas uniquement des personnes aidées en RI ou en ERI, mais de tout citoyen, qu'il soit travailleur, allocataire social, indépendant, chômeur, etc.

#### 1.2. Cheffe de service

Sarah MIORANZA, Coordinatrice f.f.

#### 1.3. Coordonnées du service

Rue Fabry, 19 à 4000 LIÈGE  
 Tel. : 0800/43 008 (numéro gratuit)  
 Courriel : cellule.covid@cpasdeliege.be

### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 ETP coordinatrice
- 2 ETP superviseurs
- 4 ETP agents administratifs pour l'accueil et le call center
- 14 ETP assistants sociaux

### 2. Statistiques 2020 propres au service

#### a) Le profil des demandeurs

Profil	%
Bénéficiaires du RI	44,10
Chômeurs ou chômeurs partiels	13,09
Autres allocataires sociaux	7,73
Etudiants (Dont étudiants bénéficiaires du RI)	10,73
Sans ressources	6,64
Travailleurs salariés	13,52
Travailleurs indépendants	1,29
Pensionnés	2,47
Non précisé - inconnu	0,64

#### b) Le type de demandes

Les informations chiffrées qui apparaissent dans le tableau ci-dessous représentent les dossiers finalisés qui ont fait l'objet d'une décision du Comité du mois d'août 2020 au 27 janvier 2021.

Type de demandes		%
Logement	168	5,56
Energie	395	13,08
Santé	901	29,82
Pauvreté infantile	47	1,56
Autres factures liées à une perte de revenu	778	25,75
Autre besoin primaire	128	4,24
Taxes	148	4,90
Numérique	443	14,66
Autres	13	0,43

\* Il convient d'ajouter ici les **1.741** aides ponctuelles complémentaires de 120 € octroyées en septembre 2020 aux étudiants bénéficiaires du RI, visant à couvrir leurs frais de connexion internet pour la période d'avril à juin.

### c) L'évolution du nombre de demandes / de prises de rendez-vous

	<b>Août</b> (dispositif interne au cpas)	<b>Septembre</b> Ouverture au public hors RI	<b>Octobre</b>	<b>Novembre</b>	<b>Décembre</b>
Appels reçus	194	487	816	1.147	1.264
Nombre de rendez-vous effectués	117	197	259	339	544

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

### 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.

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 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 introduite 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. Cheffe de service

Delphine NUDA, Directrice spécifique f.f.

#### 2. Activités développées en 2020 et statistiques

##### Covid 19

Les travailleurs ont fait preuve d'une réelle capacité d'adaptation et d'organisation dans cette situation inédite qu'a été l'année 2020.

Les travailleurs sociaux ont dû adapter leur manière de remplir leurs missions aux conditions sanitaires particulières imposées par la crise COVID et tenter de mener à bien leurs enquêtes sociales dans des conditions particulièrement compliquées par le télétravail.

A titre d'information, les visites à domicile ont été suspendues dès le 10 mars, pour l'année complète. L'organisation du travail a quant à elle été revue de manière à ne recevoir sur rendez-vous les seules personnes pour lesquelles la demande était impossible à traiter à distance (barrière de la langue, situation qui le nécessite, ...).

Chaque antenne a par ailleurs maintenu 2 permanences par semaine pour les nouvelles demandes.

##### Antenne d'ANGLEUR

##### Cheffe 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](mailto:antenne.angleur@cpasdeliege.be)

##### Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 1 superviseuse (1 ETP)

- 13 assistants sociaux (12 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS - 1 ETP)
- 4 agents administratifs (3 ETP)
- 1 agent d'accueil sous contrat Art. 60§7

### Statistiques 2020 propres au service

Au cours de cette année 2020, l'antenne :

- A examiné et instruit **723** nouvelles demandes dont **424** ont fait l'objet d'une admission et **299** d'un refus
- A clôturé **350** dossiers par un retrait

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **316** visites à domicile avant qu'elles ne soient suspendues
- Effectué **749** entretiens en présentiel
- Géré **1.173** dossiers par mois en moyenne

### Antenne de BRESSOUX

#### Cheffe de service

Marlène ALBORETO, cheffe de bureau spécifique f.f.

#### Coordonnées du service

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

#### Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 2 superviseuses (1,75 ETP), une 3ème superviseuse (1 ETP) jusqu'à la création de la cellule COVID
- 19 assistants sociaux (17,3 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS -1 ETP)
- 5 agents administratifs (5 ETP) dont 2 contrats Art. 60§7

### Statistiques 2020 propres au service

Au cours de cette année 2020, l'antenne :

- A examiné **1.104** nouvelles demandes dont **653** ont fait l'objet d'une admission et **451** d'un refus
- A clôturé **520** dossiers par un retrait

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **376** visites à domicile avant qu'elles ne soient suspendues
- Effectué **1.250** entretiens en présentiel
- Géré **1.572** dossiers par mois en moyenne

### Antenne de GRIVEGNÉE

#### Cheffe de service

Danielle MALAISE, cheffe de bureau spécifique f.f.

#### Coordonnées du service

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

#### Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique ff (1 ETP)
- 2 superviseuses (1,4 ETP)
- 14 assistants sociaux (13,2 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (1 ETP)
- 5 agents administratifs (4,5 ETP) dont 2 sous contrat Art.60 § 7.

### Statistiques 2020 propres au service

Au cours de cette année 2020, l'antenne :

- A examiné et instruit **697** nouvelles demandes dont **424** ont fait l'objet d'une admission et **273** d'un refus
- A clôturé **316** dossiers par un retrait



Les assistants sociaux ont :

- Effectué **322** visites à domicile avant qu'elles ne soient suspendues
- Effectué **855** entretiens en présentiel
- Géré **1.236** dossiers par mois en moyenne

### 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](mailto:antenne.laveu@cpasdeliege.be)

#### Composition de l'équipe

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

#### Statistiques 2020 propres au service

Au cours de cette année 2020, l'antenne :

- A examiné et instruit **723** nouvelles demandes dont **480** ont fait l'objet d'une admission et **243** d'un refus
- A clôturé **392** dossiers par un retrait

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **571** visites à domicile avant qu'elles ne soient suspendues
- Effectué **749** entretiens en présentiel
- Géré **1.376** dossiers par mois en moyenne

### Antenne du NORD

#### Cheffe 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](mailto:antenne.nord@cpasdeliege.be)

#### Composition de l'équipe

- 1 responsable (1ETP)
- 2 superviseurs (1,5 ETP)
- 14 assistants sociaux (13,80 ETP)
- 1 éducateur (1ETP)
- 2 agents administratifs pour (2 ETP)
- 1 agent d'accueil sous contrat Art. 60§7

#### Statistiques 2020 propres au service

Au cours de cette année 2020, l'antenne :

- A examiné et instruit **654** nouvelles demandes dont **431** ont fait l'objet d'une admission et **223** d'un refus
- A clôturé **388** dossiers par un retrait

Les Assistants sociaux ont :

- Effectué **407** visites à domicile avant qu'elles ne soient suspendues
- Reçu **1.471** personnes en entretien en présentiel
- Géré **1.163** dossiers par mois en moyenne



## Antenne d'OUTREMEUSE

### Cheffe 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
- 1,8 superviseuses (1,8 ETP)
- 20,80 ETP assistants sociaux
- 1 éducatrice spécialisée
- 7,5 ETP agents administratifs - accueil

### Statistiques 2020 propres au service

Au cours de cette année 2020, l'antenne :

- A examiné et instruit **1.319** nouvelles demandes dont **760** ont fait l'objet d'une admission et **324** d'un refus
- A clôturé **766** dossiers par un retrait

Les Assistants sociaux ont :

- Effectué **467** visites à domicile avant qu'elles ne soient suspendues
- Reçu **1.618** personnes en entretien en présentiel
- Géré **2.148** dossiers par mois en moyenne

## Antenne de SAINTE-MARGUERITE

### Chef de service

Vanessa LOSAVIO, cheffe de bureau spécifique f.f.

### Coordonnées du service

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. (1ETP)
- 1 superviseuse (1ETP)
- 13 assistants sociaux
- 4 agents administratifs (4 ETP) dont 2 agents sous contrat Art. 60§7

### Statistiques 2020 propres au service

Au cours de cette année 2020, l'antenne :

- A examiné et instruit **689** nouvelles demandes dont **440** ont fait l'objet d'une admission et **249** d'un refus
- A clôturé **376** dossiers par un retrait

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **276** visites à domicile avant qu'elles ne soient suspendues
- Effectué **877** entretiens en présentiel
- Géré **1.110** dossiers par mois en moyenne

## ANTENNE JEUNES

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

L'antenne Jeune est spécialisée dans le suivi social d'un public âgé de 18 à 25 ans qui rencontre des difficultés particulières.

L'antenne Jeune est chargée :

- D'examiner la demande de RIS ou d'ERIS, de gérer le dossier social et administratif ;
- De mettre le jeune en projet social et/ou professionnel au travers, notamment, un accompagnement adapté et individualisé en rapport avec le PIIS (Projet Individualisé d'Intégration Sociale) ;
- D'assurer un encadrement et un accompagnement adaptés à la réalité psycho-sociale et administrative du jeune ;
- D'identifier les réalités, les freins, les compétences et les besoins des jeunes afin de développer des outils, des méthodologies, des stratégies visant leur autonomie financière ;
- De stimuler le jeune 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 ;
- De mettre en place et de renforcer un réseau social autour du jeune et, si nécessaire, de sa famille ;
- D'orienter vers les secteurs adéquats et, le cas échéant, de développer une collaboration autour du projet du jeune.

#### 1.2 Cheffe de service

Christine LAMBERT, cheffe de bureau spécifique f.f. (2021 : Hélène DEGIVE)

### 1.3. Coordonnées du service

Rue Natalis, 49 - 4020 LIÈGE

Tél. : 04/344 84 11

Courriel : [antenne.jeunes@cpasdeliege.be](mailto: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 pour la cellule Familles/Jeunes (0,66 ETP)
- 1 psychologue chargée du renforcement du travail en réseau, de la coordination des éducateurs de l'antenne et du soutien à l'équipe éducative des antennes de quartier (1 ETP)
- 15 AS (13,8 ETP)
- 4 éducateurs spécialisés (subvention PIIS – 3 ETP) dont 1 sous contrat Art. 60§7
- 1 assistant social attaché au service Appui 18-25 (1 ETP)
- 3 employés d'administration (3 ETP)
- 2 agents d'accueil sous contrat Art. 60§7
- Projet APP : 2 enseignantes + enseignants spécialistes 'volants' (détachés de l'enseignement)
- 1 éducateur sportif détaché du SIS Maison Carrefour et Maison de la Citoyenneté (1 ETP)
- 1 agent d'Insertion de Réinser détaché 2 fois semaine (4/5 ETP)
- 2 agents éducateurs attachés au service Appui 18-25 pour la mise en place d'ateliers collectifs

## 2. Activités développées en 2020

Au cours de cette année 2020 l'antenne :

- A examiné et instruit **1.100** nouvelles demandes dont **860** ont fait l'objet d'une admission et **240** d'un refus
- A clôturé **580** dossiers par un retrait

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **286** visites à domicile.
- Reçu **768** personnes en entretien présentiel

Moyenne des dossiers en 2020 : **1.245** dossiers par mois.

### Covid 19

Comme dans les autres antennes, le service a dû s'adapter et adapter son accueil du public en fonction des contraintes liées à la crise sanitaire, de manière à assurer l'aide et le suivi social des nouveaux demandeurs et des bénéficiaires : entretiens à distance chaque fois que nécessaire, introduction des demandes par email, téléphone ou autres moyens de communication.

### Par l'équipe des éducateurs - accompagnements individuels

Les éducateurs mettent en place un accompagnement fonctionnel en lien avec le plan d'action du PIIS. Ils travaillent de manière concrète les objectifs définis dans le PIIS et, le cas échéant, redéfinissent le plan d'action en concertation avec le bénéficiaire et l'assistant(e) social(e) gestionnaire du dossier.

Au cours de l'année 2020, les suivis individuels effectués par l'équipe des éducateurs se sont maintenus. Durant le confinement du mois de mars 2020, une partie de l'équipe (3 agents) a principalement gardé le contact avec l'ensemble des jeunes qui bénéficiaient déjà d'un encadrement éducatif. L'autre partie a été réquisitionnée pour intervenir en soutien à d'autres services du CPAS, notamment la Maison Familiale.

Les assistants sociaux ont introduit de nouvelles demandes d'accompagnements et d'interventions individuels dès le mois de septembre 2020.

Les besoins rencontrés par le public jeune couvrent principalement les domaines de la

gestion financière, la compréhension des factures énergétiques, l'orientation socio-professionnelle, la recherche de logement, les dépendances, les fragilités psychologiques, etc.

### Projet APP

Les Ateliers de Pédagogie Personnalisée (APP) ont été mis en place à l'antenne Jeune fin 2018 en partenariat avec la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Centre de Coordination et de Gestion des Programmes européens. Ils sont financés par le Fonds Social Européen (FSE 2014-2020).

Le projet propose à des jeunes 'NEET'S' (Not Employment, Not Education, Not Training) qui dépendent du CPAS de Liège 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.

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

### Éducateur Sportif de SIS

Un agent est détaché de la Maison Carrefour et Maison de la Citoyenneté à raison d'une fois la semaine afin de faciliter l'intégration du public jeune au sein des ateliers sportifs organisés par les SIS ( Aquagym - Sport/santé - Gym douce).

Au vu de la particularité de cette année 2020, au mois d'octobre, l'agent a été détaché des SIS pour intégrer à temps plein l'antenne Jeunes.

Ses missions ont été d'accompagner les jeunes vers une insertion sociale et professionnelle de différentes manières :

- Recrutement de jeunes et analyse de leur situation en vue qu'ils intègrent une formation

visant l'obtention du permis de conduire ;  
 - Mise en place d'activités pour permettre au jeune de sortir de son quotidien via la pratique du sport (course à pied et renforcement musculaire).

L'ASBL Coup d'envoi est intervenue dans l'achat de tenues adaptées aux séances sportives.

Nombre de jeunes inscrits dans la base de données 2020	50
Nombre de jeunes rencontrés pour la 1 <sup>ère</sup> fois en 2020	40
Nombre de jeunes actifs (= réguliers) 2020	10
Nombre de jeunes ayant abandonné en 2020	2
Nombre de jeunes entrés en formation	1
Nombre de jeunes entrés en SIS	/

Pour ce qui est du nombre de jeunes actifs (= réguliers), le groupe se constitue au fur et à mesure des rencontres individuelles et des accompagnements sociaux effectué au sein de l'antenne.

### Projet « Permis en poche » - Convention de partenariat avec l'ASBL Live In Color

« Permis en poche » est un programme développé par l'ASBL Live in Color visant à augmenter la mobilité des bénéficiaires à travers la préparation et la réussite de l'examen théorique du permis de conduire.

La plus-value du projet est de privilégier une approche qui colle au mieux à la spécificité du public étranger et/ou belge à faible scolarité et en pleine (ré)insertion. Le module est conçu avec un vocabulaire adapté et plus accessible, assorti de reformulation, d'explication du vocabulaire spécifique, de vérification de l'assimilation de la matière, etc.

Nombre de jeunes inscrits dans la base de données 2020	159
Nombre de jeunes contactés pour la 1 <sup>ère</sup> fois en 2020	139
Nombre de jeunes actifs (= réguliers) 2020	12
Nombre de jeunes ayant abandonné en 2020	26

Au départ, les sessions 1 et 2 devaient se dérouler du 13 octobre 2020 au 12 novembre 2020. Suite aux nouvelles dispositions liées aux mesures sanitaires Covid-19, l'établissement a été contraint de fermer ses portes et la formation a subi une semaine d'interruption. Par la suite, les sessions se sont poursuivies par vidéoconférences. Tous les jeunes ne disposaient pas des moyens nécessaires pour achever la formation en ligne (ordinateur et/ou connexion).

Les sessions suivantes (3 et 4) n'ont pas pu être mises en place en 2020.

### Agent d'Insertion de Réinser - Convention cadre Forem/CPAS

Un job coach du service Réinser collabore avec l'antenne Jeune dans le cadre d'un projet de Convention cadre CPAS/Forem à destination des jeunes de moins de 25 ans. L'objectif de ce projet est de renforcer les capacités des jeunes en vue de répondre adéquatement aux exigences du plan d'action mis en place par le Conseiller Forem et d'augmenter la probabilité d'obtenir des évaluations positives auprès du service Contrôle du Forem.

Nombre de jeunes inscrits dans la base de données 2020	118
Nombre de jeunes rencontrés pour la 1 <sup>ère</sup> fois en 2020	61
Nombre de jeunes actifs (= réguliers) 2020	94
Nombre de jeunes ayant abandonné en 2020	24
Nombre de jeunes entrés en formation	8
Nombre de jeunes au travail OU ayant été au travail en 2020	21
Nombre de jeunes ayant ouvert leurs droits au chômage	12

En raison de la crise sanitaire, la méthodologie du projet a évolué d'ateliers collectifs vers du coaching à l'emploi en individuel.

