

Centre public d'Action sociale de Liège

Rapport annuel 2011



TABLE DES MATIERES

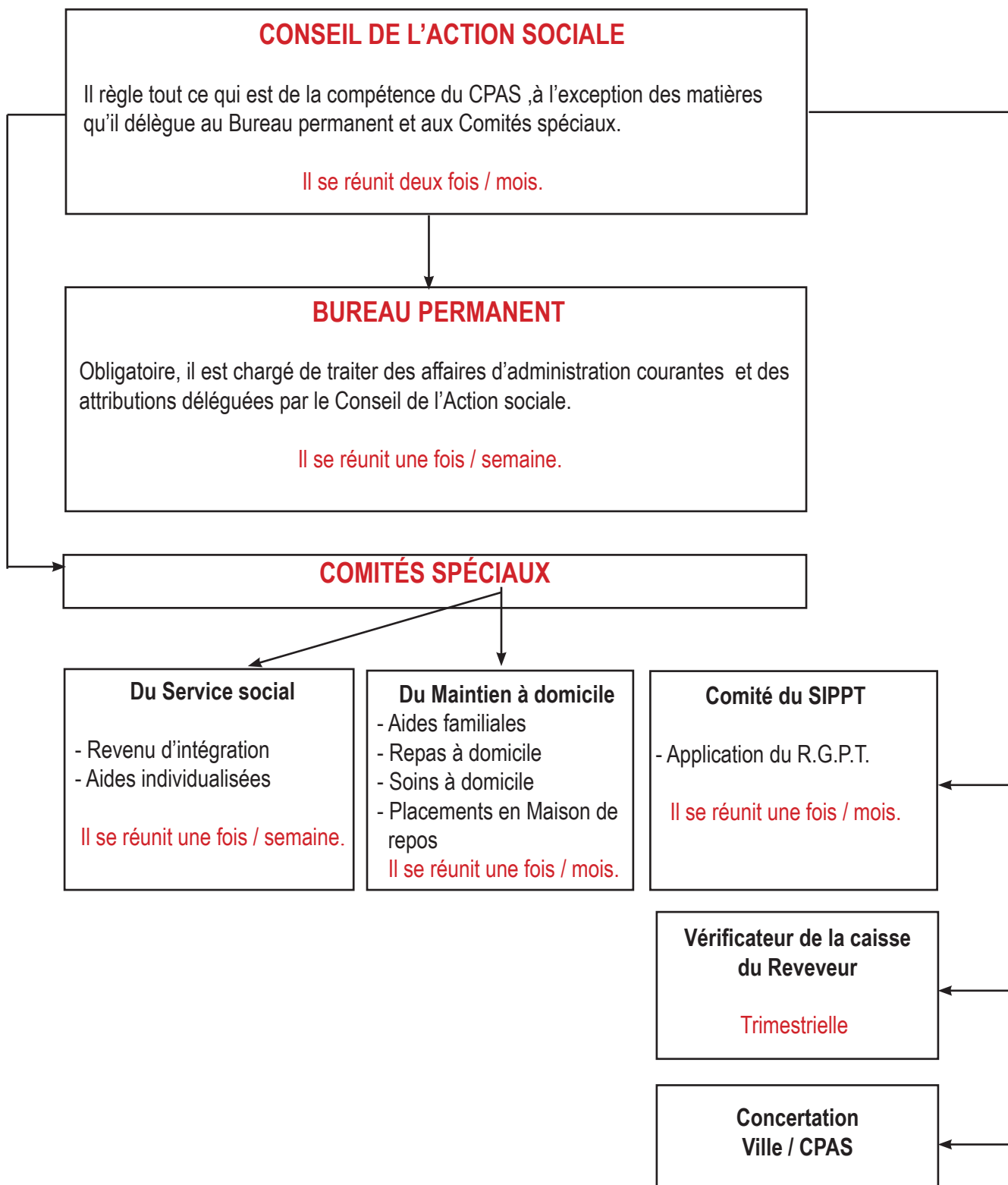
I. GÉNÉRALITÉS.....	5	Paiements.....	82
A. Structure decisionnelle du cpas	7	Facturation et de Récupération.....	83
B. Organes decisionnels du cpas	8	Contentieux.....	84
Le Conseil de l'Action sociale.....	8	Cellule fraude - B.C.S.S.....	85
Le Bureau permanent.....	8	C. Antennes sociales et antennes spécialisées.....	87
Les Comités spéciaux.....	9	Antennes sociales.....	87
- Le Comité spécial du Service social		Antenne « Jeunes ».....	92
- Le Comité spécial du Maintien à domicile		Service « Appui 0-18 ans »	94
- Le Comité de prévention et de protection au travail		Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile	98
Vérification de la caisse du Receveur	10	D. Services spécialisés	93
Délégation à la concertation Ville-CPAS	10	Dispositif d'Urgence Sociale.....	101
II. ADMINISTRATION GÉNÉRALE.....	11	Relais Logement	105
Organigramme	13	«Mr Logement»	110
Service de la recette	14	Relais Santé	112
Conseiller juridique	22	Service Energie	116
Service des affaires générales et des bâtiments	23	«Médiation de dettes»	118
Service du personnel	27	Service d'Accueil et d'Aide éducative	
Service informatique	31	« La Maison Familiale »	119
Service des travaux	32	E. Services d'insertion sociale	121
Service des archives.....	34	«Réinsér»	121
III. CENTRE DE COORDINATION DE SOINS ET		«Dynamisation et Citoyenneté»	126
DE SERVICES À DOMICILE	37	S.I.S. Ferme de la Vache	130
Aide aux familles et aux aînées.....	41	S.I.S. Maison de la Citoyenneté	135
Distribution des repas à domicile	47	Maison Carrefour	139
Soins à domicile	53	Restaurant communautaire	143
Prêt de petit matériel sanitaire	55	SAC des Vennes	145
Dispensaire de soins	56	SAC de Droixhe	148
«Elis».....	57	SAC d'Angleur	150
Aides ménagères	62	F. Autres Projets.....	152
Gardes malades à domicile	63	« Alpha citoyen »	
Service de «gardes d'enfants malades»	65	- Projet FEI programmation 2007-2013.....	152
Aide et soutien psychologique	66	« DALSADA »	
Aide en cas de naissance multiple	68	- Projet FER programmation 2008-2013.....	156
Service de placements.....	69	G. Statistique.....	159
IV. AIDE & ACTION SOCIALE.....	73	Evolution des aides du CPAS de Liège depuis 2007.....	159
A. Organigrammes.....	75	Répartition du nombre d'aides en 2011.. ..	164
B. Services administratifs de l'Action sociale.....	72	H. Le Comité spécial du Service social	165
Les départements de l'Action sociale.....	72	I. Conclusions	168
Aide médicale et hospitalière		V. SIPPT (Service interne de prévention et	
- secteur « Hospitalisation »	78	de protection au travail)	169
Aide médicale et hospitalière		Le Comité de Prévention et de Protection au Travail.....	171
- secteur « Aide médicale ».....	80		
« Taxation des débiteurs alimentaires »	80		

I. GENERALITES





A. STRUCTURE DÉCISIONNELLE DU CPAS





B. LES ORGANES DÉCISIONNELS DU CPAS

1. Conseil de l'Action sociale

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

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

Le Conseil de l'Action sociale de Liège est composé de 15 membres et se réunit 2 fois par mois. Les séances ont lieu à huis clos et sont présidées par le Président (il faut noter que le Bourgmestre peut, avec voix consultative, assister aux réunions du Conseil et peut s'il le souhaite les présider).

Le Conseil constitue en son sein et au scrutin secret ses organes de gestion.

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

La majorité	L'opposition
	
Claude EMONTS	Bernard POURVEUR, jusqu'au 5/10/2011 Olivier MAZY, depuis 6/10/2011
Marie HENRY	Philippe DEVOS, jusqu'au 5/10/2011 Jean-Yves SEGERS, depuis 6/10/2011
Dominique JANS	Geneviève MOHAMED
Christian BLERET	Catherine ROBERT
Jacques LECLERCQ	
	
Jamila LAHMOUZI	Angela MORICONI
Marc GILLIS	André Marie VERJANS

2. Bureau permanent

Depuis 1992 chaque CPAS doit disposer d'un Bureau permanent conformément à l'article 27 de la loi organique. Le Bureau permanent est légalement chargé de l'expédition des affaires d'administration courantes. Il s'agit de la « gestion journalière ». Il peut également, sur rapport du Secrétaire, infliger aux membres du personnel rémunérés par le CPAS et dont la nomination est attribuée aux autorités du CPAS les sanctions disciplinaires.

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...

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



Composition du Bureau Permanent :

Messieurs Claude EMONTS, Jacques LECLERCQ, Christian BLERET, Bernard POURVEUR (jusqu'au 14/9/2011) et Mesdames Jamila LAHMOUZI, Geneviève MOHAMED (depuis le 15/9/2011).

3. Comités spéciaux

Le Conseil de l'Action sociale peut constituer en son sein des Comités spéciaux auxquels il peut déléguer des attributions bien définies. Toutefois, aucun Comité spécial ne peut être constitué aussi longtemps qu'un Comité spécial du Service social n'est pas créé (article 27§1 de la loi organique).

- Comité spécial du Service social

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

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

Le Comité spécial du Service social traite en alternance les affaires d'aide sociale (Comité de l'Aide sociale) et d'Action sociale (Comité de l'Action sociale).

Le Comité est composé de **9 membres**, Président inclus et se réunit 1 fois par semaine. Les séances sont présidées par le Vice-Président et les directrices respectives de chaque département assistent avec voix consultative aux réunions du Comité qui les concernent.

- Comité spécial du Maintien à domicile

Le Comité spécial du Maintien à domicile est chargé de définir la politique des différents services du «Maintien à domicile», d'émettre un avis sur les projets des différents départements du service, de rechercher toute source potentielle de financement complémentaire, de décider du taux de participation financière des bénéficiaires dans les cas où il n'est pas légalement fixé, de prendre les décisions

nécessaires en ce qui concerne le service «Placements» et ses dossiers, d'examiner les formations proposées...

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

Le Comité est composé de 8 membres, Président inclus et se réunit 1 fois par mois.

Les séances sont présidées par le Vice-Président et la directrice du Maintien à domicile assiste aux réunions.

- Comité du SIPPT

Est constitué, auprès du Centre public d'Action sociale, un Comité de concertation de base compétent en matière interne de prévention et de protection du travail, conformément aux dispositions de la loi du 19.12.1974 relative au statut syndical dans les services publics et aux arrêtés royaux d'exécution des 28.09.1984 et 29.08.1985, ainsi qu'aux dispositions du Règlement général sur la protection du travail.

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

a) Une délégation de l'autorité dont le Président, les membres et leurs suppléants sont désignés par le Président du Centre public d'Action sociale.

Cette délégation comprend au maximum sept membres.

Le Président du Comité et les membres peuvent se faire remplacer par un délégué dûment mandaté.

Le Secrétaire du Centre public d'Action sociale fait partie de la délégation patronale en tant que chef du personnel ;

b) Une délégation de chaque organisation syndicale représentative au sens de l'article 8 de la loi du 19.12.1974.

Chaque délégation peut librement désigner un maximum de trois représentants ;

c) Le chef du S.I.P.P.T., qui est membre de droit au Comité et en assure le secrétariat ;

d) Le médecin du travail qui doit être invité (art. 147 du R.G.P.T.) à assister à titre consultatif à chaque réunion du Comité.



4. Vérification de la caisse du Receveur

En application de l'article 93 de la loi organique, Bernard POURVEUR (jusqu'au 14/9/2011) et remplacé par Mme Geneviève MOHAMED (depuis le 15/9/2011) déléguée par le Conseil de l'Action sociale pour procéder à la vérification trimestrielle de la caisse et des écritures du Receveur.

5. Délégation à la concertation Ville / CPAS

Pour certaines matières importantes (budget, cadre du personnel, statuts administratif et pécuniaire, engagement de personnel, création de nouveaux services), une concertation trimestrielle est obligatoire entre une délégation du Conseil de l'Action sociale et une délégation du Conseil communal.

Délégation du CPAS : M. Claude EMONTS, M. Jacques LECLERCQ, M. Christian BLERET, Mme Jamila LAHMOUZI, M. Michel FAWAY, Secrétaire général (jusqu'au 28/2/2011) et remplacé par M. Philippe MARTIN, Secrétaire f.f. (depuis le 1/3/2011).

Délégation de Ville : M. Willy DEMEYER, Mme Maggy YERNA, M. J-G. GODEAUX, M. André SCHROEYEN, M. Benoît DREZE.

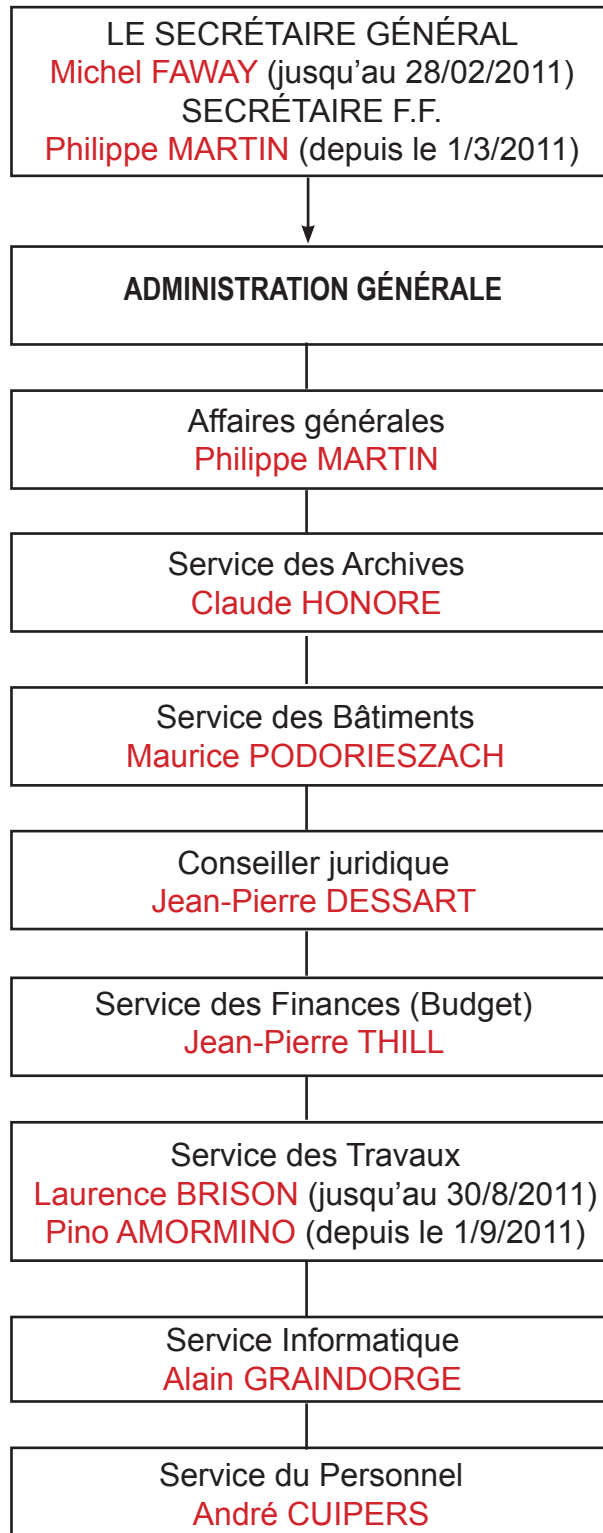


II. ADMINISTRATION GENERALE





ORGANIGRAMME





SERVICE DE LA RECETTE

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

C'est l'article 46 de la loi du 8 juillet 1976 organique des Centres publics d'action sociale, modifiée par le décret de la Région wallonne du 2 avril 1998, qui décrit les missions légales du Receveur. Le service de la Recette est dès lors chargé de leur exécution.

1.2. Chef de service

M. Jean-François HUART, Receveur.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège

Tél. : 04/220 58 68

Fax : 04/221 10 17

Courriel : jean-francois.huart@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- le receveur,
- 3 chefs de service administratifs;
- 2 comptables,
- 16 employés d'administration (8 rédacteurs et 8 commis),
- 3 employés d'administration «Article 60».

2. Objectifs

Quatre missions principales sont exercées par le service de la Recette : contrôle et paiement des dépenses, facturation et gestion des droits constatés, recouvrement des recettes et tenue de la comptabilité du Centre. A ces tâches est liée une activité sous-jacente : la gestion de la trésorerie. Par ailleurs, le service assure également la gestion des fonds de tiers.

A noter tout particulièrement la mise en place d'un nouveau logiciel de comptabilité.

3. Activités développées en 2011

Les résultats de l'exercice 2011 sont synthétisés infra, en distinguant comptabilité budgétaire et comptabilité générale.

Comptabilité budgétaire

La comptabilité budgétaire va générer deux résultats : le résultat budgétaire (droits constatés nets – engagements) et le résultat comptable (droits constatés nets – imputations de dépenses).

Il sont détaillés en mettant en évidence, d'une part, le service ordinaire, et d'autre part, le service extraordinaire.

Service ordinaire

	Montants (€)
Droits constatés nets exercice propre (2011)	134.855.036,07
- Engagements exercice propre (2011)	-135.715.513,07
Résultat budgétaire de l'exercice propre	- 860.477,00
Droits constatés nets exercices antérieurs	5.634.538,08
- Engagements exercices antérieurs	- 4.445.701,23
Résultat budgétaire des exercices antérieurs	1.188.836,85
Prélèvements depuis les fonds de réserve ordinaire	395.751,01
- Dotations aux fonds de réserve ordinaire	- 710.556,62
Résultat budgétaire lié aux prélèvements	13.554,24
Résultat budgétaire de l'exercice	- 314.805,61
+ Engagements à reporter	5.059.788,97
Résultat comptable de l'exercice	5.073.343,21



Service extraordinaire

Droits constatés nets exercice propre (2011)	1.779.791,16
- Engagements exercice propre (2011)	- 1.779.791,16
Résultat budgétaire de l'exercice propre	0,00
Droits constatés nets exercices antérieurs	4.539.670,30
- Engagements exercices antérieurs	- 3.264.017,24
Résultat budgétaire des exercices antérieurs	1.275.653,06
Prélèvements depuis les fonds de réserve ordinaire	0,00
- Dotations aux fonds de réserve ordinaire	- 141.110,20
Résultat budgétaire lié aux prélèvements	1.134.542,86
Résultat budgétaire de l'exercice	- 314.805,61
+ Engagements à reporter	1.337.914,04
Résultat comptable de l'exercice	2.472.456,90

Comptabilité générale

La comptabilité générale enregistre les mouvements des valeurs de bilan, les charges et les produits. Elle est tenue en partie double. Elle génère le bilan, le compte de résultats et l'annexe à l'échéance de chaque exercice.

Bilan

(Voir tableau ci dessous)

ACTIF		PASSIF	
Immobilisations corporelles	16.517.302,82	Capital	17.605.956,73
1. Subsidés d'investissements accordés	7.548.185,33	Résultats capitalisés	13.374.197,83
2. Promesses de subsidés et prêts accordés	396.620,57	Résultats reportés	1.561.156,58
Participations et titres à revenus fixes	9.454.708,89	Réserves	8.594.733,90
		Subsidés d'investissement	3.428.684,07
		Provisions pour risques et charges	4.401.872,54
Créances à un an au plus	22.297.614,08	Dettes à long terme	662.479,21
Comptes financiers	4.147.426,06	Dettes à court terme	8.457.401,13
Comptes de régularisation et d'attente	331.474,06	Opérations pour tiers	1.973.666,6
		Comptes de régularisation	633.183,18
Total	60.693.331,81		60.693.331,81



Compte de résultats

CHARGES		PRODUITS	
Charges courantes	134.720.045,63	Produits courants	137.265.788,25
Charges non décaissées	903.296,49	Produits non encaissés	631.960,10
	135.623.342,12		137.897.748,35
Boni d'exploitation	2.274.406,23		
Charges exceptionnelles	3.801.320,89	Produits exceptionnels	1.911.846,1
		Mali exceptionnel	1.889.474,72
Boni de l'exercice	384.931,5		60.693.331,81

Le service de la Recette comprend six sections

1.1.1. Trésorerie

1.1.1.1. Présentation générale de la section

1.1.1.1.1. Description générale

Cette section se voit confier trois tâches principales :

- gestion de la trésorerie et de l'encaisse,
- imputations comptables,
- contrôle de la comptabilité générale.

1.1.1.1.2. Chef de service

M. Jean-François HUART, Receveur.

1.1.1.1.3. Localisation et coordonnées de la section

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège (Entresol de l'Administration centrale).

Tél. : 04/220 69 11

Fax : 04/221 10 17

Courriel : fabienne.hanzen@cpasdeliege.be

1.1.1.1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de service administratif;
- 4 employés d'administration;
- 1 employée d'administration D4, chargée du secrétariat du Receveur et des différentes sections du service.

1.1.1.2. Objectifs

1.1.1.2.1. Gestion de la trésorerie et de l'encaisse

1.1.1.2.2. Imputations comptables

1.1.1.2.3. Contrôle de la comptabilité générale

1.1.1.3. Activités développées en 2011

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.

La section «Trésorerie» est dès lors chargée :

- 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.

Elle 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.

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



L'introduction de la nouvelle comptabilité a été l'occasion d'assurer le suivi de certains comptes de la classe 4 du bilan (comptabilité générale) : sont tout particulièrement visés les traitements du personnel et les comptes d'attente. Parallèlement, la section procède au contrôle de la classe 5 du bilan relative aux comptes financiers du CPAS. C'est ainsi qu'elle gère les comptes courants du Centre auprès de divers organismes financiers ainsi que les comptes d'emprunts.

En collaboration avec les autres composantes du service de la Recette, la section participe à la préparation et à la vérification des comptes annuels de l'exercice (principalement au niveau des classes 4 et 5 du bilan).

Enfin, elle prépare les vérifications trimestrielles de la caisse principale et des fonds de roulement des services.

1.1.2. Dépenses

1.1.2.1. Présentation générale de la section

1.1.2.1.1. Description générale

L'activité de la section «Dépenses» est basée sur trois activités principales :

- Contrôle et imputation comptable des dépenses;
- Vérification des comptes «fournisseurs»;
- Comptes annuels.

1.1.2.1.2. Chef de service

M. Jean-François HUART, Receveur.

1.1.2.1.3. Localisation et coordonnées de la section

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège (6^{ème} étage de l'Administration centrale).

Tél. : 04/220 58 35

Fax : 04/221 10 17

Courriel : jean-pierre.thill@cpasdeliege.be

1.1.2.1.4. Composition de l'équipe

Il y a lieu de noter que la composition de la section Dépenses est la même que celle de la section Finances (cf. infra);

- 1 comptable,
- 4 employés d'administration,
- 1 employée d'administration « Article 60 »
- 1 employée d'administration D4, chargée du secrétariat du Receveur et des différentes sections du service.

1.1.2.2. Objectifs

1.1.2.2.1. Contrôle et imputation comptable des dépenses

1.1.2.2.2. Vérification des comptes «fournisseurs»

1.1.2.2.3. Comptes annuels

1.1.2.3. Activités développées en 2011

La section est responsable, après injection dans la comptabilité du CPAS des engagements de dépenses¹, du contrôle (sur base de pièces justificatives) et de l'imputation des dépenses tels que prévus par la loi organique des CPAS.

Elle effectue également la mise à jour et la vérification des différents comptes «fournisseurs».

La section assure le suivi du volet «dépenses» de la comptabilité budgétaire (contrôle mensuel des engagements et des droits constatés avec élaboration de tableaux de bord). La section participe à l'élaboration des comptes annuels, au travers de l'établissement du compte budgétaire et des tableaux de bord récapitulatifs.

1.1.3. Recettes

1.1.3.1. Présentation générale de la section

1.1.3.1.1. Description générale

Les tâches de la section «Gestion des recettes» se décomposent en quatre axes principaux :

- Comptabilité budgétaire,
- Suivi du service extraordinaire,
- Contrôle de la comptabilité générale,
- Comptes annuels.

¹ En vertu du système comptable en vigueur dans les CPAS de la Région wallonne depuis 1998, il convient de rappeler que les engagements restent de la compétence du Secrétaire (bons de commande, délibérations), cf. infra, la section consacrée au service des Finances.



1.1.3.1.2. Chef de service

M. Jean-François HUART, Receveur.

1.1.3.1.3. Localisation et coordonnées de la section

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

Tél. : 04/220 69 00

Fax : 04/221 10 17

Courriel : beatrice.lassine@cpasdeliege.be

1.1.3.1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de service administratif,
- 1 comptable,
- 1 employée d'administration,
- 1 employée d'administration D4, chargée du secrétariat du Receveur et des différentes sections du service.

1.1.3.2. Objectifs

1.1.3.2.1. Comptabilité budgétaire

1.1.3.2.2. Suivi du service extraordinaire

1.1.3.2.3. Contrôle de la comptabilité générale

1.1.3.2.4. Comptes annuel

1.1.3.3. Activités développées en 2011

La section 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 de la section «Recouvrement» chargée d'assurer la récupération des créances.

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

La section assure le suivi du volet extraordinaire du budget, tant au niveau des recettes (recettes extraordinaires liées aux emprunts, aux subsides en capital et à la

vente du patrimoine) que des dépenses (dépenses extraordinaires d'investissement). Elle réalise l'enregistrement comptable des opérations ainsi que la tenue du tableau des voies et moyens.

A la suite de la mise en place de la nouvelle comptabilité, la section assure le suivi de certains comptes de la classe 4 du bilan (comptabilité générale) : sont tout particulièrement visés les principaux comptes d'attente et les comptes affectés aux opérations de tiers.

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

Avec les autres composantes du service de la Recette, la section participe à la préparation et à la vérification des comptes annuels de l'exercice, tant au niveau de la comptabilité budgétaire (volet «recettes» et propositions de mises en non-valeurs) que de la comptabilité générale (contrôle des comptes généraux et confection de l'annexe informatisée).

En collaboration avec le service de l'Aide sociale, la section coordonne la gestion financière des opérations liées aux logements d'urgence situés dans l'immeuble des Prébendiers et dans les bâtiments de la rue Naniot.

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

1.1.4. Recouvrement

1.1.4.1. Présentation générale de la section

1.1.4.1.1. Description générale

L'activité de la section se concentre autour de quatre pôles :

- Recouvrement de l'aide sociale,
- Recouvrement des recettes de prestation,
- Comptes annuels,
- Saisies.



1.1.4.1.2. Chef de service

M. Jean-François HUART, Receveur.

1.1.4.1.3. Localisation et coordonnées de la section

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège (entresol de l'Administration centrale).

Tél.: 04/220 58 66

Fax : 04/221 10 17

Courriel : joelle.burnet@cpasdeliege.be

1.1.4.1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de service administratif;
- 5 employés d'administration;
- 2 employés d'administration article 60;
- 1 employée d'administration D4, chargée du secrétariat du Receveur et des différentes sections du service.

1.1.4.2. Objectifs

1.1.4.2.1. Recouvrement de l'aide sociale

1.1.4.2.2. Recouvrement des recettes de prestation

1.1.4.2.3. Comptes annuels

1.1.4.2.4. Saisies

1.1.4.3. Activités développées en 2011

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

La section s'occupe également du recouvrement des recettes de prestation, et plus particulièrement :

- des loyers relatifs aux biens du patrimoine privé du CPAS,

- des factures liées au maintien à domicile (aides familiales et repas à domicile, soins à domicile, service de dépannage ELIS).

Comme mentionné supra, la section participe, en collaboration avec la section «Gestion des recettes», à la préparation des comptes annuels, entre autres au niveau des montants à inscrire en non-valeurs (dépenses ordinaires sur exercices clos).

Sur base de l'article 46 de la loi organique des CPAS, la section 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. Enfin, la section est responsable de la ventilation des saisies sur salaires et des prêts personnels.

1.1.5. Fonds de tiers

1.1.5.1. Présentation générale de la section

1.1.5.1.1. Description générale

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

1.1.5.1.2. Chef de service

M. Jean-François HUART, Receveur.

1.1.5.1.3. Localisation et coordonnées de la section

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège (entresol de l'Administration centrale).

Tél. : 04/220 58 74

Fax : 04/221 10 17

Courriel : xaverine.niyoyita@cpasdeliege.be

1.1.5.1.4. Composition de l'équipe

- 1 employée d'administration;
- 1 employée d'administration D4, chargée du secrétariat du Receveur et des différentes sections du service.



1.1.5.2. Objectifs

1.1.5.2.1. Gestion des biens dans le cadre d'un mandat donné par les personnes placées au Receveur

1.1.5.2.2. Gestion des biens des personnes placées dans le cadre d'une administration provisoire

1.1.5.2.3. Gestion des biens de mineurs sous tutelle

1.1.5.3. Activités développées en 2011

Dans le cadre de la mission sociale du CPAS, et afin de favoriser le recouvrement des frais de placement des personnes âgées, cette section gère les biens des personnes placées, soit dans le cadre d'un mandat de gestion des biens donné par ces personnes au Receveur (114 dossiers), soit dans le cadre d'une administration provisoire de la personne et de ses biens, confiée par les Juges de Paix (11 dossiers).

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

Par ailleurs, le nombre de comptes dits «système I» gérés est ± de **306** répartis en **154** comptes courants et **152** comptes d'épargne.

1.1.6. Finances

1.1.6.1. Présentation générale de la section

1.1.6.1.1. Description générale

L'article 45 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS prévoit que le Secrétaire est chargé de l'élaboration de l'avant-projet de budget et des avant-projets de modifications budgétaires.

Il assure également le suivi budgétaire.

Il est par ailleurs responsable de l'établissement des mandats de paiement.

Au sein du CPAS de Liège, la coordination de ces missions est assurée par le Service des Finances.

1.1.6.1.2. Responsables

Du 01/01/2011 au 28/02/2011 : M. Michel FAWAY, Secrétaire général,

du 01/03/2011 au 31/12/2011 : M. Philippe MARTIN, Secrétaire f.f.,

M. Jean-François HUART, Receveur.

1.1.6.1.3. Localisation et coordonnées de la section

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège (6^{ème} étage de l'Administration centrale).

Tél. : 04/220 58 35

Fax : 04/221 10 17

Courriel : jean-pierre.thill@cpasdeliege.be

1.1.6.1.4. Composition de l'équipe

Il y a lieu de noter que la composition de la section Dépenses est la même que celle de la section Finances (cf. infra);

- 1 comptable;
- 4 employés d'administration;
- 1 employée d'administration article 60;
- 1 employée d'administration D4, chargée du secrétariat du Receveur et des différentes sections du service.

1.1.6.2. Objectif

1.1.6.2.1. Comptabilité des dépenses engagées

1.1.6.2.2. Avant-projet de budget et de modifications budgétaires

1.1.6.2.3. Contrôle budgétaire

1.1.6.3. Activités développées en 2011

Outre la coordination des opérations de conception du budget, le service assure la gestion des engagements de dépenses et leur contrôle (bons de commande, délibérations relatives aux marchés de dépenses extraordinaires). La section procède à l'établissement des mandats de paiement, avant leur ordonnancement par le Bureau permanent



et leur transmission à la section «Trésorerie» pour exécution financière.

Processus budgétaire

Avant-projet de budget et de modifications budgétaires :
Ces documents sont élaborés sur la base des propositions budgétaires des divers services gestionnaires et font l'objet d'une analyse critique avec le Président et le Secrétaire.
Après rédaction, ils sont soumis aux diverses instances, à savoir :

- le Comité de concertation Ville/CPAS,
- le Conseil de l'Action sociale,
- le Collège communal,
- le Conseil communal,
- le Gouverneur de la Province.

La section a procédé à l'élaboration

- du budget 2011, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 26 janvier 2011 et approuvé par le Conseil communal en date du 1er février 2011,
- du premier cahier de modifications budgétaires arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 20 octobre 2011 et approuvé par le Conseil communal en date du 28 novembre 2011,
- de divers ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en ses séances des 23 juin, 15 septembre, 15 décembre 2011 et 21 juin 2012.

Contrôle budgétaire

La section assure le contrôle mensuel de la comptabilité budgétaire (engagements et droits constatés) et élabore des tableaux de bord destinés aux directions et aux gestionnaires de crédit.



CONSEILLER JURIDIQUE

1. Présentation Générale

Le conseiller juridique est M. Jean-Pierre DESSART.

1.1. Localisation et coordonnées du service

Place St Jacques, 13 - 4000 Liège - 4^{ème} étage

Tél. : 04 220 58 58

Courriel : jean-pierre.dessart@cpasdeliege.be

2. Objectifs

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

3. Activités Développées En 2011

- Avis et conseils circonstanciés aux services et agents dans des dossiers de principe et dans des dossiers spécifiques (contrats de travail, baux, intercommunales, fonctionnement du CPAS, responsabilité civile, recouvrements, motivation des actes, ASBL, marchés publics, etc).

- Élaboration ou participation à l'élaboration de nouveaux règlements, statuts et conventions entre le CPAS et ses partenaires, personnes physiques ou morales (conventions de collaboration sur base de l'article 61 de la loi organique des CPAS, conventions relatives à l'occupation de biens immobiliers, au maintien à domicile, etc.).

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

- Examen de la jurisprudence, la doctrine et les dispositions légales parues au Moniteur Belge, afin d'en mesurer les applications éventuelles pour le Centre. Plusieurs publications juridiques sont régulièrement dépouillées à cet effet et Internet est un outil nécessaire.

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

- Gestion des dossiers « plaintes » décidées par le Conseil, notamment en raison d'actes de violence commis dans les antennes sociales au préjudice de membres du personnel;

- Instruction et suivi des actions en justice au civil et au pénal, décidées par le Conseil (50), au sujet des dossiers de fraude à l'aide sociale et au revenu d'intégration. Cette année 18 jugements ou arrêts favorables ont été rendus. Cette activité demande un travail administratif important ainsi qu'une collaboration fréquente avec les services de la recette, du contentieux de l'Aide sociale et avec les avocats du Centre.

Les interventions du conseiller juridique se répartissent entre l'Administration générale (47 %) et L'Aide sociale (46 %). Concernant l'Aide sociale, il s'agit majoritairement des dossiers de fraude en nette augmentation (94 dossiers en cours). Enfin le service de la Recette représente 7 %.

Le nombre de dossiers en cours au 31/12/2011 est de **235**. Il était de **213** unités au 31/12/2010 et de **189** au 31/12/2009.



LE SERVICE DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET DES BÂTIMENTS

1. Présentation générale du service

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

1.1. Chef de service

M. Philippe MARTIN, Chef de Bureau.

1.1. Localisation et coordonnées du service

Place Saint Jacques, n° 13 - 2^{ème} étage - Bâtiment central.

Tél. : 04 220 58 06 - Fax : 04/220 58 19

Courriel : philippe.martin@cpasdeliege.be

1.2. Composition de l'équipe

- 1 Chef de Bureau
- 6 Employés d'administration
- 1 Gradué
- 1 Dactylographe
- 1 Concierge
- 2 Téléphonistes
- 1 Ouvrier imprimeur
- 2 Agents chargés de l'expédition du courrier
- 1 Coursier
- 3 Agents d'accueil
- 2 Agents Infographes à la Cellule Communication

2. Les activités du service sont réparties comme suit

- Toute la correspondance extérieure adressée à l'Administration est centralisée par le service où elle est triée, enregistrée et retransmise le jour même aux différents services et établissements.
- En 2011, **5.766** envois ont été répertoriés (envois recommandés, plis judiciaires et officiels). Ce chiffre ne tient pas compte du courrier acheminé directement par le coursier

de l'Administration.

- **357** délibérations générales dont plusieurs subdivisées en délibérations particulières, ont été enregistrées puis expédiées aux Autorités de tutelle.

- Le service a assuré la gestion de toutes les polices d'assurance souscrites auprès d'E.T.H.I.A.S. (à l'exception de la police d'assurance pour les accidents du travail) : nouvelles polices, avenants, révision des montants assurés, etc...

- Nombre de dossiers d'assurance traités en 2011 : **19** accidents de roulage, **5** de dégâts matériels, **2** accidents corporels.

- Le service traite les demandes de stage qui lui sont adressées pour les départements administratifs et ceux de l'Aide sociale. Chaque cas étant soumis à l'accord ou au refus du Bureau permanent, la répartition se fait comme suit :

- **128** demandes individuelles ont reçu un accord favorable

- **8** établissements scolaires ont reçu un accord pour placer respectivement 5, 4, 2, 3, 12, 10, 7, 5 stagiaires et 4 A.S.B.L. ont également placé 8, 1, 1, 1 stagiaires.