### **3. Statistiques/chiffres 2020 propres au service**

**175** demandes traitées par les éducateurs en 2020.



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

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions du service

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 sont 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).

En résumé, le SADA :

- Analyse toute demande d'aide dans le respect des lois qui régissent les missions du CPAS ;
- Offre un relais, local et public, spécialisé dans l'examen des situations de séjour et des droits économiques et sociaux dérivés ;
- Favorise l'intégration des personnes d'origine étrangère ;
- Identifie et valorise les droits économiques et sociaux dérivés de la situation de séjour du migrant.

#### 1.2. Cheffe de service

Sonia CAMMARATA, cheffe de bureau f.f.

#### 1.3. Coordonnées du service

Place Xavier Neujean 19B - 4000 LIÈGE  
Tel. : 04/279 14 10 (11)  
Courriel : [antenne.sada@cpasdeliege.be](mailto:antenne.sada@cpasdeliege.be)

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 1 juriste (agent « Ville » - 1 ETP)

- 1 superviseuse (0,8 ETP)
- 11 assistants sociaux : 8 agents CPAS (7,6 ETP) et 3 agents « Ville » (3 ETP)
- 1 éducateur spécialisé (1 ETP)
- 3 employés d'administration (3ETP dont un agent « Ville »)
- 3 agents d'accueil sous contrats Art. 60§7 (3 ETP).

### 2. Activités développées en 2020

Comme les autres antennes, le service a adapté ses pratiques à la crise sanitaire.

Par ailleurs, dans le cadre du plan de cohésion sociale, l'accent a été mis sur le coaching et l'orientation auprès du public primo-arrivant âgé de 18 à 25 ans, afin d'éviter les phénomènes de désinsertion et de décrochage.

En décembre 2020, il a été décidé de réorienter les personnes en illégalité de séjour aidées sur base d'un jugement du Tribunal du Travail vers le Relais Santé. Ce changement a pour but d'assurer un gain de temps et une optimisation dans le suivi des personnes afin qu'elles ne multiplient pas les démarches entre le SADA (pour ERI) et le Relais Santé (pour AMU).

### 3. Statistiques 2020 propres au service

Au cours de cette année 2020, l'antenne :

- A examiné et instruit **871** nouvelles demandes dont **633** ont fait l'objet d'une admission et **238** d'un refus
- A clôturé **539** dossiers par un retrait
- A transféré **384** dossiers en antenne de quartier depuis juin 2020

Les assistants sociaux ont :

- Géré **1.165** dossiers par mois en moyenne
- Effectué **152** révisions ou prolongations par mois en moyenne

## EQUIPE MOBILE D'ASSISTANTS SOCIAUX

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions du service

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 des 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, etc.

L'agent mobile est amené à opérer constamment en situation d'urgence. Il doit faire preuve de flexibilité, de connaissances élargies (pour les antennes spécifiques telles que SADA, Jeune, SDF), d'adaptation aux différentes équipes et modes de fonctionnement.

#### 1.2. Cheffe de service

Françoise LIZEIN, cheffe de bureau spécifique f.f.

#### 1.3. Coordonnées du service

Rue Lambert Grisard, 3 - 5 à 4000 LIÈGE  
Tel. : 04/228.9120  
Courriel : [antenne.nord@cpasdeliege.be](mailto:antenne.nord@cpasdeliege.be)

#### 1.4. Composition de l'équipe

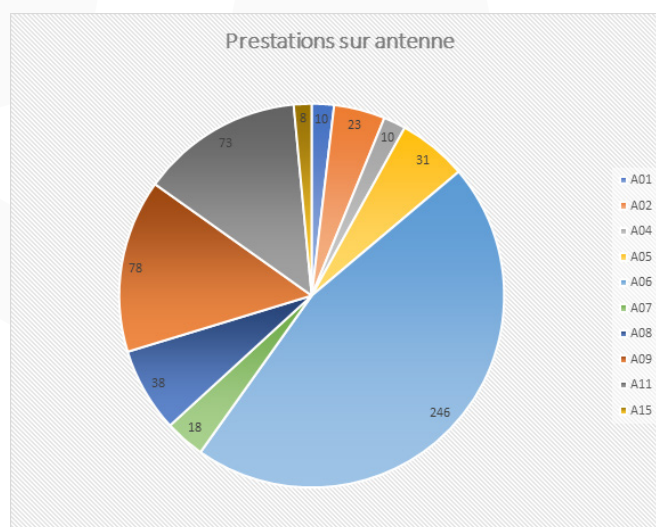
- 1 cheffe de bureau spécifique f.f.
- 3 assistantes sociales
- 1 agent administratif

### 2. Activités développées en 2020 et statistiques

Suite à la crise sanitaire et au premier confinement en mars, les 2 agents volants ont été intégrés à l'antenne d'Outremeuse.

Lors du deuxième confinement, il s'est avéré nécessaire, au vu de l'augmentation de la charge de travail des antennes, que les agents volants soient présents sur les antennes.

En 2020, l'équipe a presté l'équivalent de **535** jours répartis comme suit :



- A1 : Sainte-Marguerite
- A2 : Laveu
- A4 : Nord
- A5 : Bressoux
- A6 : Outremeuse
- A7 : Angleur
- A8 : Grivegnée
- A9 : SADA
- A11 : SDF
- A15 : Antennes jeunes



## APPUI 18-25

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions du service

La mission du service Appui 18-25 est de donner, à chaque jeune suivi au CPAS, 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.

Pour y parvenir, le service met en place des accompagnements individuels et collectifs qui visent à :

- Lutter contre le décrochage et renforcer l'activation sociale et socioprofessionnelle du public jeune NEET (Not Employment, Not Education, Not Training) ;
- 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.

#### Site 1

Les assistantes sociales reçoivent les demandes de suivi orientées par les antennes sociales. Chaque jeune bénéficie d'un ou plusieurs entretiens individuels visant à évaluer la situation globale de l'étudiant (situation sociale, familiale, environnementale et scolaire) et analyser avec lui les freins éventuels et ses ressources.

Le service :

- Effectue un bilan de la situation scolaire du jeune (parcours scolaire, résultats, orientation) ;
- Prend contact avec les établissements scolaires et PMS ;
- Oriente le jeune vers des services internes (Relais Logement, Médiation de dettes, Relais Energie, ...) ;

- Oriente le jeune vers des services externes et relais (remédiations, cours particuliers, FLE, suivi psycho-social) ;
- Met en place un plan d'action et évalue ce dernier ;
- Collabore étroitement avec les assistants sociaux d'antenne.

#### Site 2

Un accompagnement collectif est assuré par l'équipe d'animation.

Dans le travail social, l'animation est une forme d'intervention mobilisable et pertinente pour le public jeune. L'objectif est d'outiller le jeune afin de l'aider à :

- Faire face aux défis du quotidien ;
- Mieux comprendre la réalité sociale dans laquelle il s'inscrit ;
- Définir son projet de vie ;
- Entrer dans le monde professionnel de manière réfléchie et adaptée à ses capacités ;
- Favoriser le développement de ses liens sociaux ;
- S'interroger sur ses références, ses habitudes, ses représentations.

#### Site 1

Rue du Martyr, 41 - 4020 BRESSOUX

Tel. : 04 220 69 78

Courriel : [natacha.rausch@cpasdeliege.be](mailto:natacha.rausch@cpasdeliege.be)

#### Site 2

Rue Natalis, 4 - 4000 LIÈGE (au sein de l'Antenne jeunes)

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 3 assistantes sociales
- 2 animatrices
- 1 psychologue

## 2. Activités développées en 2020 et statistiques

### Site 1

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 mais également avec les services internes.

Les missions et objectifs du service ont pu être maintenus en s'adaptant aux mesures en vigueur liées à la crise sanitaire.

Au cours de l'année 2020, **183** jeunes ont été vus, dont **78** nouveaux dossiers ouverts.

### Site 2

En juillet 2020, deux éducatrices ont été affectées à l'Appui 18-25. En septembre 2020, elles ont pu débiter le recrutement de jeunes sur base de rendez-vous individuels en présentiel à l'Antenne jeunes.

Au vu du deuxième confinement, les entretiens individuels avec les jeunes se sont maintenus par le biais des appels téléphoniques et la mise en place de vidéoconférences. Il en a été de même pour les nouveaux recrutements.

### Méthodologie

À partir d'une thématique amenée par le groupe, les animateurs agissent, notamment, en proposant des situations permettant aux jeunes de vivre des temps d'activités et de réflexions qui font sens pour eux. Au-delà d'une simple occupation, c'est un engagement des relations, des émotions, des connaissances qui est recherché.

Dans cette démarche collective de projet, l'animation met en jeu l'appropriation culturelle, les possibilités du vivre ensemble, la citoyenneté et l'émancipation collective. Elle s'accompagne

d'un suivi individuel basé sur des entretiens qui tendent vers la concrétisation d'un projet socio-professionnel. Dans le cadre de ces rencontres, l'animateur peut également être amené à soutenir le jeune face à ses difficultés personnelles et à l'orienter en cas de nécessité vers :

- L'éducateur en charge du suivi fonctionnel ;
- L'assistant(e) social(e) gestionnaire de son dossier ;
- Un service compétent.

Au vu de l'évolution incertaine des mesures de déconfinement, la mise en place des animations en vidéo-conférence a été imaginée et planifiée à partir du mois de décembre.

Nombre de jeunes inscrits dans la base de données 2020	82
Nombre de jeunes rencontrés pour la 1 <sup>ère</sup> fois en 2020	52
Nombre de jeunes actifs (= réguliers en individuel) 2020	45
Nombre de jeunes actifs (= réguliers en collectif) 2020	15
Nombre de jeunes ayant abandonné en 2020	5
Nombre de jeunes entrés en formation	2

## 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 (art. 48 à 65 relatifs aux Services agréés d'Insertion Sociale), le service met en place des actions collectives ou communautaires par le biais :

- D'un travail de groupe mobilisant les ressources tant collectives qu'individuelles ;
- De la mise en 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'art. 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. Cheffe 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 responsable de service (0,5 ETP)
- 1 assistante sociale (0,5 ETP)
- 3 éducateurs spécialisés (2 ETP)
- 1 animateur (projet FSE – 0,75 ETP)
- 1 jardinier- maraîcher (AS)
- 1 encadrant (AS) magasin/cuisine/intendance (projet économie sociale) ;
- 1 magasinier
- 7 postes sous contrat Art. 60§7 (EES - 4 ETP jardiniers, 1 ETP cuisinier, 1 ETP intendante, et 1 ETP agent administratif)

#### 2. Activités développées en 2020

##### Service d'insertion sociale

L'axe collectif se traduit en ateliers. En 2020, la Ferme de la Vache a proposé 3 ateliers différents jusqu'au 16 mars : Cuisine, Découverte et Jardin.

Entre le 18/06/2020 et le 31 octobre 2020, l'offre pour les ateliers « Jardin » a pu s'organiser sur toute la semaine étant donné qu'il s'agit d'une activité extérieure.

Les ateliers Cuisine ont quant à eux dû être suspendus et n'ont pu reprendre car il n'était pas possible d'y envisager une reprise dans le strict respect des règles de protection (locaux trop exigus).

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

L'institution a également acquis en 2020 plusieurs livres à destination des participants de la Ferme de la Vache afin de favoriser l'accès à la lecture sur les thématiques abordés au sein des ateliers.

Par ailleurs, les 3 services d'insertion sociale du CPAS proposent toujours l'atelier « Vis-à-Vis » organisé dans le cadre du projet « Santé Mentale et Insertion » du Fonds Social Euro-

péen (FSE). Il a pour objectif de dédramatiser les freins, de verbaliser le vécu anxiogène et d'apporter des pistes de solution grâce au travail en groupe.

### Activités pour enfants

L'équipe a répondu à la demande de diverses animations « Nature et du respect de l'environnement », mais leur nombre a été fortement restreint en raison de la crise sanitaire.

### Economie sociale

Durant le premier confinement, les activités du magasin « Oh près de ma vache » ont été suspendues le temps d'aménager le magasin en fonction des mesures de protection et de prévention.

Un système de rotation entre les travailleurs a été mis en place afin d'assurer l'entretien du site.

Lors de second confinement, le magasin est resté ouvert. Celui-ci a ainsi pu fournir des produits issus du maraîchage ainsi que différents plats cuisinés. En effet, nous avons constaté une évolution des commandes de plats préparés suite au confinement de la population.

### Activités de quartier

Les tables d'hôtes du mercredi soir sont restées suspendues durant l'année 2020.

Le suivi des locataires des jardins familiaux (habitants du quartier souhaitant cultiver une parcelle selon les règles du maraîchage biologique) s'est poursuivi par téléphone.

Suite à une demande de l'Asbl « Laps-ensemble », une mise à disposition du site a été possible afin de promouvoir l'accès à la culture.

## 3. Statistiques

### Statistiques relatives à l'Insertion sociale

Au total, **54** personnes ont fréquenté le service en 2020 :

- **34** ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service (plus trois personnes suivies par la Maison carrefour)
- **17** ont bénéficié d'au moins un entretien social

### Situation au 31/12/2020

**19** personnes poursuivent leur parcours (plus **2** personnes suivie par la Maison Carrefour et une personne toujours en période d'essai).

**15** personnes ont terminé leur parcours dont :

- 7 sont en « sortie positive », soit l'aboutissement d'un projet : 5 ont commencé une formation et 2 ont été orientées vers un autre service SIS. Elles ont passé en moyenne 14,5 mois dans le service.
- 1 sortie pour des raisons de santé
- 1 déménagement (hors territoire Liège)
- 1 réorientation CRF
- 5 ont abandonné

Nationalité	Revenus
Belge : <b>29</b>	Bénéficiaires RI ou ASE : <b>32</b>
U.E. : <b>0</b>	Sans revenus : <b>1</b>
Hors U.E. : <b>5</b>	Chômage : <b>1</b>

Au vu du nombre de sorties des participants fin 2019, l'année 2020 a commencé avec un nombre restreint de participants. Suite à l'interruption des activités due à la situation COVID lors des deux périodes de confinement, ce chiffre n'a pu être renforcé. En effet, les conditions n'étaient pas idéales pour l'accroche et le recrutement de nouveaux participants.

Un contact avec les participants a été maintenu par les travailleurs sociaux qui ont en effectué le suivi individuel par téléphone. Ce suivi

s'est avéré utile pour certains et fastidieux pour d'autres.

Par ailleurs, le temps du parcours moyen en insertion sociale a tendance à perdurer. La relation de confiance et d'entraide contribue à la concrétisation des objectifs d'insertion. Cette relation s'inscrit plus durablement dans le temps du fait des situations socio-économiques et psychologiques toujours plus précaires, encore accentuées par la période Covid.





## • MAISON CARREFOUR

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

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

- D'un travail de groupe mobilisant les ressources tant collectives qu'individuelles ;

La Maison Carrefour vise plus spécifiquement à :

- 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.

#### 1.2. Cheffe de service

Christelle DE WREE, cheffe de bureau spécifique f.f. (2021 : Marianne D'HUYS)

#### 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 responsable de service (0,5 ETP) ,
- 1 assistante sociale (0,5 ETP),
- 1 éducateur spécialisé (0,5 ETP Ville de Liège)
- 1 éducateur spécialisé (1 ETP jusqu'au 30/11/2020 et à 0,80 au 01/12/2020)
- 1 animateur sportif (0,80 ETP)
- 1 agent d'accueil/administratif – Art. 60§7 (0,5 ETP)

## 3. Activités développées en 2020

### Pour le SIS :

La logique d'intervention du SIS s'articule autour de 2 axes : l'axe collectif et l'axe individuel. L'axe collectif se traduit en ateliers. En 2020, la Maison Carrefour a proposé 6 ateliers différents jusqu'au 16 mars : PÉRISCOPE, Expression, Cuisine 1, Cuisine 2, Sport-santé, Aquagym.

A partir du 18 juin, certains ateliers ont pu reprendre (PÉRISCOPE, Expression et sport-Santé). Les ateliers Cuisine sont restés suspendus suite aux restrictions COVID.

L'atelier Aquagym s'est transformé en Atelier sportif en extérieur.

Dès le début du mois de novembre, toutes les activités ont à nouveau été suspendues en raison de la situation sanitaire. Malgré tout, les travailleurs sociaux ont maintenu un contact avec les participants en effectuant un suivi individuel par téléphone.

Dans le suivi individuel, deux aspects sont travaillés :

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

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

Parmi les activités spécifiques organisées en 2020, soulignons l'organisation d'un atelier « Mobilité-Permis de conduire » au sein de l'atelier PÉRISCOPE.

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 l'accompagnement lors d'une activité exceptionnelle intégré lors du parcours de l'alimentation saine organisé par la Plan de cohésion sociale de la Ville de Liège et réunissant les participants des 3 SIS.