- **131** demandes individuelles ont été refusées.

- **8** demandes sont restées sans suite de la part des intéressés.

- **2** établissements scolaires ont reçu un refus de placer respectivement **14** et **6** stagiaires.

- Le département a géré la diffusion, vers les services concernés, de documents et ouvrages législatifs, juridiques, informatifs ou publicitaires comme le Moniteur Belge, les Codes juridiques, le Mouvement communal, le CPAS Plus, le Journal des Tribunaux et le Journal des Tribunaux du Travail, etc...

- Le service a passé 22 commandes d'abonnements et 4 commandes d'ouvrage ponctuel pour un montant de **16.102,00 €**.

- La documentation essentielle a fait l'objet de reliures et l'ensemble est archivé.

- Les absences, les maladies ou les demandes de congés des agents du service des Affaires générales et des Bâtiments sont traitées de façon quotidienne et transmises au service du Personnel.

- Les frais de déplacement des agents de l'Administration centrale et le paiement des jetons de présence aux Membres du Conseil de l'Action sociale sont pris en charge par le service.

- La gestion des dossiers de marchés publics (fournitures

ADMINISTRATION GENERALE



de bureau, d'enveloppes, papier, agendas, de mobilier, ainsi que des produits d'entretien) sauf les dossiers informatiques.

- La gestion de divers crédits de l'ordinaire.
- La gestion du patrimoine artistique et mobilier.

2.1. La dactylographie

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

En 2011, ce service a dactylographié :

- **452** courriers divers.
- **9** états des lieux.
- **67** délibérations du Conseil de l'Action sociale.
- **80** demandes pour le Bureau permanent.

2.2. L'imprimerie

En 2011, le service a assuré la production de **3.803.835** photocopies comprenant :

- Les documents divers.
- Les formulaires utilisés dans l'Administration.
- Les brochures et nombreux livres reliés.
- L'édition du compte, du budget et du rapport annuel.
- La diffusion de caisses « papiers » pour les photocopieurs via les Antennes.

2.3. L'expédition

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

En 2011, les frais postaux du Centre, outre certains envois de périodiques à tarif préférentiel, se sont élevés à **180.000,00 €**.

2.4. La téléphonie

Le service de téléphonie permet l'orientation adéquate du public au sein de l'Administration et se fait un devoir de renseigner et de conseiller les usagers qui s'adressent au Centre.

2.5. L'accueil

Dans le hall d'entrée de l'Administration centrale, 3 agents d'accueil placés sous la direction de M. Philippe MARTIN, chef de Bureau, ont pour tâche essentielle d'assurer l'accueil de la clientèle, de lui prodiguer les renseignements souhaités, de l'orienter vers les services du CPAS. Pour les

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

LE SERVICE DES BATIMENTS

1. Présentation générale du service

M. Maurice PODORIESZACH, Chef de Bureau f.f.

Localisation et coordonnées du service

Place Saint Jacques, 13 - 2^{ème} étage - Bâtiment central.

Tél. : 04/220 58 16 - Fax : 04/220 58 19

Courriel : katty.binsfeld@cpasdeliege.be

1.1. Composition de l'équipe

Le service est composé de deux architectes, d'un géomètre - expert immobilier, d'un agent technique et d'ouvriers qualifiés.

2. Les activités du service sont réparties comme suit

2.1. Au sein de ce département, le travail des architectes consiste à

- Visiter les immeubles du patrimoine afin de déterminer la planification des travaux à réaliser à court et à long terme,
- Élaborer des projets de rénovation, d'aménagements et de modernisation des locaux et l'équipement des immeubles occupés par l'Administration (Administration centrale, antennes sociales, ...) ainsi que le projet « Ferme de la Vache »,
- Élaborer la description des travaux d'entretien et de réparation, réaliser les métrés quantitatifs; rédiger les cahiers des charges composés de clauses administratives, de clauses techniques, de métrés récapitulatifs et détaillés,
- Envoyer les dossiers aux entrepreneurs et aux Autorités de tutelle,
- Procéder à l'ouverture des offres,



- Comparer les prix et déterminer l'offre la plus intéressante,
- Commander et contrôler les travaux,
- Procéder à la réception provisoire et définitive des travaux et à l'établissement d'un procès-verbal avec libération d'une partie ou de la totalité de cautionnement.

32 travaux publics ont été passés en 2006 pour un montant total de **410.611,79 €**.

2.2. Le travail du géomètre - expert immobilier consiste à

- Établir la valeur de l'ensemble du patrimoine du C.P.A.S,
- Fixer des valeurs locatives,
- Coordonner les travaux de la Maison familiale,
- Vérifier la salubrité des logements mis en location,
- Réaliser des cahiers de charges pour des lotissements.

Les travaux s'étalent quelquefois sur deux années selon leur importance.

Les travaux sont exécutés soit par les ouvriers de la Régie, soit par des entrepreneurs privés consultés par voie d'appels d'offres restreints ou adjudications publiques.

2.3. L'agent technique du service des bâtiments a

- Procédé aux visites de logements (accompagnement d'amateurs en vue de location), rédigé les états des lieux de sortie et d'entrée,
- Réalisé des cahiers de charges pour les énergies (mazout), le lavage des vitres et l'entretien des chauffages,
- Visité le patrimoine boisé et fermier,
- Participé aux expertises d'assurance,
- Instruit les dossiers d'assurances suite aux dégâts survenus dans le patrimoine,

- Rédigé des rapports sur les enquêtes publiques pour les autorisations de bâtir ou d'exploiter,

- Résolu les problèmes de signalisation d'information et de sécurité dans nos bâtiments,

- Fixé les valeurs locatives lors des renouvellements de baux et de locataires,

- Vérifié l'état de conformité, de salubrité et de propreté des logements mis en location,

- Procédé à l'ouverture et à la clôture de dossiers d'assurances (dégâts des eaux, incendies, grands vents, etc.),

- Placé des publicités de ventes de terrains,

- Réalisé des demandes de prix et assuré la surveillance des travaux d'entretien ou d'abattage d'arbres dans nos propriétés.

Dans le cadre de la police d'assurance «Incendie - dégâts des eaux», l'agent technique a procédé à **29** ouvertures et à **21** clôtures de dossiers pour une somme d'indemnisation de **18.814,48 € / T.V.A.C.** dont **4.498,67 €** de franchises à charges de notre Administration.

2.4. Le service administratif

Il assure tout le travail administratif du service.

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

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

Un quatrième agent à temps plein s'occupe de la gestion de l'ensemble des crédits du service, du contrôle des factures des travaux et entretiens d'immeubles, de la



vérification des factures d'énergie de l'Administration (eau, gaz, électricité) et de celles du précompte immobilier, des différentes taxes, des approvisionnements en combustibles, ...

2.5. Patrimoine

Au 31.12.2009, le patrimoine comprenait :

- 1 immeuble destiné à l'hébergement d'enfants (maison familiale),
- 8 immeubles occupées par des services sociaux.

Des immeubles productifs :

- 64 maisons,
- 17 immeubles ou rez-de-chaussée commerciaux,
- 16 appartements,
- 1 complexe réservé aux sans domicile fixe: Prébendiers - Amercoeur (15 logements),
- 1 complexe réservé aux personnes âgées: le Clos des Cerisiers (25 logements).

- Des parcelles :

- Province de Liège (**1.759ha 14a 25ca**)
Valeur locations : **374.474,42 €**
- Province du Limbourg (**23ha 16a 28ca**)
Valeurs locations : **4.630,03 €**

- Des bois :

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

2.5.1. Les ventes

Au cours de l'année 2011, 1 terrain pour une superficie totale de **51a 72ca** a été vendu pour un montant de **34.014,00 €** et 7 immeubles pour un montant total de **1.134.000,00 €**.

2.5.2. Les baux

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

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

2.5.3. Les loyers perçus

Biens	2011	Nombres de locataires
Terres	361.155,90 €	247
Fermes	18.392,71 €	3
Chasses	1.188,99 €	19
Maisons et appartements	1.097.731,72 €	165
TOTAUX	1.498.469,32 €	434



LE SERVICE DU PERSONNEL

1. Présentation générale du service

Le service du personnel gère l'ensemble des dossiers du personnel (nommés, contractuels, APE, Maribel, Sine, « Articles 60 ») depuis la décision d'engagement jusqu'à la sortie de l'agent (fin de contrat, pension, démission, licenciement). Le service gère également les absences des agents (congés, maladies) ainsi que les pauses-carrière, congés sans solde, suspensions de contrat, écartement prophylactique, ... Le service s'occupe également des dossiers d'accidents du travail et du Fonds des maladies professionnelles ainsi que des pensions.

1.1. Description générale

Le service est divisé en 3 sections :

1.1.2. Le bureau des statuts

il s'occupe des délibérations à présenter au Conseil et arrêtés à présenter au B.P.,

- Etablissement des contrats,
- Dossiers pauses-carrière, congés sans solde, suspensions de contrat, écartement prophylactiques, pensions, F.M.P., nominations,
- Suivi des dossiers AWIPH et « Convention premier emploi »,
- Demande de points APE et déclarations y afférentes,
- Demande de bonification de diplôme.

1.1.3. Le bureau des traitements

Il s'occupe de la gestion des dossiers des agents : (maladies, congés, calcul des paies, pécules de vacances, allocations sociales, pécules de sorties.

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

1.1.3.4. La cellule Formation

Elle s'occupe du plan de formation, des demandes individuelles des agents, la recherche de formation, l'organisations de formation, les statistiques, les rapports, ...

1.2. Chef de service

André Cuipers, chef de bureau administratif.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques 13, - 4000 Liège -3^{ème} étage de l'administration centrale.

Tél. : 04 220 58 31

Fax : 04 220 58 05

Courriel : andre.cuipers@cpasdeliege.be

1.4. Composition du service

- 1 chef de bureau administratif
- 2 chefs de service administratif
- 2 graduées spécifiques
- 16 employés d'administration

2. Objectifs

Gestion complète du Personnel du CPAS, tant de la carrière administrative que du calcul de la paie. Gérer au mieux tant la carrière administrative des agents que le calcul des paies.

Transmettre aux organismes compétents les renseignements nécessaires (ONSS, administration des finances, Forem, Mutuelles, ...)

Satisfaire aux demandes de renseignements des agents.

2.1. Fonctionnalité générale et particulière

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

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

Le service travaille également comme secrétariat social pour le compte du « Relais Social ».

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



Les relevés de 2010 ont été validés par l'ONEM.
Nous devons traiter séparément les dossiers des naissances multiples (1 dossier par famille), des Brico dépanneurs, Fonds Mazout, Relais social, Relais Santé.

3. Activités mise en place en 2011

Grâce à la spécialisation des agents, fruit de leur expérience acquise après plusieurs années de présence dans le même service, et nonobstant la modification des effectifs, les fonctions essentielles continuent à être assumées, comme par le passé :

- Elaboration des statuts administratif et pécuniaire applicables aux agents du CPAS et leur adaptation permanente soit aux statuts arrêtés par la Ville soit aux lois et règlements en la matière (modification du pécule de vacance pour les agents nommés, modification du statut des agents APE : liste des fonctions/barèmes, octroi de la bonification pour services antérieurs prestés dans le privé).

- Résolution des multiples problèmes qui peuvent se poser au cours de la carrière des agents : engagements, préavis et licenciements, démissions, mises à la retraite, octroi des congés (rémunérés ou non), pause-carrières...

- Détermination de la situation barémique de chaque agent et calcul des rémunérations.

- Tenue des crédits afférents aux dépenses du personnel et opérations qui dérivent de la liquidation des salaires : relevés des cotisations à l'ONSS/APL, des précomptes destinés à l'Administration des Finances, des cotisations dues pour la pension des agents nommés, des sommes prises en considération pour calculer les primes d'assurances, accidents du travail et responsabilité civile, cotisations dues pour les pré-pensions conventionnelles et calcul des saisies sur salaires.

- Fourniture des différentes attestations réclamées par les agents et anciens agents.

- Déclarations et suivis des accidents de travail auprès de notre assureur.

- Déclarations et suivis des dossiers auprès du Fonds des Maladies professionnelles.

- Elaboration d'un nouveau cadre du personnel en collaboration avec les services communaux.

- Mise en place des descriptions de fonction (écriture des documents propres au service et aide aux autres services).

- Calcule de la valorisation des services antérieurs de nos agents contractuels subventionnés et des bonifications pour diplôme de ces mêmes agents en collaboration avec la Ville.

- Coordination et organisation des formations nécessaires à notre personnel par la cellule formation. Un rapport a été rédigé et soumis au Conseil de l'Action Sociale.



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

INTITULES	2011
En remplacement d'agents (maladie, inter carr, ½ tps méd, susp cont ...)	68
ONSS, Maribel, 1er Emploi, SINE, APE, PLAN MARCHALL, Subsidés,)	46
Remplacement /allaitement /maternité /écartement / congé parental	33
Modification de contrat	34

3.2. Fin de contrats

INTITULES	2011
Licenciement	7
Pension	12
Démission	14
Décès	7

3.3. Interruption de carrière

INTITULES	2011
1 ^{ère} demande / prolongation	73
congé parental	16
Rentrée anticipée	/

3.4. Accident de travail

INTITULES	2011
Déclaration	111
Accident de travail	80
Accident en suspend ou refusé	14
Accident chemin du travail	17
Victime Art 60§7	142
Victime Aides familiales	8
Dossier clôturé	

3.5. Octroi / prolongation de Congé sans solde agents nommés

INTITULES	2011
Pour divers motifs	8
Rentrée anticipée	/



3.6. Octroi / prolongations de suspension des contrat de travail ONSS

INTITULES	2011
Pour divers motifs	58
Refus/renonce	/
Allaitement	12
Ecartement prophylactique	15
Ecartement prophylactique	1

3.7. Octroi / prolongation travail à ½ temps médical

INTITULES	2011
Nombre de dossiers-demande de prolongation	69
Agents bénéficiaires	34

3.8. Bénéficiaires de l'article 60 §7

INTITULES	2011
En cours au 1 ^{er} janvier	308
Engagements	286
Fin de contrat	277
En cours au 31 décembre	317

9. Formations

INTITULES	2011
Nombre de formations	854
Nombre d'agents formés	494



SERVICE INFORMATIQUE

1. Description générale du service

Le réseau informatique est composé d'un ordinateur central IBM AS400 ISERIES modèle 520 et de 3 serveurs de fichiers auxquels sont connectés 462 PC.

Vingt ordinateurs portables sont également en fonction.

Le parc des imprimantes comporte 120 imprimantes couleur et 5 imprimantes « système » (gros tirage noir et blanc)

Les logiciels CPAS2000 et BCSS (Aide et Action sociale) et GRH2002 (Personnel) sont fournis par la société ADEHIS dont le siège se situe à NAMUR.

Les logiciels Acropole et Gestfac (Comptabilité-Recette-Maintien à domicile) sont fournis par la société STESUD dont le siège se situe à MARCHE EN FAMENNE.

Le programme de gestion du service Energie (MEDIUS et ENERGIS) a été réalisé par la société LOGICAL SYSTEM dont le siège se situe à LIEGE.

La suite MICROSOFT OFFICE 2000 et XP (WORD, EXCEL, ACCESS) est utilisée principalement pour la bureautique, la production de statistiques, et l'élaboration de travaux divers. La suite OPENOFFICE est également utilisée.

Le logiciel WENDY est utilisé pour la facturation des soins infirmiers.

Les logiciels spécifiques sont développés en langage VISUAL BASIC et JAVA

1.2. Chef de service

Un chef de service temps partiel : Alain GRAINDORGE

1.2. Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège

Tél. : 04/220 59 04

Fax : 04/220 58 86

Courriel : alain.graindorge@cpasdeliege.be

1.3. Composition de l'équipe

- 5 analystes programmeurs,
- 1 technicien informatique,
- 1 gradué spécifique assistant social,

2. Objectifs

- Maintenance du réseau de PC et des imprimantes,
- Fourniture des consommables informatiques (cartouches d'encre pour imprimantes et papier),
- Préparation des dossiers d'acquisition de matériel et de logiciels,
- Relations avec les divers fournisseurs,
- Création et maintenance de logiciels spécifiques (Banque Carrefour de la Sécurité sociale, médiation de dettes, paiements accélérés, statistiques mensuelles de l'Aide sociale, échéancier des antennes sociales etc...),
- Tenue de l'inventaire du matériel informatique,
- Dépannage à distance des postes de travail,
- Formation et information sur les outils informatiques fournis.

3. Activités développées en 2011

- Remplacement de +/-100 postes de travail.
- Travaux divers ; commande d'accès internet supplémentaires, poursuite du renouvellement des postes de travail...
- Formation du personnel (CPAS2000, paiements urgents,, modifications, échéancier social utilisation des nouveaux logiciels comptables),
- Fin de la migration des postes du gestionnaire WIN 98 vers WIN XP,
- Mise en place d'un DRP (Disaster and recovery plan) – Plan de sauvegarde des données en cas de catastrophe et possibilité de permettre de travailler à nouveau dans des délais acceptables. Convention avec la société OODRIVE.



SERVICE DES TRAVAUX

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

Le service des Travaux se voit confier 4 sections :

- La section Régie des Travaux dépend directement du service des Affaires générales. Cette dernière collabore étroitement avec le bureau des Architectes ainsi qu'avec le service des Bâtiments,

- La section des Déménageurs dépend du service des Affaires générales,

- La section de la Salle des ventes est gérée par le service de la Recette pour la partie financière,

- La section dépôt des meubles dit « des Plopes » (Expulsions) dépend de la Ville de Liège,

1.2. Chef de service

M. Pino AMORMINO, Conducteur des Travaux.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Rue du PLOPE, 140 - 4041 VOTTEM

Tél.: 04/289 13 57

Fax : 04/227 19 87

Courriel : pino.amormino@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

1.4.1. La Régie des travaux

- 1 Conducteur des Travaux,
- 1 secrétaire,
- 1 agent administratif « article 60 »,
- 4 électriciens,
- 3 plombiers,
- 2 menuisiers,
- 2 formateurs,
- 5 ou 8 agents « articles 60 » temps plein,
- 5 ou 6 stagiaires temps plein.

1.4.2. Les déménageurs

- 1 chef d'équipe « APE »,
- 3 agents « APE »,
- 4 ou 5 agents « Articles 60 ».

1.4.3. Le personnel du dépôt de meubles dit « des Plopes (Expulsions de la Ville)

« Même équipe que les membres du service des Déménageurs ».

1.4.4. La Salle de vente

- 1 chef d'équipe « APE »,
- 2 agents « APE »

2. Objectifs

2.1. La Régie

Elle se charge de la maintenance et de l'entretien général du patrimoine du CPAS (+/- 290 locataires), ainsi que de divers petits travaux à réaliser dans l'Administration et dans les antennes sociales. Neuf véhicules sont mis à leur disposition afin de réaliser ces différentes tâches.

2.2. Les déménageurs

Ils se chargent des déménagements à réaliser dans l'Administration et dans les antennes sociales (colis, matériel de bureau...), ainsi que les divers transports concernant le mobilier des personnes placées ou hospitalisées. Il effectue également le nettoyage des tombes léguées au CPAS, ainsi que l'entretien des espaces verts (travaux de tonte de pelouse, de taille de haie, désherbage des abords des habitations du patrimoine du CPAS) ... Deux véhicules sont mis à leur disposition afin de réaliser ces différentes tâches.

2.3. La section « dépôt de meubles »

Afin de préserver le mobilier des personnes expulsées, placées ou hospitalisées, elle procède au déménagement, à l'inventaire, au triage, au nettoyage et au stockage des biens dans le garde-meubles situé rue du PLOPE, 140 à Vottem. Après délai légal, les biens sont évacués vers les



encombrants ou la Salle de ventes. La section est chargée de l'accueil des personnes « expulsées » et leur fournit les informations nécessaires dans le but de récupérer leurs possessions, en accord avec la législation.

2.4. Le personnel de la Salle de vente

Il s'occupe de la vente des biens provenant du dépôt après expiration du délai légal de stockage. Dans ce cadre, le personnel est chargé de certains déménagements et de l'enlèvement de colis fournis par le service des objets trouvés de la Ville de Liège. La section procède également à la réception, au triage, aux petites réparations, à la mise en place, à l'étiquetage, à la vente, au décompte et à la distribution des lots. 4 ventes ont eu lieu en 2011.

Les montants récoltés sont versés selon leur provenance :

- sur les comptes individuels des personnes placées à charge du CPAS (et viennent donc en déduction de l'intervention du CPAS),
- en recettes ordinaires du CPAS, pour la vente du mobilier des personnes expulsées et des objets divers et trouvés.

3. Activités développées en 2011

Le Service des Travaux a mis en place une série de formations dans le but d'optimiser la qualité du travail de tous les corps de métier.



SERVICE DES ARCHIVES

1. Présentation générale du service

1.1 Description générale

Le service des archives représente **7.996,92** mètres courants de dossiers classés dans 17.500 boîtes d'archives.

Les demandes de production de dossiers et/ou d'informations contenues dans différents registres sont introduites par les autres services du CPAS et se font par simple communication téléphonique, par fax, par courrier ou par e-mail.. En ce qui concerne les demandes de personnes extérieures à notre administration (recherches historiques, familiales, architecturales...), la permission de consultation et/ou de copie doit être accordée par le Secrétaire et respecter certaines règles de déontologie.

1.2. Chef de service

M. Claude HONORE, chef de bureau administratif

1.3 Localisation et coordonnées du service

Rue du Plope, 140 - 4041 Vottem

Tél : 04/228 02 73

Fax : 04/227 19 87

Courriel : archives@cpasdeliege.be

1.2. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau administratif,
- 1 Gradué spécifique bibliothécaire,
- 1 Employé d'administration,
- 6 agents (équivalent temps plein) manœuvre lourd APE et 4 agents Art 60§7,
- Ponctuellement, quelques personnes prestant des peines de travail autonome.

2. Objectifs du service

- Assurer le classement des documents fournis annuellement par l'ensemble des services du CPAS Et ce en application de la législation relative aux archives et en respectant le « tableau de tri ».
- Fournir les documents demandés par les services

internes du CPAS ou par des personnes externes, avec l'accord du Secrétaire : le nombre des demandes de dossiers s'est élevé à **3.616** durant l'année 2011.

- Terminer le tri sommaire de l'arriéré à traiter (fermeture de nombreux bâtiments hospitaliers et autres services), poursuivre le classement et l'encodage des dossiers de l'ensemble des services en activité (priorité) et des établissements fermés.

- Détruire tout document nécessitant cette destination ainsi que l'enlèvement des sacs de rognures par camions complets.

3. Activités développées en 2011

3.1. Evolution par rapport aux années précédentes

- Le service a poursuivi l'agencement du magasin d'archives, de son quai arrière en tenant compte d'un éventuel prochain déménagement

- L'année 2011 a vu l'actualisation du « tableau de tri des archives produites par les Centres publics d'Action sociale en Région wallonne ». Ce tableau est l'instrument légal sur lequel nous nous basons pour la classification et les délais de conservation de nos archives. Actuellement, nous actualisons notre classement sur base de ce tableau.

3.2. Perspectives pour l'année en cours et les suivantes :

- Perfectionner, avec l'aide du service informatique, le logiciel de gestion des dossiers et des documents archivés dans notre service. Nous désirons également faciliter la traçabilité des ces documents en permettant aux différents services du CPAS de consulter à distance les bases de données qui les concernent.

- Continuer les encodage (**318.242** dossiers encodés fin 2011).

- Rationaliser les demandes de dossier en utilisant de plus en plus le courrier électronique.

- Poursuivre le classement sur base du « tableau de tri » préconisé par les Archives générales du Royaume et participer aux réunions de l'AAFB (Association des

ADMINISTRATION GENERALE



Archivistes Francophones de Belgique) groupe de travail
« CPAS de WALLONIE/BRUXELLES ».

- La dématérialisation des données est une réalité à laquelle le service des archives reste attentif. Dans un avenir proche, notre fonctionnement devra évoluer avec la mise en place de nouvelles pratiques et de nouvelles Normes archivistiques.



III. MAINTIEN A DOMICILE



MAINTIEN À DOMICILE



SERVICES DE MAINTIEN À DOMICILE

Directrice f.f. : Mme SIMON Fabienne - Tél. : 04/220.58.49.

MAINTIEN À DOMICILE AU PAYS DE LIÈGE (ASSOCIATION CHAPITRE XII)

Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège.

Coordinatrice

LECLERCQ Nathalie, assistante sociale (depuis début décembre).

Tél. : 04/220 58 48

Agent administratif

LAHMOUZI Saliha Tél. : 04/220 58 93

Tél. : 04/223 16 21 en dehors des heures de bureau.

a) Origine

Créé en 1997, le Centre de coordination de soins et de services à domicile (CCSSD) est agréé et subsidié par le Ministère de la Région wallonne depuis 1998.

Par arrêté ministériel du 24/01/2005, son agrément a été renouvelé jusqu'au 31/12/2008 et puis jusqu'au 31/12/09 (en attendant l'entrée en vigueur du nouveau décret).

Sa réglementation est régie par un nouveau décret et un nouvel arrêté émanant du gouvernement wallon. Le premier est paru le 30 avril 2009, le second le 17 décembre 2009.

En 2010, le centre de coordination s'est constitué en association chapitre XII (« Maintien à domicile au Pays de Liège »). Il a été fondé conjointement par le CPAS de Liège et le CPAS d'Oupeye. Il est voué à s'étendre en associant d'autres CPAS.

En 2011, il s'est adjoint les CPAS de Seraing, Juprelle, Blegny et Beyne-Heusay.

b) Missions

Le centre de coordination a pour mission d'assister tout bénéficiaire souhaitant rester dans son lieu de vie ou réintégrer celui-ci, avec pour objectifs la continuité et la qualité du maintien au sein du lieu de vie.

c) Fonctionnement

Ce centre de coordination est ouvert à tous les habitants de la Ville de Liège, quel que soit le montant de leurs revenus.

Il analyse la situation avec le bénéficiaire ou son représentant par l'examen des besoins d'aide et de soins couverts et non couverts, de ses difficultés et de son environnement. Il rencontre la personne à l'hôpital ou à son domicile et organise un encadrement efficace, en collaboration avec le médecin généraliste .

Il élabore un plan d'intervention à proposer au bénéficiaire.

Il planifie les interventions en concertation avec les services et prestataires.

Lorsque les services ont été mis en place, à la demande ou d'initiative, il évalue périodiquement, chaque fois que nécessaire et au moins une fois par an, la situation du bénéficiaire en fonction de l'évolution de ses besoins. L'évaluation s'effectue par les moyens les plus appropriés et au minimum par l'organisation de réunions de coordination avec les membres des réseaux. Elle fait l'objet d'un plan de réévaluation.

Le service préserve la situation du bénéficiaire lors de la mise en place des services et à tout moment, par les moyens les plus appropriés, en stimulant l'autonomie du bénéficiaire.

En cas de conflit entre les membres du réseau et le bénéficiaire, il intervient au titre de médiateur dans l'intérêt de ce dernier, à la demande ou d'initiative.

A la demande du service intégré de soins à domicile, il effectue la concertation multidisciplinaire lorsqu'elle s'avère nécessaire, entre les différents acteurs autour du patient.

Lorsque le bénéficiaire ou son représentant en formule

MAINTIEN A DOMICILE



la demande ou lorsque la situation le justifie, il assiste le bénéficiaire et son entourage dans les choix en vue de préparer la transition du lieu de vie vers une prise en charge en institution.

Outre les actions liées à sa mission de coordination, le centre de coordination informe toute personne qui en fait la demande des possibilités de maintien ou de retour au lieu de vie, oriente la demande lorsqu'elle concerne l'obtention d'un seul ou de plusieurs services ou clarifie celle-ci et, selon le cas, la réoriente.

Le centre de coordination assure une réponse 24 heures sur 24. En dehors des heures de bureau, les appels sont pris en charge par une centrale téléphonique qui juge de l'urgence de la demande et la transfère dans les délais impartis.

d) Quelques chiffres

L'association chapitre XII a suivi **121** dossiers durant l'année 2011.

Les coordinatrices ont organisé plus de **44** réunions que ce soit en présence ou non du bénéficiaire.

Elles ont participé à des formations continuées en rapport avec leurs activités.

e) Evolution

Les premiers temps de son fonctionnement ont surtout été consacrés à trouver sa place au sein des services de maintien à domicile et à améliorer la collaboration entre eux, ce qui a permis, entre autre, de mieux cibler les cas coordonnés.

Ensuite, les activités ont essentiellement été tournées vers l'extérieur.

Par notre participation aux travaux du réseau intercommunal de soins de la région liégeoise, nos rencontres avec les autres centres de coordination et les divers services sociaux, nous nous sommes efforcés d'améliorer notre collaboration avec ces organismes.

En plus de la participation aux travaux des commissions

et du travail de terrain, les coordinatrices participent à des formations sur des thèmes fort variés, en rapport avec leur profession.

L'année 2010 a été consacrée à la mise sur pied de l'association chapitre XII ainsi qu'à la signature des conventions rendues nécessaires par le décret.

En 2011, l'association chapitre XII a étendu sa zone géographique en s'alliant avec d'autres CPAS. Elle a poursuivi la conclusion de conventions avec des partenaires ayant le maintien à domicile comme objectif.

Pour ne pas rester isolée, l'association s'est intégrée dans une fédération.

Pour 2012, les coordinatrices en place s'accorderont pour réaliser au mieux leurs missions sur les zones géographiques envisagées. C'est par une plus grande proximité avec les patients et une meilleure collaboration entre les intervenants, tant du domicile, que des établissements de soins, que l'association chapitre XII peut répondre aux besoins de ceux qui s'adressent à elle et peut œuvrer à leur rendre la vie la plus harmonieuse possible.

Les coordinatrices pourront se consacrer davantage sur leur mission de coordination, leur travail de promotion étant en grande partie réalisé et leur réseau étant constitué.

MAINTIEN A DOMICILE



SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX AÎNÉS

Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège.

Assistants sociaux

LEMAIRE Damien, Tél. : 04/220 58 54

LEMEUNIER Virginie, Tél. : 04/220 58 50

MICHALAS Alexandra, Tél. : 04/220 58 55

PTASZEK Chantal, Tél. : 04/220 58 56

SKEVEE Audrey, Tél. : 04/220 58 53

Staff administratif

Tél. : 04/220 69 72 – 04/220 58 52 – 04/220 69 47

Tél. : 04/220 69 53 – 04/220 58 84 – 04/220 58 32

a) Origine

En date du 11/06/1957, la Commission d'Assistance Publique engageait une aide ménagère pour aider les indigents malades ou handicapés à entretenir leur logement.

Le nombre de bénéficiaires augmentant, la C.A.P. a engagé des aides ménagères supplémentaires. Celles-ci travaillaient sans structure d'encadrement et de façon fort empirique.

Le 01/07/1966, le service est reconnu et subsidié par le Ministère de la Famille et, pour répondre aux critères, s'adjoit les services d'une assistante sociale.

Le service compte alors au moins trois aides familiales brevetées.

La C.A.P. ouvre en 1967 un centre de formation afin de diplômer un maximum d'aides ménagères qui deviennent alors des « aides familiales » afin de bénéficier de subsides supplémentaires.

Le nombre de bénéficiaires et d'aides familiales ne cessent de croître.

En 1977, dans le cadre de la fusion des communes, l'activité du service d'aides familiales est étendue au « Grand Liège ».

En 1982, le service d'aides familiales a enfin son propre cadre.

En 1986, le service d'aides familiales du CPAS intègre le Service Intercommunal d'Aide aux Familles (S.I.A.F.), dont le siège était situé rue des Orchidées, à Grivegnée.

En 1989, la Ville de Liège devant faire face à de multiples difficultés budgétaires, supprime son propre service d'aides familiales.

En vue de poursuivre l'aide apportée, le CPAS engage alors bon nombre d'aides familiales licenciées par la Ville de Liège.

Le service est agréé et subsidié par la Région wallonne. Il perçoit également une intervention financière de la Province.

b) Missions

Les aides familiales / seniors interviennent au domicile de personnes qui en ont fait la demande et qui vivent une incapacité d'accomplir des actes de la vie quotidienne.

Cette assistance (soins d'hygiène, courses, tâches ménagères, repas, etc ...) permet ainsi, soit le maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées, soit permet aux familles de surmonter certaines difficultés liées à des problèmes de santé ou à des problèmes sociaux (familles monoparentales, situations de précarité, maltraitance, ...).

Le service est confronté à une population de plus en plus précarisée, réclamant des interventions dans de nombreux domaines, impliquant des intervenants de plus en plus nombreux et diversifiés et nécessitant des réunions et entretiens de plus en plus fréquents.

Il devient régulier de faire appel, entre autres, à des gardes à domicile, des aides ménagères, pour compléter les prestations des aides familiales

Le service d'aides familiales :

- offre un service de qualité, accessible de manière égale à toute catégorie de bénéficiaires ;

- développe des réponses à des besoins nouveaux tels que l'encadrement du patient après une hospitalisation d'un jour, sa prise en charge en soins palliatifs avec une équipe

MAINTIEN A DOMICILE



pluridisciplinaire, la participation active dans l'encadrement de patients souffrant de troubles psychiatriques ;

- collabore au mieux avec les différentes professions du secteur du maintien à domicile, optimise les contacts avec les hôpitaux et développe des collaborations avec les acteurs du réseau (S.A.J, S.P.J, O.N.E., centre de santé mental, ...).

- accorde une attention particulière aux aidants proches en les insérant de façon effective dans la prise en charge des bénéficiaires et en leur accordant et reconnaissant une place effective à part entière.

- renforce et stimule la collaboration des différents intervenants du domicile (prestataires du réseau, prestataires du secteur du maintien à domicile et des aidants proches).

c) Fonctionnement

Le service développe la plus grande partie de son activité durant les heures de jour en semaine mais le service travaille aussi en heures inconfortables (soirées, week-ends) et pratique des prestations fractionnées (plusieurs passages par jour).

Chaque demande de prise en charge est examinée par l'assistant social qui couvre le quartier concerné.

Il fixe la contribution horaire du bénéficiaire en fonction des ressources du ménage, du handicap reconnu et de la composition de famille, suivant un barème établi par la Région wallonne.

Les aides familiales/seniors sont réparties sur quatre secteurs, sous la responsabilité d'un assistant social, aidé dans sa mission par un agent administratif.

Le service d'aides familiales organise des « formations continuées » pour les aides familiales.

Les thèmes abordés en 2011 ont été les suivants :

- Alimentation,
- Tutorat des aides familiales,
- Accueil, encadrement et évaluation des stagiaires aides familiales,

- Questions approfondies de déontologie
- Psychiatrie en milieu de vie,
- Secourisme.

Plusieurs formations commencées dans le courant des années précédentes se poursuivent en 2011.

Les thèmes abordés sont variés mais toujours proches de la réalité de terrain, sans oublier le cadre et les règles essentielles de la mission des aides familiales.

Les formateurs sont toujours des personnes qualifiées dans le domaine envisagé, qui connaissent bien le travail des aides familiales et sont externes à l'institution CPAS.

Le personnel d'encadrement participe régulièrement à diverses formations ou à des conférences sur des sujets en rapport avec son travail.

d) Quelques chiffres

En 2011, le pôle « formations continuées » pour les aides familiales représente 866,00 prestations, soit **3.780,00** heures.

Les réunions d'équipe représentent **5.395,00** heures pour **2.155,00** prestations.

Le service compte 907 bénéficiaires et comprend un effectif de quelques 142 aides familiales/seniors, soit +/- 115 « équivalent temps plein »,

- effectif théorique (équivalent temps plein) : **113,69**
- effectif de terrain (équivalent temps plein) : **105,80**.

Le contingent horaire subventionnable est de : **147.644,00 heures**.

En 2010, les aides familiales/seniors ont presté **142.329,50** heures. **142.066,50** heures ont été subsidiées dont **5.391,25** heures « inconfortables » (5.363,75 heures inconfortables ont été subsidiées).

Le montant facturé aux bénéficiaires est de : **529.392,50 €**.

MAINTIEN A DOMICILE



c) Fonctionnement

Le service développe la plus grande partie de son activité durant les heures de jour en semaine mais le service travaille aussi en heures inconfortables (soirées, week-ends) et pratique des prestations fractionnées (plusieurs passages par jour).