L'institution a également acquis plusieurs livres pour constituer une bibliothèque au sein du service afin de favoriser la lecture et les échanges.

### 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.

L'«École de devoirs » a accueilli 24 enfants de janvier à mars 2020 et les activités EDD et soutien scolaire ont pu reprendre normalement dès le mois de septembre 2020. A partir du mois de novembre, le groupe d'enfant a été subdivisé.

Sept volontaires collaborent au fonctionnement de l'EDD.

### 3. Statistiques

Activités	Nombre participations/an
Ateliers Périscope	207
Ateliers Sport Santé	182
Atelier Aquagym	94
Atelier Expression	56
Ateliers Cuisine 1	51
Ateliers Cuisine 2	56

### Statistiques relatives à l'insertion sociale

Au total, **69** personnes ont fréquenté le service en 2020 :

- **40** ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service (10 personnes suivies par la Maison de la citoyenneté et 9 par la Ferme de la Vache)
- **29** ont bénéficié d'au moins un entretien entretien social

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS de Liège, principalement les antennes sociales à concurrence de **21** orientations, **14** par le service Cap Insertion, **9** par les services d'insertion socio-professionnelle Réinser et Dynamisation. **6** personnes ont été orientées par un service social externe et **10** sont venues de leur propre initiative.

### Situation au 31/12/2020

**53** personnes poursuivent leur parcours. **16** ont terminé leur parcours dont :

- **6** sont en « sortie positive » : **2** ont commencé un bilan d'orientation ou une formation, **2** ont trouvé un emploi et **2** ont été orientées vers un autre service SIS ( ASBL).
- **1** a arrêté pour des raisons de santé
- **1** déménagement
- **1** déménagement

Parmi les **69** personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement, **17** sont des hommes et **52** des femmes.

Nationalité	Revenus
Belge : <b>51</b>	Bénéficiaires RI ou ASE : <b>69</b>
U.E. : <b>1</b>	Sans revenus : <b>2</b>
Hors U.E. : <b>17</b>	Chômage : <b>0</b> Mutuelle : <b>0</b>



L'accroche du public via les antennes a été compliquée par le contexte particulier de cette année 2020 qui a impacté tous les partenaires internes.

En ce qui concerne l'accroche du public jeune, l'éducateur spécialisé et animateur sportif a été affecté à l'antenne Jeune à différents moments. Cette démarche s'est avérée positive et portera certainement ses fruits en termes d'inscription en SIS dès la reprise effective des ateliers. En particulier cette année suite à la crise COVID, il apparait que la situation d'isolement des bénéficiaires s'est encore plus aggravée et un besoin crucial de contact avec les travailleurs à émergé et s'est amplifié au fil de l'année.

## • MAISON DE LA CITOYENNETÉ

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

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

- D'un travail de groupe mobilisant les ressources tant collectives qu'individuelles ;

Plus spécifiquement, les activités développées par la Maison de la citoyenneté visent à :

- 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.

#### 1.2. Cheffe de service

Christelle DE WREE, cheffe de bureau spécifique f.f. (2021 : Marianne D'HUYS)

#### 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 graduée spécifique en chef (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. Activités développées en 2020

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

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

L'axe collectif se traduit en ateliers.

En 2020, la Maison de la citoyenneté a proposé 7 ateliers différents jusqu'au 16/03/2020 : Cuisine créative, Couture 1, Couture 2, Couture 3, Aquagym, Soins de soi, soins des siens, Gym douce - relaxation.

A partir du 18/06/2020, certains ateliers ont pu reprendre, seuls les ateliers Cuisine et Aquagym sont restés suspendus suite aux restrictions COVID.

L'atelier Aquagym s'est transformé en Atelier sportif en extérieur et un nouvel atelier jeux de société a été créé à partir du mois d'octobre.

Dès le début du mois de novembre, toutes les activités ont à nouveau été suspendues en raison de la situation sanitaire.

Malgré tout, le travailleur social et la psychologue ont maintenu un contact avec les participants en effectuant un suivi individuel par téléphone.

Afin de pallier l'absence d'atelier de couture et de continuer à permettre une participation sociale et le développement de l'apprentissage acquis, l'institution a fourni 27 machines à coudre. Les participants des ateliers couture, en collaboration avec l'animatrice de l'atelier, ont confectionné des dizaines de masques.

L'institution a également fait l'acquisition de plusieurs livres et a pu constituer ainsi une bibliothèque au sein du service afin de favoriser

la lecture et les échanges autour de la lecture. Dans le cadre du projet FSE « Santé mentale et insertion », les SIS proposent également un groupe de parole intitulé « Vis-à-Vis » qui est accessible à tous participants inscrits en SIS. Ce groupe de parole a subi les mêmes fermetures que les ateliers SIS. A partir du confinement, un lien téléphonique a été gardé avec les différents participants. En effet, l'isolement a un impact véritablement négatif sur la santé mentale. Les équipes l'ont vraiment constaté au fil des mois de confinement et au fil des périodes de reprise des activités. Parallèlement, un suivi psychologique en présentiel a été mis en place. Ce suivi s'est avéré de plus en plus sollicité durant le 2ème arrêt des activités prenant cours le 01/11/2020.

### 3. Statistiques

Activités	Nombre participations/an
Atelier Cuisine créative	59
Atelier Aquagym	82
Atelier Soins de soi	80
Atelier Couture 1	127
Atelier Couture 2	96
Atelier Couture 3	96
Atelier Gym-Relaxation	94
<b>** Jeux de société débuté au 01/09/2020 : 18</b>	

#### Statistiques relatives à l'Insertion sociale

Au total, **59** personnes ont fréquenté le service en 2020 :

- **56** ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service (**2** personnes suivies par la Maison Carrefour et **1** par la Ferme de la Vache)

- **58** ont bénéficié d'au moins un entretien social

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS de Liège, à savoir :

- **32** par les antennes sociales,
- **11** par le service « Cap Insertion »,
- **4** par les services d'insertion socio-professionnelle « Reinsert et Dynamisation »,
- **1** par un autre SIS,
- **1** par le projet Myriam.

Enfin, **4** personnes ont quant à elles été orientées par un service social externe, et **6** sont venues de leur propre initiative.

#### Situation au 31/12/2020

- **38** personnes poursuivent leur parcours
- **1** personne a suspendu pour raison de santé
- **2** personnes sont toujours à l'essai

**18** personnes ont terminé leur parcours dont :

- **6** sont en « sortie positive » :
  - **1** a débuté une formation
  - **1** a été orienté vers l'AVIQ
  - **1** a été orienté à la Dynamisation
  - **1** a obtenu une allocation pour personne handicapées
  - **2** ont déménagé vers des logements sociaux hors de Liège

- **2** ont arrêté pour des raisons de santé
- **1** déménagement
- **9** ont abandonné dont **5** après 3 essais

Parmi les **56** personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement :

Sexe	Nationalité	Revenus
Homme : <b>7</b>	Belge : <b>39</b>	Bénéficiaires RI ou ASE : <b>54</b>
Femmes : <b>49</b>	U.E. : <b>4</b>	Sans revenus : <b>2</b>
	Hors U.E. : <b>13</b>	

## Commentaires

Les constats sont identiques à ceux posés à la Maison Carrefour pour cette année si particulière : le contexte n'a pas facilité l'accroche du public via les antennes de quartier. Les bénéficiaires, quant à eux, ont été encore plus isolés avec la crise sanitaire, ce qui occasionne nombre de difficultés pour eux. L'équipe a été très attentive à maintenir le lien tout au long de l'année pour répondre au besoin crucial de contacts.



## ÉCHELLE DES MOTS

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

Dans le cadre des subventions européennes du Fonds Asile, Migration et Intégration 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 (au sein du service Cap Insertion) et via des modules d'activation (projet « Mod'actions ») pour préparer les personnes à acquérir les compétences sociales nécessaires à la poursuite de leurs parcours.

L'activation doit permettre d'augmenter la participation sociale et de lutter contre l'isolement en participant à des activités socialement utiles, soit comme un but en soi, soit comme un premier pas dans un trajet d'insertion socioprofessionnelle.

Des activités sont également destinées à familiariser le public cible aux différents domaines de la vie pour améliorer sa connaissance de la société d'accueil : sorties culturelles à travers lesquelles sont abordés une série de repères historiques, géographiques, institutionnels, culturels, etc.

#### 1.2. Chef de service

Ibrahim AGUELMIN, gradué spécifique (Projet FAMI « Mod'actions »)

#### 1.3. Coordonnées du service

Rue Général Bertrand, 35 - 4000 LIÈGE  
Tél. : 04/229 21 90 - 04/229 21 94  
Courriel : [ibrahim.aguelmin@cpasdeliege.be](mailto:ibrahim.aguelmin@cpasdeliege.be)

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable/animateur (1ETP)
- 1 travailleuse sociale détachée Cap Insertion (1 ETP)
- 1 travailleuse sociale/animatrice (1 ETP)
- 1 animateur artistique (0,5 ETP)
- 1 animatrice informatique (0,5 ETP)
- 1 agent administratif sous contrat Art. 60§7

### 2. Activités développées en 2020

#### Le projet FAMI : « Mod'actions »

Les bilans d'orientation sont établis sur une période de 6 semaines pendant laquelle l'agent référent du projet Mod'actions à Cap Insertion rencontre à plusieurs reprises la personne afin d'établir un état des lieux du parcours de vie (acquis, freins, difficultés du passé - présent - avenir), avec un interprète si nécessaire. Au terme du bilan, une orientation est proposée vers les modules collectifs du projet Mod'actions ou vers les services compétents en fonction de la situation, des problèmes identifiés et des objectifs poursuivis.

Le projet « Mod'actions » est composé de différentes étapes :

- Un accueil et un bilan d'orientation ;
- Des modules thématiques et un programme de visites culturelles ;
- Une évaluation finale avec une (ré)orientation.

Les approches sont à la fois collectives et individuelles.

#### L'approche collective

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

4 groupes sont définis :

- Groupe Débutant « D » : constitué de personnes sachant peu ou pas parler le français ;
- Groupe CRÉA : organisé pour aborder avec les participants la confiance en soi via différentes techniques artistiques ;
- Groupe Informatique : pour sensibiliser/initier à l'utilisation de l'outil informatique ;
- Réalisation de projet : pour accompagner dans la réflexion et la construction d'un projet personnel.

Les différentes thématiques abordées :

- Groupes Débutant « D » : « la présentation », « parler de soi » et « l'ancrage dans le quotidien » ;
- Groupe Créativité : répondre aux besoins spécifiques de confiance en soi en utilisant des supports créatifs ;
- Groupe Informatique : apprendre les fonctionnalités de base sur l'ordinateur, effectuer/échanger/communiquer sur internet, créer des documents avec un traitement de texte.
- Groupe Réalisation de projet : prendre le temps de l'analyse de son parcours et développer un projet individuel.

#### Déroulement des modules

- Groupe Débutant « D » (matin) : 3 x 3h par semaine
- Groupe CRÉA : 2 x 2h par semaine
- Groupe Informatique : 2x 2h par semaine
- Groupe Réalisation de projet : 2 X 2h par semaine.

#### L'approche individuelle

Les entretiens individuels cernent les freins et obstacles, les attentes, les motivations des participants. Nous apportons un soutien dans les démarches administratives en complétant des documents, en aidant à la constitution d'un dossier, en rédigeant des courriers, en apportant un appui à la compréhension du langage

administratif et en nous mettant en relation avec des personnes référentes.

#### Les visites culturelles

Durant la période de référence, des activités culturelles en lien avec la découverte du milieu de vie ont été recherchées. Elles ont été centrées sur l'histoire, la culture, les institutions politiques et sociales, l'insertion socioprofessionnelle.

Nous avons effectué les activités et visites suivantes :

- Asbl « les Grignoux » : 1 film ;
- Bruxelles : Parlement fédéral et visite de la ville ;
- Asbl « f41 » parcours pédagogique autour de l'insertion socioprofessionnelle ;
- Liège : visite du centre historique ;
- Musée de la Boverie.

#### **Adaptations liées au contexte de crise sanitaire :**

Cette année, compte tenu de la crise sanitaire, les activités collectives ont dû être suspendues du 16/03/2020 au 5/06/2020 ainsi que du 3/11/2020 au 31/12/2020. Durant ces périodes d'interruption, un accompagnement à distance et une permanence téléphonique ont été mis en place. Pendant la période intermédiaire, les activités collectives habituelles ont pu reprendre dans un contexte adapté aux mesures sanitaires.

Lors du premier confinement, les agents du service sont allés renforcer différentes antennes sociales (Laveu, Outremeuse, Sainte-Marguerite). Les liens téléphoniques ont cependant été maintenus avec les bénéficiaires. Pour la seconde suspension des activités collectives, l'équipe a pu continuer à travailler au sein du service et a assuré des permanences téléphoniques, un accompagnement à distance des usagers et a conçu différentes activités pouvant être organisées en distanciel.

### 3. Statistiques

Pour l'année 2020, **118** personnes ont bénéficié d'un bilan et **73** personnes ont suivi les modules d'activation.

Module D : **24** participants

Module Créa : **20** participants

Module Informatique : **19** participants

Module Réalisation de projet : **10** participants





## 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 (PIIS).

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 afin de les mobiliser dans un processus d'insertion.

Ce service s'adresse exclusivement aux bénéficiaires du CPAS de Liège, de 18 à 65 ans, pour lesquels la question de l'insertion se pose en termes d'inactivité ou de freins majeurs (tels que le français, la santé, les difficultés d'apprentissage, l'inadéquation des comportements, etc.) nécessitant une approche globale de la situation.

#### 1.2. Cheffe de service

Vanessa JEANFILS, Attachée spécifique

#### 1.3. Coordonnées du service

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

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 attachée spécifique (0,5 ETP) (responsable)
- 1 superviseuse
- 8 assistants sociaux (7,60 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée
- 1 assistante sociale (Projet FAMI « Mod'actions »)
- 2 éducatrices spécialisées (Projet « Jeunes en Action », parties le 25/11/2020 pour l'antenne Jeune)

- 1 agent d'accueil
- 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. Activités développées en 2020

Cap Insertion a adapté ses missions pendant l'année 2020 :

Le service a néanmoins pu réaliser, dans le respect des règles en vigueur aux différents moments de l'année, des bilans d'insertion « classiques ». Le bilan est réalisé au terme de plusieurs entretiens individuels réalisés par le référent de Cap Insertion, qui identifie :

- 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 en insertion dans le cadre d'un projet visant une insertion sociale, socioprofessionnelle ou une recherche active d'emploi ;
- Vers un service spécialisé pour des démarches sociales spécifiques ( santé, logement, endettement ... ) ;
- Vers tout autre service externe compétent.

Le service a également, de manière plus spécifique pour l'année 2020 :

- Analysé les dérogations de la disposition au travail en vue d'une reprise d'études ;

- Réalisé des évaluations des PIIS pour l'antenne d'Outremeuse et l'antenne Jeunes, en présentiel, sur rdv, dans les locaux des antennes ;
- Réalisé des bilans préalables au PIIS et des PIIS des nouveaux bénéficiaires de la période COVID ;
- Réalisé des bilans préalables au PIIS et des PIIS au SADA, en renfort.

L'activité du service s'est donc organisée en fonction des différentes phases de confinement et de déconfinement. Pendant le premier confinement, Cap Insertion a été fermé. Les agents ont alors été détachés soit en antennes, soit à la Maison familiale ou au Parc Astrid. Quand le service a repris ses activités spécifiques, elles se sont organisées avec des rendez-vous fixés dans le respect des règles sanitaires. Dans certains cas, les contacts ont eu lieu par téléphone.

### Projet « jeunes en action »

Le projet spécifique « Jeunes en action » a été redéfini et les activités ont été transférées à l'antenne Jeunes. **7** jeunes ont participé aux ateliers avant ce transfert.

### 3. Statistiques 2020 propres au service

#### Public de plus de 25 ans

En 2020, le service a convoqué **763** personnes et **373** bilans ont pu être réalisés (**49%**).

#### Les freins identifiés :

- Le manque de compétences professionnelles (29,5%) (en lien avec une longue période d'inactivité)
- Une longue période d'inactivité (23 %)
- Le faible niveau scolaire (48% ont CE1D ou CEB ou moins du CEB)
- Le manque de compétences sociales (14%) nécessitant un travail en amont
- La présence de dettes (14%)
- L'isolement (13%)

- La santé mentale (17%)
- Le niveau de français (23%)
- Le logement (8%)
- La parentalité et les problèmes de garde d'enfants (9%)

#### Les orientations :

- Vers les services internes :
  - Les SIS (Services d'Insertion Sociale) (5%)
  - Le service Dynamisation et son Module « Coup de pouce » (2,5%)
  - Le service Réinsérer (20 %)
  - Les assistants sociaux d'antenne lorsqu'il s'agit d'une équité (1,5%) et/ou de problèmes sociaux nécessitant la prise en charge par l'AS (13%)
  - L'Echelle des mots (3,2%)
- Vers les services externes
  - Préformation (7%)
  - Formation Forem/ Promotion sociale (8,6%)
  - Cours de FLE, Alpha, remise à niveau français-math (5,6%)
  - Accompagnement psychologique (2%)

#### Public âgé de moins de 25 ans

**54** jeunes ont été convoqués. **33** Jeunes ont eu un suivi, parmi ceux-ci **7** ont participé aux modules collectifs « Jeunes en action ».