Chaque demande de prise en charge est examinée par l'assistante sociale qui couvre le quartier concerné.

Elle fixe la contribution horaire du bénéficiaire en fonction des ressources du ménage, du handicap reconnu et de la composition de famille, suivant un barème établi par la Région wallonne.

Les aides familiales/seniors sont réparties sur quatre secteurs, sous la responsabilité d'une assistante sociale.

Une permanence téléphonique quotidienne est organisée durant les heures de travail.

Le Ministère oblige les services d'aides familiales à organiser des « formations continues » pour les aides familiales.

Les thèmes abordés en 2010 ont été les suivants

- Sensibilisation à l'écoute,
- Maltraitance des personnes âgées,
- Consommation problématique d'alcool dans les familles,
- Formation en santé mentale,
- Cuisine familiale,
- Image de soi professionnelle,
- Approche de la maladie mentale à domicile,
- Questions approfondies de déontologie,
- Formation de base en soins palliatifs,
- Formation Ressens.

Plusieurs formations commencées dans le courant de 2009 se poursuivent en 2010.

Les thèmes abordés sont variés mais toujours proches de la réalité de terrain, sans oublier le cadre et les règles essentielles de la mission des aides familiales.

Les formateurs sont toujours des personnes qualifiées dans le domaine envisagé, qui connaissent bien le travail des aides familiales et sont externes à l'institution CPAS.

Le personnel d'encadrement participe régulièrement à diverses formations ou à des conférences sur des sujets en rapport avec son travail.

d) Quelques chiffres

En 2010, le pôle « formations continues » pour les aides familiales représente **761,00** prestations, soit **4.166,00** heures.

Les réunions d'équipe représentent **5.329,75** heures pour **2.441,00** prestations.

Le service compte 808 bénéficiaires et comprend un effectif de quelques 158 aides familiales/seniors, soit +/- **120** « équivalent temps plein »,

- effectif théorique (équivalent temps plein) : **116,98**

- effectif de terrain (équivalent temps plein) : **106,11**.

Le contingent horaire subventionnable est de : **150.227,00** heures.

En 2010, les aides familiales/seniors ont presté **143.406,75** heures. 145.343,25 heures ont été subsidiées dont **5.856,25** heures « inconfortables » (**5.8049,25** heures inconfortables ont été subsidiées).

Le montant facturé aux bénéficiaires est de : **548.300,38€**

MAINTIEN A DOMICILE

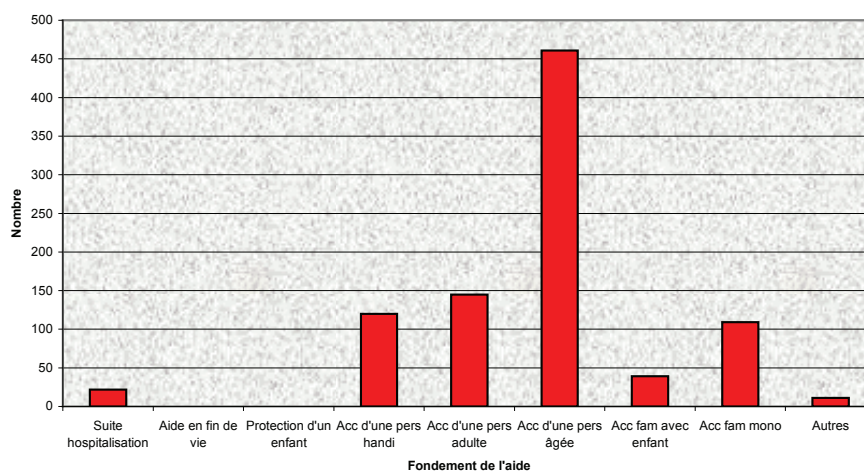


Type de situation	Nbre de demandes annulées	Nbre de demandes refusées	Nbre de demandes orientées	Nbre de demandes acceptées	Total
Pers. âgée	5	1	0	127	133
Pers. handicapée	1	0	0	23	24
Adulte	3	0	0	53	56
Famille avec enfants	0	0	0	16	16
Famille monoparentale	0	0	0	49	49
Autres	0	0	0	0	0
Total	9	1	0	268	278

Analyse des situations

Fondement de l'aide	Nombre de cas
Suite hospitalisation	22
Aide en fin de vie	0
Protection d'un enfant	0
Acc. d'une pers. handicapée	120
Acc. d'une pers. adulte	145
Acc. d'une pers. âgée	461
Acc. fam. avec enfants	39
Acc. fam. monoparentale	109
Autres	11
Total	907

Analyse des situations



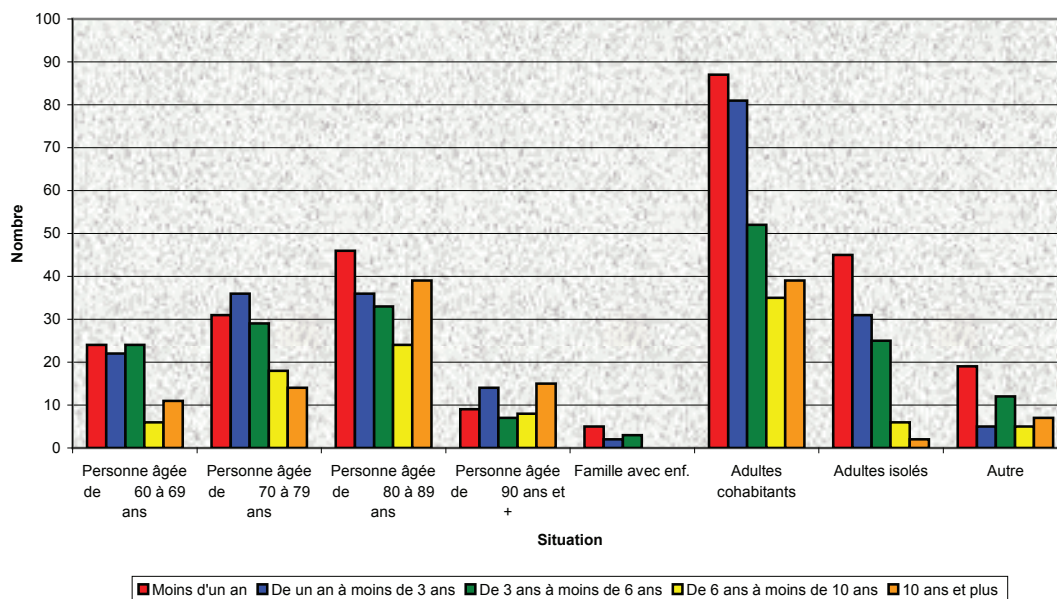
MAINTIEN A DOMICILE



Ancienneté du dossier au 31 / 12 de l'année ou à la fin de l'intervention

	Moins d'un an	De 1 à 3 ans	De 3 à 6 ans	De 6 à 10 ans	10 ans et plus	Total
Pers. âgée de 60 à 69 ans	24	22	24	6	11	87
Pers. âgée de 70 à 79 ans	31	36	29	18	14	128
Pers. âgée de 80 à 89 ans	46	36	29	18	14	128
Pers. âgée de 90 ans et +	9	14	7	8	15	53
Famille avec enfants	5	14	7	8	15	53
Adultes cohabitants	87	81	52	35	39	294
Adultes isolés	45	31	25	6	2	109
Autres	19	5	12	5	7	48
Total	266	227	185	102	127	907

Ancienneté du dossier



MAINTIEN A DOMICILE



e) Evolution

En 2009, le service s'est conformé à la nouvelle réglementation en vigueur.

Pour veiller à plus de professionnalisme, certaines procédures et documents ont été adaptés et généralisés à l'ensemble de nos bénéficiaires.

Au vu des nouvelles prises en charge, les membres du personnel veillent à s'adapter et à répondre au mieux aux demandes, en se formant et en faisant preuve de souplesse.

Le service est de plus en plus amené à intervenir dans des familles carencées, en collaboration avec les services d'aide à la jeunesse, SOS Enfants, l'Action sociale, la Médiation de dettes, etc. ...

Le service rencontre aussi de plus en plus de cas de personnes handicapées, de malades mentaux adultes, de jeunes en rupture de société, de malades en phase terminale ou de personnes atteintes de maladies graves (tuberculose, sida ...), ce qui nous amène à nous associer à d'autres services et à signer des conventions avec des prestataires provenant de divers horizons.

Le service d'aides familiales doit faire apparaître sa spécificité face aux nombreux nouveaux intervenants à domicile tels que aide soignante, garde à domicile, titres-services, aide ménagère ...

MAINTIEN A DOMICILE



SERVICE DE DISTRIBUTION DE REPAS À DOMICILE

Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège.

Assistante sociale

Anne PHILIPPART, tél. : 04/220 58 57

Staff administratif

Léon ROUFFA, tél. : 04/227 62 37

Thierry DELSEMME, tél. : 04/220 69 32

a) Origine

Avant 1970, l'intervention alimentaire de l'Assistance Publique de Liège se limitait à la distribution de quelques denrées (lait, œufs, pain, ...) à des familles totalement démunies et à la sur-alimentation de personnes atteintes d'affections graves ou chroniques.

En 1969, le coût de ces interventions s'élevait à **548.470** francs belges. Des colis alimentaires avaient aussi été distribués pour une somme de 300.223 francs belges.

En 1970, des conventions sont passées avec l'Y.W.C.A. (Young Women Catholic Association) pour la préparation de repas chauds et avec la Croix Rouge de Belgique pour leur distribution. Ce système fonctionnera jusqu'en 1976.

En 1977, lors de la fusion des communes, le CPAS de Liège décide de créer un service de distribution de repas à domicile couvrant tout le territoire du « Grand Liège ».

A l'époque, il s'agissait essentiellement de distribuer des repas surgelés.

Jusqu'en 1990, ces repas, livrés par des firmes privées, étaient centralisés au dépôt du Plope à Vottem, d'où partaient les différentes tournées de livraison.

En 1990, il était décidé de livrer des repas chauds pour la semaine et des repas réfrigérés pour le week-end.

Depuis 1993, une convention a été passée avec l'Intercommunale des personnes âgées de Liège et environs (I.P.A.L.) pour la production de repas destinés au CPAS de Liège.

Ceux-ci sont confectionnés dans les cuisines de la clinique du Valdor. Depuis cette date, cet établissement prépare quotidiennement les repas qui lui sont commandés par le Centre.

Au 01/01/1995, le service des repas à domicile du CPAS a repris la clientèle du service similaire de la CSD sur le territoire du « Grand Liège ».

b) Missions

La distribution de repas aux bénéficiaires contribue, avec les autres services de l'aide à domicile, au maintien dans leur milieu de vie, de personnes âgées, handicapées ou malades.

Il permet aussi, pour de courtes durées (pendant les vacances par exemple), de fournir à certaines personnes « bénéficiaires occasionnelles » les repas habituellement fournis par d'autres services ou personnes.

c) Fonctionnement

Le territoire du « Grand Liège » est couvert par 9 tournées de distribution de repas.

Les repas sont enlevés, chaque matin des jours ouvrables, à la cuisine du Valdor, pour être distribués avant midi.

Les repas des lundis, mardis et mercredis sont distribués le jour même, tandis que, le jeudi, sont distribués les repas des jeudis et vendredis et, le vendredi, les repas prévus pour le week-end.

Pour bénéficier des repas du CPAS, le bénéficiaire s'adresse au service de distribution qui, en général, peut procéder à une première livraison dès le lendemain de la demande.

Dans les deux ou trois jours qui suivent, une enquête sociale est effectuée afin de déterminer le montant de l'intervention du bénéficiaire.

Chaque bon de commande de repas fait l'objet d'une facturation adressée au client.

d) Quelques chiffres

En 2011, le service a occupé **21** agents dont

- 1 assistant social,
- 1 agent administratif,
- 1 magasinier,
- 18 chauffeurs-livreurs, dont **8** aides familiales et **10** agents APE.

MAINTIEN A DOMICILE



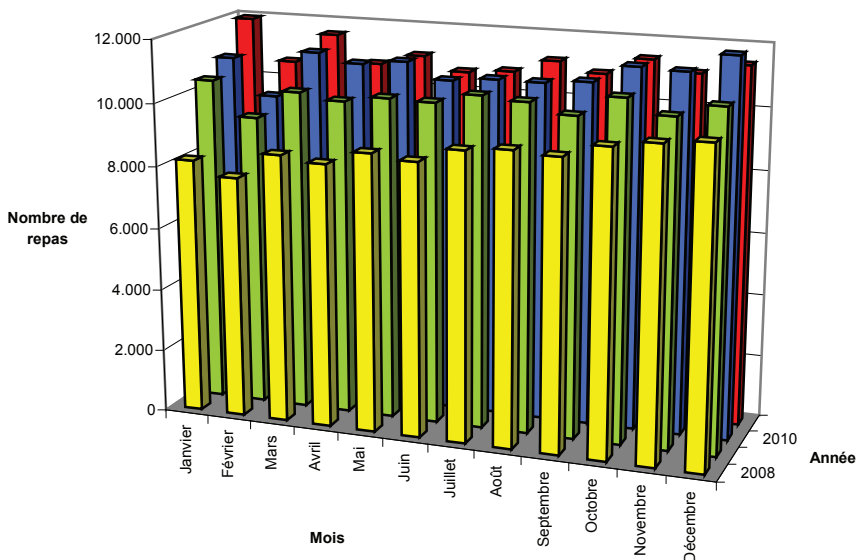
Grille des prix des repas			
Cat.	ISOLE	MENAGE	Prix unitaire
A 1	Moins de 740,32 €	Moins de 987,09 €	3,70 €
B 2	De 740,32 à 802,47 €	De 987,09 à 1.052,34 €	4,40 €
C 3	De 802,47 à 864,91 €	De 1.052,34 à 1.116,90 €	4,90 €
D 4	De 864,91 à 944,40 €	De 1.116,90 à 1.199,04 €	5,50 €
E 5	De 944,40 à 1.040,98 €	De 1.199,04 à 1.298,69 €	6,00 €
F 6	De 1.040,98 à 1.137,56 €	De 1.298,69 à 1.398,41 €	6,50 €
G 7	De 1.137,56 à 1.341,81 €	De 1.398,41 à 1.609,63 €	7,00 €
H 8	Plus de 1.341,81 €	Plus de 1.609,63 €	7,30 €

Récapitulatif du nombre de repas livrés à domicile de 2008 à 2011				
	2008	2009	2010	2011
Janvier	8.182	10.439	10.904	11.947
Février	7.745	9.347	9.755	10.623
mars	8.587	10.264	11.259	11.589
Avril	8.427	10.078	10.993	10.735
Mai	8.878	10.277	11.151	11.084
Juin	8.737	10.248	10.655	10.660
Juillet	9.202	10.572	10.789	10.770
Août	9.331	10.472	10.783	11.196
Septembre	9.248	10.163	10.905	10.893
Octobre	9.663	10.811	11.468	11.436
Novembre	9.868	10.357	11.411	11.092
Décembre	10.008	10.757	11.999	11.440
TOTAUX	107.876	123.785	132.072	133.465

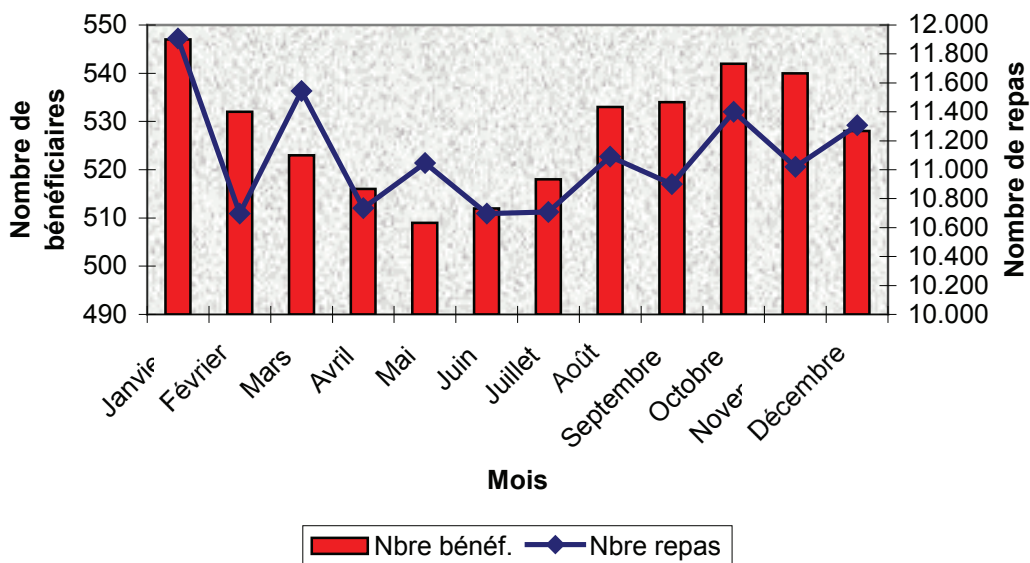
MAINTIEN A DOMICILE



Evolution du nombre de repas



Evolution du nombre de repas et de bénéficiaires.

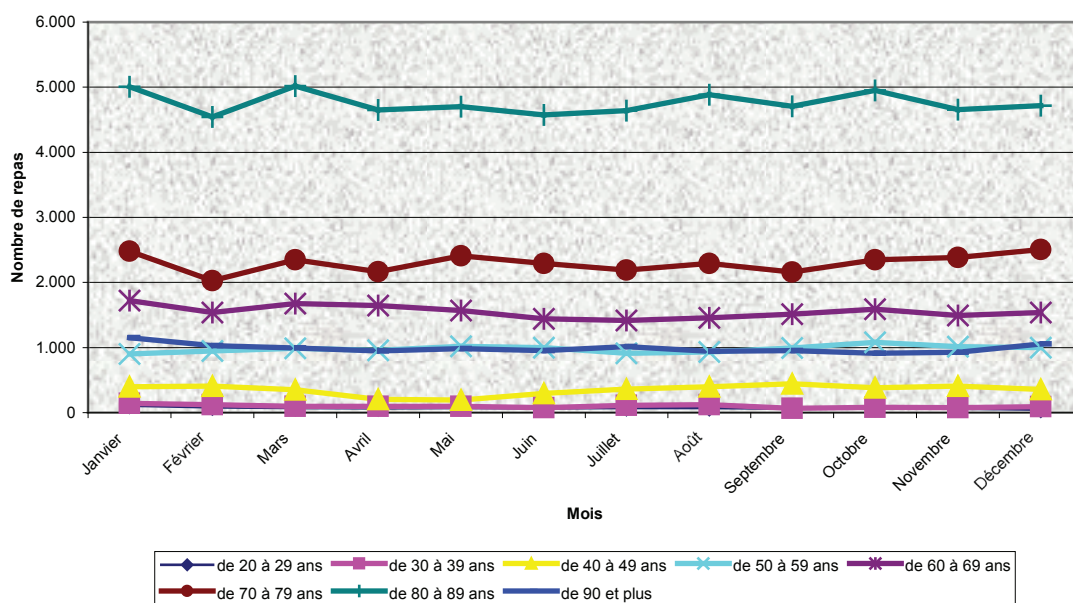


MAINTIEN A DOMICILE



Nombre de repas par tranche d'âge									
	de 20 à 29	30 à 50	40 à 49	50 à 59	60 à 69	70 à 79	80 à 89	+ de 90	Total
Janvier	109	142	396	904	1.723	2.478	5.007	1.150	11.908
Février	79	124	410	947	1.537	2.028	4.541	1.030	10.696
Mars	70	99	353	988	1.677	2.346	5.017	995	11.545
Avril	68	95	205	959	1.647	2.163	4.651	947	10.735
Mai	72	97	196	1.020	1.568	2.410	4.699	984	11.046
Juin	98	78	294	998	1.441	2.294	4.572	951	10.696
Juillet	71	111	361	910	1.414	2.189	4.640	1.012	10.708
Août	70	121	396	930	1.457	2.292	4.885	940	11.091
Septembre	60	66	443	994	1.515	2.161	4.707	955	10.901
Octobre	61	81	380	1.080	1.591	2.346	4.949	913	11.401
Novembre	60	76	409	1.012	1.494	2.384	4.656	929	11.020
Décembre	45	90	359	1.000	1.538	4.714	1.055	11.308	11.999
Total	832	1.180	4.202	11.742	18.602	27.598	57.038	11.861	133.055

Nombre de repas par tranches d'âges

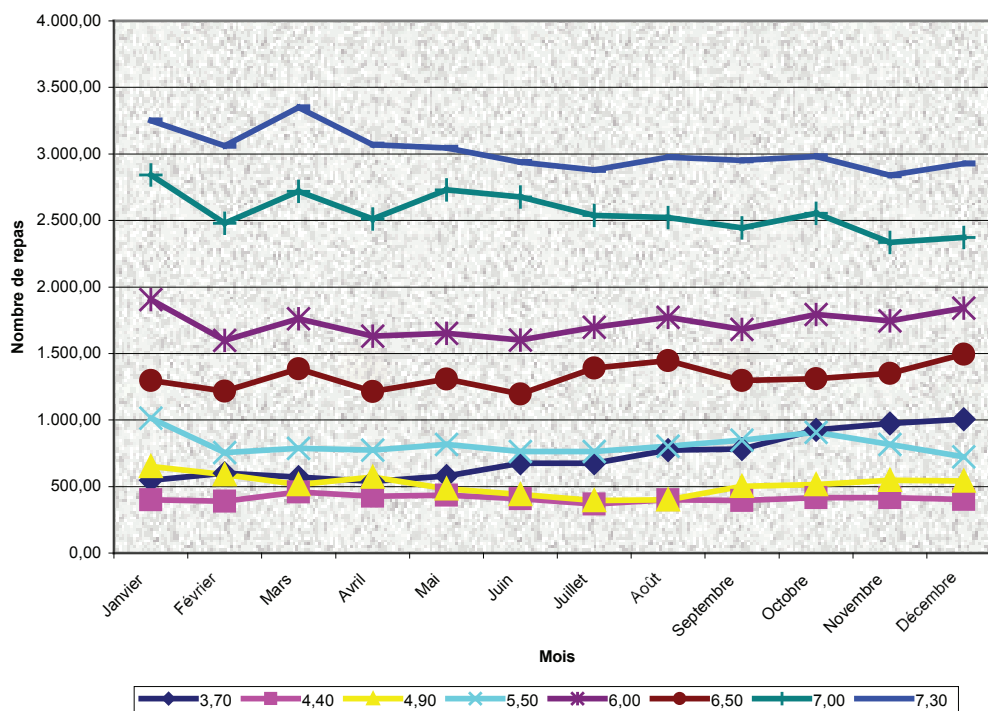


MAINTIEN A DOMICILE



Nombre de repas par tranche de revenus (voir grille ci-dessus)									
	3,70	4,;40	4,90	5,50	6,00	6,50	7,00	7,30	Total
Janvier	546	399	652	1.015	1.906	1.298	2.843	3.249	11.908
Février	601	390	590	756	1.599	1.218	2.480	3.062	10.696
Mars	572	458	515	787	1.762	1.384	2.719	3.348	11.545
Avril	539	427	571	774	1.631	1.213	2.510	3.070	10.735
Mai	578	434	483	816	1.652	1.308	2.731	3.044	11.046
Juin	675	407	439	764	1.600	1.196	2.677	2.938	10.696
Juillet	676	369	395	763	1.696	1.391	2.538	2.880	10.708
Août	773	401	399	804	1.773	1.445	2.522	2.974	11.091
Septembre	782	394	502	848	1.682	1.298	2.444	2.951	10.901
Octobre	927	417	515	906	1.746	1.349	2.336	2.838	11.020
Novembre	974	415	546	816	1.746	1.349	2.336	2.838	11.020
Décembre	1.007	403	542	722	1.841	1.493	2.373	2.927	11.308
Total	8.650	4.914	6.149	9.771	20.682	15.902	30.726	36.261	133.055

Nombre de repas par tranches de revenus



MAINTIEN A DOMICILE



e) Evolution

Au cours de l'année 1990, une refonte complète du fonctionnement du service des repas à domicile a été opérée afin d'en améliorer l'efficacité et d'en diminuer le coût.

Depuis le 01/02/1993, les repas sont confectionnés dans les cuisines du Valdor, sur base de la liaison froide, impliquant la consommation différée des aliments.

Depuis quelques temps, le service a instauré des réunions trimestrielles entre le personnel des cuisines du Valdor et notre personnel du service des repas, afin d'optimiser le fonctionnement entre les deux institutions, en tenant compte des impératifs de chacune des parties et afin de pouvoir proposer aux bénéficiaires un service et un produit de qualité

Pour 2011, le service envisageait de se doter d'un véhicule supplémentaire vu l'accroissement du nombre de repas distribués. Ce projet n'ayant pu voir le jour en 2011, nous envisageons de le finaliser et le rendre effectif en 2012.

Pour réduire le coût de l'achat, le service va envisager des solutions alternatives comme la pose de publicité permettant de couvrir les frais d'acquisition.

De plus, en 2012, une attention particulière va être apportée pour proposer aux agents des formations de qualité comme la conduite défensive et économique.

MAINTIEN A DOMICILE



SERVICE DE SOINS À DOMICILE

Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège.

Agent administratif

Laurence CRISNER, tél. : 04/220 58 60

Numéro d'appel en dehors des heures de bureau
tél. : 04/.223 16 21

a) Origine

Le 24/09/1926, la Commission de l'Administration de l'Assistance Publique acceptait, à titre d'essai, que des soins soient donnés par le service de placement des infirmières et des gardes-malades de la Province de Liège.

Ces soins étaient donnés gratuitement aux indigents. L'essai fut concluant car il répondait à un besoin.

En 1935, ce service offert aux indigents faisait partie des assistances à domicile.

Pendant la Seconde Guerre mondiale, les soins étaient assurés sans interruption.

A partir de 1957, suite à une recrudescence des cas de tuberculose, l'Assistance Publique engageait une infirmière en hygiène sociale.

En 1961, le service s'étendait aux personnes âgées et handicapées.

En 1966, les soins n'étaient plus exclusivement réservés aux indigents, même si aucun ticket modérateur n'était prélevé.

En 1970, l'Assistance Publique engageait une deuxième infirmière graduée sociale. Ce nombre sera porté à trois en 1974.

A partir de 1980, les soins pouvaient être assurés entièrement par le service et étaient répartis en cinq secteurs.

Un dispensaire de soins était annexé au service, conformément à la législation, dans un local de la Place Saint-Jacques.

En 1993, le service comptait 8 prestataires de soins dont un à mi-temps. Il s'ouvrait aux infirmières brevetées.

b) Missions

Elles consistent à favoriser la santé, le bien-être et le rétablissement de la santé des malades et ont pour but de maintenir le plus longtemps possible la personne à domicile.

La part des démarches sociales est restée importante et un certain nombre de prestations ne sont pas toujours remboursées par l'INAMI.

Le service a, depuis longtemps, perdu son label de « service de soins pour assistés » et la qualité des interventions a été maintenue, en dépit des contingences économiques.

Tous les actes infirmiers faisant l'objet d'une prescription médicale sont dispensés (à l'exception des toilettes pour lesquelles une prescription médicale n'est pas obligatoire).

Le service veille, par le biais d'une demande de soins curatifs ou d'une intervention préventive, à mettre la priorité sur la qualité des soins, leur continuité et globalité.

Il s'agit non seulement de réaliser des actes techniques mais aussi d'assurer un suivi psychosocial du patient et/ou de sa famille.

c) Fonctionnement

Un agent administratif réceptionne les demandes durant les heures de bureau.

Une permanence est assurée par un infirmier, de 13 H jusqu'à 16 H, du lundi au vendredi inclus.

En dehors des heures de bureau, un service de garde prend la relève et peut transmettre les demandes urgentes à l'infirmier de garde ou se fait le relais des appels pour les patients en soins palliatifs.

Pour le reste des appels, un rapport est fait à l'agent administratif le lendemain matin.

MAINTIEN A DOMICILE



Les soins sont assurés 7 jours sur 7, y compris le soir, les week-ends et jours fériés, selon la prescription médicale ou les besoins du patient, par les infirmiers au domicile des bénéficiaires.

Toute demande de soins implique une enquête à domicile. Le territoire d'intervention du service est subdivisé en cinq secteurs.

Le service des soins intervient en priorité pour :

- toute demande de soins sur la base d'un certificat médical (injections, pansements, lavements, irrigations, etc ...) ;
- des soins d'hygiène, si une enquête sociale réalisée à domicile permet de conclure à la nécessité pour la personne d'assurer une prise en charge par un infirmier.

Le passage quasi journalier au siège du service, les permanences assurées pour la prise en charge des soins urgents et les réunions de nursing (une fois par mois) permettent aux membres de toute l'équipe de connaître le patient. Chaque infirmier est amené à participer à la rédaction du registre des soins journaliers pour l'INAMI, des fiches de soins,

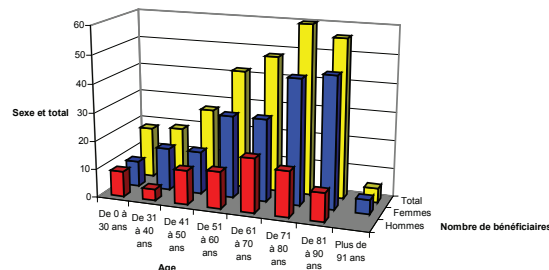
Les infirmiers participent à des formations pour parfaire ou acquérir des compétences spécifiques.

d) Quelques chiffres

Répartition par âge et par sexe des bénéficiaires du service en 2011

de 0 à 30 ans	9 hommes + 9 femmes = 18 patients
de 31 à 40 ans	4 hommes + 15 femmes = 19 patients
de 41 à 50 ans	12 hommes + 15 femmes = 27 patients
de 51 à 60 ans	13 hommes + 29 femmes = 42 patients
de 61 à 70 ans	19 hommes + 29 femmes = 48 patients
de 71 à 80 ans	:16 hommes + 44 femmes : 60 patients
de 81 à 90 ans	:10 hommes + 46 femmes = 56 patients
plus de 91 ans	:0 homme + 5 femmes = 05 patients

Nombre de bénéficiaires



	De 0 à 30 ans	De 31 à 40 ans	De 41 à 50 ans	De 51 à 60 ans	De 61 à 70 ans	De 71 à 80 ans	De 81 à 90 ans	Plus de 91 ans
■ Hommes	9	4	12	13	19	16	10	
■ Femmes	9	15	15	29	29	44	46	5
■ Total	18	19	27	42	48	60	56	5

Activités de l'année 2011

Effectif du personnel :

- 9,6 agents (8,2 « équivalent temps plein »)

Nombre de bénéficiaires différents : **275**

Prestations annuelles : 28.301

Moyenne annuelle des prestations par infirmier(ère) E.T.P. : **3.451**

Moyenne par jour des prestations par infirmier(ère) E.T.P. : **13**

Prises de sang effectuées : **62**.

e) Evolution

Certaines prestations, non couvertes par l'INAMI, sont assurées par les infirmier(ère)s afin de permettre aux patients de poursuivre leur traitement (par exemple, gouttes dans les yeux, préparation d'aérosol).

Pour pallier le déficit, le service recherche sans cesse des sources de financement possible.

A l'avenir, le service a pour objectifs de s'ouvrir davantage à des populations fragilisées.

De plus en 2012, une attention particulière et une participation active seront portées au projet « Fusion Liège ». Ce projet se penche prioritairement sur la population psychiatriquée et met en œuvre le projet « Psy107 ».

MAINTIEN A DOMICILE



SERVICE DE PRÊT DE PETIT MATÉRIEL SANITAIRE

Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège.

Agent administratif

Laurence CRISNER, tél. : 04/220 58 60

a) Missions

La mission de ce service est l'achat de matériel à usage unique pour la réalisation de certains soins et la location de petit matériel sanitaire à toute personne qui en formule la demande.

Ainsi sont envisagés la location d'humidificateurs, aérosols, béquilles, chaises percées, lits, moyennant le versement d'une caution et d'un tarif mensuel établi suivant les ressources du bénéficiaires.

b) Fonctionnement

Le matériel souhaité est déposé et repris par le personnel infirmier lors de la réalisation des tournées.

La location est facturée mensuellement sur base d'un barème établi tenant compte de la situation financière de la personne.

Une caution est également réclamée et restituée à la rentrée du matériel (pour autant que celui-ci soit en bon état).

c) Quelques chiffres

Le service est effectif depuis le mois de juillet 2008, suite à l'acquisition de nouveau matériel.

Durant l'année 2011, le service a initié 27 dossiers de locations.

La durée de la location varie entre un et six mois.

Le matériel mis en location est composé de :

- gadots,
- haïses percées,

- paires de béquilles,
- chaises roulantes,
- humidificateur.

Depuis l'acquisition de ce matériel en juillet 2008, les locations ont permis de le rentabiliser et de l'amortir complètement. Il a dès lors été possible de l'étoffer en procédant à de nouveaux achats.

d) Evolution

En fonction des demandes, de l'usure locative et des rentrées financières, le service envisagera l'acquisition de matériel supplémentaire. Il veillera également à répondre le mieux possible aux nouvelles demandes qui pourraient émerger.



LE DISPENSAIRE DE SOINS

Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège.

Agent administratif

Laurence CRISNER, tél. : 04/220 58 60

a) Missions

En dehors de l'activité soignante traditionnellement effectuée au domicile des patients, le CPAS possède en son siège central, place St-Jacques, 13, un dispensaire de soins agréé par l'INAMI.

Il permet d'accueillir des personnes pouvant se déplacer et préférant que les soins leur soient dispensés au sein du service.

b) Fonctionnement

Ces soins sont donnés, du lundi au vendredi, de 14 H à 16 H., par l'infirmier de permanence, sur la base d'une prescription médicale.

MAINTIEN A DOMICILE



LE SERVICE E.L.I.S.

Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège.

Assistant social

François PATERNOSTER, tél. : 04/220 58 00

Agents administratifs

Madeleine KOUADJO, tél. : 04/220 69 54

Santo VENTURA, tél. : 04/220 58 89

a) Origine

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

De par sa nature, il poursuit les mêmes buts et il complète les autres services du Maintien à domicile.

Depuis 2008, le service ELIS est agréé « IDESS » (Initiatives de Développement de l'Emploi dans le Secteur des Services de proximité à finalité sociale) et, de ce fait, répond au prescrit du décret du même nom.

En 2009, le service s'est adjoint un 4^{ème} secteur d'activités, à savoir les éco-dépanneurs.

b) Missions

Le service ELIS poursuit deux objectifs

1 - Créer de nouveaux emplois et participer à la réinsertion socio professionnelle en collaboration avec le service Reinsers, le Forem, etc. ,

2 - offrir, grâce à sa structure, aux personnes habitant sur le territoire de la Ville de Liège, non seulement la possibilité de rendre leur cadre de vie plus agréable et plus accueillant mais aussi de pouvoir bénéficier d'un accompagnement de transport social.

c) Fonctionnement

Le service ELIS comprend les quatre secteurs d'activité suivants :

Le service des Aides techniciens

Les équipes d'aides techniciens, sous la responsabilité d'un chef d'équipe, sont à même d'effectuer tous types de petits travaux. Les plus demandés concernent la plomberie, la pose de papier peint, la peinture de locaux, la pose de revêtement de sol et le remplacement d'un simple vitrage.

Un tarif, établi en fonction des revenus et de la composition familiale, fixe le prix des prestations de l'aide technicien.

Le service de transport social

Ce service met à la disposition des habitants de la Ville de Liège une aide en matière de transport.

Deux des véhicules sont adaptés au transport de personnes à mobilité réduite.

Les personnes pouvant bénéficier du service sont celles dont la situation sociale, familiale, l'état de santé, ou encore le handicap présenté, justifient le recours à ce type d'aide.

Le tarif est fixé à 0,33 € du kilomètre, auquel s'ajoute une participation par heure prestée, établie au prorata des revenus de l'utilisateur.

Le service d'aménagement et d'entretien des espaces verts

Des jardiniers peuvent être mis à la disposition des familles et des personnes en difficulté.

Ils réalisent des travaux de tonte de pelouse, de taille de haies, de désherbage des abords de l'habitation, de bêchage des jardins et des potagers, etc...

La participation financière est calculée en fonction d'un barème d'intervention basé sur les revenus et la situation familiale.

Le service d'éco-dépanneurs

Des éco-dépanneurs peuvent être mis à disposition des familles et des personnes en difficulté afin de procéder à de petits travaux en vue d'économiser l'énergie de leur logement. Ils peuvent procéder à la pose de panneaux réflecteurs, au placement d'ampoules économiques, à l'isolation des fenêtres et des portes, à la protection de tuyaux, etc...

Un chef d'équipe établit un devis préalable aux travaux.

Le service travaille en collaboration avec les tuteurs énergie proposés par la Cellule énergie du CPAS de Liège. Les tarifs pratiqués sont fonction des revenus et sont établis sur base d'un barème.

MAINTIEN A DOMICILE



d) Quelques chiffres

Personnel d'encadrement

- 3 agents « APE » (1 assistant social et 2 agents administratifs)

Jardiniers

- 1 agent « Article 60 »
- 1 agent sous contrat « sine »

Aides techniciens

- 10 agents dont 4 « APE », 1 agent « ONSS », 5 agents « Article 60 »
(le nombre d'agents est variable en fonction des fins d'art.60 »)

Transport social

- 4 agents « Article 60 »
- 1 agent « APE »
- 1 agent sous contrat « sine »

Eco-dépanneurs

- 1 agent « APE »
- 3 agents « Art. 60 »

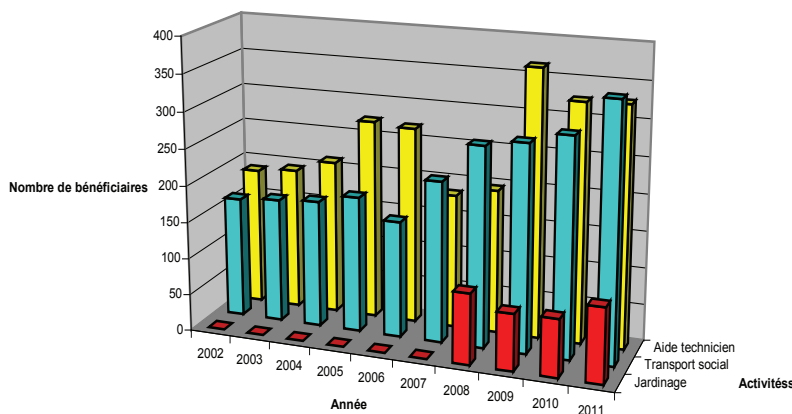
Activités de l'année 2011

Aides techniciens : **17.748,25** heures prestées

Transport social : **4.043,50** heures prestées

Jardiniers : **931,50** heures prestées

Nombre de bénéficiaires par activités



	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Jardinage	0	0	0	0	0	0	96	77	78	101
Transport social	164	169	173	185	158	219	272	281	296	347
Aide technicien	188	194	211	273	269	183	196	365	325	327

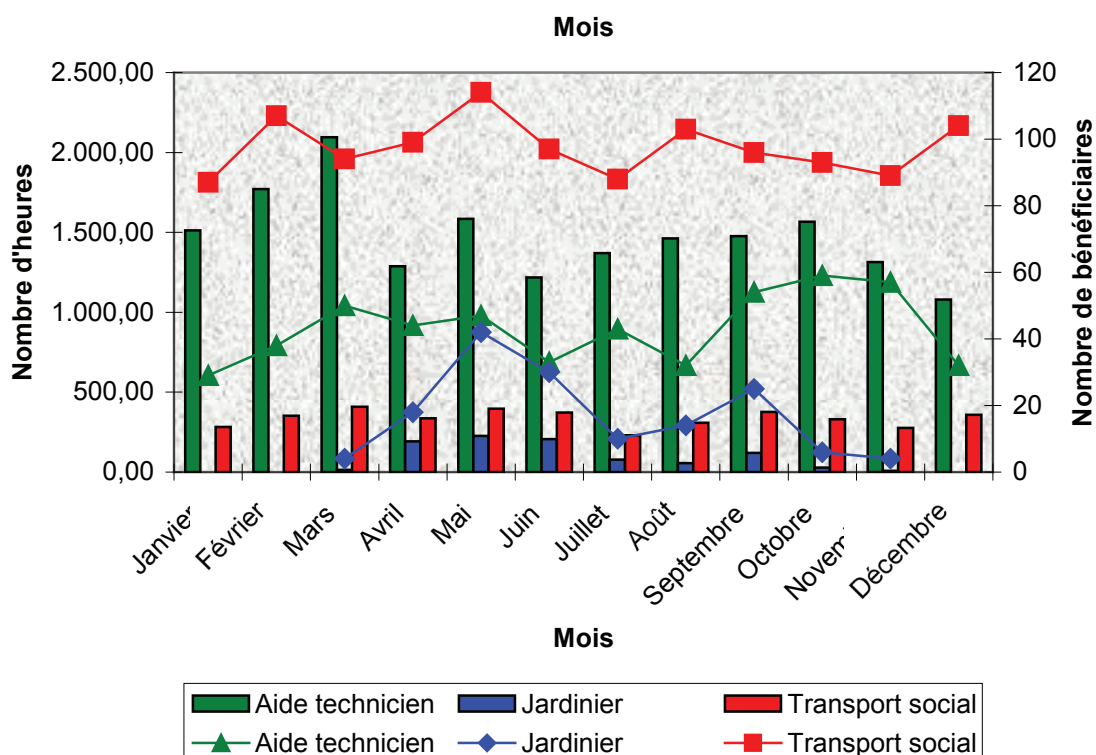
Nombre de bénéficiaires par activités			
	Jardinage	Transport social	Aides techniciens
2002	0	164	188
2003	0	169	194
2004	0	173	211
2005	0	185	273
2006	0	158	269
2007	0	219	183
2008	96	272	196
2009	77	281	365
2010	78	296	325
2011	101	347	327

MAINTIEN A DOMICILE



Evolution mensuelle des heures prestées et du nombre de bénéficiaires

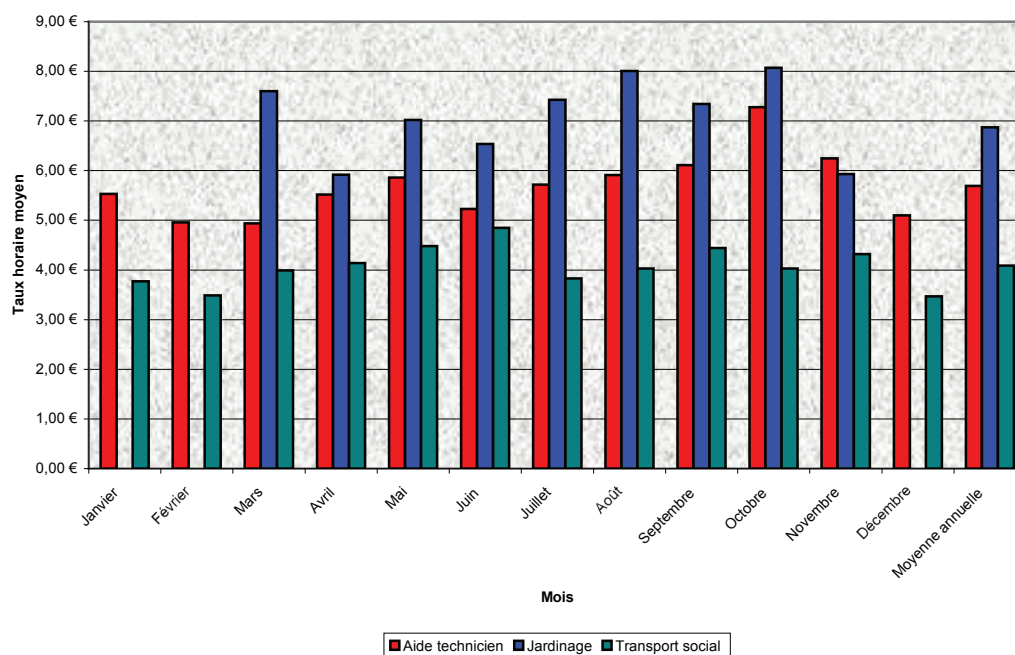
	Aides techniciens	Jardinier	Transport social	Aides techniciens	Jardinier	Transport social
Janvier	1.513,00		281,75	29,00		87,00
Février	1.771,00		353,25	38,00		107,00
Mars	2.095,75	14,00	409,50	50,00	4,00	94,00
Avril	1.287,75	193,00	337,00	44,00	18,00	99,00
Mai	1.585,00	227,00	397,00	47,00	42,00	114,00
Juin	1.218,00	206,50	373,00	33,00	30,00	97,00
Juillet	1.370,00	78,25	229,50	43,00	10,00	88,00
Août	1.461,75	57,00	309,00	32,00	14,00	103,00
Septembre	1.475,50	120,00	375,75	54,00	25,00	96,00
Octobre	1.567,25	27,75	330,75	54,00	6,00	93,00
Novembre	1.314,25	7,50	276,25	57,00	4,00	89,00
Décembre	1.080,00		359,50	32,00		104,00
Total	17.739,25	931,50	4.032,750			



MAINTIEN A DOMICILE



	Aide technicien	Jardinage	Transport social
Janvier	5,53 €		3,77 €
Février	4,96 €		3,49 €
Mars	4,94 €	7,60€	3,99 €
Avril	5,52 €	5,92€	4,14€
Mai	5,86 €	7,02€	4,48 €
Juin	5,23 €	6,54€	4,85€ €
Juillet	5,72 €	7,43€	3,83 €
Août	5,91 €	8,01€	4,03 €
Septembre	6,11 €	7,34 €	4,44€
Octobre	7,28 €	8,07	4,03 €
Novembre	6,25 €	5,93 €	4,32€
Décembre	5,10 €		3,47€
Moyenne annuelle	5,69€	6,87€	4,06€



MAINTIEN A DOMICILE



e) Evolution

En 2008, vu l'augmentation des demandes, l'équipe des jardiniers a été étoffée.

Le charroi automobile du transport social a été augmenté également en 2008 d'un véhicule adapté au transport des personnes à mobilité réduite.

En 2009, le service s'est agrandi en développant un secteur d'activité consacré à l'économie d'énergie et l'isolation des habitations.

A l'avenir, le service va poursuivre sa collaboration avec d'autres services agréés dans le cadre du décret IDESS, avec des EFT, des OISP, collaboration concrétisée par ces conventions.

En 2011, le service s'est adjoint 2 véhicules supplémentaires (un pour les jardiniers et l'autre pour le service du transport social qui connaît un succès assez important). Le véhicule du transport social est également adapté pour le transport de personnes à mobilité réduite et a été acquis grâce à une intervention du Ministère de la Région wallonne et de la Loterie Nationale.

En 2012, le service mettra l'accent sur la formation permanente des différents membres des équipes.

MAINTIEN A DOMICILE



LE SERVICE D'AIDES MÉNAGÈRES

Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège.

Assistant social

François PATERNOSTER, tél. : 04/220 58 00

Agents administratifs

Madeleine KOUADJO, tél. : 04/220 69 54

Santo VENTURA, tél. : 04/220 58 89

a) Origine

Le service d'aides ménagères existe depuis 1996. Il est intégré au service ELIS et est reconnu comme entreprise d'économie sociale

b) Missions

La mission du service d'aides ménagères est triple :

1 - Créer des emplois et ainsi permettre une réinsertion professionnelle.

Cette mission se réalise en collaboration avec le service Réinsér du CPAS.

2 - Intervenir au domicile des bénéficiaires en réalisant des tâches de type essentiellement ménager pour des dépannages ponctuels et de courte durée.

3- Collaborer avec le service d'aides familiales dans des situations particulières (déménagement, remise en ordre après travaux, hospitalisation, etc ...).

c) Fonctionnement

Le service assure des prestations en semaine, de 8h à 16h. Chaque demande est examinée par l'assistant social qui constitue un dossier social, reprenant les éléments indispensables au bon déroulement de la mission et qui fixe la contribution horaire en fonction des revenus, de la composition de la famille, de la reconnaissance d'handicap, etc ...

Les aides ménagères prestent au domicile des bénéficiaires sur base d'horaires établis par l'assistant social. Elles travaillent en étroite collaboration avec les services et les intervenants présents au domicile.

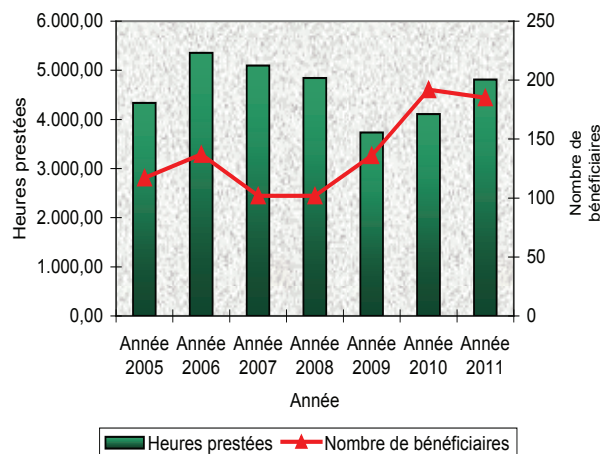
d) Quelques chiffres

Aides ménagères : 5 agents « article 60 » à temps plein (le nombre d'agents durant l'année est fonction des fins de contrat « art. 60 »).

Activités de l'année

Activité de l'année	Heures prestées	Nombre de bénéficiaires
Année 2005	4.338,50 h	117
Année 2006	5.353,25 h	137
Année 2007	5.096,25 h	102
Année 2008	4.845,75 h	102
Année 2009	3.733,25 h	136
Année 2010	4.109,00 h	192
Année 2011	4.814,00 h	185

Activité et nombre de bénéficiaires



e) Evolution

Le service a une valeur indéniable tant du point de vue de la réinsertion professionnelle que du service rendu à une population fragilisée.

A l'avenir, il est envisagé de poursuivre l'optimisation de la collaboration avec le service Réinsér et d'accroître l'équipe dans les limites du possible.

MAINTIEN À DOMICILE



LE SERVICE DES GARDES À DOMICILE

Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège.

Assistante sociale

Virginie LEMEUNIER, tél. : 04/220 58 50

Agent administratif

Béatrice TOSCANNE, tél. : 04/220 69 54

a) Origine

Le service a été créé en juin 2008 grâce à une volonté du Gouvernement wallon de libérer des postes APE pour l'engagement de « gardes à domicile » et de consacrer une somme forfaitaire pour tout agent engagé.

b) Missions

Les gardes à domicile se rendent au domicile de toute personne âgée, malade, handicapée ou en perte d'autonomie, habitant Liège dont l'état physique et/ou psychique l'empêche de rester seule.

Les gardes sont assurées 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les gardes ont pour fonction d'assurer une surveillance et une présence au domicile pour maintenir le bénéficiaire dans des conditions optimales de sécurité et d'hygiène.

Elles veillent au confort tant physique que moral de la personne. Elle participent également à la stimulation des potentialités par des jeux de société,

c) Fonctionnement

Le service assure des prestations aussi bien en journée que durant la nuit.

Chaque demande est examinée par l'assistante sociale. Celle-ci fixe la contribution financière du bénéficiaire en fonction de ses revenus, de sa composition de famille et de la période envisagée (jour – nuit- semaine – week-end).

Les gardes assurent leurs prestations en fonction des

horaires établis par l'assistante sociale. Elles travaillent en collaboration avec les aides familiales et tout autre intervenant au domicile.

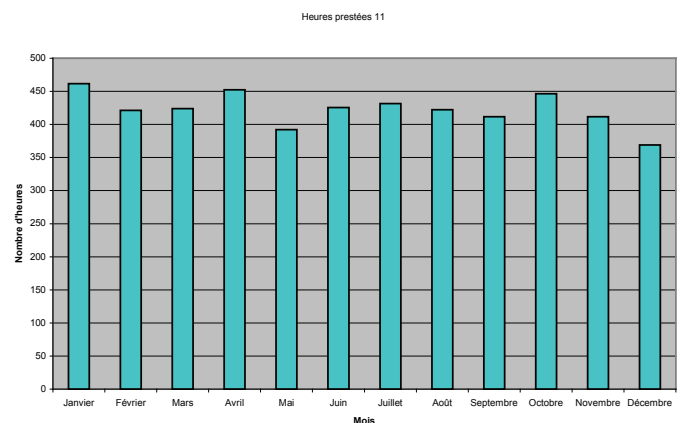
d) Quelques chiffres

En 2011, les gardes à domicile ont presté 5.069,50 heures chez 17 personnes que ce soit en prestation de jour ou de nuit.

Le nombre de bénéficiaires différents pris en charge par mois est assez stable (entre 5 et 8 personnes).

Une prise en charge nécessite un nombre d'heures assez élevé sur le mois (passages journaliers).

Mois	Heures prestées
Janvier	461,75
Février	421,25
Mars	424,00
Avril	452,25
Mai	392,00
Juin	425,50
Juillet	431,50
Août	422,25
Septembre	411,75
Octobre	446,50
Novembre	411,75
Décembre	369,00



MAINTIEN A DOMICILE



e) Evolution

La mise en place du service, la diffusion de la publicité, la constitution d'un réseau de travail et la reconnaissance auprès de ses pairs, a nécessité un certain temps. Actuellement, le service a atteint une vitesse de croisière.

Il est à noter que, vu les prises en charge assez conséquentes, la perte d'un seul bénéficiaire peut avoir des répercussions importantes sur l'occupation des gardes pendant un temps plus ou moins long.

En 2012, suite à un accord de la Région wallonne, l'équipe des gardes à domicile va être accrue.

MAINTIEN A DOMICILE



LE SERVICE DE « GARDE D'ENFANTS MALADES »

Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège.

Assistante sociale

Virginie LEMEUNIER, tél. : 04/220 58 50

Agent administratif

Béatrice TOSCANNE, tél. : 04/220 69 54

a) Origine

Le service a été créé sur l'impulsion du Ministre wallon de l'Emploi qui a décidé de libérer des moyens pour le recrutement de « garde d'enfants malades », via le système « APE ».

b) Missions

Le service de garde d'enfants malades est assuré par des puéricultrices diplômées.

Le service est accessible aux enfants de moins de 12 ans, domiciliés à Liège et faisant l'objet d'un certificat médical les empêchant de fréquenter leur milieu habituel.

L'accès à la garde n'est possible que si aucun adulte n'est présent ou ne peut s'occuper de l'enfant pour des raisons professionnelles ou médicales.

c) Fonctionnement

Les gardes d'enfants malades peuvent être assurées de 7h à 18h, du lundi au vendredi.

La durée totale ne peut excéder 5 jours par maladie.

Chaque demande est examinée par l'assistante sociale. Celle-ci réalise une enquête sociale reprenant les éléments indispensables au bon déroulement de la garde et elle fixe la contribution horaire en fonction des revenus des parents, de leur situation sociale, de la durée de la garde (journée ou demi-journée),

Les gardes réalisent leurs prestations sur base des horaires établis par l'assistante sociale.

Elles doivent faire preuve d'une grande flexibilité.

Lorsqu'elles ne sont pas amenées à garder des enfants malades, elles réintègrent l'équipe des « gardes à domicile ».

Ce service travaille en étroite collaboration avec celui de la Ville de Liège. Ces deux organismes se sont répartis la tâche afin de satisfaire toute la population.

d) Quelques chiffres

En 2011, les gardes d'enfants malades ont presté chez 4 bénéficiaires différents.

Lorsque il n'y a pas d'enfants malades à garder, les prestataires rejoignent l'équipe des gardes à domicile.

Evolution

En 2012, il a été décidé, pour diverses raisons, de ne plus assurer ce service et de rediriger les demandes vers le service de la Ville de Liège. La collaboration est donc maintenue et même intensifiée.

MAINTIEN A DOMICILE



AIDE ET SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège.

Psychologue

Delphine DUCHATEAU tél. : 04/220 58 88

Agent administratif

Alexandra MOZAR, tél. : 04/220 58 88

a) Origine

En 2009, les services du Maintien à domicile ont répondu à un appel à projet dans le cadre du protocole 3 (juin 2005). Il consiste en une déclaration de politique commune établissant un certain nombre d'objectifs communs pour les soins aux personnes âgées. Son « art. 56 » prévoit un appel à projet dans le but d'offrir des solutions alternatives aux maisons de repos pour personnes âgées, aux maisons de repos et de soins, à un coût journalier qui ne dépasse pas celui de l'hébergement en maison de repos et de soins. Il vise aussi une meilleure coordination et une meilleure continuité des soins via l'organisation des activités de soins entre plusieurs partenaires.

Ce projet est subventionné par l'Inami et est tenu de communiquer des données concrètes en vue d'une évaluation scientifique.

Le service a vu le jour début mai 2010 par l'engagement d'une psychologue et d'un agent administratif.

b) Missions

Le service s'adresse à toute personne de plus de 60 ans, fragilisées et habitant Liège ainsi qu'à leurs aidants proches et les prestataires du domicile.

Le service vise à désamorcer des problèmes relationnels qui pourraient intervenir entre le bénéficiaire, ses aidants proches et/ou ses prestataires professionnels et ainsi éviter des placements qui se feraient dans l'urgence.

Le service apporte un soutien tant à la personne âgée qu'à son entourage.

Lorsque cela s'avère nécessaire, le service accompagne la famille et le bénéficiaire dans tout changement de milieu de vie.

La psychologue veille également à programmer et réaliser un suivi des situations, à participer aux différentes réunions, à orienter la personne et à récolter les données nécessaires pour le pôle universitaire.

c) Fonctionnement

La demande d'intervention se fait par la personne âgée, ses aidants proches, les prestataires de terrain, les différents services du CPAS, les partenaires, les centres de coordination, les hôpitaux et les services visant le maintien à domicile.

La proposition de prise en charge est examinée en concertation. La psychologue est amenée à prendre un premier contact avec la personne âgée. Ce premier contact lui permet de réaliser les différents tests nécessaires à la prise en charge et à l'inclusion dans le projet. La psychologue établit également le tarif de participation de la personne pour chaque consultation.

Une fois que le bénéficiaire est inclus dans le projet, les partenaires se mettent d'accord sur un plan de prise en charge. La psychologue réalise ses consultations et lorsque cela s'avère nécessaire convoque les réunions entre les différents intervenants.

d) Quelques chiffres

(voir Tableau ci-dessous à la page suivante)

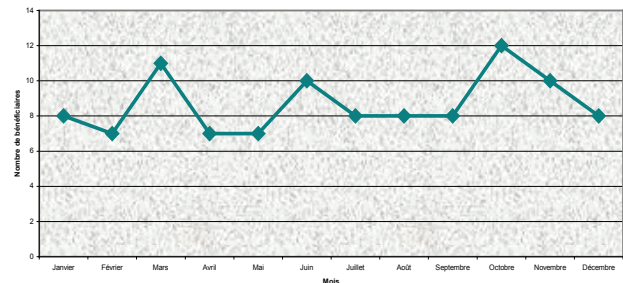
MAINTIEN A DOMICILE



Evolution du nombre de prestations

Mois	Prestations
Janvier	21
Février	20
Mars	21
Avril	20
Mai	22
Juin	15
Juillet	20
Août	17
Septembre	14
Octobre	20
Novembre	14
Décembre	11
Total	215

Nombre de bénéficiaires



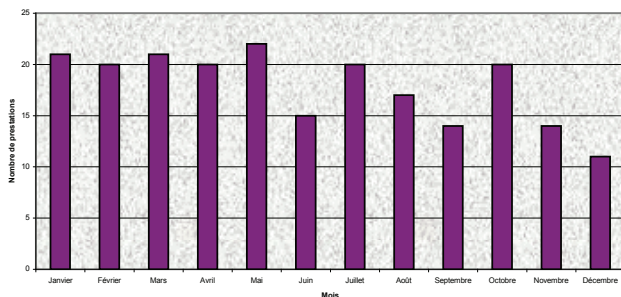
e) Evolution

En 2012, le service accentuera le nombre de bénéficiaires. Cet accroissement sera en grande partie le fruit de la publicité et du réseau constitué les années précédentes.

Il cherchera, toujours, à renforcer son ancrage dans le tissu social liégeois.

Le service poursuivra sa collaboration avec le pôle universitaire pour tout ce qui concerne la récolte et l'analyse des données, comme stipulé dans l'appel à projet rentré en 2010.

Nombre de prestations



Nombre de bénéficiaires pris en charge par mois

Mois	Bénéficiaires
Janvier	8
Février	7
Mars	11
Avril	7
Mai	7
Juin	10
Juillet	8
Août	8
Septembre	8
Octobre	12
Novembre	10
Décembre	8



AIDE EN CAS DE NAISSANCES MULTIPLES

Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (5^{ème} étage) - 4000 Liège.

Assistante sociale

Nathalie LECLERCQ, tél. : 04/220 58 48

Agent administratif

Saliha LAHMOUZI, tél. : 04/220 69 54

a) Origine

Depuis le mois d'avril 2000, la gestion de l'aide aux parents en cas de naissances multiples a été confiée aux CPAS par la Région wallonne.

b) Missions

Les parents bénéficient pendant trois ans :

- des services d'une puéricultrice à temps plein et d'une aide ménagère à mi-temps lorsque trois enfants sont nés au cours d'une période de 18 mois ;

- des services d'une puéricultrice et d'une aide ménagère à temps plein lorsque plus de quatre enfants sont nés dans une période de 18 mois.

L'intervention de ce personnel qualifié est gratuite.

Ces personnes sont engagées dans le cadre d'un décret du Ministère de la Région wallonne du 25/04/2002 dénommé « Aide à la Promotion de l'Emploi des Pouvoirs Locaux ».

c) Fonctionnement

L'aide ménagère et la puéricultrice travaillent au domicile des bénéficiaires, en collaboration avec la famille, jusqu'à ce que les enfants pris en compte atteignent l'âge de trois ans.

Ce travail s'organise en fonction de l'environnement. En cas de problème ou si une question particulière est

posée, les différents intervenants professionnels ou les familles peuvent faire appel à l'assistante sociale du service d'aide aux familles et aux aînés.

Le personnel engagé participe aux réunions de service et une évaluation trimestrielle est envisagée afin de mettre en évidence les manquements éventuels mais également les réussites.

d) Quelques chiffres

En 2011, 2 familles ont été concernées par ce programme.

e) Evolution

Le service répond au cas par cas aux différentes demandes formulées par les parents, par les hôpitaux ou encore par les intervenants professionnels.



SERVICE DE PLACEMENTS

Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 (4^{ème} étage) – 4000 Liège.

Assistants sociaux

Véronique ANTOINE, tél. : 04/220 69 73

Letizia GIGLIONE, tél. : 04/220 69 78

Bruno PONTEGNIES, tél. : 04/220 59 30

Agents administratifs

Myriam KALUZINSKI, tél. : 04/220 69 84

IBRAHIM A. ALI tél. : 4/220 58 10

Françoise GOEBBELS, tél. : 04/220 69 51

Michèle REEL, tél. : 04/220 59 31

a) Origine

De tout temps, le service des placements a existé.

Dans un premier temps, la CAP (commission d'assistance publique) de Liège (ancienne dénomination des CPAS) disposait de ses propres maisons de repos. La CAP se devait d'assumer la prise en charge des personnes âgées indigentes.

Par la suite, le CPAS de Liège s'est défait de ses maisons de repos. Il a gardé dans ses activités la gestion d'un service de placement en maisons de repos.

Enfin, les activités se sont étendues aux personnes qui résident en maison d'hébergement, en maison de soins psychiatriques,

b) Missions

Les missions du service sont multiples et variées. Elles consistent en :

- La prise en charge et le suivi des personnes de plus de 60 ans en maison de repos, maison de repos et de soins

· La prise en charge des personnes de moins de 60 ans relevant de mesures de placement en institutions spécialisées (maison de soins psychiatriques et maison d'hébergement).

- La gestion sociale, administrative et financière pour ces personnes.

- La recherche de droits et avantages pour la personne (allocation d'aide aux personnes âgées, pension, prise d'hypothèque, recherche d'éventuels débiteurs alimentaires, ...).

- Introduction de demande d'aide à la santé (prothèse, lunettes, ...).

c) Fonctionnement

Le service est composé de 3 assistants sociaux, 3 agents administratifs pour le traitement des factures, attestations de soins, ... ainsi que d'une secrétaire attachée au service social.

Toute demande doit faire l'objet de l'ouverture d'un dossier et de la prise d'une décision. Le service n'intervient que pour les personnes dont le dernier domicile privé était situé sur le territoire de la Ville de Liège.

Après enquête sociale, le service effectue l'admission de la personne en établissement.

Au besoin, il transmet les clés et les documents au service des déménagements pour la clôture du logement privé.

Le service ouvre, en collaboration avec le service de la Recette, un compte bancaire social afin d'y centraliser tous les mouvements bancaires (perception des ressources, paiements des factures, ...).

Tout au long du placement de la personne, le service s'assure de son bien-être en se rendant le plus souvent possible dans les institutions.

Il travaille de façon permanente avec les administrateurs de biens lorsque ceux-ci ont été désignés pour pallier aux manques de leurs administrés.

MAINTIEN A DOMICILE

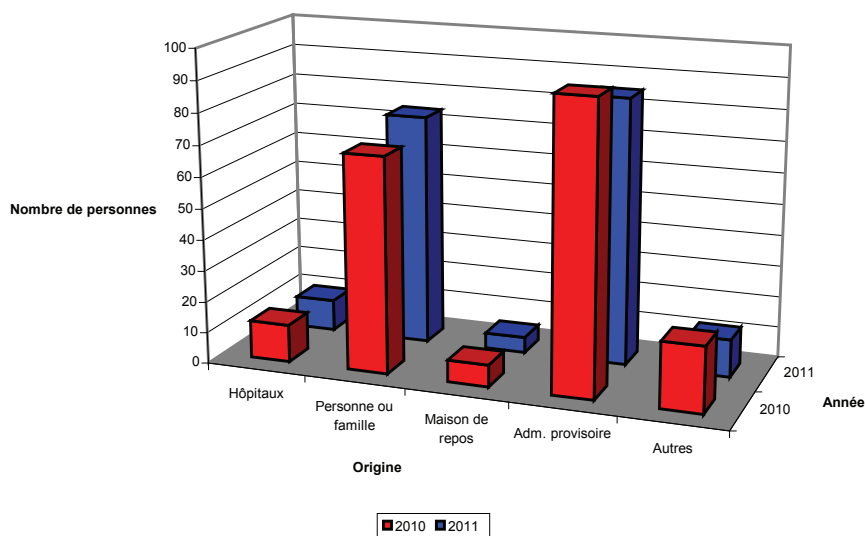


d) Quelques chiffres

Evolution de la population de 2006 à 2011

	Année 2010		Année 2011	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Hôpitaux	12	6	10	5
Personne ou famille	69	34	74	40
Maison de repos	7	3	5	3
Adm. provisoire	92	46	85	46
Autres	21	11	12	6
Total	201	100	186	100

Origine de la demande



Pyramide des âges

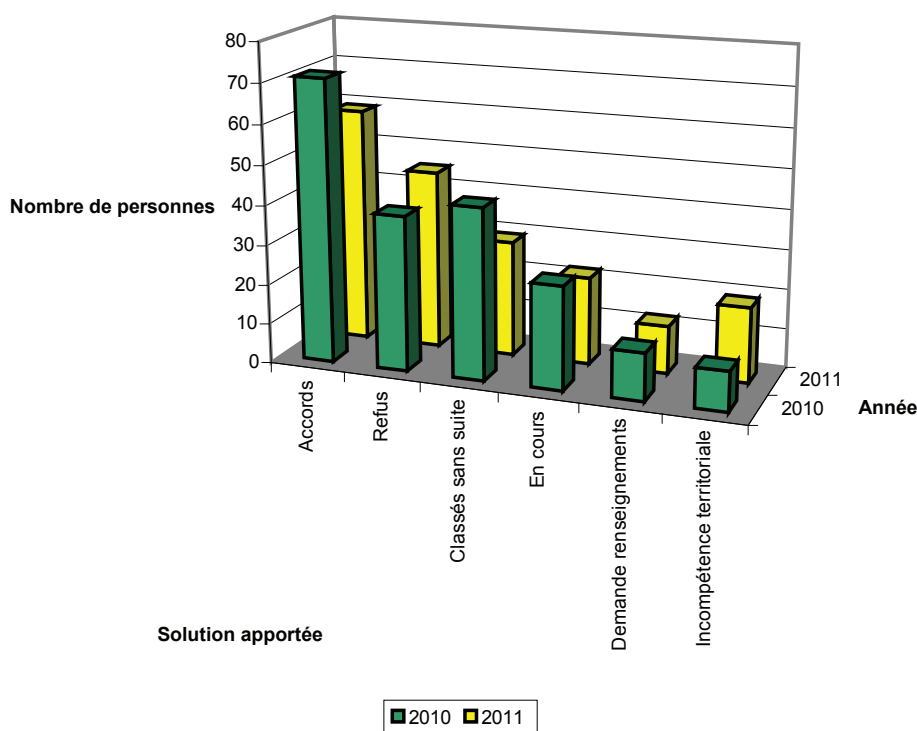
	Année 2010		Année 2011	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Moins de 60 ans	57	19	60	21
De 60 à 69 ans	75	24	74	26
De 70 à 79 ans	73	24	65	23
De 80 à 89 ans	81	27	68	24
90 ans et plus	19	6	19	6
Total	305	100	286	100

MAINTIEN A DOMICILE



Décisions prises

	Année 2010		Année 2011	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Accords	71	35	59	32
Refus	39	20	45	24
Classés sans suite	43	21	29	16
En cours	26	13	22	12
Demande renseignements	12	6	12	6
Incompétence territoriale	10	5	19	10
Total	201	100	186	100



e) Evolution

Dans l'avenir, face aux défis du vieillissement de la population, le service placement restera nécessaire.

L'augmentation des frais d'hébergement ne pourra qu'accroître le nombre de demandeurs d'aide.

Dans ce contexte, la multiplication des travailleurs sociaux paraît inéluctable pour garantir un travail de qualité.