#### Les freins identifiés :

- Le faible niveau scolaire (68% ont CEB ou moins du CEB)
- Le manque de compétences professionnelles (56%)
- Une période d'inactivité (33%)
- Un manque de compétences sociales (27%)
- La santé mentale (12%)
- Un faible niveau en français/mathématique (15%)
- La parentalité (9%),
- Les problèmes de dettes et logement (6%)

- Les problèmes de santé physique (6%)
- L'isolement (9%).

Les orientations :

- Préformation (10%)
- Formation (16%)
- Cours de français FLE, alpha, remise à niveau français-math (5%)
- SIS (16%)
- Suivi sociale en antenne (26%)
- Equité (5%).



## 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 réaliste en tenant compte du triangle compétences /freins /désirs et de l'accompagner dans la concrétisation de celui-ci.

Ce service s'adresse exclusivement aux personnes émargeant au CPAS et fragilisées par leur parcours de vie afin de travailler leurs compétences sociales amenuisées par l'isolement, les échecs, les ruptures, etc. 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 se tester en termes de compétences, d'identifier ses freins à l'insertion et ses éventuelles aspirations professionnelles.

#### 1.2. Cheffe de service

Vanessa JEANFILS, Attachée spécifique, responsable

#### 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 attachée spécifique (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. Activités développées en 2020

### Adaptation et réajustement de la méthodologie

Dès le début de la crise sanitaire COVID 19, le service Dynamisation a été fermé. Les agents ont renforcé les antennes sociales de quartier et ont également été détachés au Parc Astrid.

A partir du 25 mai 2020, les agents ont de nouveau été affectés au service et ont retravaillé la méthodologie pour l'adapter aux conditions de reprise au regard des objectifs visés par le FSE et le CPAS.

Tout en respectant la fiche projet FSE, le service a déterminé les attitudes et compétences sociales et socioprofessionnelles en se basant sur des outils d'insertion existants et sur ses expériences.

Certains grands changements ont été réalisés :

- Entrées des stagiaires désormais permanentes. Le public ciblé : bénéficiaires du CPAS dont les compétences sociales sont à travailler en vue d'un projet d'insertion ;
- Programme individualisé en fonction des objectifs du bénéficiaire et du CPAS (participation à minimum 5 ateliers/semaine) ;
- Travail en atelier par attitudes et compétences (assiduité, autonomie, présentation personnelle, construire son projet, esprit d'équipe, communication, organisation, respect des règles, acceptation des remarques, persévérance) ;
- Evaluation/bilan en différentes phases (avant l'entrée, après 4 semaines, après 10 semaines et au terme si besoin) ;
- Poursuite éventuelle après les 10 semaines en fonction des objectifs des personnes ;
- Révision du contenu des ateliers afin de l'adapter aux entrées permanentes.

### Le module « Coup de pouce »

En 2020, une seule session « Coup de pouce » a été assurée. Ensuite les ateliers se sont poursuivis en entrées permanentes pour les bénéficiaires, c'est-à-dire que lorsqu'une place se libère un autre stagiaire peut entrer immédiatement.

Coup de pouce est défini par une approche collective (ateliers collectifs) et individuelle (travail social) et s'étale sur une période de 3 mois.

L'approche collective consiste en une participation active et soutenue aux 5 ateliers de base à raison de 5 demi-journées par semaine :

- Atelier « **Corporel** » : vise la remise en forme et en mouvement grâce à différentes activités physiques qui sont proposées afin de favoriser la reprise d'un rythme par des activités sportives.
- « **Compétences sociales** » et « **Compétences sociale plus** » : vise à acquérir des compétences sociales et permettre de construire son projet et l'ancrer dans la réalité via la sensibilisation à l'outil informatique, la présentation de services ressources, la visite de lieux et de formation ou d'autres, etc. En 2020, les visites et les interventions extérieures n'ont pas pu se faire en raison de la crise sanitaire.
- « **Atelier Cuisine** » : par l'organisation de repas en groupe, de nombreuses compétences sociales sont mises en évidence et mobilisées.
- « **Atelier Français** » : est axé sur la remise à niveau CEB

Chaque stagiaire est reçu lors de son inscription pour explorer le volet études et formations afin de cerner son niveau de français et de mathématiques.

- « **Atelier Image de soi** » : un travail sur soi, sur ses valeurs et ses représentations, est proposé afin de rétablir une meilleure confiance en soi.

L'approche individuelle consiste en un travail social assuré par le référent du stagiaire tout au long du parcours du stagiaire au sein du service Dynamisation. Ce suivi individualisé permet d'établir pas à pas un plan d'actions personnalisé tenant compte des compétences, des freins et des aspirations du stagiaire. Un projet réaliste et motivé est élaboré en commun.

### 3. Statistiques 2020 propres au service

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. Cette année, le taux d'abandon est de 36,7% pour les stagiaires. Avec la crise COVID-19, la suspension des ateliers et la diminution du nombre de participants, les compétences ciblées n'étaient pas acquises, c'est ainsi que 38,33% des stagiaires poursuivent l'action en 2021.

En 2020, **76** stagiaires ont été inscrits. Seulement **60** sont éligibles pour le FSE (plus de 15h) et ont participé aux différents modules. **5420,25** heures d'ateliers, de séances d'information collectives et de suivis individuels ont été réalisés. Cependant, seules **5.019** heures sont éligibles pour le FSE. Le nombre d'heures d'ateliers a diminué en 2020 et beaucoup de stagiaires n'étaient pas réguliers. La crise sanitaire a entraîné la fermeture du service, la suspension des ateliers collectifs et donc l'absence de participation.

CRITÈRES	Pourcentage	Nombre
HOMMES	57 %	34
FEMMES	43%	26
<b>Nationalité</b>		
Belge	76,6%	46
UE	3,3%	2
Hors UE	20%	12
<b>Niveau d'études</b>		
Sans diplôme	10%	6
CEB	10%	6
CE1D	23,3%	14
CESDD	21,67%	13
CESS	18,33%	11
Supérieur et universitaire	5%	3
Non reconnu ou inconnu	11,7%	7
<b>Issues en fin de module</b>		
Formation	31,7%	19
Emploi à la sortie	1,67%	1
Poursuite de l'action	38,33%	23
Sortie anticipée pour emploi	3,33%	2
Sortie non connue	1,67%	1
Abandon	36,7%	11



## 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.

Réinser accompagne les bénéficiaires vers 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 formation 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 Art. 60§7 sont engagées dans les services du CPAS de Liège ou sont mises à disposition d'utilisateurs externes (hôpitaux, administrations, asbl, etc.) avec qui le CPAS partage des valeurs communes comme le droit à la dignité humaine et le droit à l'intégration sociale.

#### 1.2. Chef de service

Delphine NUDA, Directrice de l'Action sociale et de l'Emploi. (En l'attente d'un nouveau responsable, Brice CHEN-SABBAN, arrivé en mars 2021)

#### 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

- 3 superviseuses
- 1 psychologue spécialisée en coaching
- 1 jobcoach (Convention cadre 2020 FOREM - CPAS)
- 24 assistants sociaux (entretien individuel, animation de groupe, formation)
- 17 accompagnateurs (13,85 ETP)
- 7 gestionnaires « mise à l'emploi » (6,4 ETP)
- 1 formatrice (groupe, individuel, testing)
- 9 agents administratifs dont 2 agents administratifs / d'accueil engagés sous contrat Art. 60§7.

### 2. Activités développées en 2020

En mars 2020 et pendant le premier confinement, le service « Accompagnement » a été fermé. Certains agents ont été affectés en renfort au Parc Astrid et d'autres ont assuré la mise à jour et la priorisation des dossiers.

L'activité « mise à l'emploi » a fonctionné de manière habituelle moyennant le respect des règles sanitaires et de protection.

Une tournante a été définie entre les travailleurs pour assurer une présence quotidienne dans les locaux tout en maximisant le télétravail.

#### Accompagnement avant l'emploi

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, assu-

rance maladie, etc.). Ce travail nécessite une formation continue des travailleurs en matière de législation sociale.

### Préformations

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 nécessaires 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 à revoir les contenus de formations et à mettre en place de nouveaux ateliers de suivi collectif (ateliers spécifiques par filière et ateliers multi-filières) pour les travailleurs pendant le contrat Art. 60§7, leur donnant ainsi une ouverture sur l'extérieur.

### Reliance

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.

### Suivi des personnes qui s'installent comme indépendants

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

### Convention Cadre Région Wallonne/CPAS/Forem

En 2020, 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.

### **3. Statistiques**

#### Au 31/12/2020

- **1.123** personnes suivies à l'accompagnement
- **364** suivies par la mise à l'emploi
- **1** indépendants en « couveuse »
- **8** contrats PFI
- **38** suivis d'emploi trouvé.

### **Travail de groupe et d'équipe**

Toutes les semaines, 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 termes de préparation à la mise à l'emploi.

En 2020, les formations ont été adaptées au contexte sanitaire :

Tableau récapitulatif des formations 2020	Nombre de participants
Agents de propreté (2 groupes)	19
Techniciennes de surface (Clean Team - 2 groupes)	19
Agents d'accueil : suspendu en 03/2020 - reprise en 10/2020	10
Agents administratifs (Bureautique) : suspendu - reporté	12
<b>Total</b>	<b>60</b>

### Agent de propreté

Groupe 1 du 03/02/2020 au 06/03/2020  
 Groupe 2 annulé suite au confinement  
 Groupe 3 du 14/09/2020 au 16/10/2020 (8 stagiaires suite aux mesures sanitaires Covid)  
 Groupe 4 initialement prévu du 30/10/2020 suspendu/reporté suite aux mesures sanitaires Covid

Les formations sont prévues dans un espace prévu à cet effet mis à disposition par la Province (Espace Ferrer - IPES Seraing).

### Clean Team

Groupe 1 du 10/01/2020 au 28/02/2020  
 Groupe 2 annulé suite confinement  
 Groupe 3 du 11/09/2020 au 30/10/2020 (8 stagiaires suite aux mesures sanitaires Covid)

### Employé de bureau

La formation a commencé le 09/03/2020 et a ensuite dû être suspendue.

### Agent d'accueil

la formation a commencé le 10/03/2020, a été suspendue mi-mars et a redémarré le 05/10/2020 en 2 groupes de 5 stagiaires d'abord en présentiel puis en distanciel et est toujours en cours.

Suite aux mesures sanitaires, la salle de réunion/formation de Réinser a été réaménagée en bureaux. Les groupes ont pu être accueillis

à l'IPES de Seraing, disposant de salles adaptées. Les formations ont bien sûr été adaptées en veillant au respect des mesures sanitaires : maximum 8 stagiaires, désinfection et port du masques, aération, régulière, etc.

### La Mise à l'emploi

Pour l'année 2020, **183** « emplois trouvés » ont été traités dont **91** débouchent sur un engagement.

**843** personnes ont été mises à l'emploi :

- **657** en Art. 60§7 dont **359** nouveaux engagements ;
- **186** en Art. 61 dont **64** nouveaux engagements.

La moyenne mensuelle de postes Art. 60§7 occupés en 2020 est de **359** pour une capacité budgétaire de **418** postes.

La psychologue a effectué **339** heures de coaching « Recherche active d'emploi » à visée professionnelle de suivi psychologique.

### Convention Cadre Forem/CPAS

**94** 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).

**9** 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.



## SERVICE ELIS

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

Le Service ELIS propose 4 secteurs d'activités : aides jardiniers, brico-dépannage, transport social, aides ménagères. 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 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 un transport social à des personnes en difficulté ;
- Contribuer au maintien à domicile des personnes en difficulté en collaboration avec les autres intervenants.

#### Aides ménagères

- Permettre aux bénéficiaires l'accès à une aide de type ménager dont le tarif est adapté aux revenus et ainsi de garder leur logement dans des conditions décentes ;
- Contribuer au maintien à domicile des per-

- sonnes en difficulté en collaboration avec les autres intervenants ;
- 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'accord économie sociale du SPW.

#### 1.2. Cheffe 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](mailto: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. Activités développées en 2020

### IDESS

En ce qui concerne les interventions en brico-dépannage, les heures prestées diminuent fortement en 2020 suite à la suspension des activités en intérieur due à la crise sanitaire. Néanmoins, sur base d'une autorisation établie par la région wallonne, certaines activités nécessitant une urgence d'intervention ont pu être organisées.

Une collaboration avec le Relais Energie du CPAS a également vu le jour fin d'année 2020 afin de fournir à la population liégeoise de l'électroménager de basse consommation énergétique.

Durant le premier confinement, du 16/03/2020 au 18/06/2020, un certain nombre d'agents ont renforcé les équipes d'intervention du CPAS pour le travail à effectuer sur les différents

sites. Les ouvriers sont aussi venus en renfort dans le dispositif mis en place par la Ville de Liège pour assurer la logistique et le transport des colis alimentaires ou repas préparés pour les publics précarisés par la crise sanitaire.

Durant la crise, l'activité jardinage a pu être maintenue et ce, moyennant une mise en place de mesures préventives et de protection spécifiques.

Le secteur du transport social quant à lui s'est maintenu et s'est développé grâce aux synergies avec la Ville de Liège établies durant la crise et qui sont amenées à perdurer.

Durant la crise, la visibilité du service s'est amplifiée au travers d'un travail de communication vers les publics visés et ce, par le biais de différents canaux (réseaux sociaux et publicités auprès des service d'urgence sociale). Le service a donc malgré tout amélioré sa visibilité auprès des publics précarisés de la Ville.

### Le nombre d'heures facturées, chiffre d'affaire, nombre de clients et pourcentage de public cible par activité

	Brico-dépannage	Jardinage	Transport social
<b>Nombre d'heures facturées</b>	3040,75 h	2.496,36 h	2.064,01 h (+ 24.013km)
<b>Chiffre d'affaire</b>	432.011,80 €	28.216,19 €	20.214,01 €
<b>Nombre de clients</b>	245	172	232
<b>Pourcentage public-précarisé</b>	94,29%	97,09%	96,60%

Répartition des clients par taux horaire et par activité			
	10,10 €/heure	12,10 €/heure	15,00 €/heure
<b>Brico-dépannage</b>	79,08%	13,47%	9,39%
<b>Jardinage</b>	65,12%	31,98%	6,39%

Transport social	
<b>De 2,70 à 3,60 €/A-R</b>	33,79%
<b>De 4,60 à 5,10 €/A-R</b>	12,33%
<b>De 6,40 à 7,50 €/A-R</b>	14,15%
<b>De 8,60 à 9,10 €/A-R</b>	5,94%
<b>De 9,60 à 9,90 €/A-R</b>	33,79%



Durant l'année 2020, le service a accueilli **25** personnes sous contrat Art60§7 dont **17** aides techniciens et **8** transporteurs sociaux. Hors de ces **25** agents, **4** contrats d'aides techniciens et **5** contrats de transporteurs sont toujours en cours.

Le recrutement d'ouvriers polyvalents / jardiniers sous contrat de travail Art. 60§7 a été impacté par la crise sanitaire, ramenant l'équipe à un effectif de **4** agents Art. 60§7 en fin d'année.

### Aides ménagères

En 2020, **18** aides ménagères sous contrat Art. 60§7 ont travaillé dans le service dont **6** effectives durant les 6 premiers mois de l'année. La crise a cependant eu un impact sur la continuité du service.

Tout comme les ouvriers polyvalents, les aides ménagères ont été d'un précieux soutien aux équipes internes à l'institution pour venir en renfort quand cela s'est avéré nécessaire. En parallèle, le service a toutefois répondu aux attentes de **141** clients.

Le service a facturé **4227,42** heures pour une recette de **24.501,17 €**.

### Répartition des clients par taux horaire

	% clients
<b>2,50 € /heure</b>	12,92%
<b>3,50 € /heure</b>	15,65%
<b>4,50 € /heure</b>	13,60%
<b>5,50 € /heure</b>	10,88%
<b>6,50 € /heure</b>	13,61%
<b>7,50 € /heure</b>	12,93%
<b>8,50 € /heure</b>	4,08%
<b>9,50 € /heure</b>	16,33%

Le taux annuel moyen est de **6,34 €**.