MAINTIEN A DOMICILE





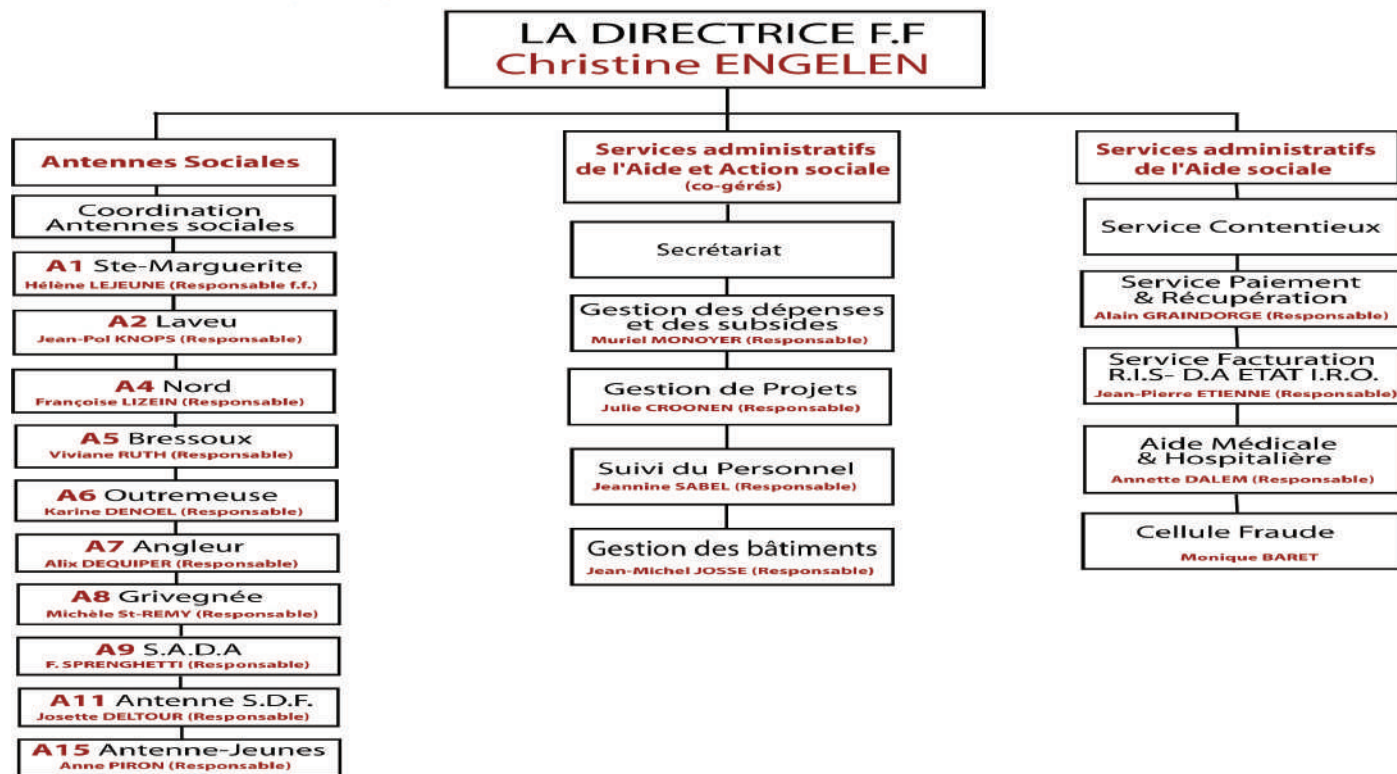
IV. AIDE & ACTION SOCIALE



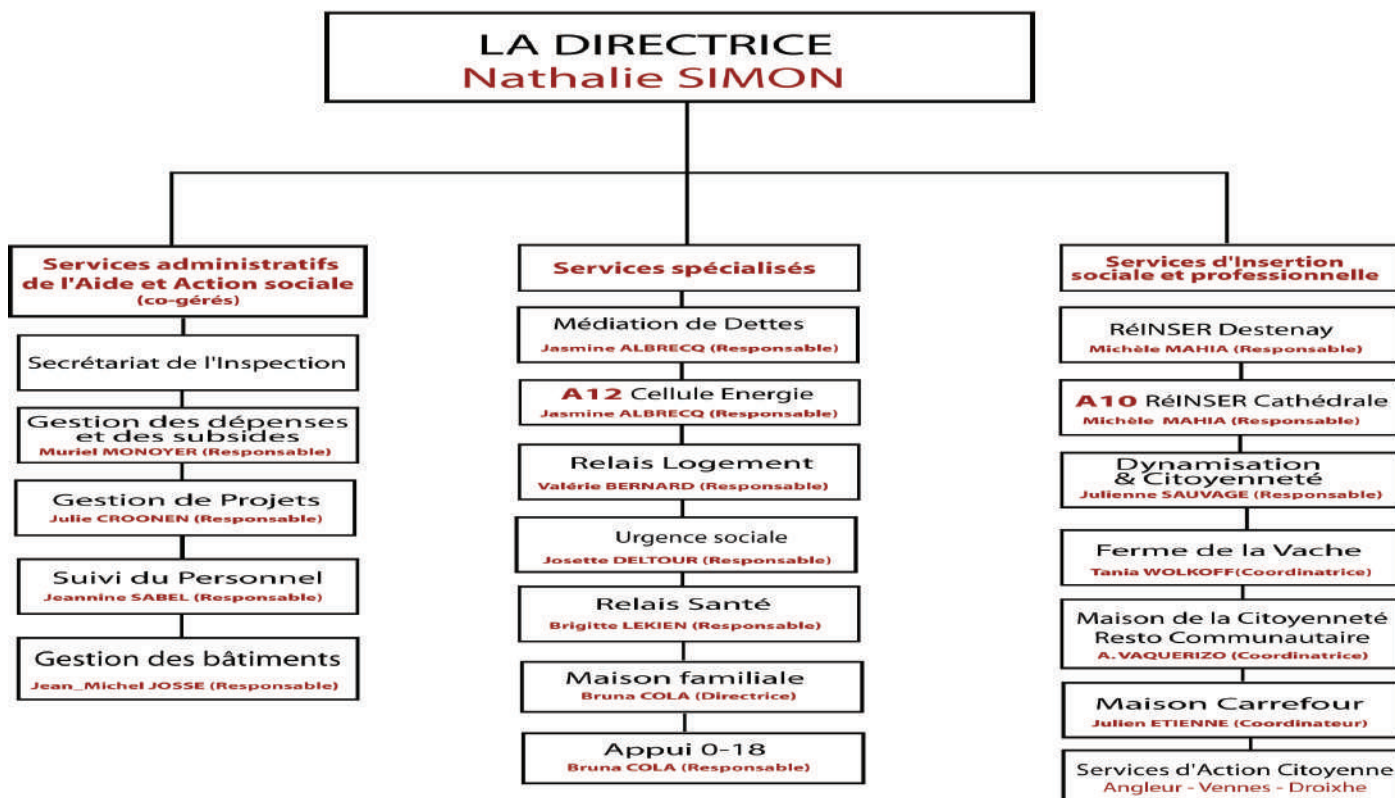


A. ORGANIGRAMMES

Organigramme de la direction de l'Aide Sociale



Organigramme de la direction de l'Action Sociale





B. LES SERVICES ADMINISTRATIFS DE L'ACTION SOCIALE

LES DÉPARTEMENTS DE L'AIDE ET DE L'ACTION SOCIALE

1. Présentation générale du service

Au 1^{er} janvier 2011, les services de l'Aide sociale ont été scindés en deux départements distincts et complémentaires. L'un, l'Aide sociale, regroupe l'ensemble des antennes sociales et les services administratifs y afférents, l'autre, l'Action sociale, les services spécialisés.

L'Inspection de l'Aide sociale (IAS) a gardé son statut d'ensemble administratif des deux départements et est co-gérée par les deux Directrices.

Les missions principales de l'IAS consistent à :

- Assurer la coordination des différents services de l'Aide et de l'Action sociale,
- Garantir le suivi budgétaire de l'ensemble des services de l'Aide et de l'Action sociale,
- Assurer la gestion et le suivi des différents subsides accordés au CPAS pour appuyer ses diverses actions sociales,
- Garantir l'application de la loi dans les divers secteurs de l'Aide et de l'Action sociale,
- Assurer le secrétariat de la direction de l'Aide et de l'Action sociale.

Pour remplir ces missions, différentes cellules ont été créées ou réorganisées :

- La cellule « Aide sociale »
- La cellule « Action sociale »
- La gestion des dépenses et des subsides
- Le suivi du personnel de l'Aide et de l'Action sociale

Le service de l'Aide sociale est dirigé par Mme Christine. ENGELEN, Directrice f.f.

Le service de l'Action sociale est dirigé par Mme Nathalie. SIMON, Directrice.

1.2. Localisation et coordonnées du service

Place St-Jacques, n°13 - 4000 Liège au 2^{ème} étage de l'annexe.

Tél. : 04/220 59 03

Fax : 04/221 10 43

1.3. Composition de l'équipe

- 2 Directrices
- 4 chefs de bureau
- 1 chef de service administratif
- 11 employés d'administration

2. Objectifs

Le service a pour mission de vérifier l'application et la réalisation des missions légales par les services compétents de l'Aide et de l'Action sociale. A la fois organe de contrôle et d'appui, son but est de faire respecter les lois et règlements dans tous les secteurs de l'Aide et de l'Action sociale.

Par définition, l'I.A.S. est un organe de coordination de l'ensemble des services de l'Aide et de l'Action sociale. De plus, il est le service d'appui aux Directrices afin d'assurer une bonne collaboration avec les autres services du CPAS et avec les autres partenaires.

3. Activités développées en 2011

3.1. Cellule « Aide sociale »

En 2011, la Directrice f.f. de l'Aide sociale assure toujours la coordination des antennes sociales. Son objectif principal consiste à coordonner les différentes antennes afin que les propositions de décision en matière d'aide sociale soient les mêmes dans chaque antenne. Garante de cette congruence, elle est amenée à répondre aux nombreuses demandes de supervisions techniques et sociales des chefs d'antenne. A cette fin, elle peut aussi s'appuyer sur les responsables, personnes ressources dans des matières spécifiques.

Son secrétariat assure la préparation du Pool, lieu hebdomadaire d'échange et de régulation des chefs sociaux entre-eux. La conduite du Pool est assurée par la Directrice f.f.



Les synthèses des dossiers à présenter au Pool sont réalisées par les antennes elle-mêmes et rassemblées en un dossier complet préparé par le secrétariat de l'IAS.

Garant de l'application de la législation, le Pool se fait aider dans cette mission par la juriste du service.

3.2. Cellule « Action sociale »

La réunion des chefs de service de l'Action sociale, « la COQ », est hebdomadaire et permet à la directrice de l'Action sociale d'envisager avec les chefs de services les actions à mener, les évaluations de projet, le travail de mise en réseau interne et externe, la résolution de problèmes de management, l'échange autour de dossiers individuels,...

3.3. Cellule « Gestion des dépenses et des subsides »

Dirigée par un chef de bureau, cette cellule est chargée d'établir les budgets des services de l'Action sociale, de rédiger les bons de commande, de vérifier chaque dépenses, de collationner les diverses factures, de constituer les différents dossiers de subsides.

Composée de 4 agents administratifs, elle est complétée par un poste de chef de bureau. Cette personne est dédiée à la recherche de subsides et à la rédaction de projets en vue de trouver de nouveaux fonds pour financer des actions qui complètent celles déjà menées afin de répondre aux besoins de notre public. Cet agent est en outre chargé de la collecte de données statistiques et de l'examen des différents rapports d'activités pour les actions en cours.

En 2011, la cellule a géré 60 dossiers de subventions (dossiers de solde, bilans financiers, rapports d'activités, collecte de données statistiques, encodage en ligne, préparation des délibérations et conventions, demandes de subventions...) Parmi les 60 dossiers gérés en 2011, 11 concernaient des nouvelles demandes de subventions complémentaires. 9 d'entre-elles ont reçu un avis favorable, 2 ont été refusées.

3.4. Cellule suivi du personnel de l'Action sociale

Dirigée par un chef de service administratif, cette cellule a veillé au suivi de l'ensemble des contrats des quelques 418 travailleurs de l'Aide et de l'Action sociale (hors personnel

article 60§7). L'extrême mobilité du personnel génère une somme de travail considérable afin que chaque agent soit remplacé, réengagé, licencié,... en fonction des différents cas de figure.

Cette cellule assure en outre la gestion des stocks de matériel petit ou gros et les différentes missions de soutien au service du personnel.



LE SERVICE D'AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE - SECTEUR « HOSPITALISATION »

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

L'origine de l'aide hospitalière se confond avec l'existence de l'Assistance publique qui tient elle-même ses fondements dans les lois des 27 novembre 1891 et 10 mars 1925. Ces textes régissaient l'organisation et la prise en charge « des hospices civils » et des « établissements officiels de bienfaisance ». De l'Assistance publique de 1925 est issu le Centre public d'Aide sociale en 1976. Il s'appelle aujourd'hui Centre public d'Action sociale.

La mission hospitalière du Centre est redéfinie et, à Liège, les anciens hôpitaux du CPAS étant maintenant gérés par des Intercommunales, des conventions ont été établies dès 1989 afin de répondre aux missions du Centre en cette matière.

De ce qui précède résultent la constance et la centralisation du service de l'hospitalisation.

Tout(e) liégeois(e), aidé(e) ou non, qui doit faire face à une hospitalisation et ne peut en supporter le coût, peut introduire une demande d'intervention. Après enquête, un réquisitoire total ou partiel sera éventuellement délivré et dispensera la personne de tout acompte lors de l'admission (en chambre commune exclusivement). En cas d'urgence, le patient demandera notre aide via le service social de l'hôpital.

La personne aidée financièrement obtiendra un réquisitoire pour le premier mois et une quote-part lui sera éventuellement demandée à partir du deuxième mois, selon sa composition de famille et l'incidence financière analysée en accord avec l'assistant(e) social(e) de référence.

Si le patient n'est pas aidé financièrement, le service instruit le dossier et, le cas échéant, propose au Comité Spécial du Service Social une prise en charge complète ou partielle des frais.

Par la suite, les factures sont payées par le service et récupérées éventuellement auprès de l'Etat si les conditions sont réunies.

1.2. Chef de service

Annette DALEM, Chef de bureau administratif.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège (au 3^{ème} étage de l'annexe).

Tél. : 04/220.59.06 - 04/220.59.33 - 04/220.59.32

Fax : 04/220.69.96

courriel : annette.dalem@cpasdeliege.be

aidemedicalehospitaliere@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

7 agents administratifs (soit 6,5 EQTP)

De plus, une assistante sociale apporte son appui quand la situation l'exige.

Elle preste un temps partiel.

2. Objectifs

- Centraliser et analyser toute demande d'intervention dans les frais d'hospitalisation des liégeois aidés ou non.
- Dans ces derniers cas, présenter les dossiers au Comité Spécial du Service Social qui se prononce sur les propositions du service.
- Procéder à l'exécution des décisions.
- Traiter les dossiers de frais de transports médicaux.
- Assurer le traitement des factures et l'éventuelle récupération à l'Etat.

3. Activités développées en 2011

3.1 Détermination de la compétence du Centre

3.1.1. Le domicile de secours est Liège :

Il s'agit de personnes inscrites au registre de la Population de la Ville et qui sont hospitalisées dans un :

- Etablissement situé à Liège : 2408 factures ont été traitées pour 268.560,30 €
- Etablissement situé en dehors : 3 factures ont été traitées pour 59,86 €.



3.1.2. Le domicile de secours est l'Etat

C'est le cas des personnes étrangères dont la demande d'asile est à l'examen, de personnes étrangères en séjour illégal ou de personnes Belges radiées d'office.

1.061 dossiers ont été traités pour 1.581.105,99 €.

La récupération à l'Etat est quasi totale.

3.1.3. Les transports

Les dispositions légales en matière de transport permettent de récupérer directement auprès de la mutuelle et du Fonds d'Aide médicale urgente quand l'intervention du service « 100 » a été sollicitée.

Subsiste alors pour le CPAS la charge des transports non urgents des personnes aidées par le Centre, soit : 279 transports pour 28.144 € en 2011.



LE SERVICE D'AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE - SECTEUR « AIDE MÉDICALE »

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

Le service recueille toutes les demandes relatives à la santé (à l'exception des hospitalisations, voir secteur « Hospitalisation ») instruites par les travailleurs sociaux dans les différentes antennes.

Le Vade-mecum est utilisé pour adapter les dossiers en fonction des positions du Centre.

Le service établit alors les propositions qui sont encodées au plus proche Comité Spécial du Service Social.

Les demandes concernent les soins médicaux, les médicaments, les frais paramédicaux, de laboratoires et également les frais de lunettes et prothèses dentaires, auditives, orthopédiques ...

Par la suite, les différentes factures sont payées et récupérées auprès de l'Etat quand les conditions de récupération sont réunies.

1.2. Chef de service

Annette DALEM, Chef de bureau administratif.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13, à 4000 Liège (au 3ème étage de l'annexe)

Tél. : 04/220 59 06 - 04/220 59 19 - 04/220 69 81

Fax : 04/220 69 96

Courriel : annette.dalem@cpasdeliege.be

aidemedicalehospitaliere@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

7 agents administratifs dont un agent article 60§7 (soit 6,3 équivalents temps plein)

2. Objectifs

- Répondre aux besoins des liégeois (aidés ou non) en matière de santé lorsque la couverture INAMI incomplète, voire inexistante et les difficultés financières des usagers ne leur permettent plus d'assurer les soins nécessaires.

- Assurer le traitement des factures dans les meilleurs délais afin de conserver de bons contacts avec les différents prestataires et fournisseurs.

3. Activités développées en 2011

3.1. Instruction des dossiers

En 2011, la centralisation des demandes d'aide à la santé a permis de traiter 4.838 dossiers, soit 3.835 accords et 1.003 refus.

Ces dossiers concernaient notamment

- 1.710 personnes en demande d'asile
- 1.439 personnes en séjour illégal pour lesquelles les frais sont partiellement ou totalement couverts par l'Etat.

3.2. Les chiffres

- Compétence du CPAS de Liège avec récupération à l'Etat :

frais médicaux (6.734 factures) 1.088.900,26 €
frais paramédicaux (159 factures) 32.498,41 €
frais pharmaceutiques et de prothèses (3.159 factures)
400.717,87 €

soit un total de **1.522.116,54 €**

- Compétence du CPAS de Liège sur fonds propres :

frais médicaux (420 factures) 48.286,06 €
frais paramédicaux (24 factures) 1.964,83 €
frais pharmaceutiques et de prothèses (584 factures)
79.959,70 €

Soit un total de **130.210,59 €**



SERVICE « TAXATION DES DÉBITEURS ALIMENTAIRES »

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

Chaque dossier d'octroi de RIS ou d'aide sociale doit systématiquement faire l'objet d'une enquête auprès des débiteurs alimentaires de la personne concernée. Cette obligation se limite cependant aux ascendants et descendants du premier degré. Au départ des éléments fournis par le travailleur social, le service entreprend toutes les recherches nécessaires pour évaluer les capacités contributives du débiteur. Un barème ministériel établit le montant à réclamer en fonction de la situation familiale et des ressources du ménage.

1.2. Chef de service

Mme Annette DALEM, Chef de Bureau.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place St-Jacques, n°13 - 4000 Liège au 3^{ème} étage de l'annexe.

Tél. : 04/220 59 06

Fax : 04/220 69 96

1.4. Composition de l'équipe

- 3 agents administratifs TP (2 ½ EQTP).

2. Objectifs

- Mise en oeuvre des démarches afin d'analyser la situation financière et psychologique de la famille de la personne aidée.

- Respecter les arrêtés royaux d'application des lois des 08/07/1976 et du 26/05/2002 qui ont balisé de manière détaillée le parcours de la taxation.

- Encourager les accords à l'amiable.

- Dans les cas où cela s'avère impossible, calculer la taxation barémique et appliquer les moyens de récupération.

3. Activités développées en 2011

Selon le cas, le(s) débiteurs est (sont) taxable(s) et le montant de la récupération est déterminé ou, pour des raisons d'équité, le service social propose l'abandon de la créance au Comité Spécial du Service Social.

Nombre de dossiers en 2011	Non taxables	Taxables	Reports ou retraits	Equités	Autres	En cours
1099	759	119 pour un montant de 12.630 €	117	40	64	0



SERVICE DES PAIEMENTS

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

1.2. Chef de service

M. Alain GRAINDORGE, chef de service administratif.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège - entresol

Tél. : 04/220 59 04

Fax : 04/220 58 86

Courriel : alain.graindorge@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 Chef de service administratif

2 . Activités développées en 2011

- Encodage des dossiers de paiements : **73.119** dossiers

- Paiement d'aides urgentes : **7.862** dossiers pour un montant total de : **4.048.270,79 €**

- Mise à jour des décisions prises par le Comité spécial du Service social,

- Fourniture de statistiques (sur les aides octroyées, le nombre de dossiers, ..).

- Avances octroyées (moyenne annuelle de cas) :

Avance sur rémunération	1
Avances sur pension	1
Avance sur accident de travail et maladie professionnelle	0
Avances sur indemnités maladie - invalidité	1
Avances sur allocations familiales et primes de naissance	62
Avances sur allocations de chômage	2
Avances sur allocations de handicapé	2



SERVICE DE FACTURATION ET DE RÉCUPÉRATION

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

La mission principale de ce service est de récupérer à l'Etat 65, 70, 75 ou 100% des dépenses relatives au revenu d'intégration et aux frais d'aide sociale engagés en faveur des étrangers relevant de la loi du 2 avril 65.

Il s'agit principalement d'un important travail d'encodage consistant en la création et à la mise à jour de la base de données des dossiers, à la recherche d'information via la banque carrefour et le registre national, à la vérification et à la correction des décisions nous permettant de récupérer les subventions auprès du SPP Intégration sociale.

1.2. Chef de service

Jean-Pierre ETIENNE, Chef de bureau f.f.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint Jacques 13 - 4000 Liège au 3^{ème} étage de l'annexe.

Tél. : 04/220 69 93

Fax : 04 220 69 96

Courriel : corinne.loncin@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

1 Chef de bureau f.f.

1 adjointe au chef de bureau

12 employés d'administration

2. Objectifs

L'objectif fixé est d'encoder les dossiers dans un laps de temps le plus court possible afin de récupérer les subventions qui nous sont dues par l'Etat fédéral dans le cadre du DIS et de la Loi du 2/4/65.

3. Activités développées en 2011

3.1. Facturation et récupération auprès du SPP IS (Loi du 2/4/65) :	
Au 31/12/2010 :	
Montant récupéré à l'Etat	25.976.387,50 €
Nombre de ménages Registre des Étrangers	1305 aides sociales
Nombre de ménages non inscrits aux Registres	513 aides sociales
Nombre de ménages inscrits au registre d'attente	839 aides sociales
Nombre de ménages radiés des registres	34
Nombre total de ménages	2971
Personnes ayant bénéficié de l'AMU	1286

3.2. Récupération du revenu d'intégration sociale :	
Au 31/12/2010 :	
Montant récupéré à l'Etat	48.407.690,65 €
A. taux cohabitant	1619
B. taux isolé	4443
E. taux famille monoparentale et famille avec enfants	1657
Art 60§7	366
Art 61	68
Nombre total de ménages	8153 ménages



SERVICE DU CONTENTIEUX

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

Le service du Contentieux gère administrativement les dossiers d'instance, d'appel et de Cassation issus des recours introduits devant le Tribunal du Travail. Il instruit également les saisies-arrêts pratiquées sur le revenu d'intégration sociale pour les paiements de pensions alimentaires.

En collaboration avec le Receveur et le service de la Recette, le « Contentieux » gère les dossiers de récupération et de constitution de partie civile du CPAS.

Lorsqu'ils débouchent sur des procédures en justice de paix, le service gère les dossiers mettant en cause des débiteurs alimentaires, ainsi que les dossiers relatifs aux expulsions des logements d'urgence.

Il fournit aux deux avocats conventionnés toute documentation utile et communique à l'Union des Villes et Communes, tous les trimestres, copie des décisions de justice intéressantes.

Tous les deux ans, les avocats du CPAS de Liège établissent un rapport en collaboration avec le service du Contentieux qui est présenté au Conseil de l'Action sociale.

1.2. Responsable

Jean-Luc Leboutte, Chef de bureau administratif

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place St-Jacques, n°13 - 4000 Liège au 1^{er} étage de l'annexe.

Tél. : 04/220 69 75

Fax : 04/221 10 43

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau administratif.
- 2 employées d'administration.

2. Objectifs

- Fournir aux deux avocats conventionnés tous les éléments leur permettant de plaider devant les juridictions et compléter, si nécessaire, leur information en cours de procédure, examiner leurs conclusions, constituer les dossiers soumis au Comité Spécial du Service Social et au Conseil de l'Action sociale, répondre au courrier des avocats adverses, etc..

- De manière générale, assurer le relais entre, d'une part, les avocats et, d'autre part, la direction de l'Aide sociale, les services sociaux des différentes antennes et certains services centralisés dont notamment le service de la recette.

- Diffuser toute information utile aux responsables sociaux et répondre au courrier à caractère juridique.

- Traiter également diverses questions à caractère juridique.

3. Activités développées en 2011

En 2011, le service a traité 366 nouveaux dossiers.

Type de dossier	2011
Recours introduits devant le tribunal du travail	344
Dossiers relatifs aux débiteurs alimentaires	9
Saisies - arrêt exécution	12
Expulsions logements d'urgence	1

N.B. : Ces chiffres ne tiennent pas compte :

- Des dossiers concernant les demandeurs d'asile, car ceux-ci sont traités par le Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile.

- Des dossiers des années précédentes toujours en cours.



CELLULE FRAUDE – B.C.S.S

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

La cellule existe depuis le mois de juillet 2005 et vient en appui des antennes sociales. A leur demande, la cellule intervient pour tous les dossiers de personnes aidées qui, sans le déclarer à notre Centre, ont exercé une activité professionnelle rémunérée. Le traitement exclusif de ce type de dossier consiste à établir précisément le montant du préjudice financier causé à notre Centre.

Afin de remplir sa mission et pour chaque situation, la cellule contacte systématiquement les services de l'O.N.S.S. et ce afin de connaître les employeurs concernés mais aussi les périodes de travail. Dans un second temps, un courrier est expédié à chaque employeur afin d'obtenir copie du contrat de travail et des fiches de salaire.

La cellule gère depuis 2011 le mouvement et le suivi des listings mutations de la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale, dite BCSS (voir infra).

1.2. Chef de service

Mme Christine ENGELEN, Directrice f.f. de l'Aide Sociale.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place St-Jacques, n°13 - 4000 Liège au 1^{er} étage de l'annexe.

Tél. : 04/220 59 09

Fax : 04/220 69 95

1.4. Composition de l'équipe

- 1 agent administratif : Mme Monique BARET.

2. Objectifs

Le service se veut un service d'appui aux antennes sociales et, dans ce sens, favorise au maximum les contacts, sur le terrain, avec les assistants sociaux.

3. Activités développées en 2011

Depuis le 1er janvier 2011, après l'avoir testé quelques semaines fin 2010, chacune des antennes sociales reçoit hebdomadairement son relevé de mutations selon la BCSS. Sur cette liste apparaît, au regard du nom des bénéficiaires concernés, toute modification relative à sa fiche « Registre National (RN) » et à sa situation professionnelle. Grâce à ces informations, les travailleurs sociaux sont informés (avec quelques jours de retard) des changements qui sont survenus dans la situation des bénéficiaires, ce qui leur permet de réagir en révisant très vite leurs dossiers sur base de ces données. En effet, les AS reçoivent les informations relatives aux changements d'adresse, de composition de ménage, de nationalité, de séjour... autant d'éléments qui peuvent avoir des répercussions sur le droit au RI ou à l'aide sociale financière ou sur le montant de l'aide accordée.

Dans le volet professionnel du listing BCSS, l'AS est averti de la reprise d'une activité professionnelle par le bénéficiaire, du statut, du nom de l'employeur, ce qui permet également une révision en temps et en heure de l'aide accordée.

La procédure mise en place prévoit un contrôle du suivi des dossiers au sein de la Cellule Fraude. Cette nouvelle disposition a permis de déceler un nombre plus important de fraudes à la résidence, à la cohabitation et à l'emploi. En outre, ce nouvel outil était l'enquête sociale et renforce le travailleur social dans l'examen d'une situation. Enfin, cela nous a fait prendre conscience de l'importance de l'outil BCSS.

C'est ainsi qu'en 2011, la cellule Fraude - B.C.S.S. a traité 201 dossiers.

Le montant des sommes indûment perçues s'élève à **1.058.287,67 €**.

*B.C.S.S. : Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.



Evolution des dossiers

Au 31/12/2011

ANTENNES	Total dossiers	Montant cumulé de l'indu
ANGLEUR	18	128.086,16€
BRESSOUX	28	172.318,57€
GRIVEGNEE	18	83.990,21€
JEUNES	28	112.336,55€
LAVEU	28	160.086,39€
NORD - FERONSTREE	17	158.730,31€
OUTREMEUSE	31	149.559,89€
STE MARGUERITE	33	8.679,45€
SADA	-	93.179,59€
TOTAL	201	1.058.287,67€



C. LES ANTENNES SOCIALES ET ANTENNES SPÉCIALISÉES

ANTENNES SOCIALES

1. Présentation générale

1.1. Description générale

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

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

- Entretien avec un assistant social
- Constitution du dossier par l'assistant social (enquête sociale et visite à domicile)
- Supervision par le responsable d'antenne,
- Encodage de la proposition d'aide par le service RI-DS Etat,
- Encodage par le service des Paiements,
- Présentation des propositions au Comité Spécial du Service Social,
- Décision par le Comité Spécial du Service Social,
- Exécution de la décision du Comité Spécial du Service Social par le service des Paiements.

Si la demande ou le dossier le nécessite, d'autres services peuvent venir en appui (RÉINSER, Médiation de Dettes, Energie,...).

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

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

1.2. Chef de service

Christine ENGELLEN, Directrice de l'Aide sociale f.f.

1.3. Schéma général d'organisation

Le schéma qui suit est la base organisationnelle d'une antenne sociale. Chaque responsable peut le compléter en fonction de la spécificité de l'antenne.

En général, chaque A.S. conserve l'examen de la demande jusqu'à son aboutissement, exception peut être acceptée dans les antennes où la répartition des dossiers est organisée par sous-quartier. Lorsque le client doit effectuer une démarche préalable, l'A.S. l'invite à se représenter à sa prochaine permanence de quartier. Si l'intéressé n'effectue pas les démarches demandées ou ne se manifeste pas, une proposition de refus lui sera notifiée après ratification par le C.S.S.S.

1.3.1. Accueil

Dispatching téléphonique

De 9H à 16H.

Une permanence téléphonique jusqu'à 17H est tenue à tour de rôle par chaque agent de l'antenne (AS et administratif).

Accueil de la clientèle

Du lundi au vendredi de 9h à 11h30 suivant l'importance de l'antenne voire l'après-midi pour certaines d'entre-elles.

1.3.2. Permanence générale

Un planning des permanences (si possible en équipe) veille à ce que le demandeur soit reçu dans un délai maximum de 7 jours calendrier. S'il n'y a pas de permanence générale chaque jour, une demi-journée est prévue en réserve pour le cas où il y aurait une affluence de demandes qui ne pourraient être traitées dans les temps demandés.

1.3.3. Introduction des nouvelles demandes

a) Par courrier

- Notre CPAS est compétent : un accusé de réception est envoyé au demandeur et un rendez-vous lui est fixé par ce même courrier pour un entretien avec un assistant social lors d'une permanence générale. La date de la demande sera celle figurant sur le cachet de la poste.



- Notre CPAS n'est pas compétent : un courrier est adressé au demandeur l'informant de notre incompétence. Un accusé de réception y est joint. Un bulletin d'information (BI) est rédigé et remis à un(e) AS afin de proposer le refus et de mettre en application la note de service n° 158 concernant l'envoi de la demande au CPAS territorialement compétent (Art. 7 de l'AR du 30/10/74) ou du service « conflit de compétence » du ministère de l'intégration sociale au cas où nous ne reconnaissons pas la compétence de notre CPAS suite à une mise en cause effectuée par un autre CPAS.

b) Lors d'une visite à l'antenne

- Notre CPAS est compétent : un rendez-vous est fixé avec un assistant social de permanence générale dans les plus brefs délais (7 jours calendrier maximum), un accusé de réception de la demande est remis au client. Il est informé des renseignements et des documents à fournir à l'assistant social lors du premier entretien.

- Notre CPAS n'est pas compétent : le client est orienté vers le service ou le CPAS compétent. Il reçoit un accusé de réception. Un BI est établi. Le demandeur sera reçu le jour même par l'AS de permanence générale ou à défaut par un(e) AS de permanence de quartier afin de proposer un refus et de veiller à l'application de la note de service reprise au point a).

c) Par téléphone

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

d) Mise en cause par un autre CPAS

Si notre CPAS ne se reconnaît pas compétent pour l'examen de la demande, il est fait application de la procédure d'arbitrage prévue en cas de conflits de compétences, (cfr note de service n° 287).

1.3.4. Réception du public pour toute autre demande à caractère administratif

- Demandes d'attestations diverses,
- Demandes d'aide médico-pharmaceutique,
- Gestion des régularisations des situations mutualistes (affiliation, régularisation, convocations, rappels, ...)
- Paiements, renseignements divers, ...

2. Activités développées en 2011

En 2011, les antennes sociales ont été amenées à pouvoir exploiter, lors de l'examen ou des révisions de leurs dossiers d'aide, les informations recueillies par les listings mutations BCSS, nouvel outil mis à leur disposition (voir à ce propos la Cellule Fraude).

Pendant cette année 2011, se sont également créés ou développés des partenariats extra-muros : les antennes sociales ont participé à des réunions avec les services de la police liégeoise, le service des nuisances urbaines, l'auditorat du travail, le CLSS, le SPP-IS (Ecard, Primaweb, rapport social électronique entre autres), les ateliers communaux de lutte contre la pauvreté... Cela a permis de se connaître et de mettre en place des collaborations tenant compte des objectifs et des contraintes des différents services concernés.

Afin de répondre aux attentes des agents tant sociaux qu'administratifs, des formations internes ont été mises en place dans un souci de formation continue : CPAS 2000, Gestfac, l'échéancier social, la gestion du stress et de la violence verbale, les documents de séjour des allochtones...

En lien avec les problématiques rencontrées, les antennes sociales ont participé à des groupes de travail : les primo-arrivants, les SDF, l'adresse de référence, les colis alimentaires...

2.1 Liste des antennes

Le territoire de la Ville de Liège a été découpé géographiquement afin de délimiter les 7 antennes sociales. A cette structure, s'ajoutent les antennes qui s'adressent à des publics spécifiques : les demandeurs d'asile, les jeunes de moins de 25 ans ainsi que les SDF.



2.1.1. Antenne de Sainte-Marguerite

Coordonnées :

Rue Naniot 3/5 - 4000 Liège

Tél. : 04/224 52 50

Fax : 04/224 52 72

Courriel : ant.stemarguerite@cpasdeliege.be

Adresse pour les habitants de Rocourt :

Rue François Lefebvre 66 - 4000 Liège (Mairie de quartier)

Tél. : 04/263 82 62.

Uniquement le mardi matin (permanence sociale)

Responsable :

M. J.L. DONNEZ, Chef de Bureau spécifique f.f. jusqu'au 30/04/2011.

Mme H. LEJEUNE, Chef de Bureau spécifique f.f. à partir du 01/05/2011.

Equipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 1 superviseuse,
- 9 travailleurs sociaux (gradués spécifiques) représentant 8,5 équivalents TP,
- 2 agents administratifs,
- 1 agent d'accueil sous contrat art 60§7.

Au cours de cette année 2011 l'antenne :

- A géré une moyenne de **843** dossiers par mois (soit 99 dossiers par AS).
- A examiné et instruit 511 nouvelles demandes dont 331 ont fait l'objet d'une admission et 180 d'un refus.
- A clôturé 355 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1273** visites à domicile.
- Reçu **4450** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2011 : **843** dossiers par mois

Activités spécifiques

Dans le cadre du « restaurant communautaire », une assistante sociale de l'antenne est détachée afin d'assurer « un relais » entre le restaurant, l'antenne et le quartier Sainte-Marguerite.

Différentes actions ont été mises en place :

- Création de folders et flyers (à distribuer au réseau associatif) ;
- Réactualisation du fichier des services désirant recevoir le menu hebdomadaire des repas servis au restaurant.
- Prises de contact avec différents services du réseau associatif afin d'organiser des rencontres.
- Réunions et entretiens réguliers avec l'intendante afin de connaître la population fréquentant le restaurant et être à l'écoute et lui apporter un soutien dans son rôle.

Les objectifs à atteindre sont divers :

- Faire la promotion du restaurant en rappelant son rôle dans le quartier (action citoyenne, SIS)
- Rappeler et informer sur les missions du CPAS (Au cœur de l'action sociale)
- (Re)tisser des liens avec les différents intervenants sociaux du quartier, mieux connaître le rôle de chacun et échanger des bonnes pratiques.

2.1.2. Antenne du Laveu

Coordonnées :

Rue du Laveu 63 - 4000 LIEGE

Tél. : 04/229 72 10

Fax : 04/229 72 11

Courriel : ant.laveu@cpasdeliege.be

Responsable :

M. JP KNOPS, Chef de bureau spécifique f.f.

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.
- 1 superviseur
- 11 travailleurs sociaux (gradués spécifiques) soit 10,3 ETP
- 3 agents administratifs dont 1 sous contrat Art60§7.

Au cours de cette année 2011 l'antenne :

- A géré une moyenne de **1037** dossiers par mois.
- A examiné **713** nouvelles demandes dont 453 (63.53%) ont donné lieu à une admission et **260** (36.47 %) à un refus.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1362** visites à domicile.
- Reçu **3928** personnes en entretien.

Les AS travaillent par sous-quartier à savoir : Fragnée-



Guillemins, Laveu, Burenville, Ste-Marguerite haut et Avroy Sud (entre le bd d'Avroy, de la Sauvenière et les rues Saint-Laurent et Mont Saint-Martin)

Moyenne des dossiers en 2011 : **1037** dossiers par mois

2.1.3. Antenne du Nord

Coordonnées :

Rue Lambert Grisard, 3/5 - 4000 Liège

Tél.: 04/228 91 20

Fax.: 04/227 89 93

Courriel : ant.nord@cpasdeliege.be

Responsable :

Mme F. LIZEIN, Chef de bureau spécifique f.f.

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 1 superviseuse,
- 11 travailleurs sociaux,
- 2 agents administratifs et 1 auxiliaire d'administration.

Au cours de cette année 2011 l'antenne :

- A géré une moyenne de **964** dossiers par mois (soit 80 dossiers par AS).
- A examiné et instruit **692** nouvelles demandes dont **345** ont fait l'objet d'une admission et **347** d'un refus.
- A clôturé 363 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1148** visites à domicile.
- Reçu **3558** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2011 : **964** dossiers par mois

2.1.4. Antenne de Bressoux

Coordonnées :

Rue Foidart, 85 - 4020 Bressoux

Tél.: 04/340 39 70

Fax.: 04/340 39 99

Courriel : ant.bressoux@cpasdeliege.be

Responsable :

Mme V. RUTH, Chef de bureau spécifique f.f.

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.
- 1 superviseuse
- 10,4 équivalents temps plein travailleurs sociaux (gradués spécifiques)
- 3,8 équivalents temps plein administratifs dont 1 agent « Article 60§7 »

Au cours de cette année 2011 l'antenne :

- A géré une moyenne de **968** dossiers par mois (soit 93 dossiers par AS).
- A examiné et instruit **732** nouvelles demandes dont **444** ont fait l'objet d'une admission et **288** d'un refus.
- A clôturé **384** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1800** visites à domicile.
- Reçu **5976** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2011 : **968** dossiers par mois

2.1.5. Antenne d'Outremeuse

Coordonnées :

Rue Jean d' Outremeuse, 69 - 4020 Liège

Tél.: 04/340 37 37

Fax.: 04/340 37 39

Responsable :

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

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.
- 1 superviseuse
- 14 travailleurs sociaux
- 5 agents administratifs

Au cours de cette année 2011 l'antenne :

- A géré une moyenne de **1389** dossiers par mois (soit 99 dossiers par AS).
- A examiné et instruit **1099** nouvelles demandes dont **920** ont fait l'objet d'une admission et **179** d'un refus.
- A clôturé 600 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **2202** visites à domicile.
- Reçu **5589** personnes en entretien.



Moyenne des dossiers en 2011 : **1389** dossiers par mois

2.1.6. Antenne d'Angleur

Coordonnées :

Rue de Renory, 80 - 4031 Angleur.

Tél.: 04/349 21 30

Fax.: 04/349 21 51

Courriel : ant.angleur@cpasdeliege.be

Responsable :

Mme A. DEQUIPER, chef de bureau spécifique f.f.

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.
- 1 superviseuse
- 7 travailleurs sociaux
- 2 agents administratifs
- 1 agent d'accueil «Article 60§7»

Au cours de cette année 2011 l'antenne :

- A géré une moyenne de **675** dossiers par mois (soit 99 dossiers par AS).
- A examiné et instruit **750** nouvelles demandes dont **365** ont fait l'objet d'une admission et **372** d'un refus.
- A clôturé **316** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1218** visites à domicile.
- Reçu **3345** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2011 : **675** dossiers par mois

2.1.7. Antenne de Grivegnée

Coordonnées :

Rue Belvaux, 128 - 4030 Liège

Tél.: 04/340 36 80

Fax.: 04/340 36 96

Courriel : ant.grivegnee@cpasdeliege.be

Responsable :

Mme Marie-Paule ETIENNE, chef de bureau spécifique f.f. jusqu'au 31/07/2011.

Mme Michèle SAINT-REMY, chef de bureau spécifique f.f. depuis le 01/08/2011.

Équipe :

- 1 chef de bureau spécifique f.f.
- 1 superviseuse
- 9 travailleurs sociaux (gradués spécifiques) soit 8,5 ETP
- 4 agents administratifs (dont un agent «Art60§7») soit 3,75 EQTP.

Au cours de cette année 2011 l'antenne :

- A géré une moyenne de **827** dossiers par mois (soit 93 dossiers par AS).
- A examiné et instruit **1055** nouvelles demandes dont **734** ont fait l'objet d'une admission et **286** d'un refus.
- A clôturé **456** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1361** visites à domicile.
- Reçu **3575** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2011 : **827** dossiers par mois

Activités spécifiques

Dans le cadre du subside « Participation sociale et épanouissement culturel et sportif – volet enfance » du SPP IS, l'antenne a mis sur pied un coin maman-bébé permettant l'allaitement et le change des tout petits, ainsi qu'une aire «jeux d'enfants» où ils disposent de supports à colorier, de livres divers et de jeux leurs permettant de s'occuper en attendant que leur(s) parent(s) soi(en)t reçu(s) par une assistante sociale.



ANTENNE-JEUNES

1. Présentation générale

1.1 Description générale

La création de l'antenne Jeunes, qui a ouvert ses portes le 5 octobre 2009, s'inscrit dans la volonté de se spécialiser dans le suivi social d'un public nombreux et rencontrant des difficultés particulières.

Divers constats en sont à l'origine

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

1.2 Chef de service

Mme Anne Piron, chef de bureau spécifique f.f.

1.3. Localisation et coordonnées du service

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

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

1.4 Composition de l'équipe

L'ensemble de l'effectif compte 48 agents.
- L'équipe sociale est composée de 26 gradués spécifiques (ETP : 24)

- 5 superviseurs (ETP : 4)
- 2 psychologues (ETP : 1,5)

2. Objectifs

- Mettre le jeune en projet.
- Construire avec lui un projet qui tient la route, qui est en adéquation avec ses souhaits, ses potentialités, ses compétences.
- Assurer un encadrement et un accompagnement de qualité et adapté à chaque jeune.
- Mieux identifier le public qui s'adresse au CPAS et à partir des constats, développer des outils, des méthodologies, des stratégies visant l'autonomie financière du jeune même si elle porte sur le long terme.

3. Activités mises en place en 2011

3.1. Statistiques

- **6.774** personnes se sont présentées à l'antenne Jeunes en 2011.
- **2.541** demandes d'aide ont été introduites : 55,40% de refus, 44,60% d'octrois.
- Le nombre de dossiers ouverts est de 2000 dont 900 dossiers étudiants.

Bon nombre de demandes émanent de jeunes désireux de quitter leur milieu familial.

Deux psychologues travaillent en étroite collaboration avec le service social afin de déterminer si ce souhait correspond à un désir d'autonomie ou s'il résulte de difficultés familiales importantes. Dès lors, les psychologues rencontrent le jeune et son entourage à domicile, accompagnées régulièrement par le travailleur social ayant en charge la demande du jeune. S'ensuit une discussion autour de la situation visant à émettre la proposition la plus adéquate possible.

3.2. Activités spécifiques

- Organisation d'une journée sportive. Au-delà d'une stimulation à pratiquer une ou plusieurs activités sportives régulières, les objectifs à plus long terme concernent la lutte contre l'isolement, le soutien mutuel que les jeunes peuvent s'apporter. C'est dans ce cadre que le comité des jeunes a vu le jour. Ce comité a pris l'appellation « *Youngs for Youngs* » (y4y) selon leur slogan « l'antenne Jeunes par les jeunes ». Les membres du comité ont eu l'opportunité



de suivre une initiation aux arts cinématographiques durant une semaine. Une capsule sur la représentation personnelle de chacun du mot « culture » a été réalisée. Cette formation a permis à plus d'un de se propulser dans un parcours d'insertion professionnelle.

- Pour les jeunes qui ont des difficultés à élaborer un projet, à se projeter dans l'avenir, nous avons conçu des séances d'informations collectives et obligatoires dont l'objectif est d'amener le jeune à se dynamiser. Ces séances se font alternativement sous 2 formes différentes. L'une consiste en un atelier-rencontre avec le service « Dynamisation » à l'antenne Jeunes. Cet atelier est co-animé par les 2 services, débouche sur une participation à des modules conçus pour eux s'étalant sur une période de ± 3 mois durant laquelle est travaillée l'estime de soi via divers ateliers tels que : cuisine, découvertes, expression corporelle, coaching individuel, visites d'institutions... La seconde consiste en la visite guidée des 3 services d'insertion sociale. Elle s'articule sur une journée complète avec un atelier « essai » sur chaque site.

- Soutien à la parentalité et prévention : création d'un espace spécifique d'accueil pour les jeunes parents et leurs enfants : espace qui se veut au départ un observatoire et un lieu d'écoute.

- Organisation du travail en fonction de publics spécifiques (mineures enceintes ou ayant charge de famille, MENA) qui requièrent une collaboration pointue avec d'autres services. Quelques AS préfèrent travailler en duo et unir leurs efforts en allant notamment à la rencontre des écoles secondaires pour tisser un maillage social et renforcer la cohérence de notre action.



LE SERVICE « APPUI 0-18 ANS »

1. Présentation générale du service

1.1 Description générale

En 2008, suite à la fermeture du service d'Adoption du CPAS de Liège, une redéfinition des missions du service d'aide à l'enfance du CPAS de Liège s'imposait. Un redéploiement aussi. Les missions traditionnelles ont été dépoussiérées et les nouvelles étoffent le service.

Nous avons développé des pratiques d'aide sociale avec la volonté de les installer au cœur de l'Action Sociale et des missions générales du CPAS. Il était incontournable d'en structurer les articulations avec le SAJ et les services d'aide à la jeunesse.

Actuellement le service n'assure pas de permanence. Les assistantes sociales reçoivent sur rendez-vous et /ou à la demande. Le service couvre tout le territoire de la ville de Liège. Néanmoins la mission « tutelle » nous conduit souvent hors commune.

1.2. Chef de service

Mme Bruna COLA, Responsable.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Rue Jean d'Outremeuse, 69 - 4020 Liège

Le service occupe le dernier étage d'un immeuble appartenant au C.P.A.S et qui accueille les services de l'Antenne Sociale d'Outremeuse.

Tél. : 04/ 340 39 18

Courriel : service.appui018@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 2 assistantes sociales.
- 1 employée administrative.

2. Objectifs

Trois missions sont assurées au service d'Appui 0-18 :

2. 1. Les tutelles

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

La mission « Tutelle » est obligatoire pour les CPAS. Le tuteur et le subrogé-tuteur sont désignés au sein du CAS à chaque nouvelle législature.

Toute nouvelle tutelle est présentée au CSSS dès la réception provisoire de la tutelle ainsi que le plan d'accompagnement élaboré par le service.

Le tuteur doit prendre soin de la personne et des biens du mineur. Le protuteur surveille le tuteur dans l'exécution de sa mission. Sa présence est obligatoire pour tous les actes qui engagent les biens du mineur.

Ce sont les assistantes sociales du service « Appui 0-18 ans » qui assurent le suivi quotidien des mineurs en tutelle et proposent toutes les mesures utiles à son éducation, son suivi socio-administratif et à la gestion de ses biens en « bon père de famille ». Cette gestion quotidienne de la tutelle se fait obligatoirement en collaboration entre le service (qui gère), les tutrices et le service de la recette (qui gèrent le compte bancaire et exécutent les paiements). De la même manière que pour les placements, tous les dossiers tutelle sont doublés d'un dossier comptable.

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

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

2. 2. Les placements d'enfants

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



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

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

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

2. 3. L'aide sociale au mineur

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

L'aide sociale au service d'Appui 0 -18 s'inscrit dans les missions d'aide sociale générales dont il individualise les contenus et spécifie la nature. Chaque jeune et sa famille reçoivent une aide « sur mesure » dont la nature est essentiellement de l'Action sociale et éventuellement financière pour soutenir cette action sociale.

Si ces aides générales s'avèrent insuffisantes, inadaptées ou permanentes, les services d'aide et de protection de la jeunesse sont très rapidement interpellés.

Le service travaille en « réseau » : collaboration avec les services des Droits des Jeunes, les équipes de SOS Enfants, les services sociaux des prisons, les crèches et l'ONE...et les services internes du CPAS : antennes sociales, SADA, aides familiales, Elis, ...

3. Activités développées en 2011

Suite à la non-reconduction des subsides pour le projet développé en 2010/11 « L'accompagnement et le soutien aux jeunes en risques de ruptures sociales : une approche

transversale pour une action concertée », le service a transféré auprès de l'antenne Jeunes ses activités RIS au bénéfice des mineurs enceintes ou avec enfants ainsi que les aides aux mineurs bénéficiant d'aides financières équivalentes (MENA,...).

Tout en poursuivant nos missions de Placement et Tutelle, le service Appui 0-18 à dès lors recentré ses activités sur les familles avec jeunes enfants. Le travail avec les autorités judiciaires (Parquet jeunesse, ...) et les services de protection et d'aide à la jeunesse –SAJ, SPJ - s'est développé et les spécificités des uns et des autres se sont affinées. Le récent « Protocole-cadre », fruit des collaborations au plus haut niveau entre la Fédération Wallonie-Bruxelles et la Région Wallonne, devrait mettre un point d'orgue à cette collaboration.

Le service a intensifié ses collaborations avec les services sociaux de premières lignes, les écoles...etc et a fortifié sa place dans le secteur de l'aide générale en soutenant sa vocation d'intervenant social à part entière, occasionnellement soutenu par de l'aide sociale financière spécifique. A cet égard, le recours au Fonds fédéral d'Epanouissement à autorisé de très nombreuses aides matérielles (paiements de stages et camps de vacances, aides ponctuelles au bénéfice des mineurs, aide « concrète » – équipement... au bénéfice des parents dans l'exercice de leur parentalité...)

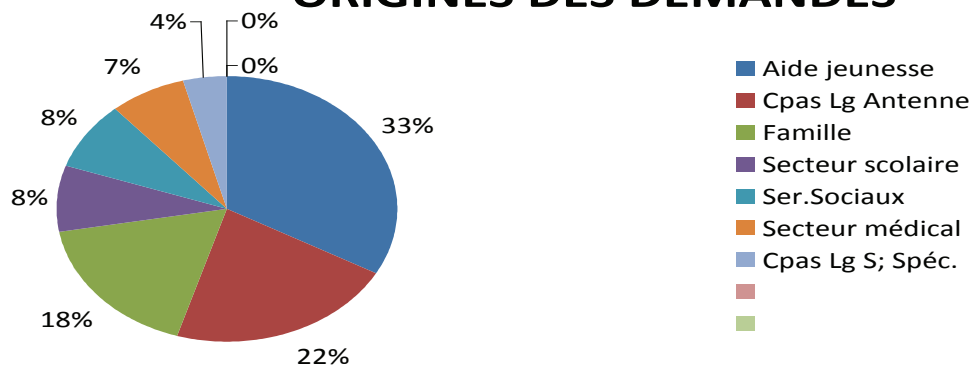
3.1. Statistiques

Enfin, quelques chiffres pour illustrer notre activité et ancrage dans le tissu des services sociaux généraux et spécialisés.

Nouvelles demandes 2012	
Tutelle	1
Placement	14
Aide sociale	82
TOTAL	97



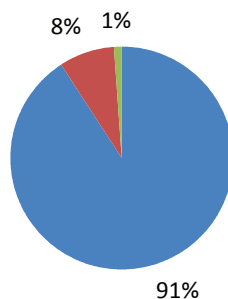
ORIGINES DES DEMANDES



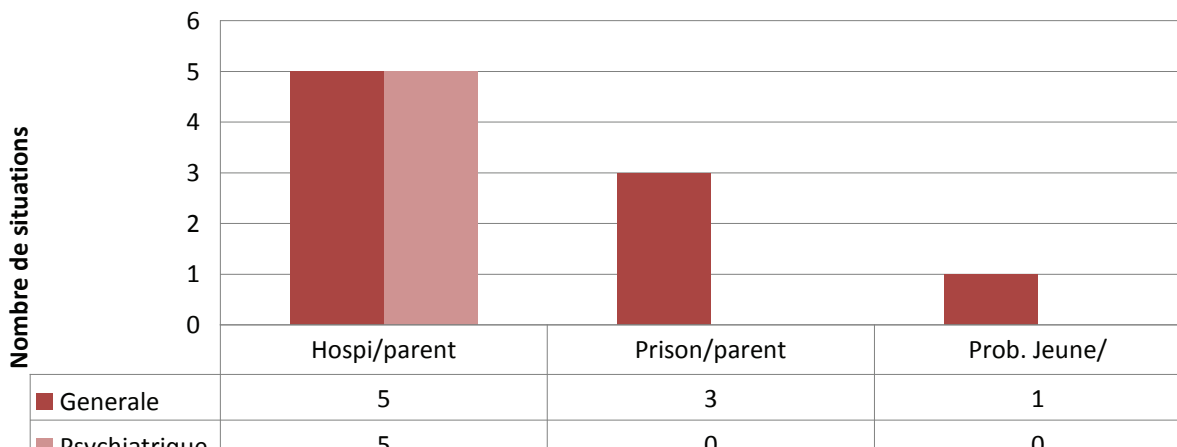
REPARTITION DES DEMANDES

Par MISSIONS

■ Aide Sociale ■ Placement ■ Tutelle



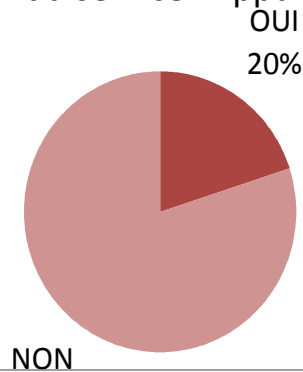
MOTIFS DES DEMANDES DE PLACEMENTS





ORIENTATION VERS LE SAJ

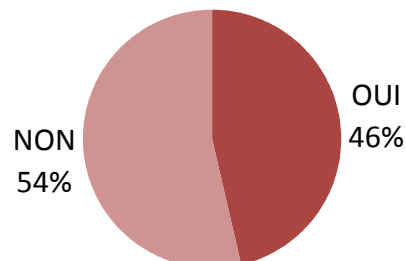
Après intervention du service "Appui 0-18ans"



Toutes missions confondues nouvelles demandes 2011

COLLABORATION AVEC LE SAJ

Pour la TOTALITE des nouvelles demandes



Toutes missions confondues nouvelles demandes 2011



SERVICE D'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

Le Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile de la Ville et du CPAS de Liège (le S.A.D.A.) a été inauguré le 02 mai 1993 pour essayer de répondre de la façon la plus adéquate à l'arrivée et à la présence croissante de demandeurs d'asile et de personnes étrangères en séjour précaire sur le territoire communal liégeois. L'organisation de ce service intégré Ville – CPAS s'inscrit dans les projets du Plan de Cohésion Sociale soutenus par la Région wallonne.

La particularité de ce service réside en effet dans l'intégration d'un service d'état civil spécialisé de la Ville et d'un service spécialisé d'aide et d'action sociale du CPAS.

Cette formule organisationnelle « intégrée » est unique en Belgique et participe à la bonne réputation de la Ville de Liège dans sa manière de « manager » les problématiques de migration au niveau local.

1.1.1. Publics concernés

Outre cet aspect organisationnel, la spécificité fondamentale de ce service réside dans le public particulièrement ciblé, à savoir ; les personnes de nationalité étrangère, hors U.E., se trouvant en séjour précaire ou illégal sur le territoire communal liégeois.

Ce public en séjour précaire est constitué des catégories suivantes :

- les demandeurs d'asile inscrits au Registre d'Attente (R.A.), sollicitant la reconnaissance du statut de réfugié au sens de la convention de Genève ou le statut de protection subsidiaire applicable depuis le 10.10.2006,
- les victimes de la traite des êtres humains (T.E.H.) pendant la procédure en justice leur garantissant un droit de séjour conditionné à la poursuite de la procédure,
- les personnes disposant, à titres divers, d'une régularisation limitée et conditionnée de leur séjour sur le territoire avec inscription limitée au registre des étrangers de la commune,

- les personnes qui disposent d'un titre de séjour précaire dans l'attente d'un examen au fond de leur demande de régularisation de séjour pour raisons médicales graves,
- les personnes séjournant illégalement sur le territoire.

Il s'agit là d'un public au parcours migratoire complexe présentant des caractéristiques culturelles et linguistiques diverses et multiples. D'autre part, il s'agit également d'un public qui n'a pas nécessairement accès à tous les dispositifs d'intégration socioprofessionnelle et au système classique de couverture en soins de santé.

1.2. Chef de service

Francis SPRENGHETTI, chef de bureau spécifique f.f.

1.3. Composition de l'équipe

- 1 superviseuse
- 17 gradués spécifiques assistants sociaux dont 6 agents Ville (ETP :13,6)
- 1 juriste (agent Ville)
- 6 agents administratifs dont deux agents Ville

1.4. Localisation et coordonnées du service

Rue Hors-Château, 42 - 4000 Liège

Tél. : 04.238 50 60

Fax : 04.232 13 31

Courriel : ant.sada@cpasdeliege.be

2. Objectifs

2.1. Pour le CPAS

Dans le cadre des missions légales qui lui sont confiées par la loi organique des CPAS :

- Assurer un accompagnement psycho-médico-social des personnes d'origine étrangère se trouvant en séjour précaire sur le territoire.
- Procéder à l'instruction individualisée des demandes d'aide adressées au CPAS par des étrangers en séjour précaire ou en illégalité de séjour.
- Répondre aux demandes d'enquêtes d'autres CPAS de « lieux obligatoires d'inscription ».



2.2. Pour la Ville

- Gérer administrativement le séjour de ce public qui se trouve en résidence sur le territoire communal, compte tenu de la particularité des lois et règlements en vigueur.
- Introduire les demandes individualisées de régularisation de séjour pour circonstances exceptionnelles et ce en application du nouvel article 9 bis de la loi du 15.12.80 et en assurer le suivi, même si les personnes se trouvent en illégalité de séjour pendant cette procédure

3. Activités développées en 2011

Concernant la prise en charge de l'accueil et de l'aide sociale pour les personnes étrangères en séjour précaire ou illégal, l'année 2011 a été marquée par :

- La saturation du réseau d'accueil matériel pour les candidats réfugiés et des décisions de non-désignation d'un lieu obligatoire d'inscription pour les nouveaux demandeurs d'asile.
- La décision prise par l'Agence FEDASIL depuis septembre 2009 de supprimer la désignation d'un lieu obligatoire d'inscription après 6 mois de procédure et de permettre ainsi à un grand nombre de demandeurs d'asile toujours en procédure de passer de l'aide sociale matérielle à l'aide sociale financière à charge des CPAS.
- L'augmentation des dossiers d'aide en faveur d'étrangers ayant obtenu la recevabilité de leur demande de régularisation de séjour sur base de l'article 9ter de la loi du 15.12.80.

3.1. La saturation des structures d'accueil matériel

La désignation d'un lieu obligatoire d'inscription affecte normalement les demandeurs d'asile à une structure d'accueil matériel compétente pour leur assurer l'aide sociale publique pendant toute la durée de la procédure d'asile. Mais en raison d'un manque de places d'accueil, l'Agence fédérale « FEDASIL » a provoqué un grand nombre de sorties accélérées des structures d'accueil par suppression du lieu obligatoire d'inscription. D'autre part, l'Agence a également pris des décisions de « non-désignation » d'un lieu obligatoire d'inscription dès l'arrivée de nouveaux demandeurs d'asile sur le territoire.

Il s'agit là, dans les deux cas, de demandeurs d'asile toujours en procédure ayant droit à l'aide sociale publique et dont l'avenir concernant le droit de séjour reste précaire! Inévitablement ce sont les grands centres urbains comme Liège qui ont dû faire face à l'accueil de ces personnes. Au 31.12.2011 cela concernait 410 dossiers d'aide financière en faveur de demandeurs d'asile toujours en procédure.

Pour l'année 2011, en application de « l'article 2§8 » de la loi du 02.04.65, notre service a été sollicité pour **846** demandes de prise en charge de garanties locatives pour des personnes quittant une structure d'accueil matériel. Il y a eu **638** octrois et **209** refus.

L'intervention financière du CPAS dans la garantie locative n'a été accordée qu'après un contrôle technique de la conformité de ces logements avec le code régional wallon du logement. Ceci a nécessité un important travail de coordination avec le service « Relais logement » du C.P.A.S et le dispositif du projet DALSDA, soutenu par le FER (Fonds européen pour les réfugiés).

3.2. Politique de régularisation de séjour

Pour 2011, le SADA a enregistré 374 régularisations de séjour parmi les personnes aidées par le service. Ces dossiers ne concernant plus des personnes en « séjour précaire », ils ont été progressivement transférés vers les antennes sociales de quartier.

En outre notre service a enregistré un grand nombre de « régularisations de séjour momentanées » concernant des personnes invoquant un problème grave de santé pour solliciter un droit de séjour sur base de l'article 9 ter de la loi du 15.12.80.

La procédure se déroulant en deux phases (recevabilité puis examen au fond du dossier médical) ces personnes ont obtenu momentanément un titre de séjour en attendant que l'Office des Etrangers statue au fond sur leur dossier médical. Au 31.12.2011 cela concernait **357** dossiers d'aide financière.



3.3. Quelques chiffres significatifs pour l'année 2011

En 2011, notre service social a assuré **9404** entretiens lors de ses permanences :

- soit **4.222** entretiens de «permanence générale»
 - **2.787** entretiens pour des nouveaux dossiers d'aide financière
 - **1.435** entretiens pour des nouveaux dossiers d'aide médicale urgente
- et **5.182** entretiens en «permanences de quartiers» pour le suivi des dossiers par les assistants sociaux titulaires.

Le service social a effectué **7.500** visites à domicile (pour les instructions de nouvelles demandes et pour assurer les suivis de proximité).

Pour l'année 2011 le service social du SADA a rédigé **10.356** propositions pour :

- **1.647** octrois d'aide sociale financière et **2.787** refus,
- **1.309** octrois d'aide médicale urgente et **126** refus,
- **2.597** prolongations d'aide financière, **748** révisions et 528 retraits,
- **1.771** prolongations de l'aide médicale urgente, 66 révisions et **424** retraits
- **374** synthèses en vue du transfert d'un dossier vers une autre antenne sociale suite à régularisation illimitée du séjour.

Au 31.12.11 notre service comptabilisait **1516** dossiers d'aide actifs :

- **360** en aides médicales,
- **1156** en aides financières.

Un contrôle renforcé pour l'octroi de l'aide médicale urgente et l'obtention d'un titre de séjour provisoire pour les personnes gravement malades expliquent le « tassement » relatif du nombre de dossiers actifs en « Aide médicale ».

Concernant les dossiers d'aide sociale financière en gestion au SADA au 31.12.2011, malgré le transfert de **374** dossiers suite aux régularisations de séjours illimités et **528** retraits de l'aide, l'augmentation du nombre de dossiers s'explique par l'augmentation des dossiers de demandeurs d'asile en procédure et par l'augmentation du nombre de

personnes ayant obtenu un titre de séjour provisoire dans l'attente de l'examen au fond de leur demande de régularisation de séjour pour raisons médicales graves.



D. SERVICES SPÉCIALISÉS

LE DISPOSITIF D'URGENCE SOCIALE

1. Présentation générale du service

Le dispositif est composé de 3 services sous une même coordination :

- Le Service d'Urgence Sociale
- La Cellule SDF
- L'Abri de Nuit de Liège

Le premier fonctionne 24 hrs/24, c'est un service social « généraliste », il est ouvert à toute la population liégeoise, traite une grande variété de problèmes, son accueil est inconditionnel, les permanences sont sans rendez-vous.

Le deuxième traite les dossiers sociaux des Sans Domicile Fixe, (aspect financier, remise en ordre administrative, aides ponctuelles ou récurrentes, AMU, adresses de référence,...).

Le troisième se préoccupe de l'hébergement des personnes sans domicile.

Un de leurs points communs est la population des Sans Domicile Fixe.

Les trois services travaillent de manière transversale, afin de cerner au mieux les problématiques des usagers fréquentant le dispositif.

2. Le Service d'Urgence Sociale

2.1. Description générale

C'est un service de première ligne créé en 1993 dans le cadre du Centre Public d'Action Sociale de Liège, à l'initiative du Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège.

Il est ouvert à toute la population liégeoise. L'Urgence sociale assure une permanence téléphonique 24h/24h et intervient principalement en seconde ligne après les services d'urgence dont il constitue un appui social.

2.1.1. Chef de service

Mme Josette DELTOUR, Coordinatrice.

2.1.2. Localisation et coordonnées du service

Service d'Urgence Sociale -Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège.

Tél.: 04/ 221 13 13 (24h/24h) – 04/220 69 56
(jours ouvrables)

Fax : 04/220 58 90

Courriel : urgence.sociale@cpasdeliege.be

2.1.3 Composition de l'équipe

- 1 coordinatrice (pour le dispositif)
- 1 psychologue
- 8 assistants sociaux
- 2 administratifs (1tp et 1 2/3 tp)
- 1 agent d'accueil

2.2. Objectifs

L'objectif de ce service est de répondre sans délai aux situations sociales qui exigent une intervention immédiate telles que :

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

L'Urgence sociale intervient sur place dès que la situation le requiert.

Depuis 2001, le service est inscrit dans la dynamique du Relais Social du Pays de Liège.

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

- Projet « hébergement d'urgence » dont font partie les lits d'urgence en maison d'accueil, les lits à projets, et l'Abri supplétif organisé en collaboration avec la Défense Nationale, pendant la période dite «Plan Grands Froids » ;



- Projet « Dispositif d'urgence sociale » ;
- Participation active au projet « Interface de Quartier », en organisant et animant les réunions de concertation autour des usagers affiliés au projet.

2.3. Activités développées en 2011

Statistiques 2011 :

- **908** nouveaux dossiers ont été ouverts (ils s'ajoutent aux dossiers des années précédentes) ;
- **226** interventions nocturnes et dominicales auxquelles s'ajoutent les permanences journalières à l'Hôtel de Police, à l'Abri de Nuit et à l'Abri supplétif.
- **5.441** personnes reçues par l'équipe de l'urgence Sociale soit **1.226** personnes différentes);
- **21.796** démarches ont été effectuées.

Les problématiques rencontrées sont aussi variées que nombreuses. Elles vont du problème de logement à la problématique de l'enfant en danger, en passant par les problèmes financiers, surendettement, assuétudes, toxicomanie, conflit de couple, conflit parental et problèmes psychiatriques.

Activités développées en 2011

- Organisation et participation de l'Abri supplétif dans les locaux de la Défense Nationale,
- Participation et organisation du « Raid Aventure » avec l'Abri de nuit
- Participation à l'opération « Hiver 2011-2012 »,
- Participation au « Plan canicule » en mettant à disposition du personnel accompagnant lors de l'ouverture de douches supplémentaires pendant la fermeture de l'ASBL « La Fontaine »,
- Renforcement en personnel de l'ASBL « La Fontaine » pendant la période estivale (via des immersions).

3. L'asbl Abri de Nuit de Liège

3.1. Description générale

Ce service financé par le Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège, existe depuis 1994. Il s'agit d'un service de 1ère ligne dont la fonction essentielle est d'héberger toute personne sans-abri ou en difficulté d'hébergement pour des raisons sociales.

3.1.1. Chef de service

Mme Josette DELTOUR, Coordinatrice.

3.1.2. Localisation et coordonnées du service

Abri de Nuit de Liège ASBL
Rue Sur-la-Fontaine, 106 – 4000 LIEGE
Tél. : 04/ 237 00 57
Fax : 04/ 237 00 59
Courriel : abridenuitliege@gmail.com

3.1.3. Composition de l'équipe

- 1 coordinatrice (pour le dispositif)
- 1 psychologue
- 7 éducateurs
- 1 secrétaire (1/3 temps)
- 1 technicienne de surface
- 1 « Art.60§7 » technicien de surface

3.2. Objectifs

L'Abri de nuit qui est en fonction 365 jours/an, peut accueillir 23 personnes et 2 urgences par nuit. L'accueil y est inconditionnel et nominatif.

Un nouveau mode de fonctionnement s'inscrivant dans la continuité des règles imposées par la Wallonie dans le cadre du Plan Grands Froids a été mis en place. Il vise à permettre à toute personne en demande, d'accéder à l'hébergement quel que soit son nombre de nuits, pour autant qu'il y ait de la place.

L'élaboration de projets de sortie de rue est toujours de mise. Les personnes concernées par ces projets sont « protégées » et prioritaires à l'entrée de l'Abri de nuit. En cas de surnombre des demandes par rapport au nombre de places disponibles, les usagers seront accueillis selon une série de règles de priorité (présents ou non la veille, nombre de nuits effectuées, etc....)

Ces règles de priorité s'appliquent uniquement en cas de surnombre des demandes par rapport aux places disponibles. Les seules règles de restriction qui subsistent sont :

- le respect du règlement d'ordre intérieur,
- le nombre de places disponibles,



- l'heure d'arrivée;
- Pendant toute la durée de leur séjour à l'Abri de nuit, les personnes ont la possibilité de :
- prendre une douche ;
 - consommer boissons chaudes/froides, pain, céréales et biscuits,
 - s'entretenir avec les éducateurs,
 - rencontrer le psychologue en journée pour analyser leur situation et les solutions éventuelles.

3.3. Activités développées en 2011

Statistiques 2011

Au cours de l'année 2011 : **884** personnes différentes ont fréquenté l'Abri de Nuit (soit : **7.582** nuitées).

Caractéristiques des personnes hébergées par l'Abri de Nuit :

- **18,49 %** des usagers sont des femmes
 - **81,51 %** des usagers sont des hommes
 - **25,67 %** des usagers sont âgés de moins de 35 ans
- Organisation et participation au « Raid Aventure » avec le Service d'Urgence Sociale.
 - Kit à l'installation pour les personnes s'installant suite à un projet de sortie de rue
 - Atelier cuisine intégré aux activités liées au « Raid Aventure »

4. La Cellule SDF

4.1. Description générale

Jusqu'en 1997, les demandes des SDF étaient prises en charge par les antennes : c'était l'endroit où se trouvait le SDF qui déterminait la compétence de l'antenne.

Les SDF étant par définition très instables, il était difficile, voir impossible, d'effectuer une prise en charge correcte. Certaines antennes étaient complètement débordées car les Abris de nuit, saisonniers ou non, se trouvaient sur leur territoire.

La Cellule SDF a donc été mise en place à cette époque pour pallier ces difficultés, et mettre en place les adresses de référence.

4.1.1 Chef de service

Mme Josette DELTOUR, Coordinatrice

4.1.2. Localisation et coordonnées du service

Cellule SDF
Rue du Vertbois, 88 - 4000 Liège
Fax : 04/220 58 90

4.1.3. Composition de l'équipe

- 1 responsable (pour le DUS),
- 1 superviseur,
- 3 ½ assistants sociaux + 1 AS à 4/5 temps à partir du 01/09/2011 soit 3,75 ETP,
- 2 éducateurs,
- 3 administratifs,
- 1 Art. 60,
- 1 PTP agent d'accueil.

Le rôle des agents

- 3,75 AS ETP + 1 éducateur assurent les permanences et la gestion des dossiers;
- 1 AS assume le travail lié aux adresses de références,
- 1 éducateur assume les dossiers d'aide particuliers et l'organisation des concertations « Interface de Quartier » (en collaboration avec les psychologues),
- 1 administratif assure tout le travail lié aux aides urgentes, RI de rue,
- 1 administratif assure tout le suivi administratif des aides médicales urgentes, et participe aux permanences administratives (guichet),
- 1 administratif et 1 Art.60§7 se partagent entre les permanences, le travail de secrétariat, le classement du courrier des Ad. Réf.,
- 1 administratif s'occupe de la salle d'attente, range et distribue le courrier, les tickets art 27 ...;

Le rôle des agents est adapté selon les circonstances du jour. La collaboration est de mise avec les agents d'accueil de l'Administration centrale.



4.2. Objectifs

Missions de la Cellule SDF

Les missions de la Cellule sont liées aux lois du 2/4/1965, du 8/7/1976, et 26/5/2002, comme toutes les antennes du CPAS. Si la base législative est identique, le travail est un peu différent, car il s'adresse uniquement aux personnes sans domicile fixe.

Il s'agit :

- Des aides urgentes
- Du Revenu d'Intégration de Rue
- Des aides financières liées aux sanctions (chômage, mutuelle, all. Hand.)
- Des aides à l'installation
- Des adresses de référence (constitution des dossiers, tri et remise du courrier aux usagers)
- Des aides médicales (AMU, tickets médicaux pour les personnes non-mutuellistes, etc..)
- Des attestations d'extrême urgence pour les logements sociaux

4.3. Activités réalisées en 2011

Dossiers d'aide

- Nombre total de demandes : **999** demandes
- Nombre de dossiers examinés : **687** soit en moyenne 183 dossiers par gestionnaire
- Nombre de dossiers aboutis : **568** (dont 180 en Revenu d'intégration de rue), soit 151 dossiers par AS
- Nombre d'entretiens réalisés par les AS : **4.232**, soit 890 entretiens par gestionnaire
- Nombre de visites lors des permanences : **12.781** visites

Adresses de référence

- Nombre d'inscriptions au 31/12/2011 : **431** inscriptions
- Nombre de courriers reçus : **29.556**



RELAIS LOGEMENT

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

Les Logements de Transit sont mis à disposition de toute personne ou famille qui est privée, pour des raisons de force majeure, de son habitation. L'offre d'un logement est complétée par un accompagnement des occupants visant à favoriser le transfert vers un logement stable. Ce Service est mis en place conjointement par le CPAS et le Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège.