### Répartition des clients par tranche d'âge

	% clients
<b>21 à 30 ans</b>	3,55%
<b>31 à 40 ans</b>	5,67%
<b>41 à 50 ans</b>	7,80%
<b>51 à 60 ans</b>	22,70%
<b>61 à 70 ans</b>	21,28%
<b>71 à 80 ans</b>	20,57%
<b>81 à 90 ans</b>	14,18%
<b>91 à 100 ans</b>	3,55%
<b>101 à 110 ans</b>	0,71%

Le travail de l'accompagnateur social est quant à lui resté le même pendant la crise, si ce n'est que les visites aux domiciles des bénéficiaires n'ont plus pu s'effectuer en raison des mesures sanitaires.

## C. DÉPARTEMENT DES URGENCES SOCIALES

### DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE (DUS)

#### 1. Présentation générale du dispositif

##### 1.1. Missions

Le service d'urgence sociale apporte, sans délai, une réponse aux situations sociales exigeant une intervention immédiate telles que, de manière non-exhaustive :

- Les problèmes d'hébergement ;
- Les problèmes alimentaires ;
- Les problèmes de santé ;
- Les situations de crise, de détresse sociale et psychologique ;
- Les conflits (enfants maltraités, victimes de violence conjugales, etc.) ;
- Les sinistres.

Il est présent également pour appuyer les services de Police lorsqu'ils sont confrontés à une situation d'urgence sociale, principalement en dehors des heures d'ouverture des services sociaux habituels. Le service d'Urgence sociale intervient donc immédiatement et « sur place » dès que la situation le requiert.

Par l'intermédiaire de sa responsable, le service est en charge :

- Du projet « **Hébergement d'urgence** » dont il est l'opérateur principal, s'occupant ainsi de la gestion des lits d'urgence en Maison d'accueil. Durant l'année 2020, le projet s'est limité au premier trimestre en raison de la crise sanitaire.
- De l'organisation de l'Abri de nuit supplétif (Plan Grands Froids). Le service en assure la gestion quotidienne et le CPAS assure le suivi financier du projet ;
- De la gestion du projet « **Dispositif d'urgence sociale** » du RSPL ;
- De la gestion du projet « **Dispositif d'ur-**

**gence sociale** » du plan de cohésion sociale (PCS).

##### 1.2 Cheffe de service

Paula SALAZAR, attachée spécifique, responsable de service

##### 1.3. Coordonnées du service

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

##### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable
- 1 psychologue
- 5 assistants sociaux
- 5 éducateurs (dont 1 affecté au projet Housing led du RSPL)
- 1 agent administratif

#### 2. Activités développées en 2020

- Organisation et gestion de l'Abri de nuit supplétif durant toute l'année.

Habituellement prévu durant la seule période hivernale, il a dû être maintenu toute l'année, à l'exception de la période de fermeture des Abris durant le premier confinement à savoir du 19 mars au 2 juin, afin d'assurer la même capacité d'hébergement tout en respectant les règles de distanciation sociale. Durant la fermeture des abris, les équipes ont été mobilisées dans la mise en place du collectif Astrid ;

- Participation au « Plan Canicule » mis en place par le RSPL et par la Ville, distribution des bouteilles d'eau dans les services et à la rue durant le week-end ;
- Participation au projet et au groupe Technique

Tranquillité Publique et Santé Mentale, qui a été maintenu, notamment en visio-conférence ;

- Participation active lors du déclenchement des Plans catastrophes en collaboration avec le Service Social Communal ;
- Prise en charge en urgence des personnes victimes de sinistres (13 en 2020), suivi et accompagnement en collaboration avec le Service Social Communal et le Relais logement notamment ;
- Participation au projet « Fusion Liège » ;
- Travail de « référent transitoire » par la psychologue du dispositif pour assurer le transfert de personnes souffrant de problèmes de santé mentale (au sens large) de la 1<sup>ère</sup> ligne vers la 2<sup>ème</sup> ligne ;
- Participation à l'élaboration du projet « lit halte-soins » et à sa mise en place en dégageant du temps de travail de la psychologue du service. Il s'agit d'un rôle de facilitateur dans les rapports avec notre institution, de l'analyse des demandes et d'assurer le suivi de la personne pendant et après le passage dans le lit.

### Covid 19

Le contexte de la crise sanitaire liée au Covid-19 et sa gestion a amené le Service d'Urgence sociale à multiplier ses missions en s'associant à :

- La distribution des tentes à l'Abri de Nuit rue sur la Fontaine ainsi que dans nos locaux lors des permanences du service ;
- L'aménagement des containers sur le site de Saint Joseph pour y organiser le confinement de personnes SDF contaminées ;
- L'ouverture des douches à l'abri de nuit de Liège durant sa période de fermeture ;
- La distribution de « kits » pour les personnes Covid positives qui ont été hébergées dans les logements d'urgence et les containers ;
- La logistique déployée pour la mise en place de l'hébergement temporaire des sans-abri au Parc Astrid ;

- Au suivi logistique et social des personnes sans-abri diagnostiquées positives à la Covid-19 logées à l'hôtel ainsi que dans les différents types d'hébergements proposés comme les logements de crise destinés aux personnes SDF confirmées positives à la Covid-19 qui sortaient de l'hôpital et nécessitaient un confinement ;
- Au suivi logistique des hébergements des femmes victimes de violences conjugales (hôtel et rue du Port), et dont le suivi social était assuré par le CVFE ;
- La constitution de l'équipe sociale mobile au Parc Astrid ;
- La Task Force Logement qui perdure et qui ambitionne de trouver des solutions de logement/hébergement pour les personnes SDF. Celle-ci a permis, de juin 2020 à mars 2021, le relogement de **44** personnes ;
- La logistique dans la mise en place du centre Croix-Rouge ouvert au Parc Astrid (Hall des Foires) pendant le premier confinement afin de prendre en charge les personnes sans abri diagnostiquées positives ;
- La cellule de référents mise sur pied afin de reloger les personnes sortant de l'hôtel ;
- La prise en charge de l'hébergement et de l'encadrement des personnes considérées comme fragiles (passage du Parc Astrid vers l'hôtel Campanile via la procédure de réquisition) ;
- La mise en place d'une permanence sociale à l'Abri de nuit rue sur la Fontaine durant sa fermeture pour distribuer de couvertures, de gaufres, du café et de tartines.

### 3. Statistiques 2020 propres au service

L'équipe du Service d'Urgence sociale est intervenue pour **853** personnes différentes en 2020 (en jour et en nuit), ce qui représente **2.561** visites d'usagers, **522** missions en nocturne et **21.856** démarches effectuées pour, par et/ou avec les personnes rencontrées (entretiens, déplacements, accompagnements, etc.).

Année	2019	2020
Nombre de visites durant les heures de bureau	3.994	2.561
Nombre de démarches/orientations effectuées durant les heures de bureau	19.490	17.324
Nombre d'interventions nocturnes	522	519
Nombre de démarches effectuées en nocturne	4.161	4.532
Nombre de personnes différentes reçues pendant les heures de bureau	1.423	853
Nombre de personnes différentes ayant fait l'objet d'une intervention nocturne	247	122
Nombre d'hommes	908	560
Nombre de femmes	515	293

Les quelques chiffres exposés dans le tableau précédent nous permettent de constater une diminution du nombre de visites durant les heures de bureau ainsi que du nombre de personnes différentes reçues. Toutefois le nombre de démarches réalisées en journée s'est maintenu.

Ceci peut s'expliquer d'un côté par le confinement qui a rendu les citoyens moins enclins à se déplacer et d'un autre côté par le nombre de sollicitations par téléphone qui a lui augmenté. Malgré une baisse de fréquentation « physique » des usagers, le service a continué à réaliser les démarches et orientations par téléphone.

L'année 2020 a été particulière avec la multiplication et la diversification des tâches du service. Elle a eu des aspects véritablement positifs dans le travail quotidien. A titre d'exemple, l'amplification et le renforcement des liens partenariaux et de coopération dans la recherche de solutions d'hébergement pour un public très précarisé est à souligner.

Le service de l'Urgence sociale reste ouvert en permanence quel que soit le jour, l'heure ou le contexte sanitaire.

### Logements d'urgence

Les deux unités d'hébergement d'urgence peuvent accueillir jusqu'à 4 personnes et être adjointes pour accueillir un ménage allant jusqu'à 8 personnes.

Elles ont été mises sur pied au cours du premier semestre 2019. Les logements ont été aménagés et équipés avec le soutien de notre service de travaux, en collaboration avec l'ASBL Fleur Social et la Ville de Liège.

Les deux logements constituent des réels outils d'action pour le service, dans la gestion des situations impliquant de familles. Ils s'inscrivent en réelle complémentarité aux Abris de nuit et permettent de répondre aux nombreux besoins en matière d'hébergement d'urgence.

Une convention d'occupation à titre précaire a été créée pour accompagner légalement les droits et obligations de chaque acteur, CPAS et usagers.

### Quelques chiffres

Année	Nombre de personnes hébergées	Nombre de conventions signées
2019	5 adultes et 3 enfants	3
2020	8 adultes et 10 enfants	6

	Durée du séjour	Et après le logement d'urgence ?	Déclencheur de l'hébergement en urgence
Convention 1	Du 20-05-2019 au 12-02-2020	Logement social	Incendie
Convention 2	Du 21-05-2019 au 20-06-2019	Appartement privé	Incendie
Convention 3	Du 22-11-2019 au 6-12-2019	Logement de transit	Violences conjugales
Convention 4	Du 8-04-2020 au 22-04-2020	CVFE	Violences conjugales
Convention 5	Du 23-04-2020 au 3-06-2020	CVFE	Violences conjugales
Convention 6	Du 29-04-2020 au 5-06-2020	CVFE	Violences conjugales
Convention 7	Du 12-06-2020 au 14-09-2020	Logement de transit	Expulsion
Convention 8	Du 23-06-2020 à présent	-	Expulsion
Convention 9	Du 18-09-2020 au 18-02-2021	Appartement privé	Famille en situation de sans-abrisme temporaire

### Abri de nuit ASBL

L'Abri de Nuit de Liège a connu une période de fermeture du 19 mars au 1er juin 2020 durant le premier confinement.

Durant cette fermeture, les agents sont restés très actifs.

Une distribution de **212** tentes a été mise en place au départ de l'Abri de Nuit.

Le personnel de l'Abri a été fortement sollicité dans le cadre du collectif Astrid avec une offre de services variée : distribution de repas, permanence médicale, service de douches. Ce dernier, géré par les éducateurs de l'Abri, a été proposé moins de 15 jours après la fermeture du bâtiment. Peu après, cette offre s'est étendue et les éducateurs ont proposé un service douches au départ du site de l'Abri de Nuit.

L'Abri de Nuit a réouvert le 2 juin avec une capacité limitée (13 lits+2 lits d'urgence) afin de respecter les mesures d'hygiène en vigueur.

Afin de pouvoir conserver une capacité identique à pareille époque, l'offre a été étendue sur le site de l'abri supplétif de la Caserne Saint-Laurent qui peut accueillir jusqu'à 14 usagers. Des moyens financiers divers ont été mobilisés (Wallonie, SPP IS) pour permettre de maintenir cette extension toute l'année.

Pour la mise en place du Plan Grands Froids 2020-2021, il a fallu se réinventer. En effet, au regard des mesures de distanciation en vigueur, il était impossible d'augmenter la capacité d'accueil rue Sur-la-fontaine. Une structure supplémentaire implantée à **Don Bosco** (d'une capacité de 31 lits) a pu être ouverte. Il s'agit d'une prouesse tant pour la mobilisation des moyens financiers que des infrastructures nécessaires.

### Site de la rue Sur-la-Fontaine - Occupation

Ces chiffres couvrent **291** jours d'ouverture à la place des **365** habituellement les autres années.

**573** personnes différentes ont été hébergées à l'Abri de Nuit en 2020, dont **500** hommes et **73** femmes, pour un total de **4.947** nuitées. Ce nombre de nuitées représente un taux d'occupation moyen de **17** personnes chaque nuit. 13 % des usagers sont des femmes, 87 % des usagers sont des hommes et 1,2 % sont des mineurs d'âge.



### Site supplétif de la Caserne Saint-Laurent

Du 2 juin (réouverture) au 14 novembre 2020 (veille du début du Plan Grands Froids 2020-2021), **14** lits supplémentaires dont **4** lits femmes et **10** lits hommes ont été disponibles sur le site de Saint Laurent.

**509** femmes et **1.651** hommes ont été accueillis pour un total de **2.160** nuitées durant **166** nuits d'ouverture. Cela représente une moyenne de 13,01 hébergés par nuit. Le taux moyen d'occupation est donc de 93 %. Le taux d'occupation n'est pas le même pour les hommes que pour les femmes. Pour un maximum de **664** nuitées femmes disponibles, **509** ont été utilisées. Cela représente une moyenne de 76,65 % d'occupation. Pour un maximum de **1.660** nuitées hommes disponibles, **1.651** ont été utilisées. Cela représente une moyenne de 99,5 % d'occupation.



## ANTENNE SDF

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

La Cellule SDF constitue la porte d'entrée du CPAS pour le public en situation de sans abris. Elle a pour mission de répondre aux demandes d'aide financière et/ou médicale introduites par tout citoyen en situation de sans abris sur le territoire liégeois ou pour lequel le CPAS de Liège est compétent, et ce dans le respect des lois qui régissent les CPAS.

La Cellule SDF a également en charge la gestion des dossiers sociaux de deux maisons d'accueil présentes sur le territoire de Liège.

Concrètement, la Cellule SDF :

- Assure les permanences sociales et la gestion des dossiers ;
- Assure le suivi social et financier des personnes hébergées aux Sans Logis Hommes et Sans Logis Femmes ;
- Assure le travail lié aux adresses de référence ;
- Favorise, autant que faire se peut, l'intégration sociale des bénéficiaires via une remise en ordre administrative et l'accès à un revenu ;
- Participe activement aux suivis transversaux organisés autour des usagers ;
- Assure un lien et un suivi pour les différents intervenants actifs autour des situations individuelles.

#### 1.2. Cheffe de service

Florence PETERS, responsable f.f.

#### 1.3. Coordonnées du service

Rue du Vertbois, 88 - 4000 LIÈGE  
Tel : 04/220 69 05  
Courriel : cellule.sdf@cpasdeliege.be

### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service
- 1 superviseur (0.5 ETP)
- 11 assistants sociaux (10.8 ETP)
- 3 éducateurs (3 ETP)
- 4 agents administratifs (4 ETP)
- 2 agents administratif sous contrat Art. 60§7

### 2. Activités développées en 2020

Durant l'année 2020, suite à la fin du premier confinement, la Cellule SDF a participé à l'élaboration du projet « Task Force Logement » mis en place avec d'autres services du CPAS, le Plan de Cohésion Sociale, le Relais Social du Pays de Liège et le CASS.

La Cellule SDF a également participé au recensement des personnes en situation de sans-abris selon les critères établis par ETHOS Light.

Enfin, la collaboration avec le Relais Santé du CPAS de Liège a été intensifiée via l'infirmier communautaire. L'objectif de cette collaboration est de permettre aux personnes SDF de pouvoir bénéficier de soin de santé, mais surtout de pérenniser le suivi médical.

### 3. Statistiques 2020 propres au service

#### Nouvelles demandes

**1.655** nouvelles demandes ont été introduites à la Cellule SDF en 2020. Cela représente une augmentation de 9,49% par rapport à 2019.