Dispositif structurel	Site de Naniot	Site des Prébendiers
Capacité d'occupation Logements garnis	6 logements 1 chambre 1 logement 2 chambres	6 logements 2 chambres 4 logements 1 chambre 1 logement 5 chambre, 1 studio
Durée d'occupation	3 mois renouvelable 1 fois	6 mois renouvelable 1 fois
Montant de l'indemnité d'occupation	Max 20 % des revenus	Max 20 % des revenus
Epargne préventive	Equivalente à 1 mois ½ de frais d'occupation répartie sur 3 mois	Equivalente à 1 mois ½ de frais d'occupation répartie sur 6 mois
Energies	Charges forfaitaires indexées 1x/an. 130 € (2 chambres) / 75 € (1 chambre)	Compteurs individuels à charge des occupants
Coût du lavoir	7,50€ /personne /mois	7,50 €/personne /mois

1.2. Responsable

Mme Valérie Bernard, graduée spécifique en chef f.f.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Logements provisoires - <i>site de Naniot</i>	Logements de transit - <i>site des Prébendiers</i>
Rue Naniot, 5 - 4000 Liège Tél. : 04/224 52 73. Fax : 04/224 52 71 Courriel : rlnaniot@skynet.be	Rue d'Amercoeur, 58 - 4020 Liège Tél.: 04/341 19 66 Fax: 04/340 34 99 Courriel : rlprebendiers@skynet.be

1.4. Composition de l'équipe

- 5 éducateurs (dont 3 agents «Ville»)
- 1 agent administratif
- 1 technicien-gestionnaire des bâtiments
- 1 ouvrier polyvalent



2. Objectifs

Permettre à toute personne, toute famille, qui est privée d'un logement, d'accéder à un logement temporaire et de bénéficier durant la période d'hébergement d'un accompagnement social individualisé. Celui-ci a pour objectif de favoriser l'accès à un logement stable et conforme aux critères du code Wallon du logement. Il a un caractère contraignant car il est défini par le Code du Logement comme obligatoire.

2.1. Public cible

L'article 8 du code du logement spécifie que pour bénéficier d'un logement de transit, la personne ou le ménage doit se trouver en état de précarité ou privé de logement pour des motifs de force majeure. Les bénéficiaires d'un logement de transit doivent être juridiquement capables de signer une convention. Il s'agit dès lors de personnes majeures, mineures émancipées ou sous tutelle. L'état de précarité fait référence aux conditions de revenus, de surendettement et patrimoniales.

Remarque: Dans ce contexte où l'occupant a la possibilité de mettre un terme à son bail dès qu'il a trouvé une habitation conforme, il est difficile pour le service de planifier les libérations de logement et les mises en « location ». Chaque logement fait également l'objet de travaux de réfection. La disponibilité dépend du turnover des occupants, il est donc impossible pour le service de mettre des demandeurs sur liste d'attente.

2.2. Philosophie de l'accompagnement social

Au-delà de la recherche de stabilité dans un logement, c'est tout un travail d'insertion sociale de la personne et de sa famille qui est mené par l'équipe du Relais Logement. Tout le processus d'accompagnement s'élabore en co-construction avec les occupants et est adapté en fonction des problématiques rencontrées par chaque personne (situation de surendettement, gestion budgétaire, troubles psychologiques, addictions, difficultés familiales, conditions sanitaires précaires, mise en autonomie très jeune, rupture familiale, ...).

3. Activités développées en 2011

3.1. Statistiques 2011

(voir page suivante)



3.1.1. Site des Prébendiers

Composition familiale	Nbre d'adultes : 33		Nbre d'enfants : 40		
Couples sans enfants	1, soit 3%		Tranche d'âge		
Familles avec enfant(s)	18, soit 55%				
Familles monoparentales	Hommes	Femmes	0 - 11	12 - 18	19 et +
	3 soit 9%	9 soit 27%	33 soit 61%	19 soit 35%	2 soit 4%
Personnes isolées	1 soit 3%	1 soit 3%			

- Site de Naniot (21 ménages en 2010)

Composition familiale	Nbre d'adultes : 24		Nbre d'enfants : 4		
Couples sans enfants	0%		Tranche d'âge		
Biparentale (avec enfant)	4 soit 17%				
Monoparentale (avec enfant)	Hommes	Femmes	0 - 11	12 - 18	19 et +
	0%	4 soit 17%	9 soit 100%	0%	0%
Personnes isolées	8 soit 33%	8 soit 33%			

3.1.3. Statuts Sociaux

Revenu principal	HOMMES (23)	FEMMES (27)
Travailleurs	0 %	4 %
Chômeurs	8 %	6 %
CPAS	24 %	34 %
Mutuelle	4 %	4 %
Pension	2 %	0 %
Allocation handicapé	0 %	4 %
Sans revenu (illégalité de séjour)	2 %	0 %
Personne à charge	2 %	6 %



Statuts Sociaux

REVENU PRINCIPAL	HOMMES (23)	FEMMES (27)
Travailleurs	0 %	0 %
Chômeurs	35%	12 %
CPAS	61 %	34 %
Mutuelle	4 %	48 %
Pension	2 %	0 %
Allocation handicapé	0 %	15 %
Sans revenu (illégalité de séjour)	4 %	0 %
Personne à charge	4 %	12 %

3.1.4. Durée d'occupation des logements en 2011

Prébendiers		
0 à 6 mois	6 à 12 mois	12 mois et plus
25 %	63 %	12 %
Naniot		
0 à 3 mois	3 à 6 mois	6 mois et plus
22 %	39 %	39 %

Types de relogement au départ du Relais Logement

	Site de Naniot	Site des Prébendiers
Inconnu	129 %	5 %
Famille	/	3 %
Logements privés	72 %	71%
Logements sociaux	4 %	12 %
Hôpital	4 %	/
Prison	4 %	/
Toujours sur le site	4 %	6%



3.2. Actions mises en place

3.2.1. Réalisation d'un court métrage

L'année 2011 a été, à nouveau, marquée par la présence importante d'enfants sur le site des Prébendiers. Par la mise en place d'un partenariat avec l'asbl « Dyna Livre », nous avons organisé une action leur permettant de participer et de réaliser un court-métrage sur le quartier d'Amercoeur. Un DVD a ainsi été conçu et deux projections du court métrage ont été organisées sur le site pour les occupants et les habitants du quartier.

3.2.2. Le jardin partagé

Grâce à la collaboration du jardinier de la Ferme de la Vache, le jardin partagé a été relancé dans le dernier trimestre de l'année, offrant ainsi la place à de nouvelles perspectives de partenariats dans le quartier.

3.2.3. Projets menés en partenariat

3.2.3.1. Matineco

Lancé à l'initiative de l'Asbl « Habitat Service », un groupe de travail a été mis en place afin de concevoir des actions visant à offrir aux citoyens liégeois les moyens de se maintenir dans leur logement et d'agir pour en améliorer les conditions de vie. Rassemblant des partenaires liégeois impliqués dans la question du logement, ce groupe a conçu des modules de formation et d'information sur les thématiques du logement (droits et obligations, gestion des énergies, gestion de budget, décoration et bricolage). Un premier module de 15 ateliers a été organisé de mai à juin dans les différents services partenaires. Il a touché 45 personnes (propriétaires, locataires, allocataires sociaux ou travailleurs). Nous poursuivons l'initiative en 2012.

3.2.3.2. Projet API

Création par un réseau de partenaires d'outils adaptés à la gestion de problèmes connexes pour favoriser le maintien à la formation qualifiante et à l'emploi.

Sollicité par les écoles des Femmes Prévoyantes Socialistes, le service a participé à l'élaboration d'un folder

et d'un blog à destination des étudiants afin de répondre aux difficultés qu'ils peuvent rencontrer durant leur cursus de formation.

3.2.3.3. Projet 107

Dans le cadre de la problématique de la santé mentale, nous avons intégré un des ateliers sur la thématique de l'insertion par le logement. Un état des lieux des besoins et des actions existantes y a été entamé. Le processus tend à se poursuivre en 2012.



« M. LOGEMENT »

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

L'action de «M. Logement» consiste à assister toute personne aidée par le CPAS et confrontée aux problèmes de salubrité et/ou de sécurité pouvant toucher son logement ou le bien choisi en vue d'une installation.

En se référant aux critères de salubrité et de sécurité du Code wallon du Logement, «M. Logement» établit des rapports de visite sur la qualité de l'habitation. Cette mission s'inscrit dans un cadre préventif et a pour objectif de permettre aux personnes démunies de s'installer de manière stable dans des logements conformes. Le service «M. Logement» fait partie du dispositif « Relais logement».

1.2. Chef de service

Mme Valérie Bernard, graduée spécifique en chef f.f.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Rue d'Amerscoeur, 58 - 4020 Liège
Tél.: 04/340 34 94
Fax : 04/340 34 99

1.4. Composition de l'équipe

- 1 technicien - médiateur
- 1 agent administratif

2. Objectifs

2.1. Au sein du Relais logement

- Aider les occupants des logements de transit dans la recherche d'un logement conforme : visite des logements visés, mise en adéquation de l'état du logement avec les critères du code Wallon du logement
- Animation de l'atelier logement destiné aux personnes hébergées sur les deux sites en collaboration avec l'équipe éducative du Relais Logement.

2.2. Pour les autres services

- Contrôler sur le plan technique les logements proposés aux locataires ou aux candidats locataires (sur demande).
- Permettre aux personnes étrangères au sortir des centres d'accueil de pouvoir s'installer dans un logement conforme (en référence au code wallon du logement). Ce travail se fait grâce à une collaboration étroite avec le SADA depuis 2008. Ainsi avant chaque installation, Mr Logement fait l'état des lieux du logement suivant les critères du code wallon du logement. Cette démarche s'inscrit dans un cadre préventif visant la stabilité des futurs locataires.
- bVeiller au suivi de la procédure de location afin de protéger le locataire des propriétaires mal intentionnés.
- Collaborer avec les différents services publics ou privés concernés par le logement.
- Apporter une assistance en vue de l'obtention de primes au logement : primes d'installation, primes ADEL.
- Informer et orienter les propriétaires qui veulent effectuer des rénovations dans leurs logements.

3. Activités mises en place en 2011

3.1. La permanence

Compte tenu du nombre exponentiel de demandes de visites, la permanence ouverte au public a été suspendue au cours de l'année 2011.

3.2. Contrôle de l'état de salubrité des logements chez les propriétaires privés :

3.2.1. Procédure pour les demandes de visites

- Demande de visite envoyée par les Assistant(e)s social(e)s d'antenne,
- Prise de rendez-vous avec le locataire ou le propriétaire,
- Visite du logement,
- Rédaction d'un rapport technique reprenant les éléments permettant de considérer le logement salubre ou insalubre,
- Envoi de ce rapport à l'assistante sociale demandeuse et à la Directrice de l'Action sociale. Si le logement présente un caractère d'insalubrité, cette dernière transfère le rapport aux deux services qui ont le pouvoir d'intervention : le service de salubrité et le service des permis de location de la Ville de Liège.



3.2.2. Transmission des avis d'insalubrité et d'inhabitabilité

- Réception à l'IAS des avis d'inhabitabilité et d'insalubrité.
- Vérification que les personnes concernées sont suivies ou connues par les antennes sociales.
- Transmission de l'avis aux antennes sociales.
- Actualisation mensuelle par M. Logement de la liste des logements suspects en faisant référence aux logements marqués d'un arrêté d'inhabitabilité.
- Le service encode l'information et transmet l'avis par mail au service informatique du CPAS

3.2.3. Gestion des listes de logements suspects et de logements recommandables

- Mise à jour mensuelle.
- Actualisation sur base des visites à domicile réalisées par les AS d'antennes sur base des avis des services de la Ville de Liège (salubrité et permis de location).

3.2.4. Statistiques

En 2011, à la demande des antennes, le service a visité **607** logements dont 556 concernaient des personnes aidées par le SADA. En effet, la mesure prise par le Gouvernement depuis septembre 2009 permettant à un certain nombre de personnes hébergées dans les centres d'accueil pour demandeurs d'asile de pouvoir s'installer dans un logement privé a été maintenue en 2011. Pour faire face à cet afflux de demandes et permettre à toutes ces personnes d'accéder à un logement décent et de ne pas être victimes de propriétaires mal intentionnés, M. logement a procédé à des visites systématiques pour toute demande d'intervention de garantie locative.

Se basant sur les critères de salubrité et de sécurité publique établis par le code wallon du logement, le service a évalué le degré de salubrité des logements proposés. En cas d'insalubrité manifeste, le service a fait intervenir le Service de sécurité et de Salubrité de la ville de Liège (SSSP).

Sur base des **607** visites effectuées par le service, **518** logements ont été reconnus conformes aux critères de salubrité et de sécurité publique. Les 89 autres, ont fait

l'objet d'un avis négatif qui a, pour la plupart des cas, amené à un refus de prise en charge de la garantie locative. D'autres ont été renseignés au SSSP afin de procéder à une expertise de leur part voire à la fermeture du bâtiment.

Nombres de logements recensés pour l'ensemble des antennes et pour lesquels un avis négatif a été mentionné: **1283**.

Ainsi, dès qu'une personne sollicite auprès du CPAS une demande d'installation dans un de ces logements, le service logement vérifie la qualité, la salubrité et la sécurité du bien à louer. Ces informations permettent dès lors la réactualisation permanente de la liste des logements conformes et non conformes.



LE RELAIS SANTÉ

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

Service commun à la Ville de Liège et au CPAS, 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.

Soutenu depuis 2004 par la Région wallonne, le Relais Santé est pérennisé. A partir de 2007, il intègre le Relais Social du Pays de Liège. Il a servi de modèle pour la création des autres Relais Santé qui ont été créés au sein de chaque Relais Social de Wallonie (6 au total).

1.2. Chef de service

Mme Brigitte LEKIEN, Attachée spécifique.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place St. Jacques n° 13 - 4000 Liège (au rez-de-chaussée de l'annexe).

Tél. : 04/ 220 58 97

Fax : 04/ 221 33 73

Courriel : relais.sante@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 coordinatrice 2/3 temps (agent de la Ville de Liège)
- 1 infirmière en santé communautaire
- 1 assistante sociale
- 1 médecin à mi-temps
- 2 médecins à la vacation
- 3 agents administratifs
- 1 agent administratif 3/4 temps
- 1 psychologue détachée à mi-temps du service « Dynamisation ».

Détachement dans les services spécialisés en lien direct avec le Relais santé (SADA et cellule SDF) : 2 assistantes sociales.

2. Objectifs

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

3. Activités développés en 2011

En 2011, le Relais Santé a reçu **4038** personnes différentes en difficulté d'accès aux soins, ce qui représente seulement 376 personnes de plus par rapport à 2010. Par contre, le nombre de visites (**16.568**) et d'interventions (**18.834**) n'a cessé d'augmenter. La moyenne de visites journalières est de **84** en 2011 avec une forte concentration l'après-midi. Fin 2011, nous avons introduit la carte médicale afin de diminuer ce nombre.

3.1. Le public

889 personnes différentes (diminution de plus ou moins **200** personnes) pour un total de **1136** visites et **2120** actions de prévention (dont 1137 pour des bilans de santé, 186 demandes d'informations et conseils et 307 consultations psychologiques de soutien et de clarification de problèmes de vie).

3.1.1. Les demandeurs d'asile

1710 personnes différentes (800 de plus par rapport à 2010). C'est surtout dans cette catégorie que nous constatons une augmentation considérable des demandes de soins qui se traduit par d'innombrables visites : **8917** (augmentation de plus ou moins un tiers). Beaucoup de ces personnes sont recevables en article 9TER et bénéficient d'une aide financière. Dans nos statistiques, ils sont repris dans la catégorie des demandeurs d'asile.

3.1.2. Les personnes en illégalité de séjour

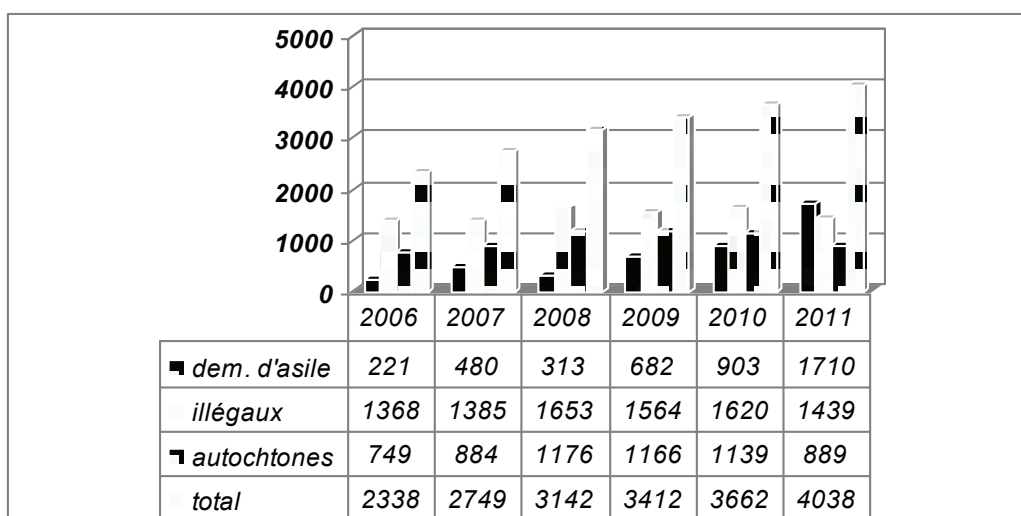
1439 personnes différentes pour un total de 6515 visites, le plus souvent pour de l'aide médicale urgente. On observe une diminution de plus ou moins 200 personnes ; on retrouve un certain nombre de ces personnes dans la catégorie « 9 TER » car beaucoup ont introduit une demande d'asile.) Ces patients présentent un nombre moins important de visites qu'en 2010.



3.1.3. Les Sans Domicile Fixe

134 (compris dans les autres catégories). Cette population est en diminution (239 en 2010), suite aux dispositions prises par le CPAS exigeant un minimum de collaboration à l'enquête sociale.

3.2. Fréquentation



Evolution de la fréquentation en personnes différentes depuis 2006

3.3. Suivi psycho-médico-social

Nous avons simultanément préparé et contribué à la mise en place de la carte médicale pour les bénéficiaires du CPAS de Liège avec les partenaires concernés. La délivrance progressive des cartes a débuté en décembre 2011 au départ de notre service. Ceci en prévision et dans l'attente des futures directives du SPP Intégration sociale pour l'octroi d'une carte médicale électronique aux personnes aidées par les CPAS.

Au niveau des sans-abri, on observe une recrudescence des problèmes de santé mentale pour lesquels il existe depuis peu une permanence psychiatrique et psychologique à l'asbl « La Fontaine » et ce, en partenariat avec le Relais Santé. Nous avons aussi mené des activités préventives en collaboration avec la ville de Liège dans le cadre de la « Semaine de la santé », de même qu'avec le CLPS et SIDASOL.

3.4. Suivi des patients chroniques et carte médicale

Le suivi des patients en aide médicale urgente fonctionne bien grâce à la carte médicale déjà d'application pour ce public depuis 4 ans. Ainsi, en 2011, sur les **1439** personnes en illégalité de séjour qui ont reçu une aide médicale, **90** malades présentent une pathologie chronique (dont 21 femmes pour suivi de grossesse) leur donnant accès directement aux soins en relation avec leur affection durant 3 mois renouvelables.



Certains présentent une ou plusieurs pathologies qui se répartissent comme suit	
15 pathologies cardiaques	5 HIV
13 pathologies pneumologiques	14 pathologies endocrinologiques
4 tuberculoses	7 diabètes
3 hépatites B ou C	2 pathologies psychiatriques
8 pathologies neurologiques	2 pathologies rhumatologiques
4 cancers	4 cancers

Les chiffres des cas chroniques en aide médicale urgente sont en diminution par rapport aux années précédentes. Ceci est dû au fait que beaucoup de personnes ont obtenu une régularisation de séjour pour raisons médicales et ne sont plus comptabilisées.

3.5. Prévention et éducation sanitaire

3.5.1. Mesure du recours à la médecine générale

On observe en 2011 peu de résultats visibles de la fidélisation aux généralistes et un nombre de soins par patient anormalement élevé. Au total, on atteint 10 soins par personne, alors qu'en 2010 ce nombre s'élevait à 7. La carte médicale devrait répondre à ce problème surtout présent chez les demandeurs d'asile où les demandes ne sont pas régulées par un certificat médical d'urgence.

Nous constatons d'innombrables demandes de soins et d'attestations de maladies notamment pour alimenter les dossiers en vue d'une demande de régularisation pour raisons médicales (article 9 ter)

3.5.2. Patients dépistés lors du bilan de santé

Pour 359 bilans réalisés en 2011, 50 nouvelles pathologies ont été décelées. Parmi ces nouveaux problèmes de santé, nous trouvons :

- 2 diabètes,
- 4 hépatites (2B et 2C),
- 2 problèmes hépatiques relevant souvent d'une consommation excessive d'alcool,
- 1 problème rénal,
- 2 cas de syphilis,
- 18 hypercholestérolémies,

- 7 cas de troubles thyroïdiens,
- 2 problèmes d'anémie,
- 2 problèmes cardiaques,
- 2 cas d'augmentation d'acide urique (goutte).

3.6. Coordination des actions

Nous avons simultanément préparé et contribué à la mise en place de la carte médicale pour les bénéficiaires du CPAS de Liège avec les partenaires concernés.

En terme de prévention, le service a participé aux réunions du projet « R.O.S.A.L.I.E. : réseau d'observation des réalités sociales et de promotion de la santé sur l'arrondissement de Liège » du Centre Local de Promotion de la Santé (C.L.P.S.).

Nous avons participé à la Semaine santé de la Ville de Liège dont le thème était « La vie affective et sexuelle. » Nous avons organisé une journée d'information et de rencontre au cinéma Sauvenière en partenariat avec l'ASBL Article 27, le CLPS et sa plate-forme vie affective et sexuelle, le CRIPEL, les Grignoux, le Centre d'Action laïque. La collaboration entre de nombreux acteurs a permis la réussite de cette manifestation. Elle comportait la projection de deux films : « Fleur du désert » et « le corps du délit », suivie de débats et d'ateliers thématiques. Le public présent, composé de travailleurs sociaux et de personnes fragilisées (plus de 200 participants) a marqué un grand intérêt pour le choix des sujets abordés. Pour la plupart, le réseau a été élargi, de nouvelles connaissances ont été acquises et les attentes ont été rencontrées.

L'atelier santé précarité s'est réuni le 06 décembre 2011 pour faire le point sur la prévention, le dépistage et l'accès aux soins de première ligne à Liège. La plupart des

AIDE & ACTION SOCIALE



services psycho-médico-sociaux liégeois invités étaient présents (une cinquantaine). La problématique de la politique d'asile et ses répercussions sur les services sociaux ont été abordés. Certains services sont saturés avec des demandes parfois non appropriées du public. D'autres se plaignent également d'une augmentation de ce phénomène, surtout pour des soins psychiatriques et signalent le risque d'une instrumentalisation de la santé mentale dans l'optique d'une demande de régularisation de séjour.

Au niveau des maladies infectieuses, on constate plus une peur qu'une réelle augmentation des problèmes d'épidémie. Le CRIPEL observe une population européenne migrante en grande précarité et en difficulté d'accès aux soins. Tous constatent une augmentation générale de la pauvreté avec des difficultés d'accès aux soins pour la population autochtone souvent due à une méconnaissance des avantages sociaux (statut OMNIO, DMG,...). D'où l'importance de maintenir les campagnes d'information auprès du public.



SERVICE ÉNERGIE

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

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

Le service est partenaire de l'asbl Liège Energie qui octroie des prêts à 0% pour la réalisation de travaux économiseurs d'énergie.

1.2. Chef de service

Mme Jasmine ALBRECQ, chef de bureau spécifique f.f.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Rue Foidart, 85 - 4020 Liège
Tél : Cellule énergie - 04/349 38 91
Tél : Fonds mazout - 04/349 33 74
Fax : 04/349 38 83
Courriel : serv.coupures@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 10 assistants sociaux
- 6 agents administratifs (dont 1 «Art. 60 §7»)
- 1 technicien (plombier détaché du service travaux)
- 3 tuteurs énergie
- 1 architecte

2. Objectifs

2.1. Au niveau curatif

2.1.1. Gaz – électricité – eau

Gaz – électricité

- Organisation de la CLE (commission locale pour l'Energie).
- Négociation de plans de paiement avec les fournisseurs et suivi des dossiers depuis septembre 2002 (loi du

02/09/2002), dans le cadre d'une guidance sociale et énergétique. Le service a la possibilité de demander la prise en charge financière de certaines dettes pour des personnes qui, suite à leur situation d'endettement, n'arrivent pas à assurer le paiement des factures d'énergie.

Auprès des fournisseurs d'énergie, application du tarif social spécifique et protection des personnes.

Eau (droit de tirage)

Application du décret wallon (Fonds social de l'eau en RW). Ce décret permet aux personnes en difficulté, après enquête sociale, d'obtenir une intervention dans le paiement des factures actuelles et/ou litigieuses.

2.1.2. MEBAR

Réception et suivi des demandes d'aide octroyées par la RW dans le cadre de l'opération MEBAR, pour permettre de faire des économies d'énergie (ex : achat de foyer, travaux d'isolation...).

2.1.3. MAZOUT

Réception (conditions de revenus) et traitement des demandes d'allocation de chauffage (mazout).

2.2. Au niveau préventif

2.2.1. Prévention individuelle

Dans tous les cas, le service recherche des causes de surconsommation d'énergie avec l'aide du technicien et des tuteurs d'énergie qui effectuent des visites à domicile afin de cerner les problèmes et de pouvoir y remédier.

2.2.2. Prévention générale

Organisation de séances collectives de formations sur les économies d'énergie.

2.3. Le partenariat avec Liège Energie

Le service s'occupe des demandes du groupe cible en offrant un accompagnement personnalisé par les tuteurs et l'architecte.



3. Activités mises en place en 2011

Nombre de dossiers (tous types d'aides confondues) au 31/12/2011 : **1566** dossiers.

3.1. Statistiques

Fonds Energie

En 2011 le fonds énergie est intervenu pour **686** ménages pour un montant total de **485.762,43 €**.

Fonds social de l'eau : **614** dossiers de droit de tirage ont été traités.

MEBAR : **75** demandes ont été introduites.

Fonds Mazout : **1784** demandes ont été traitées.

3.2. Prévention

- En 2011 les tuteurs énergie ont effectué **352** visites à domicile, dites de missions (ex : relevé d'index, explications sur le compteur à budget...) et 12 ménages ont bénéficié d'une visite technique (analyse complète du logement).

- Des actions collectives de sensibilisation aux économies d'énergie ont été organisées (ex : formations assurées par l'ASBL Revert).



MÉDIATION DE DETTES

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

Le service est ouvert au public depuis le 13/10/1994. Il est agréé par la Région wallonne sous le matricule « RW/SMD/108 ». Il propose deux types de médiation : la médiation amiable et la médiation judiciaire (règlement collectif de dettes). Le service prend contact avec les créanciers, examine la légalité des engagements pris par le demandeur et construit, quand c'est possible, un plan d'apurement (présentation au créancier, négociation, réduction de la dette, mise en œuvre du plan, suivi du plan). Toutes les démarches sont effectuées avec l'accord et la collaboration de la personne endettée (sur base d'une convention signée par les deux parties). Un accompagnement social est assuré durant toute la procédure.

Lorsque la situation le requiert, le service préconise une médiation en application de la loi sur le règlement collectif de dettes. Avec le débiteur, il rassemble toutes les informations utiles à la rédaction de la requête. En cas de désignation par le Juge du Tribunal du Travail, le service assure toutes les missions dévolues au médiateur judiciaire : recueillir les déclarations de créance, proposer un plan de règlement, assurer son suivi...

1.2. Chef de service

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

1.3. Localisation et coordonnées du service

Rue Foidart, 85 - 4020 Liège.

Tél : 04/349 38 92

Fax : 04/349 33 79

Courriel : serv.dettes@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 5 assistants sociaux (4ETP et 1 agent ½ temps Ville de Liège),
- 1 juriste,
- 1 adjoint au juriste,
- 3 agents administratifs,

- 1 agent du service de la recette (paiements des dossiers RCD).

2. Objectifs

Le service s'adresse à toute personne domiciliée à Liège. Il a pour objectif de permettre aux personnes rencontrant la problématique du surendettement de « retrouver » un équilibre financier et si possible de rembourser leurs dettes de manière conforme à la dignité humaine.

3. Activités mises en place en 2011

Durant l'année 2011, **337** dossiers ont été indexés (personnes reçues à la permanence). Au 31/12/2011, **712** dossiers restent actifs dont **257** en règlement collectif de dettes.



LE SERVICE D'ACCUEIL ET D'AIDE ÉDUCATIVE - « LA MAISON FAMILIALE »

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

La Maison Familiale est un SAAE, service d'accueil et d'aide éducative, créé à l'initiative du CPAS de Liège, agréé et subsidié (pour le personnel, le fonctionnement général, la vie quotidienne,...) par la Direction Générale de l'Aide à la jeunesse de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB) le 01 juin 2003 pour un accueil de 15 enfants âgés de 3 à 18 ans.

La Maison Familiale est un service qui dépend de l'IAS, Direction de l'Action Sociale, Mme Nathalie SIMON.

La Maison Familiale accueille des enfants à la demande et sous-mandats des S.A.J. et S.P.J. principalement de l'arrondissement judiciaire de Liège mais nous sommes également autorisés à travailler avec tous les arrondissements judiciaires.

La Maison Familiale est située au centre ville de Liège dans une maison de maître composée d'un rez-de chaussée et de trois étages.

- Les chambres sont distribuées aux étages :
- sept à deux lits et une individuelle.
 - Un bureau administratif où 3 personnes travaillent et qui est utilisé aussi par l'éducateur de nuit.
 - Un petit bureau de direction
 - Une salle polyvalente (bibliothèque, devoirs,...)
 - Une cuisine
 - Caves non-rénovées : 2 réserves alimentaires et une buanderie.
 - Un jardin non aménagé.

1.2. Chef de service

Mme Bruna COLA, Directrice.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Rue Louvrex, 37 - 4000 Liège
Tél. : 04/253 02 31
Fax. 04/222 97 28
Courriel : bruna.col@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

L'arrêté d'agrément de la Maison Familiale fixe le cadre du personnel à :

- 1 temps plein direction
- 6,5 temps plein (38h) éducateurs
- 0.5 personnel psychosocial (AS)
- 0.5 personnel administratif
- 2 temps plein « entretien »

La Maison médicale du Laveu assure le suivi médical.

Dans les faits, le personnel se répartit comme suit :

La direction est assurée par Bruna COLA : temps plein

- 1 assistant social : temps plein
- 0 éducateurs (temps plein et partiel)
- éducateur CDD (récupération des heures supplémentaires)
- 1 éducateur Art.60 §7
- 1 mi-temps administratif
- 1 temps plein administratif Art.60§7
- 4 personnes pour la logistique (entretien général, linge,...) dont 2 agents Art. 60§7

2. Objectifs

La Maison Familiale travaille sur mandat du S.A.J. et S.P.J. Elle peut accueillir 10% de mineurs d'âges sous tutelle du CPAS

Missions principales :

- organiser l'accueil, l'éducation et le suivi médical des jeunes qui nécessitent une aide spécialisée en dehors de leur milieu familial,



- mettre en œuvre des programmes d'aide en vue d'une réinsertion des jeunes dans leur milieu familial avec un suivi régulier et des évaluations ponctuelles,
- assurer la supervision ainsi que l'encadrement pédagogique et social des jeunes vivant en logement autonome.

L'équipe apporte une aide socio-éducative aux enfants et aux parents. Nous sommes attentifs à la prise en charge globale de l'enfant : développement psycho-affectif, apprentissages scolaires et insertion sociale,....

Collaboration avec diverses écoles du centre et de la périphérie, tous secteurs confondus, les centres de santé mentale, le CRE, CRF, les centres de guidance et les services de planning familial de la région.

Nous orientons les jeunes vers des activités sportives, culturelles, artistiques ainsi que vers les mouvements de jeunesse.

3. Activités développées en 2011

- Nouveau règlement d'ordre intérieur (ROI),
- Elaboration des projets éducatifs individualisés (PEI),
- Collaboration avec la Maison médicale du Laveu et réflexion autour d'un carnet de la santé du jeune,
- Journée d'information sur la vie sexuelle et affective des enfants et des adolescents,
- Participation à des événements culturels (SOS ma planète, inauguration de la gare des Guillemins, visite de Bruxelles capitale de la CEE,...),
- Participation à des stages résidentiels (mer du nord, stages thématiques...),
- Une réflexion s'est engagée sur les mises en autonomie des jeunes et une collaboration plus étroite avec le service de méthodologie de la FWB est en cours (outil EVA – GOA),
- Réflexion sur les définitions de fonctions,
- Prise en charge spécifique avec réflexion sur la parentalité des adultes porteurs de déficiences mentales.

- Préparation à la journée pédagogique 2012 « le travail éducatif en équipe : nécessités et difficultés »,

- Journée pédagogique : « La maison familiale : ma maison ? »
Thématiques abordées : l'aménagement de la maison, les loisirs, l'alimentation,....

Les suites de cette journée pédagogique :

- Toutes les chambres ont été repeintes en tenant compte autant que possible des demandes des enfants,
- Certains aménagements ont déjà été possibles (tentures, accessoires,...),
- Depuis 2011, des négociations sont en cours pour le remplacement du mobilier,
- Le boiler d'eau a été remplacé et permet aujourd'hui une douche chaude pour tous,
- Un agent Art.60§7 a été demandé pour travailler spécifiquement en cuisine et améliorer la qualité et la diversité des repas,
- Des vacances résidentielles sont accessibles pour tous les enfants,
- Poursuite de la demande de l'aménagement du jardin grâce à l'octroi d'un subside la Loterie Nationale,
- Aménagement d'une salle polyvalente équipée : 2 ordinateurs pour les enfants, jeux, livres, matériel pédagogique, ..



E. LES SERVICES D'INSERTION SOCIALE

SERVICE RÉINSER

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

RÉINSER dépend hiérarchiquement de la Direction de l'Action sociale. C'est un service spécialisé en insertion socioprofessionnelle. Il est réservé aux personnes aidées financièrement par le CPAS de Liège et qui s'y inscrivent sur base volontaire.

Un seul service, deux équipes, deux sites, un même projet.

1.2. Chef de service

Mme Michèle MAHIA, Chef de bureau spécifique f.f.

1.3. Localisation et coordonnées du service

1.3.1. Orientation / Emploi Trouvé

Avenue Maurice DESTENAY, 1 - 4000 Liège

Tél. : 04/220 59 25

Fax : 04/250 96 46 ou 04/250 96 47

Courriel : reinserinfoemploi@cpasdeliege.be

ou patricia.minder@cpasdeliege.be

1.3.2. Mise à l'emploi

Uniquement pour les bénéficiaires dont le contrat de travail est « activé » par RÉINSER.

Place de la CATHÉDRALE, 16 (5^{ème} étage) - 4000 Liège

Tél. : 04/220 23 30

Fax : 04/220 23 59

Courriel : christine.muzakare@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 4 responsables (STAFF : 1 chef de bureau spécifique f.f.,
- 3 AS en chef,
- 1 coordinatrice, adjointe au chef bureau, également « AS - en chef »),
- 35 assistants sociaux (entretien individuel, animation de groupe, formation),
- 1 responsable de l'équipe administrative,
- 9 administratifs,
- 9 agents Article 60§7,
- 1 psychologue spécialisée en coaching,
- 2 ouvriers compagnons pour la formation « Bâtiment »

détachés au service des Travaux,

- technique pour la formation en nettoyage « CLEAN-TEAM »

- 2 formatrices (groupe, individuel, testing)

Total : **65** agents, dont certains à temps partiel

2. Objectifs

- Viser le soutien au projet de la personne, que ce soit en matière de formation ou de recherche d'emploi ;
- Aider le bénéficiaire à bien se connaître, à évaluer son potentiel, ce qui lui fait défaut, ce qu'il peut améliorer, et enfin, ce qu'il souhaite ;
- Connaître les bénéficiaires pour faciliter leur progression et les aider à se poser les bonnes questions ;
- Permettre aux bénéficiaires d'accéder à une représentation correcte du marché de l'emploi et surtout des filières accessibles aux personnes en difficultés (pour trouver un premier emploi ou pour se réapproprié un nouvel emploi).