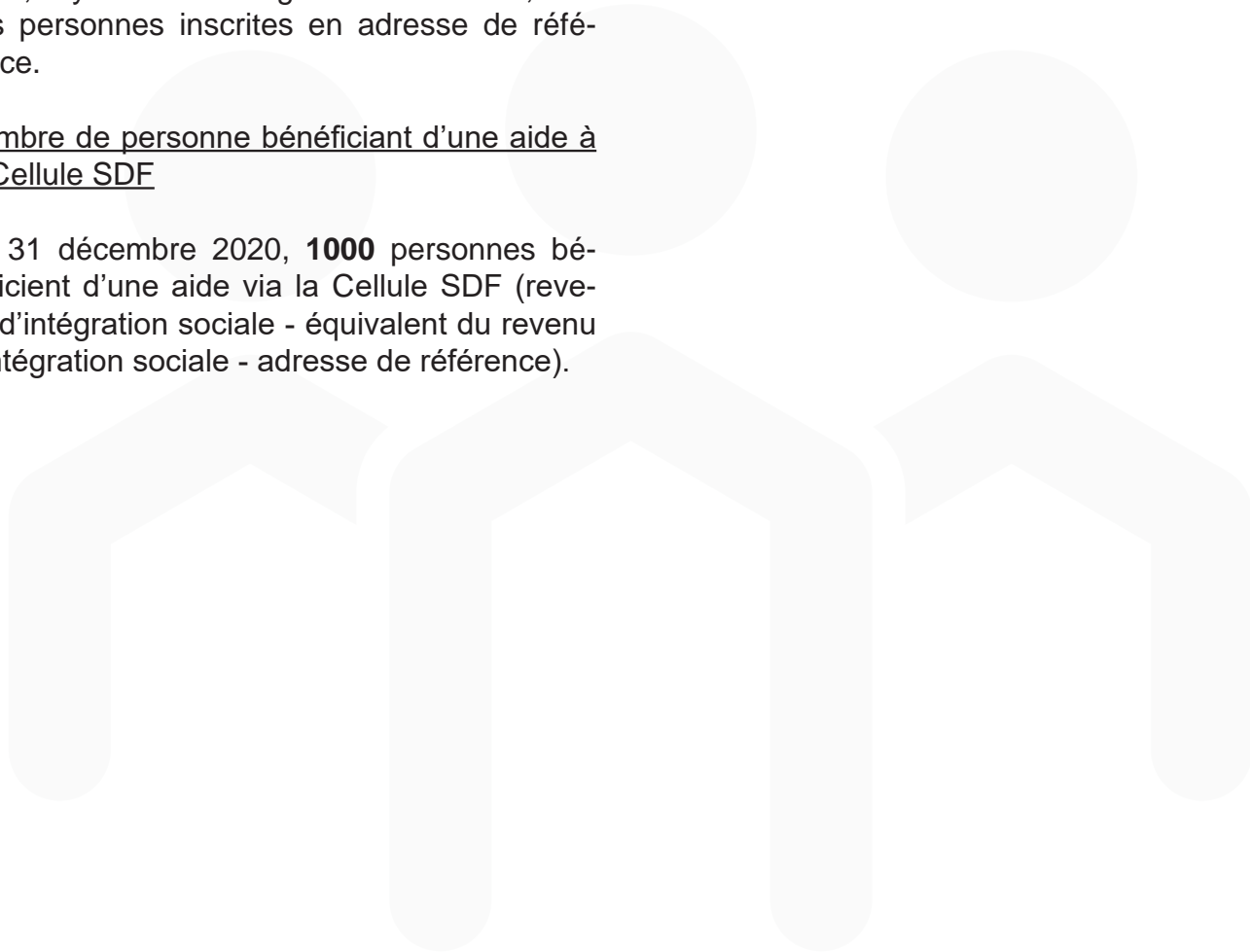
### Adresses de références

Nombre de personnes inscrites en adresse de référence									
2016		2017		2018		2019		2020	
Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.
620	682	682	650	659	700	700	768	768	869

Entre le 1er janvier 2020 et le 31 décembre 2020, il y a eu une augmentation de 13,15% des personnes inscrites en adresse de référence.

### Nombre de personne bénéficiant d'une aide à la Cellule SDF

Au 31 décembre 2020, **1000** personnes bénéficient d'une aide via la Cellule SDF (revenu d'intégration sociale - équivalent du revenu d'intégration sociale - adresse de référence).



## RELAIS LOGEMENT

### 1. Présentation générale du service

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 consistent en :

- **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** sur base des critères de salubrité et sécurité du Code Wallon 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 termes de surconsommation d'énergies, axées sur le comportement du consommateur en collaboration avec le Relais Energie ;
- En collaboration avec le Dispositif d'Urgence Sociale du CPAS, 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 Relais Logement se charge 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 pour le public bénéficiaire du RI ou d'une aide sociale, 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 socié-

tés 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.

Concrètement, le Relais Logement :

- Gère les logements de transit, les logements d'insertion, les chambres de la Maison Solidaire (habitats collectifs) ;
- Organise des ateliers de recherche logement pour les bénéficiaires du RIS ou d'une aide sociale occupant un logement présentant des problèmes techniques et accompagne ses usagers dans la négociation avec les propriétaires et les différentes visites de logement ;
- Effectue le contrôle, au niveau 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 ;
- Développe la pédagogie de l'habitat auprès des locataires, propriétaires et travailleurs sociaux ;
- 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 (art. 123) 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 ;
- Organise 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 ».

## 1.2. Cheffe 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 chef de bureau spécifique f.f.
- 7 travailleurs sociaux (6 ETP)
- 3 administratifs (2,50ETP)
- 1 agent administratif animation atelier (1 ETP)
- 1 agent administratif Art. 60§7 animation atelier (1ETP)
- 2 ouvriers polyvalents sous contrats Art. 60§7 (2ETP)
- 1 technicien-ne de surface sous contrat Art. 60§7 (1ETP)
- 2 techniciens logement (1,8 ETP)

## 3. Activités développées en 2020 et statistiques

### 3.1. Activités développées

#### Logements de transit

Le CPAS de Liège dispose de nouveau de **20** logements de transit.

Les sociétés de logement social ont chacune mis à disposition 4 logements pour combler la perte du site de Naniot, qu'il a fallu remettre en ordre et meubler avant location.

La pandémie de la Covid-19 a mis en suspend les activités « habituelles » du service durant 3 mois.

Malgré ce contexte, **33** ménages (**139** personnes dont **73** enfants) ont pu en bénéficier. Ainsi, 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.

Parmi le public installé dans les logements de transit :

- **4** ménages occupaient un logement non-conforme ou frappé d'un arrêté d'inhabitabilité ;
- **3** ménages victimes d'un incendie ont pu être relogés en urgence ;
- **3** ménages victimes de violences conjugales avec un suivi CVFE ont été relogés;
- Les autres situations ont concerné des séparations de couples ou des ruptures familiales, des sorties de Maisons d'accueil ou d'hôpitaux, des expulsions, fins de bail, situations d'errance en rue...

Sur les **33** ménages accompagnés par une l'équipe éducative :

- **3** ont obtenu un logement social par voie classique ;
- **10** ont trouvé un logement adapté à leurs revenus et à leur composition familiale dans le secteur privé dont 1 via la campagne Devenir Propriétaire Solidaire ;
- **12** de ces ménages ont bénéficié d'un suivi post-hébergement.

#### Logements d'insertion

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

#### Les « Maisons solidaires »

Le projet des Maisons solidaires, porté par le Relais Logement et l'ASBL Habitat Service, ne semblait plus être adapté aux objectifs initiaux et a pris fin. Le bâtiment va être transformé en logements de transit pour personnes isolées.

## L'aide au relogement

Suite à la pandémie, les activités ont été suspendues durant 3 mois. Néanmoins, **168** ménages ont été accompagnés dans leur recherche de logement ou dans une médiation avec leur propriétaire, soit en vue d'adapter leur logement, soit pour répondre à une difficulté financière, technique ou à un besoin de réseau ou de conseils. Dans le cadre des dérogations aux critères d'attribution d'un logement social, le Relais Logement a instruit **2** demandes et suivi **13** familles dans le cadre des ménages accompagnés. **45** ménages ont été relogés dans un logement privé, **38** ont décidé d'abandonner leurs recherches.

Avec la pandémie, les personnes participant aux ateliers de recherche logement n'ont pas pu être réunies en groupes et le suivi s'est transformé en suivi individuel. Les animateurs reçoivent 6 à 7 personnes par matinée d'atelier soit environs 56 personnes par semaine.

La permanence juridique « logement » a toujours lieu un lundi sur deux grâce à une collaboration avec le Bureau d'Aide Juridique.

### Le Relais logement s'implique dans différents groupes de travail

- Sous-commission «Habitat» du Plan de Cohésion sociale de la Ville de Liège ;
- Campagne «Devenir Propriétaires Solidaires» ;
- Dispositifs « Housing First » et « Capteur logement » portés par le Relais Social du pays de Liège.

### Missions spécifiques liées à la situation sanitaire

Lors du premier confinement, le Relais Logement a participé à la réflexion autour de la question des personnes SDF sortant de l'hôpital devant rester en quarantaine et celles dont la santé ne leur permettait pas de rester en rue.

Le service a alors remis en activité le site de Naniot, avec l'accord de la Ville. En une journée, 5 logements ont été nettoyés et réaménagés afin de pouvoir accueillir les personnes hébergées depuis longtemps à l'hôtel car en danger si elles restaient en rue, et les personnes qui devaient rester en quarantaine dans un lieu clos car elles avaient contracté le virus.

Le service a travaillé collégalement avec la Régie des Travaux, le Service d'Entretien et le Service Logistique pour remettre les logements de Naniot en état. L'urgence sociale et le Relais Santé sont également intervenus dans le dispositif.

Le suivi de ces personnes n'a pas toujours été facile (situations compliquées, équipe réduite pour pouvoir aller en renfort dans les autres services...) mais a été assuré de manière à rechercher des logements afin qu'elles puissent quitter le site et s'installer dans de meilleures conditions de vie.

En ce qui concerne les occupants des logements de transit et les bénéficiaires des ateliers de recherche, le service a continué la recherche de logement à distance pour les maintenir en mouvement et rester à leur écoute tout au long de cette période difficile.

## 3.2. Statistiques pour l'année 2020

### • Logements de transit

Logements occupés	Personnes accueillies	Enfants accueillis
33	139	73

• **Site des Prébendiers et sites extérieurs  
(Maison liégeoise et Logis social)**

Composition des logements	Studio	1 chambre	2 chambres	5 chambres	Total	Logements occupés en 2020
	3	4	12	1	20	33

Nombre d'occupations	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total
33	66	73	139

Isolés	Familles monoparentales	Familles	Couple
9	18	5	1
Femmes : 1 Hommes : 8	Femmes avec enfants : 18 Hommes avec enfants : 0		

Bénéficiaires du RI ou AS	Chômeurs	Travailleurs	Allocation d'handicap	Indemnités de mutuelle	Pension	Autres
29	1	1	0	2	0	0
<b>Moyenne de temps d'occupation : 147 jours soit 4,8 mois</b>						

Garanties locatives	PI
6	9

**- Aide à la recherche logement**

Visites Techniques : salubrité-sécurité

Nombre de visites effectuées	Nombre de logements non conformes
528	79

**- Aide au relogement : un total de 168 ménages suivis**

Nombre de dossiers	Nature des interventions	Composition des ménages	Nombre ateliers	Nombre de participants
168	<ul style="list-style-type: none"> <li>110 visites techniques</li> <li>30 arrêtés d'inhabitabilité</li> <li>6 avis de non-conformité de la DGO4</li> <li>3 urgences (incendie)</li> <li>5 autres suivis</li> <li>1 jugement par défaut</li> <li>13 ménages accompagnés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Couples : 7</li> <li>Isolés : 49</li> <li>Familles : 51</li> <li>Familles monoparentales : 61</li> </ul>	139	574  Pour 122 participants



<b>Nombre de ménages relogés dans le privé</b>	45
<b>Nombres d'abandon des ateliers</b>	38
<b>Travaux effectués dans le logement</b>	2
<b>Ménages ayant refusés l'aide à la recherche de logement</b>	17

<b>Dérogations introduites</b>	<b>Dérogations accordées</b>	<b>Garanties locatives</b>
2	0	20

<b>Nombre d'arrêté d'inhabitabilité/an</b>	132
<b>Nombre d'abrogation/an</b>	163
<b>Octroi Permis de location</b>	79
<b>Refus permis de location</b>	117



## 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. La priorité est donc donnée à la santé.

#### 1.2. Cheffe 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 - Infirmière en santé communautaire (0,90 ETP)
- 7 assistants sociaux (5,90 ETP dont 2,80 ETP mis à disposition par la Ville de Liège dans le cadre du Plan de Cohésion sociale)
- 2 infirmières sociales (1,90 ETP)
- 2 médecins à la vacation dont un en qualité de médecin conseil
- 5 agents administratifs (5 ETP)
- 1 agent administratif mis à disposition par la Ville de Liège dans le cadre du Plan de Cohésion sociale (1 ETP)
- 2 agents administratifs (2 ETP sous contrat Art. 60§7)

### 3. Activités développées en 2020

Malgré la crise sanitaire, les activités du service ont été maintenues bien qu'adaptées en fonction des confinements et de la priorisation de certaines actions.

A ce titre, les actions prioritaires sont restées l'aide médicale pour les autochtones<sup>1</sup> (dont les personnes SDF), pour les personnes en séjour illégal et les demandeurs d'asile via la délivrance de tickets permettant la prise en charge financière des soins.

Par contre, le Relais Santé n'a pas pu maintenir son activité en lien avec une offre de bilans de santé pour les personnes aidées par le CPAS vu la limitation des contacts avec usagers.

#### Fonctionnement - spécificité du travail social et activité infirmière en santé communautaire

Durant les périodes de confinement, le Relais Santé a poursuivi malgré tout son objectif premier qui est de fournir un accueil inconditionnel à toutes personnes en situation de précarité et présentant une problématique dans l'accès aux soins.

Les permanences ont été adaptées. Les assistants sociaux ont pris contact avec l'ensemble de leurs bénéficiaires suivis en aide médicale urgente pour leur expliquer individuellement comment la prise en charge allait être adaptée. Le service a maintenu une permanence téléphonique quotidienne et un accueil en présentiel si nécessaire pour répondre aux demandes des usagers et des prestataires. Les procédures ont été adaptées afin de répondre aux impératifs sanitaires sans compromettre, pour ce public fragile, le besoin fondamental qu'est l'accès aux soins.

#### Développement de « MédiPrima »

Cette année 2020 devait voir le déploiement massif de la phase 2 de MédiPrima via le ralliement des médecins généralistes liégeois ayant choisi d'y collaborer. La crise sanitaire a gelé ces travaux et les réflexions qui devaient les accompagner.

<sup>1</sup> Personne belge ou assimilée ouvrant normalement un droit mutuelliste mais généralement non affiliée au moment de leur sollicitation.

### **Gestion centralisée de l'Aide Médicale Urgente**

Il a été convenu, fin 2020, qu'une nouvelle matière glisserait aussi dans les mains des assistants sociaux du Relais Santé : les dossiers d'AMU pour lesquels une aide sociale financière équivalente au Revenu d'Intégration Sociale est octroyée sur décision d'un jugement seront dorénavant gérés de façon globale au Relais Santé. Sont donc désormais regroupées au Relais Santé le suivi de l'AMU et de l'aide sociale financière (qui restait jusqu'ici au SADA).

### **Poursuite de la collaboration entre le Relais Santé et les antennes sociales de quartier et plus spécifiquement la Cellule SDF**

Les bénéficiaires présentant une difficulté (absence provisoire de couverture mutuelle, ...) sont orientés par les antennes sociales au Relais Santé 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.

La priorité est donnée à l'orientation du bénéficiaire afin de rétablir au plus vite sa situation, en matière d'accès aux soins. Il en va de même pour l'aide apportée aux antennes et aux services de l'administration sociale afin de donner un « éclairage » santé de certains suivis.

### **Groupe de travail « Santé des Usagers » en collaboration avec la coordination du Relais Social du Pays de Liège (RSPL)**

Cette action n'a pu être maintenue en 2020. Néanmoins elle s'est déclinée sous d'autres approches davantage opérationnelles, nécessitant une collaboration accrue entre partenaires de terrain.

L'implication du Relais Santé dans le Collectif Astrid 2020 au niveau du poste médical en est un exemple. Les échanges en visio-conférence hebdomadaire pendant le confinement du printemps pour assurer les suivis des usagers en est aussi une belle traduction.

Il en est de même pour la poursuite des échanges avec les partenaires tout au long de l'année pour répondre au mieux aux besoins des usagers pour qui l'accès aux soins était encore plus difficile qu'antérieurement du fait de la crise sanitaire.

### **Développement du suivi infirmier au Relais Santé et collaboration interne ou externe**

Le travail d'approche et d'accroche du public SDF a pu se voir renforcé cette année par le travail des infirmières sociales (une infirmière supplémentaire entrée en fonction en janvier 2020).

Malgré les périodes de confinement, ce travail s'est développé.

A cet égard et dans la mesure du possible vu contexte sanitaire, des nouvelles collaborations ont vu le jour avec les partenaires du Plan de Cohésion sociale et du Relais social en proposant des permanences dans différentes structures ou en participant au Collectif Astrid ce printemps 2020 pendant le premier confinement.

Des accompagnements extra-muros se sont aussi développés. Le but étant d'accrocher le public autochtone / SDF là où il a ses « habitudes ». Progressivement, l'idée est de pouvoir l'/le (r-)accrocher vers un médecin généraliste, une maison médicale et que l'utilisateur puisse retrouver un suivi optimal.

Au niveau préventif, dès la mi-mars, les bilans de santé ont été suspendus mais l'infirmière a réorienté sa pratique vers le suivi du public tel que décrit ci-avant.

Cette activité s'est d'ailleurs développée, comme en attestent les chiffres au point 3, même s'ils ne traduisent pas réellement la charge que représentent ces suivis du public en situation de désaffiliation sociale extrême.

Enfin, le Relais Santé a proposé le vaccin de la grippe aux usagers de l'abri de nuit et des abris supplémentifs : **28** vaccins ont ainsi été administrés.

### Suivi des patients chroniques et gestion de la carte médicale

Tout au long de cette période de crise, afin de garantir un accès aux soins ininterrompu, le service a veillé au suivi méticuleux de cette action. **457** personnes relevant de l'aide médicale urgente présentent une ou plusieurs pathologies chroniques.

En fonction du maintien des conditions (et d'une relance tous les 92 jours), via une carte médicale qui leur est délivrée, ces personnes bénéficient d'un accès direct aux soins en relation avec leur(s) affection(s) durant l'ouverture de leur droit à l'aide médicale (AMH ou AMU).

Les collaborations avec le milieu hospitalier sont, elles, toujours aussi bonnes et fructueuses.

### Bilan de santé et Collaboration avec Cap Insertion/Antennes et les services d'insertion

Cette activité a été ralentie en 2020. Néanmoins jusqu'à mi-mars, des bilans de santé ont été proposés et dès que possible, l'infirmière a repris le suivi des dossiers toujours en cours.

**110** bilans (dont **28** pour Cap Insertion et 34 avis sur antenne) ont pu être réalisés en 2020.

### 3. Statistiques 2020

- **1.908** personnes différentes (**1.634** demandeurs d'asile et personnes en illégalité de séjour - 48 bilans de santé - 62 avis santé pour l'insertion et antennes et 164 autochtones)
- **15.561** visites
- **2.994** dossiers ouverts en aide médicale et bilans de santé soit 2624 dossiers actifs (dont **998** nouveaux dossiers) et **370** refus avec réorientation.
- **1.076** consultations et d'avis médicaux du médecin conseil
- **73** consultations médicales en lien avec le travail préventif
- **326** interventions infirmières/sociales pour le public autochtone
- **309** interventions infirmières pour les bilans de santé et les avis d'insertion
- **635** interventions infirmières

L'année qui vient de s'écouler met en lumière des données assez paradoxales où se conjuguent une baisse d'activité (et d'aide médicale par voie de conséquence) au vu des confinements mais aussi le développement de missions spécifiques infirmières avec le public issu de la grande précarité.

Les suivis sont quant à eux de plus en plus lourds. Ils représentent **635** entretiens individuels et/ou contacts de suivi avec des partenaires relais pour **274** dossiers différents pour le public autochtone. Ces chiffres ne représentent que difficilement la charge réelle pour les infirmières.

Les problèmes de santé mentale et/ou d'assuétudes avec absence totale de prise en charge et/ou décrochage sont nombreux.

Les autres données sont aussi impactées cette année par la crise sanitaire. Le nombre de dossiers ouverts est en diminution, ainsi que le nombre de dossiers actifs. Le nombre de

nouveaux dossiers est légèrement majoré, le nombre de refus quasi similaire

L'organisation des permanences a été revue en raison de la crise. La manière dont se sont organisés les contacts entre usagers et travailleurs aussi. Néanmoins, **1.098** entretiens/suivis sociaux et infirmiers ont été faits (en plus des entretiens liés à l'instruction des nouvelles demandes pour les assistants sociaux). Cette donnée n'est pas exhaustive car les contacts téléphoniques ne sont pas comptabilisés.

Pour ce qui est de l'activité médicale préventive, les chiffres traduisent d'eux-mêmes l'impact de la crise et de la suspension donc de cette activité. Pour l'action de notre médecin conseil, une baisse de **+ - 400** consultations est à noter par rapport à 2019.

Ces données chiffrées montrent néanmoins le maintien des actions tout au long de cette année 2020 chaotique et surtout combien le service au public a été maintenu envers et contre tout.

## RELAIS ÉNERGIE

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

Le Relais Energie du CPAS de Liège est un service du Département des Urgences sociales qui s'adresse à toute personne résidant sur le territoire de la Ville de Liège et rencontrant des difficultés relatives à la gestion de l'énergie au sein de son logement que ce soit en gaz, en électricité ou en eau.

Le service traite également les demandes d'allocations de chauffage et instruit les dossiers pour la prime Mébar de la Région wallonne.

Les actions menées s'inscrivent dans la lutte contre la précarité énergétique et hydrique à deux niveaux.

#### Actions curatives

Le Relais Energie :

- Négocie des plans d'apurement avec les fournisseurs (eau, gaz, électricité) ;
- Vérifie la bonne application des droits des bénéficiaires qui sont régis par la loi organique et autres (tarif social...) ;
- Réceptionne et traite des demandes d'allocation de chauffage (mazout et pétrole lampant) ;
- Organise la Clé (Commission locale pour l'énergie) en matière de gaz et d'électricité à la demande du gestionnaire de réseau Resa.

Suite à l'enquête sociale individualisée, le service peut proposer l'intervention de différents Fonds dont il dispose à savoir :

- En matière de gaz et d'électricité, l'intervention du Subside Fédéral (Loi du 04/09/2002) consistant à l'octroi d'une aide sociale financière accordée aux personnes dont la situation d'endettement est telle qu'elles ne

peuvent faire face malgré leurs efforts personnels au paiement de leurs factures de gaz et d'électricité ;

- En matière d'eau, l'intervention du Subside Régional (Fonds social de l'eau), consistant au paiement des factures débitrices envers le distributeur en l'occurrence la Cile ou faisant l'objet de procédures amiables ou judiciaires au sein de l'Etude ayant en charge le recouvrement des créances ;
- En matière d'allocation de chauffage, intervention du Subside Fédéral à raison de 210 € par ménage et par année civile soit du 1 janvier au 31 décembre à condition que le mazout soit le système principal de chauffage et que le demandeur réponde aux conditions de revenus ou de statut
- Concernant le pétrole lampant, une intervention forfaitaire de 210 € est octroyée.

#### Actions préventives

Après analyse des factures, lorsqu'une anomalie est détectée (surconsommation, sous consommation, index estimé), l'équipe des tuteurs est mobilisée.

Les tuteurs réalisent des visites à domicile afin d'identifier les problèmes techniques et/ou comportementaux et d'y apporter des solutions.

Ainsi, ils offrent une analyse complète du logement et assurent un appui technique en ciblant le comportement des usagers et l'équipement du bâtiment.

Dans certains cas, des travaux peuvent être envisagés en vue de réduire les consommations de gaz et d'électricité (entretien, réparation ou remplacement du système de chauffage ou de production d'eau chaude, pose ou remplacement d'un thermostat ou de vannes thermostatiques, achat d'électroménagers, achat d'ampoules économiques,...) .



Dans le cas d'un constat de surconsommation en eau, l'intervention du Fonds des améliorations techniques peut être sollicité pour le consommateur en difficulté de paiement ou bénéficiaire de l'aide sociale en vue d'une gestion rationnelle en eau.

La tutrice ayant une formation d'assistante sociale instruit les dossiers pour la prime Mébar octroyée par la Région wallonne permettant la réalisation de travaux pour une utilisation plus rationnelle de l'énergie et collabore avec le guichet de l'énergie.

Un accompagnement individuel peut être mis en place afin de vérifier que les conseils prodigués portent leurs fruits et que les problèmes sont bien résolus.

### 1.2. Chef de service

Geoffrey DIGNEFFE, chef de service spécifique ff

### 1.3. Coordonnées du service

Rue Foidart, 85 - 4020 LIÈGE  
Tél. : 04/349 38 91  
Courriel : [service.energie@cpasdeliege.be](mailto:service.energie@cpasdeliege.be)

### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de service
- 1 superviseuse
- 12 assistants sociaux (11,60 ETP)
- 2 assistantes sociales engagées pour une opération spécifique du 1/11/2020 au 31/12/2020
- 3 tuteurs énergie
- 1 ouvrier qualifié
- 5 agents administratifs dont 1 sous contrat Art. 60§7
- 1 agent d'accueil sous contrat Art. 60§7

## 2. Activités développées en 2020

Le début d'année a été difficile, au vu de la prise de connaissance de la diminution du Fonds gaz/électricité et de la crise sanitaire. En juin 2020, le service était informé de l'indexation du Fonds gaz/électricité, réclamée par de nombreux CPAS. Cela a permis au service de poursuivre ses missions prioritaires et d'élargir son champ d'action.

Ainsi, il a été décidé de mener deux actions spécifiques afin de mieux contrer la précarité énergétique rencontrée par la population liégeoise.

Sur base de l'enquête sociale et en collaboration avec les antennes sociales, il a été décidé d'octroyer un frigo à des bénéficiaires faisant l'objet d'un accompagnement par le service : **309** ménages liégeois se sont vus attribuer un frigo de catégorie A++ en remplacement de leur électroménager énergivore ou vétuste.

De plus, une distribution de kits énergie composés d'ampoules économiques et de multiprises a été réalisée par les services de première ligne (antennes sociales) ainsi que les services supports.

## 3 Statistiques 2020 propres au service

Au 31/12/2020, le nombre de dossiers actifs était de **1.087**.

**811** dossiers ont été ouverts pour des personnes qui ne s'étaient jamais présentées.

**1.387** personnes se sont présentées aux permanences physiques ou ont introduites leurs demandes par courrier ou par mail au vu des dispositions prises depuis le mois de mars 2020 dans le cadre de la pandémie.

### Fonds gaz/électricité

**572** ménages ont bénéficié d'une ou plusieurs aides curatives, **37** ménages ont bénéficié d'une ou plusieurs aides curatives et préventives et **48** ménages ont bénéficié d'une ou plusieurs aides préventives uniquement.

### Fonds social de l'eau

**773** demandes ont été traitées.

**612** demandes ont fait l'objet d'un octroi

**161** demandes ont fait l'objet d'un refus

**47** demandes ont été introduites et acceptées par la société distributrice CILE dans le cadre du FAT.

### Fonds social mazout

**870** demandes ont été traitées.

### Les Clé (commissions locales pour l'énergie)

Durant l'année 2020, **10** séances ont été organisées suite à une saisine du gestionnaire de réseau Resa.

**421** personnes ont été convoquées et **58** personnes se sont présentées.

### Mébar

**14** demandes ont été introduites.

### Tuteurs

L'équipe des tuteurs a réalisé **425** visites à domicile à la demande de leurs collègues du Relais énergie assurant la partie curative, des autres services internes de l'administration ainsi que des services externes.

## 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.

Le service s'adresse à toute personne domiciliée à Liège qui rencontre des problèmes de surendettement avec une attention particulière pour les bénéficiaires d'une aide prodiguée par notre Centre.

Le service offre deux types de médiation :

#### La médiation à l'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.

#### Le règlement collectif de dettes

Le règlement collectif de dettes est une procédure de médiation judiciaire. Pour bénéficier de cette procédure, la personne surendettée, seule ou avec l'aide du service, doit rédiger une requête et la déposer au Greffe du Tribunal du Travail. Si le service est désigné comme médiateur, les juristes procéderont à la mission que la loi du 05/07/1998 relative au règlement collectif de dettes leur confie : réception des déclarations de créance, élaboration d'un projet de plan de règlement amiable, suivi de la bonne exécution de celui-ci une fois homologué (plan amiable) ou ordonné par le juge (plan judiciaire).

#### 1.2. Chef de service

Florence JASPERS,  
Attachée spécifique, Juriste

#### 1.3. Coordonnées du service

Rue Foidart, 85 - 4020 LIÈGE.  
Tél. : 04/349 38 92  
Courriel : mediationdedettes@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe 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 (3,5 ETP)
- 3 agents administratifs (2,80 ETP) et un agent sous contrat Art. 60§7 (1 ETP)
- 1 adjoint au juriste (1 ETP)
- 1 agent d'accueil sous contrat Art. 60§7 (0,50 ETP)

## 2. Activités développées en 2020

### Règlement collectif de dettes

Le Président du Tribunal du Travail de Liège constate une diminution très importante des nouvelles demandes en règlement collectif de dettes en cette année 2020.

Il l'explique par deux raisons principales :

- Le confinement strict des surendettés, des créanciers qui se sont montrés plus indulgents, des services de médiation de dettes et des avocats ;
- La fracture numérique.

Il signale également qu'il faut s'attendre à une grosse augmentation du contentieux RCD dans les mois et années à venir, en prenant comme référence l'après crise financière de 2008.

### Médiation à l'amiable

Le constat est identique. Peu de nouvelles demandes pendant le confinement strict. Depuis juin 2020, le nombre de nouvelles demandes augmente.

Le service a par ailleurs pu constater que les entretiens en distanciel ainsi que la communication des pièces par courriel ne sont pas réalisables pour certains médiés (fracture numérique, langue, complexité du dossier, ...).

Les médiés sont de plus en plus demandeurs d'un suivi social mensuel et d'une guidance budgétaire.

Le confinement lié à la crise de la Covid-19 a engendré une diminution du nombre de dossiers traités. Cependant, selon le Président du Tribunal du Travail de Liège, les demandes vont exploser dans les mois à venir.

Outre sa mission curative d'aide spécialisée individuelle décrite ci-dessus, le service assure des activités de prévention du surendettement. Ces activités ont été gérées par une assistante sociale qui, à la demande des services spécialisés du CPAS ou d'associations liégeoises, a animé des actions organisées dans le cadre du Plan de Cohésion sociale de la Ville de Liège. Elles ont malheureusement pris fin le 31/12/2020 suite à une réorientation des missions de l'assistant social par la Ville de Liège autour du projet Médiation communautaire.

Enfin, aucune formation n'a pu être suivie par le service en raison de la crise sanitaire.

### **3. Statistiques 2020 propres au service**

Au 31/12/2020

- Médiation amiable : **377** dossiers actifs
- Règlement Collectif de Dettes (RCD) : **109** dossiers actifs.

Durant l'année 2020

- Médiation amiable : **129** dossiers indexés (nouveaux dossiers),
- RCD : **5** désignations du service par le Tribunal du Travail. Au 28/12/2020, le Tribunal comptabilisait **807** nouveaux dossiers. En 2019 et 2018, c'était respectivement **1.105** et **1.212** nouveaux dossiers.

## 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. Cheffe de service

Bénédicte CAROY, responsable  
(2021 : Laurence DUPONT)

#### 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

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

### 2. Activités développées en 2020

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, etc.) 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.

En 2020, les liens de coopération avec les antennes sociales ont été renforcés et l'équipe s'est vue stabilisée.

### 3. Statistiques

#### Nouvelles demandes en 2020 par mission

Aide sociale	52
Placement	2
MENA	10
RIS (mineures enceintes/charge enfants)	10
Tutelles	1
Naissances multiples	2
<b>Total</b>	<b>77</b>

**120** enfants ou jeunes pris en charge par le service.

Origine des nouvelles demandes

Secteur scolaire	0
Antennes et services de l'action sociale du CPAS de Liège	28
Services sociaux	7
Services médicaux	4
Bénéficiaires	25
SAJ/SPJ	1
Services aide à la jeunesse	4
Tuteurs (mineurs non étrangers)	6
Justice	2
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>

Nombre d'aides liées à l'activation sociale et à la lutte contre la pauvreté infantile **46**.

Total des dossiers actifs sur 2020 (anciens et nouveaux dossiers)

	Nombre de dossiers	Nombre d'enfants/jeunes aidés
MENA	26	26
RIS	22	42
Tutelles	8	8
Familles aidées en aide sociale	85	141
Placement	4	4
Naissances multiples	6	19
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>240</b>

**151** dossiers actifs sur l'année 2020

**240** enfants/jeunes aidés en 2020



## LE SERVICE RÉSIDENTIEL GÉNÉRAL « LA MAISON FAMILIALE »

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

Le Service Résidentiel Général (SRG) est agréé par la Fédération Wallonie-Bruxelles pour l'accueil et l'hébergement de 15 enfants, âges de 3 à 18 ans.

La Maison Familiale travaille essentiellement sous mandats du Service d'Aide à la Jeunesse (SAJ) et du Service de Protection de la Jeunesse (SPJ).

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

L'objectif directeur est un retour de l'enfant en famille et une poursuite de son insertion dans ses milieux de vie naturels, même si cela s'avère de plus en plus difficiles au fil du temps

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

#### Scolarité

La Maison familiale fonctionne avec diverses écoles, tous réseaux et types confondus. En cas de besoin, elle fait 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.

#### Thérapies et rééducations

Pour les prises en charge thérapeutiques et les rééducations, la Maison familiale travaille es-

sentiellement 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.

#### 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 de 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 une bibliothèque.

#### Santé

Nous travaillons avec la maison médicale du Laveu pour le suivi 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.

#### 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  
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 :

- 1 ETP éducatrice spécialisée
- 1 ETP éducateur A2 (à partir de novembre)
- 1 ETP cuisinier.ère
- 1 ETP chauffeur, accompagnateur social (jusque octobre)
- 1 ETP aide à la vie quotidienne.

Enfin, des renforts en personnel éducatif furent nécessaires pour faire face aux conséquences de la crise sanitaire. 1,5 ETP ont ainsi été engagés entre juin et octobre et du personnel d'autres services est venu en renfort pendant le premier confinement.

## 2. Activités développées en 2020

### Covid 19

La situation sanitaire en 2020 a conduit à l'annulation de nombreux projets, notamment les activités sportives, culturelles et de loisirs. Certaines activités ont néanmoins pu être reportées ou adaptées à la situation (modification des groupes pour respecter les « bulles », par exemple).

Après la période de confinement du printemps, les enfants ne sont pas rentrés à l'école en juin. En fonction de l'état de connaissance du moment et sachant que les enfants fréquentent 9 écoles différentes, le risque était alors jugé trop important.

## 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 de mobilier et d'appareils électro-ménagers) ;
- Activités organisées en interne avec les enfants et/ou par les enfants pendant le confinement du printemps :
  - nettoyage et aménagement du jardin,
  - ateliers bien-être, cuisine et bricolages,
  - tournois de football, jeux de société,
  - journées de jeux et d'animations organisées par deux adolescentes à destination des plus jeunes autour de la crise sanitaire (qu'est-ce qu'un virus ? comment se propage-t-il ? comment s'en protéger ?...).
- Collaboration avec le centre de planning familial Infor-familles pour la mise en place d'une animation EVRAS (éducation à la vie relationnelle, affective et sexuelle) avec les adolescents. Cette animation a débuté en 2019 et devait se prolonger en 2020. La situation sanitaire n'a malheureusement pas permis d'aller jusqu'au bout du travail, qui reprendra dès que possible.
- Collaboration avec l'ASBL « 3 pommes » pour l'organisation d'activités diverses à destination des enfants (VTT, plongée, accrobranche, escalade, cours de langues, cuisine, maraichage...). Là encore, de nombreuses activités furent annulées, ainsi que les camps prévus en été.
- Séjour de vacances en gîte d'une semaine en juillet, offert par l'ASBL « 3 pommes » en contrepartie de l'annulation des camps.
- Séjour multisports d'une semaine, au centre ADEPS de Loverval, organisé par l'ADEPS en collaboration avec la Ministre de l'Aide à la Jeunesse dans le strict respect des règles sanitaires.

### Formation du personnel

Le plan de formation 2020 n'a pas pu être mené à bien, la plupart des formations ayant été annulées. Seule une formation « prévention du burn out » a pu être menée à bien par l'assistante sociale du service. Une formation de responsable d'équipe, qui avait commencé fin septembre, n'a pas pu être menée à son terme et sera reportée en 2021.

### Conseil éducatif et évaluation du personnel

Le conseil éducatif annuel n'a pas pu se tenir en 2020 en raison des mesures sanitaires. Il n'a pas été possible de l'organiser en visioconférence.

Les évaluations du personnel, prévues en décembre, ont été reportées en 2021.



## SASE « LA ROUTE BUISSONNIÈRE »

### 1. Présentation générale du service

#### 1.1. Missions

Le SASE a trois missions :

- Apporter à l'enfant, sa famille, ses familiers une aide éducative dans le milieu de vie. L'aide éducative prend différentes formes :

- Analyse de la situation globale (approche réflexive) ;
- Soutien à la parentalité ;
- Analyse du vécu de l'enfant et de son développement ;
- Action d'intégration sociale et culturelle

- Apporter une aide au jeune en résidence autonome. L'aide autour de la mise en autonomie du jeune se décline autour de trois phases d'intervention :

- La préparation ;
- La concrétisation ;
- La fin de l'intervention.

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

#### 1.2. Chef de service

Bénédicte CAROY, responsable

#### 1.3. Coordonnées du service

Boulevard d'Avroy, 66-68 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/220 58 08

Courriel : benedicte.caroy@cpasdeliege.be

#### 1.4. Composition de l'équipe

- 1 ETP responsable de service
- 2 ETP éducateurs spécialisés
- 4/5 ETP assistante sociale
- 0,5 ETP employée d'administration

Chaque situation est suivie par un intervenant référent et une co-intervention peut être activée si nécessaire.

Les intervenants privilégient l'approche individualisée et systémique.

Un travail de partenariat avec le réseau permet d'enrichir la réflexion et garantir le travail pluridisciplinaire.

### 2. Activités développées en 2020

La crise sanitaire a nécessité des adaptations dans le fonctionnement du service, qui a néanmoins continué à renforcer les méthodes d'intervention en famille par l'évaluation des pratiques, la mise en place de procédures, la concrétisation du nouveau projet éducatif.

Ce projet éducatif a été validé et a abouti à la mise en conformité du service.

Par contre, la crise sanitaire et surtout le confinement total ont impacté le travail d'accompagnement auprès des familles. Alors que les intervenants effectuent un travail de proximité, il a fallu tenir compte de la distanciation sociale et l'équipe a dû faire face à l'augmentation des tensions familiales liées au contexte particulier : promiscuité, absence de scolarité et d'activités, etc.

Le travail en réseau rendu inopérant a entraîné un certain isolement du professionnel.

Les méthodes de travail ont été revues (ex : les réunions ou contacts avec les bénéficiaires en visio-conférence). Le service a aussi mis sur pied un « blog » afin de garder le lien avec les jeunes et les familles et de diffuser des informations et des conseils.

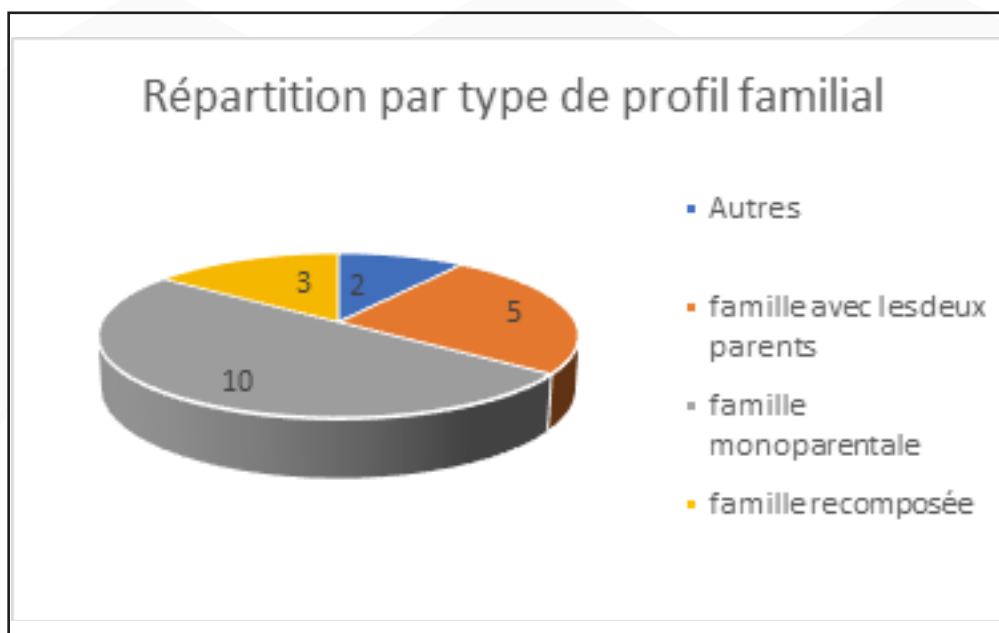
Les projets de resocialisation des jeunes dans le cadre du décrochage scolaire ou les activités (sportives, culturelles, etc.) ont été mis entre parenthèses. Le projet d'organisation d'un groupe de parole pour les adolescents et d'un groupe pour les parents a été reporté.

La crise sanitaire met néanmoins en lumière toute la légitimité de ce type de projets, surtout en ce qui concerne les adolescents : le travail sur le terrain montre que ces derniers traversent cette crise avec beaucoup de difficultés : décrochage scolaire, dépression, tentatives de suicide, dépendances, consommations, etc.

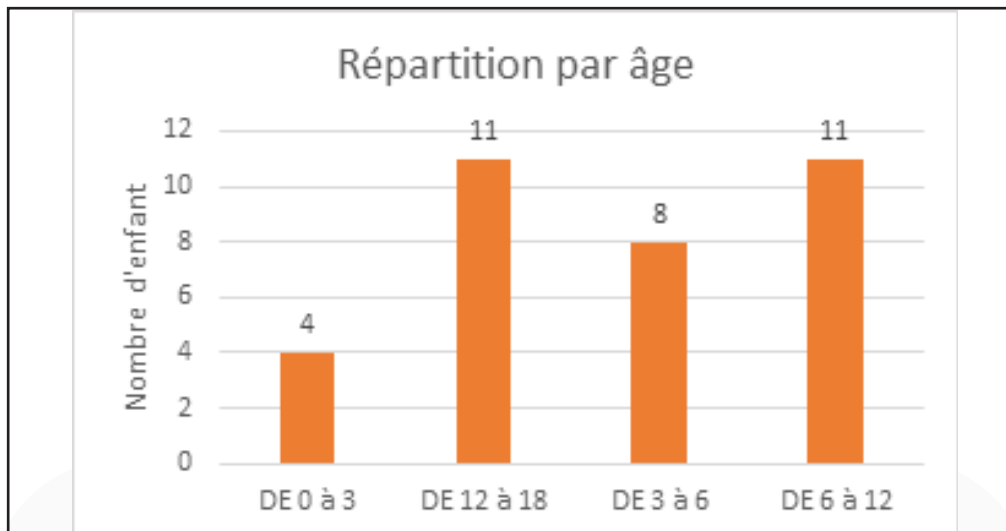
Le climat incertain et anxiogène impacte sensiblement le quotidien des jeunes et des familles et il est désormais évident que la crise tend à fragiliser davantage les usagers du service. Il faudra, demain, répondre encore plus à des situations lourdes et complexes.

### 3. Statistiques 2020 propres au service

Au cours de l'année 2020, le SASE a accompagné 20 familles. Ces interventions concernaient 34 enfants.

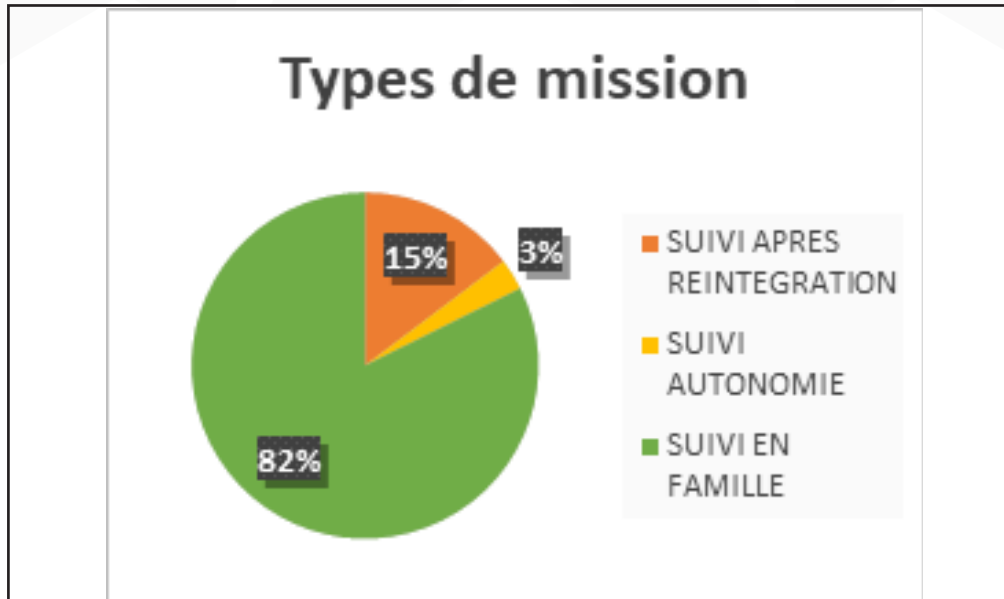


Sur les 20 familles suivies par le SASE, la moitié sont des familles monoparentales.



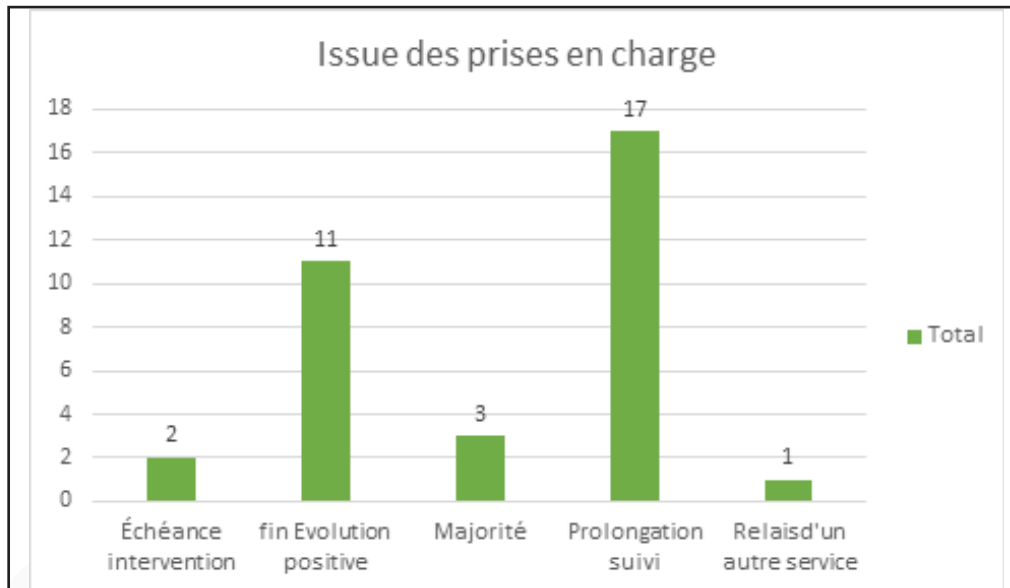
Contrairement à l'année 2019, les prises en charge d'enfants plus âgés augmentent : 22 enfants entre 6 et 18 ans contre 12 enfants âgés de 0 à 6 ans.

L'accompagnement dans le milieu familial reste par ailleurs la mission principale du service avec 82%. Le suivi après réintégration familiale est lui passé de 6 à 15%.



Au niveau de l'issue des prises en charge, sur les 34 interventions, on peut noter une proportion importante de la prolongation des suivis qui s'explique par la durée de l'intervention qui peut aller jusqu'à deux ans et par la possibilité de prolongation exceptionnelle au-delà du délai.









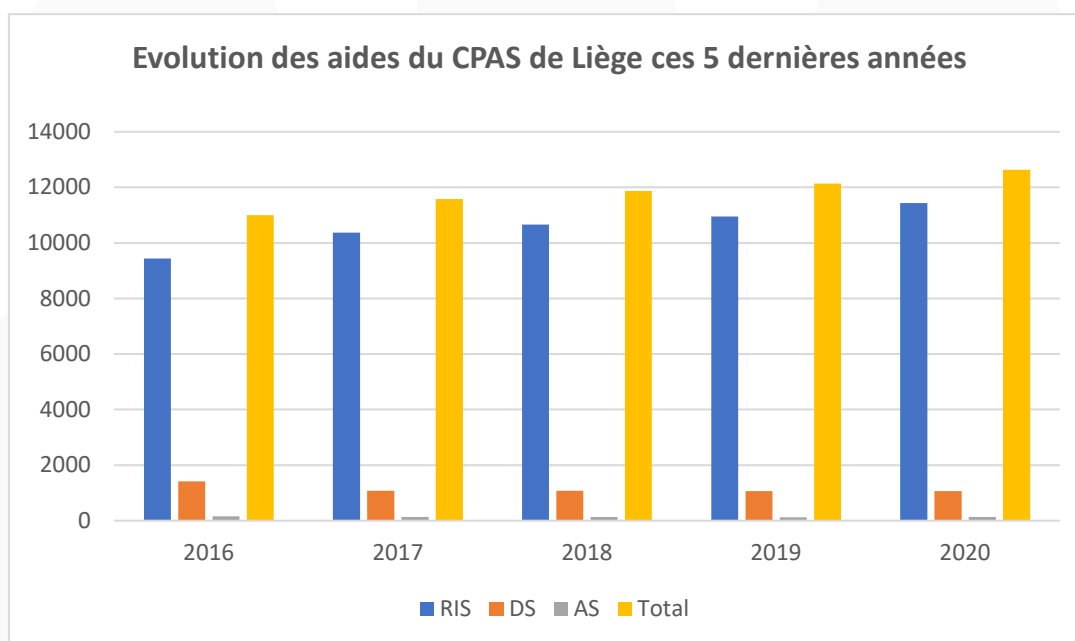
# 6. Statistiques



## 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
<b>2016</b>	9.434	1.409	153	<b>10.996</b>
<b>2017</b>	10.376	1.077	127	<b>11.580</b>
<b>2018</b>	10.666	1.072	127	<b>11.865</b>
<b>2019</b>	10.948	1.064	126	<b>12.138</b>
<b>2020</b>	11.430	1.066	133	<b>12.629</b>



## 2. Effectifs

### Relevé des effectifs au 31/12/2020

Nombre de personnes sous contrat CPAS : **1069** dont 366 agents sous contrat Art. 60§7.  
 Nombre d'équivalents temps plein : **979,31** ETP dont **89,35** ETP pour le personnel statutaire.

Nombre d'agents Ville détachés au CPAS de Liège au 31/12/2020 : **37** agents

Nombre d'équivalents temps plein : **35,60** ETP dont **20,80** ETP de mise à disposition le cadre de l'exécution du Plan de Cohésion sociale 2020-2025.