Pour l'engagement en contrat Art.60§7, RÉINSER propose à des utilisateurs externes, ou à des services de notre Centre, des candidats pour des offres établies préalablement. Ces propositions sont établies en fonction des directives de la Direction, du Comité de l'Action sociale et de la capacité budgétaire permise par différents subsides. En ce qui concerne les contrats dit « 61 », ce sont les personnes, seules ou avec l'appui du service, qui font la recherche et les « enquêtes » utiles.

Un suivi socioprofessionnel continuera durant l'emploi, selon des modalités adaptées à chacun des types de contrat (évaluation – médiation – réorientation du projet). Tout au long du suivi, une collaboration transversale est « nécessaire » avec les antennes sociales, avec les SIS ou la Dynamisation et pratiquement chaque service du CPAS.

A l'extérieur, les contacts et les échanges sont nombreux :

- avec le secteur de la formation,
- avec le secteur de l'emploi : employeurs et utilisateurs,
- avec les différents organismes de la Sécurité Sociale,
- avec les secteur de l'associatif qui assurent un soutien aux personnes.

L'hypothèse est qu'ensuite : soit le contrat continuera sans l'intervention financière ou sociale du CPAS, soit l'expérience de travail sera bénéfique pour reprendre ensuite une recherche d'emploi optimisée.



3. Activités développées en 2011

3.1. Tableau récapitulatif 2011

	Réalisation 2011
Personnes pour lesquelles un BSP a été réalisé	Au minimum 4000
Personnes en formation de type collectif dans une EFT / OISP ou autre	1295
Formations qualifiantes (Promotion sociale – Forem formations,...)	286
Personnes en stage préalable à l'Art.60§7 (Agents de propreté et Tech. de surfaces)	64
Personnes en emploi / formation en alternance (projets FSE Fédéral)	87
Nombre de PFI	32
Projet « Femmes en Insertion » (coaching individuel)	28
Total	5792

3.2. Les 3 différents projets F.S.E. Régional

F.S.E. Régional		
AMORCE	28.178 heures	362 stagiaires
Orientation	25.233 h	180 stagiaires
Boutique emploi	778 h	129 stagiaires
Visons l'Emploi	1342 h	25 stagiaires
Préformation Bâtiment	825 h	28 stagiaires
RELIANCE	13 postes 60§7 EQTP	24 travailleurs
DiSISMi	30.091 heures	293 stagiaires

AMORCE : Projet du CPAS de Liège (Service SIS, Dynamisation et RéINSER), assurant le démarrage, les liens et le « tuilage » dans le parcours d'insertion.

DiSISMi : Dispositif Spécifique d'Insertion Socioprofessionnelle des Migrants, porté par le CRIPEL auquel le CPAS participe à travers la collaboration RéINSER / CRIPEL.

RELIANCE : Projet porté par le FOREM qui vise la redynamisation des quartiers Sainte-Marguerite, Droixhe et Nord, en matière d'insertion socioprofessionnelle.

3.3. Mouvement des dossiers individuels à l'orientation

- **1388** personnes sont passées par Réinser pour demander un rendez-vous (demande d'inscription ou de ré-activation du dossier),
- **1139** personnes se sont réellement présentées au rendez-vous et ont entamé un BSP pour un nombre total de 854 h,
- **4509** rendez-vous de suivis individuels ont été répertoriés en 2011 mais 1209 rendez-vous n'ont pu avoir lieu vu l'absence du bénéficiaire, soit 3300 suivis pour un nombre total de **1650h**,

* BSP : Bilan Socioprofessionnel, souvent réalisé à plusieurs reprises sur l'année, et en tout cas actualisé en début et fin d'étape. Le BSP, conjointement à une bonne relation entre l'AS et le bénéficiaire est la base du développement ultérieur du parcours d'insertion socioprofessionnelle.



- 501 rendez-vous ont fait l'objet d'une convocation écrite, les autres étant des demandes de RDV effectuées par les bénéficiaires eux-mêmes.

Outre l'**accompagnement** social, la **formation** se révèle toujours, et de plus en plus, un élément porteur. Elle demande une mobilisation importante des assistants sociaux de RéINSER, tant dans les formations mises en place en

interne que dans la collaboration avec les organismes d'insertion et de formation. Les assistants sociaux ont été amenés à de plus en plus de flexibilité entre le suivi individuel et les interventions dans les groupes.

Les résultats sont probants : les utilisateurs et employeurs constatent la préparation et une meilleure adaptation des agents à leur emploi.

3.4. Tableau quantitatif des trajets professionnels F.S.E. Fédéral

FSE Fédéral**						Totaux	Heures
Interne		Agent de propreté	Employé de bureau	CleanTeam (Nettoyage)	Agent d'accueil		
	Nombre Stagiaires	36	11	28	12	87	
	Nombre Intervenants (EXT et INT)	8 EXT 16 INT	4 EXT 6 INT	6 EXT 23 INT	6 EXT 9 INT	78	
	Tâches administratives	Non comptab	Non comptab.	9790 min 163h10	Non comptab	819,02	
	Accompagnement individuel	8995 min	2905 min	7575 min	1430 min	588,63	
	Accompagnement collectif	3225 min	3780 min	3720 min	2100 min	1223,5	
	Formation collective	50615 min	900 min INT 360 min EXT	34620 min	7920 min	779,75	
	Totaux heures	1047,25	132,41	928,41	190,83		

** Ces trajets prévoient un temps exclusivement consacré à la formation technique et à l'acquisition de compétences sociales avant l'engagement en contrat Article 60§7.

Ensuite, l'emploi (4j/semaine) alternera avec l'accompagnement (1j/semaine). Et ce, pour une durée d'environ 6 mois - l'ensemble du projet ne peut excéder 12 mois.

*** EXT = Partenaires Sous Traitants

INT= Formateur / orienteur(se)s / Admin. / Services Interne CPAS (Ex. PLOPE...)



3.5. Projet « Femmes en Insertion »

Les femmes sont moins présentes à l'emploi, alors qu'elles fréquentent RéINSER avec une certaine assiduité. Les obstacles familiaux, culturels, voire même une organisation du travail incompatible avec leurs priorités maternelles expliquent en partie cette sous-représentation.

Partant de ce constat, un nouveau projet subsidié par la Région Wallonne et soutenu par la Fédération des CPAS, a été développé en 2011 : « Femme en Insertion ». Un accompagnement soutenu : 28 dossiers individuels

(coaching + un accompagnement collectif transversal dans tous les groupes pour un total de 258h de formation et 588h d'élaboration des « outils »).

3.6. Outils collectifs vers l'emploi

Sur les 2446 bénéficiaires inscrits réguliers, 1069 sont des personnes qui ont obtenu récemment une régularisation de séjour. La mise à l'emploi est majoritaire dans cette catégorie, ce public étant fortement demandeur. Néanmoins, cela occasionne également une charge de travail importante pour assurer l'encadrement adéquat.

Type de projets	Nombre total de travailleurs	Pers « régularisées »	Soit
VISONS (modules RAE)	22	17	72,3%
Préformation Bâtiments	19	14	73,7%
Agent d'Accueil	12	10	83,3%
Technicienne de surface	35	30	85,7%
Agent de propreté	32	29	90,6%
Boutique RAE Self service	184	97	52,7%
IF Insertion Femme	20	14	70%
Total	324	211	65%

3.7. Mise à l'emploi

« Art 61 »

Type de contrat	Nombre total de travailleurs	Pers « régularisées »	Soit
SINE	60	29	48,3%
PFI	29	16	55,2%
Art 61 (Activa...)	63	38	60,3%
Tutorat	119	74	62,2%
Activa Intérim	24	15	62,5%
PTP	62	28	45,2%
Total	357	200	56%

Art 60§7

Type de contrat	Nombre total de travailleurs	Pers « régularisées »	Soit
« Art 60§7 »	660	264	40%



3.7.1. Les chiffres de l'emploi en 2011

3.7.1.1. Monitoring Art. 61 (situation au dernier jour du mois en cours)

Type	01/11	02/11	03/11	04/11	05/11	06/11	07/11	08/11	09/11	10/11	11/11	12/11	Moyenne
Interim Activa	0	2	0	0	0	1	4	4	4	0	0	5	1,7
Art. 61(avec et sans Tut.)	5	7	12	11	12	16	12	13	15	14	14	13	12
ACTIVATION Programme de transition	36	33	34	36	34	34	32	33	32	30	30	33	33
ACTIVATION Total Tutorat	36	35	39	39	40	40	50	58	61	74	71	71	51,3
SINE	42	42	43	43	41	41	44	41	43	42	42	42	42
Activa	78	79	73	72	74	70	77	78	88	97	99	96	81,6
Total	199	198	201	201	201	202	219	227	241	257	256	260	222

3.7.1.2. Monitoring Art. 60§7 (situation au dernier jour du mois en cours)

Type	01/11	02/11	03/11	04/11	05/11	06/11	07/11	08/11	09/11	10/11	11/11	12/11
CPAS	89	86	93	89	88	94	94	95	93	90	89	78
Econ. soc.	142	151	142	137	140	136	139	149	133	129	125	150
ASBL semi payantes	36	38	35	39	35	34	36	33	35	37	37	38
ASBL + Intern + Fed. pay.	21	25	26	19	23	21	21	20	18	17	16	18
Reliance	12	13	13	13	12	13	14	14	14	14	14	14
Agent de propreté	40	39	47	59	59	53	53	52	52	52	46	40
Ville	4	4	3			5	11	11	11	11	11	10
Total	344	356	359	356	357	351	357	363	345	339	327	338

A moyen terme, les feed-back de l'évolution du parcours professionnel des personnes au delà des contrat art.60§7 et 61 sont assez satisfaisants, compte tenu d'une conjoncture économique défavorable pour tous, y compris pour des catégories fragilisées.



LE SERVICE DE DYNAMISATION ET CITOYENNETÉ

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

Ce service a pour mission de développer des actions concrètes permettant au public émergeant au CPAS de Liège, peu qualifié et isolé, d'acquérir ou réacquérir des compétences sociales et techniques (savoir-être /savoir-faire).

Depuis 2007, le service participe à une nouvelle dynamique et est devenu la pierre angulaire du projet AMORCE retenu par le FSE dans sa programmation 2007-2013. Ce projet conçoit un nouveau tracé plus en amont du parcours d'insertion et associe plus étroitement les SIS (Services d'Insertion Sociale à savoir la Maison de la Citoyenneté dans le quartier Sainte Marguerite, la Ferme de la Vache en Pierreuse et la Maison Carrefour dans le quartier de Droixhe) la Dynamisation et le service RÉINSER. Aidés par les Antennes, les SIS identifient le public qu'ils cherchent à motiver à se redynamiser en les invitant à participer à des ateliers d'épanouissement d'insertion sociale.

La sortie positive des SIS se concrétise par le passage vers le service de Dynamisation où sont développés des ateliers qui permettent d'acquérir toutes les compétences utiles à reprendre une vie active. Il s'agit d'une préparation à la vie professionnelle. Le rythme des ateliers y est plus intensif que dans les SIS, les actions et le suivi social consolident les effets d'épanouissement personnel et de socialisation acquis à l'étape précédente. Ils stimulent à la construction d'un projet socioprofessionnel. La sortie positive de la Dynamisation est RÉINSER. Pour mettre en œuvre le projet AMORCE, une dynamique inter-services se construit pour permettre d'ouvrir les voies d'accès aux différents stades du processus d'insertion et faciliter ensuite les passerelles entre les différents services.

Dans le projet Amorce, la Dynamisation veille aussi à tisser des liens plus étroits avec les 3 services d'activités citoyennes (SAC des Vennes, de Droixhe et d'Angleur).

1.2. Chef de service

Mme Juliane Sauvage, chef de division spécifique et coordinatrice du service.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Rue des Forgerons, 9 - 4020 Liège (Wandre)

Tél. : 04/377 96 92

Fax : 04/377 96 99

Courriel : reinser.wandre@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

L'équipe compte 15 agents pour l'équivalent de 13TP :

- 1 Coordinatrice (2/3 TP)
- 2 Psychologues (1TP 5/6)
- 4 AS (2 TP ½)
- 5 Formateurs dont deux postes en « Article 60 §7 »
- 2 Agents administratifs en « Article 60§7 »
- 1 Auxiliaire professionnelle, « Article 60 §7 »

2. Objectifs

Ce service s'adresse à la frange du public menacé d'exclusion sociale et consécutivement d'exclusion socioprofessionnelle. Inactives, isolées, presque toujours peu qualifiées, ces personnes vont être encouragées à participer à des ateliers de Dynamisation pour réacquérir des compétences indispensables à toute démarche de formation qualifiante et/ou de recherche active d'emploi. Dès qu'elles reprennent confiance et qu'elles donnent des signes de reconstruction d'un projet professionnel, elles sont orientées vers RÉINSER où l'équipe des AS orienteuses prend le relais pour les coacher dans la suite du parcours d'insertion.

Nous constatons que les caractéristiques du public ciblé de la Dynamisation appellent des interventions individuelles en amont du parcours d'insertion. La fracture sociale s'accroît chaque année davantage, la crise économique rend notre travail plus difficile encore et les résultats d'insertion s'obtiennent pour autant que nous agissions plus en amont, en commençant par de l'individuel, parfois même au domicile du stagiaire. L'assistante sociale de Dynamisation



amènera vers le collectif (les ateliers) sans interrompre le suivi individuel de soutien. Par le soutien individuel et les évaluations décrits ci-dessous, l'équipe a pour objectif de donner aux stagiaires les moyens de redevenir acteurs citoyens aux commandes de leur parcours d'insertion.

3. Activités développées en 2011

3.1 Le recrutement des stagiaires

Le recrutement des stagiaires se fait toujours sur base volontaire. Deux voies sont développées :

La première est celle de la **promotion** des ateliers dans les salles d'attente des antennes. Il s'agit d'un contact direct avec le public qui, s'il est prêt à bouger, prendra l'information au bond. **18%** des stagiaires nous arrivent par cette voie et **5%** par oui dire.

La deuxième voie est la **collaboration institutionnelle** entre les AS d'Antennes, les AS orienteuses de RéINSER et les AS de la Dynamisation. L'assistant social de première ligne a fait tout un travail de motivation de la personne, l'orienteuse décide de l'opportunité de la Dynamisation, l'agent de Dynamisation est «saisi». Il s'agit du cas de figure le plus cohérent et le plus stimulant pour le stagiaire qui est soutenu dans son parcours d'insertion par son assistante sociale d'antenne, son assistante sociale orienteuse et l'assistante sociale de Dynamisation. **54 %** des stagiaires nous sont orientés par les assistantes sociales d'antenne, **9%** s'inscrivent en atelier après un suivi des psychologues de l'équipe (elles-mêmes ayant été sollicitées par les assistantes sociales d'antenne pour des situations de souffrance mentale), **13%** par les assistantes sociales orienteuses de RéINSER et **1%** par les SIS.

3.2. Les évaluations

Au cours de chaque session d'ateliers, le service procède à trois types d'évaluations. La première est de type individuel : l'auto évaluation accompagnée. Chaque stagiaire rencontre « son AS titulaire de Dynamisation » pour évaluer ses acquis et définir ses objectifs. Le deuxième type d'évaluation est réalisé en groupe sur le mode participatif, une fois par session. Il porte sur le taux de satisfaction des stagiaires et ses suggestions et implications person-

nelles dans l'organisation des ateliers et dans la dynamique du groupe. Le troisième type d'évaluation est effectué par l'équipe pluridisciplinaire de Dynamisation deux fois par session. Cette évaluation permet d'analyser les moyens de dynamisation développés et de définir la guidance de chaque stagiaire (coaching). La dernière évaluation de la session donne un avis nuancé qui sera remis au stagiaire, à son AS orienteuse et à son assistante sociale d'antenne sur la poursuite de la Dynamisation nécessaire ou non, sur l'opportunité de l'orientation vers RéINSER ou vers les SIS.

3.3. Les actions collectives

En 2011, le service a traité **141** dossiers de stagiaires :
- **3** dossiers relèvent du suivi social et/ou psychologique pour un public qui se situe en deçà des ateliers. L'entrée en ateliers pour ces personnes est une première réussite d'insertion. Ils ont moins de 15 heures d'atelier et ne sont pas considérés comme stagiaires pour le FSE.
- **112** stagiaires ont plus de 15h d'ateliers et sont éligibles au FSE. Ils s'impliquent véritablement dans le parcours d'insertion.

Le service a assuré deux sessions d'animation des ateliers désormais bien connus de Cuisine, Gestion du stress, Remise en forme, Aquagym & Natation, Expression, Epilogue, J'améliore mon français, Secourisme, et enfin «Activités exceptionnelles» (dont permis de conduire).

Pendant l'année, **112** stagiaires ont suivi un ou plusieurs ateliers de Dynamisation pour un total de **12.342** heures de formation calculées selon les directives du FSE, c'est-à-dire en additionnant les heures de participation aux ateliers de tous les stagiaires.

3.3.1. L'atelier de cuisine

L'objectif spécifique de l'atelier de cuisine est la valorisation de la santé par l'alimentation saine et équilibrée. Il vise aussi l'éducation du consommateur à l'achat judicieux de produits alimentaires adaptés à un budget. Si les pratiques d'animation favorisent une dynamique de groupe intéressante d'un point de vue citoyenneté et interculturalité, elles préforment également aux métiers de l'Horeca. En 2011, les nombreuses demandes d'activités de cuisine nous ont amenés à constituer deux groupes de stagiaires suivant chacun deux séances hebdomadaires dont l'une est



consacrée au « service traiteur » au cours de laquelle sont préparés des menus complets vendus aux résidents du Clos des Cerisiers ou commandés par des services partenaires. Les locaux sont équipés d'une cuisine et d'une salle de restaurant. Pour les deux sessions de l'année, **24** stagiaires ont participé aux séances de l'atelier Cuisine et **2.427** heures de formation ont été dispensées en 2011.

3.3.2. L'atelier de remise en forme

Cet atelier attire les stagiaires qui veulent retrouver une bonne condition physique, condition première pour certains en début de parcours d'insertion. L'atelier développe des techniques corporelles permettant d'améliorer la conscience de soi, l'acceptation de ses limites individuelles, l'adaptation de ses objectifs de réalisation de soi. Par l'entraînement psychomoteur et une adaptation progressive à l'effort, il développe les dispositions à la concentration nécessaire à tout type d'activités y compris celles qui sont inhérentes à un emploi. Ce module s'est déroulé à la salle Manhattan, rue de l'université à Liège. Les deux modules semestriels ont concerné **54** stagiaires pour un total de **1.628,5** heures.

3.3.3. L'atelier de gestion du stress

Cet atelier a pour but de sensibiliser les stagiaires à la santé, de susciter chez eux le désir de se prendre en charge, de s'occuper de soi, de prendre conscience de son corps. Par les liens entre le physique et le mental, les stagiaires sont amenés à retrouver un équilibre personnel, à mieux gérer leurs tensions et à commuer leur agressivité en pro activité. Le formateur ajoute à son programme des méthodes de gestion des émotions : il enseigne des techniques corporelles permettant de se libérer d'une tension, il conseille l'adaptation de certains éléments de l'environnement favorisant l'acceptation positive de la vie et de ses événements. **53** stagiaires ont participé à une ou deux des sessions de l'atelier Gestion du stress, totalisant **1.280,30** heures.

3.3.4. L'atelier d'aquagym et de natation

Les stagiaires apprivoisent l'eau, dépassent leur peur, apprennent à se détendre et s'ouvrent à l'apprentissage de la natation. **16** stagiaires ont effectué **238,30** heures.

3.3.5. L'atelier d'expression

Cet atelier a pour objectif d'épanouir les capacités communicationnelles des stagiaires grâce à l'apprentissage des techniques d'expression musicale, théâtrale et chorégraphique. **18** stagiaires ont effectué **423,30** heures.

3.3.6. L'atelier d'informatique

Cet atelier s'inscrit dans la lutte contre la fracture numérique et dispense une initiation à l'usage de la souris, de Word, du courrier électronique et d'Internet. **24** stagiaires ont suivi le programme d'initiation pour un total de **1.498** heures.

3.3.7. Le secourisme

Cet atelier est organisé par le service en préparation à la formation au BEPS dispensée par la Croix-Rouge, seul organisme délivrant le Brevet. Elle concerne les techniques du secourisme et permet donc l'obtention du brevet européen de premiers secours. Elle est généralement une formation tremplin pour les stagiaires intéressés par les professions du secteur des soins de santé. Ces stagiaires s'orienteront vers des formations telles qu'auxiliaires polyvalents de soins, brancardiers, ambulanciers... Le recrutement, l'encadrement et le suivi sont assurés par une AS de Dynamisation. En préparation au BEPS, des séances d'atelier de pré-secourisme ont donné de bons résultats de fréquentation et ont impulsé une dynamique de groupe « d'apprenants » positive. Ces séances ont renforcé la motivation des stagiaires qui ont intégré la nécessité d'être ponctuels et constants, ce qui a augmenté les chances de réussite et d'obtention du Brevet. Deux modules ont été réalisés. **28** stagiaires ont suivi le secourisme pour un volume de **867,30** heures .

3.3.8. J'améliore mon français

Ce petit atelier de remédiation est destiné aux stagiaires qui ont besoin d'un coup de pouce pour améliorer le français écrit ou parlé. Dans les situations de grosses lacunes, ils sont orientés vers les opérateurs de formations spécifiques, vers nos collègues de « Alfa citoyen » lorsque le stagiaire est dans les conditions d'accès. **9** stagiaires ont suivi **86** heures d'atelier.



3.3.9. Epilogue : atelier transversal

« Epilogue » peut s'assimiler à un Conseil de stagiaires parce que le mode participatif y est largement développé ainsi que notre démarche qualité. Il sert de cadre au rassemblement de tous les stagiaires de tous les ateliers. Il a lieu tous les 3 premiers mardis du mois en Epilogue Citoyen, Social ou de Santé suivant les nombreuses thématiques proposées par les stagiaires. Des thèmes suggérés par les stagiaires ou par le service y sont développés avec l'intervention de personnes ressources susceptibles d'amener des infos utiles pour l'amélioration du quotidien de chacun en parcours d'insertion telles que : le problème du logement, les services offerts par le CPAS, la médiation de dettes, l'organisation des visites des Entreprises de Formation par le Travail et de Carrefour Emploi Formation, présentation de la part de 5 stagiaires de leurs pays, mœurs et coutumes en vue de la lutte contre le racisme par une meilleure information et ainsi meilleure compréhension des différences, la gestion du temps (agenda...), la crise économique... Enfin, en plus de toutes ces informations et réflexions communes, cet atelier aide les stagiaires à prendre la parole, à s'exprimer, à écouter et à respecter les règles citoyennes de notre démocratie avec une attention particulière accordée aux connaissances et échanges multiculturels.

3.3.10. La Dyna Jeunes (un nouveau projet entamé en 2011 et développé en 2012)

Une collaboration étroite a été mise en place avec l'Antenne jeunes. Les jeunes sont recrutés par l'AS d'Antenne, orientés vers des séances d'informations jeunes animées par la Dyna, les SIS, les SAC à la suite desquelles ils s'inscrivent dans l'amorce d'un parcours d'insertion. Un lien étroit est maintenu entre le jeune, la Dyna et l'AS d'Antenne durant le programme jeune en Dyna dans le but de le soutenir énergiquement à mener à terme son insertion. Deux groupes ont été constitués en 2011, **33** jeunes ont été stagiaires, **17** ont mené un parcours suffisant, **7** femmes et **9** hommes totalisant **750** heures-stagiaires. Nous dénombrons **8** sorties positives, toutes en formations qualifiantes.

3.3.11. Les activités exceptionnelles

C'est principalement en juillet et août que nous développons ces activités en synergie avec les collègues des SIS. Les objectifs sont multiples : garder le contact avec les stagiaires pendant cette période de vacances, favoriser les liens avec les SIS et par là, faciliter les passerelles, ouvrir les stagiaires à la culture et à des activités de détente dans un esprit citoyen, travailler en douceur la parentalité lorsque les enfants sont admis aux activités. En 2011, nous avons organisé une journée à Maastricht, une visite de Liège Historique, à la mer, aux Jardins japonais de Hasselt... Au total pour l'année, **82** stagiaires ont participé à l'atelier totalisant **1.384,30** heures-stagiaires .

3.4. Résultats

Résultats en termes d'insertion: tous les stagiaires sont suivis par RéINSER pour la suite du parcours d'insertion,

- **42** sorties positives dans le courant de l'année ce qui équivaut à **38 %** du public adulte, dont **9** mises à l'emploi
- **21** entrées en formation qualifiante
- **2** entrées en SAC (Régie de quartier)
- **6** en recherche active d'emploi à RéINSER
- **1** entrée en SIS pour peaufiner l'insertion sociale

Nous ne dénombrons que **13** abandons pour raisons de santé ou familiales.

Soulignons un résultat important à nos yeux, celui de constater dans les chiffres que la nouvelle dynamique inter service s'amorce réellement, que les stagiaires sont bien orientés et que les passerelles réussissent.

La moyenne d'heures annuelles par stagiaire est de **110** heures en Dynamisation. Ceci nous fait dire qu'une prise en charge intensive favorise la bonne avancée dans le parcours d'insertion.



S.I.S. FERME DE LA VACHE

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

Depuis 1998, la Ferme de la Vache développe un projet social qui concilie à la fois des actions d'« insertion sociale » et de « citoyenneté » tout en développant un partenariat actif avec le réseau associatif du quartier. Depuis le 1er janvier 2005, le projet est agréé comme « Service d'Insertion Sociale » par le Ministère des Affaires sociales et de la Santé en Région wallonne (**agrément n°RW/SIS/6320/10**).

La Ferme de la Vache bénéficie également de la subvention « Participation sociale et culturelle » du Ministère fédéral à l'Intégration sociale.

Plus globalement, le CPAS de Liège bénéficie d'une subvention FSE (programmation 2007-2013) pour son projet « Amorce ». Cette action regroupe l'ensemble des Services d'Insertion Sociale, de Dynamisation, d'Orientation et de Mise à l'emploi du CPAS de Liège. L'objectif est d'établir un parcours d'insertion structuré en mobilisant les ressources et les compétences de chacun de ces services.

La Ferme de la Vache est non seulement un projet social mais favorise également la mise en valeur d'un patrimoine historique et environnemental. Le site s'étend sur une superficie de 4 hectares dont le site Favéchamps, reconnu comme zone verte d'intérêt public, représente à lui seul les trois-quarts. Le bâtiment, dont l'origine remonte à la seconde moitié du XVI^e siècle, est classé par arrêté depuis le 11 septembre 1981. Il a fait l'objet d'un vaste programme de restauration soutenu par la Région wallonne, la loterie nationale, le CPAS, la Province et la Ville de Liège.

1.2. Chef de service

Mme Juliane SAUVAGE, Chef de division spécifique.

1.3. Localisation du service et coordonnées

Rue Pierreuse, 113 -117 - 4000 Liège

Tél. : 04/223 52 84

Fax : 04/221 33 69

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

1.3. Composition de l'équipe

- 1 Coordinatrice
- 1 Assistante sociale
- 2 éducateurs spécialisés
- 1 Animateur (ASBL VLP)
- 1 Jardinier- maraîcher (ASBL VLP)
- 3 jardiniers (postes article 60§7)
- 1 magasinier (poste article 60§7 - économie sociale)
- 1 cuisinier (poste article 60§7 - économie sociale)
- 1 intendant (poste article 60§7)

2. Objectifs

2.1. Public-cible

Article 3 du Décret de juillet 2003 relatif à l'insertion sociale : «Est considérée comme personne en situation d'exclusion, toute personne majeure confrontée ou susceptible d'être confrontée à la difficulté de mener une vie conforme à la dignité humaine et d'exercer les droits reconnus par l'article 23 de la Constitution et, en outre, pour ce qui concerne les services d'insertion sociale, qui n'est pas en mesure de bénéficier d'un dispositif d'insertion socioprofessionnelle ».

Les SIS du CPAS de Liège s'adressent à des personnes âgées entre 18 et 64 ans, momentanément exclues d'un parcours d'insertion socioprofessionnelle, en ordre de séjour sur le territoire belge, à l'exclusion des personnes bénéficiant d'une reconnaissance de handicap à titre définitif à + de 66% par le Ministère de l'Intégration sociale. Les personnes doivent habiter sur le territoire de la Ville de Liège.

En tant que services du CPAS de Liège, les SIS accordent une priorité aux personnes aidées par le CPAS.



2.2 . Insertion sociale (décret SIS)

Selon l'article 2 du Décret de juillet 2003 relatif à l'insertion sociale, les SIS sont « des services s'adressant à des personnes en situation d'exclusion et développant des actions collectives ou communautaires d'insertion sociale pouvant être :

- préventives, c'est à dire susceptibles d'agir sur les causes de l'exclusion ;
- curatives, c'est à dire susceptibles d'agir sur les conséquences de l'exclusion ».

Objectif du SIS Ferme de la Vache

- Permettre aux personnes de (re)trouver une certaine dynamique et la possibilité d'accroître leur compréhension, leur implication dans divers secteurs de la société.
- Pour améliorer leur pouvoir d'action, favoriser le développement de compétences et de connaissances;
- Les aider à se situer par rapport à leurs droits, à trouver une place valorisante dans leur environnement et par conséquent dans la société.
- Les sensibiliser au concept de « consommation » au sens large et leur permettre de développer les outils nécessaires pour mieux la gérer au quotidien.
- Promouvoir l'accès au bien-être, à une certaine qualité de vie dans une majorité de domaines.
- Développer des moments d'échanges, de rencontres pour favoriser la mixité socioculturelle, la tolérance et pour lutter contre l'exclusion, l'isolement.
- Valoriser l'autonomie de réflexion, d'action.
- Organiser des actions pédagogiques pour initier au respect de l'environnement, de son milieu.

2.3. Participation sociale et culturelle, développement communautaire de quartier

- Développement d'actions communautaires en partenariat avec le réseau associatif local.
- Mise en place de structures de rencontres et d'échanges tout en impliquant les habitants dans la vie de leur quartier.
- Sauvegarder le patrimoine historique et environnemental avec le souci de le rendre accessible à tous.
- Mise en place de projets pédagogiques et d'animations du lieu (activités pour enfants ou pour adultes),
- Offre de services s'inscrivant dans une démarche de « développement durable » et permettant la participation à l'amélioration du cadre de vie des habitants du quartier (petit magasin, jardins familiaux, ...)

3. Activités développées en 2011

3.1. Statistiques

(Voir pages suivantes)

AIDE & ACTION SOCIALE



Nombre de participants	HOMMES	FEMMES
Nombre	24	10
Age moyen	41	46
mineur	0	0
pensionné	0	0
Nationalité		
belge	18	9
C.E.	2	0
Hors C.E.	4	1
Situation professionnelle		
travailleur	0	0
chômeur	2	0
Alloc. Handicapé	3	1
RIS	4	5
Eq. RIS	4	0
Mutuelle	6	1
-Avec complément Handicapé	4	2
Sans revenus	1	1
Autres	0	0

Moyenne de participation	Jan	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total /an
Table d'hôtes	63	69	135	126	102	144	121	143	111	87	82	73	1256
Atelier découverte	3	3	3	10	26	19	10	11	20	11	13	16	145
Atelier Brico-déco	6	12	19	17	15	4	4	8	10				95
Atelier cuisine	13	9	27	15	20	13	12	8	7	16	12	13	165
Ateliers Jardin	36	51	36	36	42	38	40	51	40	57	55	71	553
Atelier Bricoleu	10	10	18	16	24	24	16	28	18	19	16	9	208
Stages enfants			13	12			8	10					43
Animations	6			9	58	22	27	38	10	87	34		291
Jardins familiaux		27						6					33
Atelier Théâtre													0
Visites/accueil services		21	10	11	69	52	48		65	17	6		299
Activités execptinelles	6			2		4	28	28					68
Total participations	143	202	261	254	356	320	314	331	281	294	218	182	3156
Total personnes différentes SIS	19	18	21	18	21	15	15	15	13	15	16	18	



3.2. Ateliers d'insertion sociale

Activités	Fréquence - Durée	Description
Cuisine	1/semaine : 4h30	Cuisine créative et conviviale, équilibrée, à petit budget. Sensibilisation aux notions de santé et bien-être, aux normes AFSCA de sécurité et d'hygiène. Réflexions sur les modes de consommation, lien avec le potager biologique, passerelle vers la table d'hôtes et autres projets en lien avec l'aspect culinaire...
Brico	1/semaine : 2h30	Techniques manuelles et décoratives pour petites bourses, basées sur la récupération, la créativité et l'entraide. Eveil au recyclage et à nos façons de consommer. Développer des habilités pratiques et relationnelles tant individuelles que collectives.
Jardin	3/semaine : 10h au total.	Initiation au maraîchage biologique, travaux horticoles et entretien d'espaces verts. Sensibilisation au respect de la nature, de l'environnement, de la santé... Cheminement des produits de la terre à l'assiette. Préparation au passage en formation qualifiante possible.
Découvertes	1/semaine : 3h.	Conception et réalisation d'activités et projets culturels, sportifs, créatifs, communautaires afin de favoriser la participation, l'autonomie, le développement, la création collective et la gestion de projet. Développer la dynamique de groupe. Favoriser les partenariats avec d'autres services.

L'atelier Découvertes a vu le jour en janvier 2011. Cette activité est basée sur l'implication et la participation de chacun. Le choix des projets et le contenu des séances sont amenés par les membres du groupe. Le groupe est responsable de l'aboutissement des projets et l'intérêt du groupe prime sur les intérêts personnels. Cela requiert une ouverture d'esprit, une solidarité, des négociations et argumentations. Un des objectifs est aussi de favoriser la découverte de nouveaux centres d'intérêt, l'apprentissage, l'organisation, mais aussi la connaissance des autres et de soi. Le choix des activités est négocié et les démarches sont réparties entre les participants. Un calendrier est élaboré tous les deux mois en fonction de la répartition des projets. Le tableau ci-dessus reprend les activités hebdomadaires et habituelles. D'autres projets ponctuels sont également mis en place chaque année.

Ainsi, en 2011 se sont déroulés, entre autres, le concours « Un dîner presque parfait » (projet inter-services), l'organisation d'une matinée sportive, les activités d'été (organisation inter-services), un projet jardin en partenariat avec l'institut de botanique de l'ULG, différentes visites et excursions sur base des demandes des participants.

3.3. Activités pour enfants

Stage Enfants : Ces stages s'adressent aux enfants de 6 à 12 ans dont les parents sont bénéficiaires d'allocations sociales ou engagés sous contrat « Article 60§ ». Nous avons également des demandes pour des enfants placés en institution. L'inscription est de 15 euros/enfant pour la semaine de stage. Le groupe est limité à 14 enfants. Depuis peu, 5 places sont réservées pour les enfants du personnel du CPAS de Liège (30 euros/enfant).

Animations pour enfants : Animations ludiques et interactives sur le thème de la nature et de l'environnement (huit thèmes différents sont proposés). Ces activités s'adressent en priorité aux écoles en discrimination positive et aux ASBL en charge d'un public d'enfants en difficultés sociales mais elles sont également organisées pour des groupes d'adultes.

3.3 Activités communautaires et de quartier

Table d'Hôtes : Moment et lieu de rencontres et échanges conviviaux autour d'un repas à petit prix (5 euros), la table d'hôtes se veut être un lieu accessible à tous et ce



afin de privilégier la mixité sociale. Chaque semaine, un cuistot différent relève le défi de cuisiner un menu pour 32 convives avec un budget de 85 euros. C'est l'occasion de se dépasser et de montrer son savoir-faire et sa créativité même avec un budget limité. L'organisation est basée sur la solidarité, chacun donne un coup de main et participe au bon déroulement de la soirée. Un tirage au sort permet à certains de gagner un pot de confiture ou un repas gratuit, ou encore le droit de faire la vaisselle avec l'équipe !

Atelier Jardinage avec le Centre de jour « Li Bricoleu » : Atelier jardinage mis en place pour ce Centre de jour pour personnes handicapées mentales adultes. Le but de cette activité est à la fois d'ordre thérapeutique et social : leur permettre de développer des activités dans un contexte différent du Centre et favoriser les rencontres avec d'autres personnes. Elle leur permet également de valoriser les récoltes de leur parcelle potagère au sein d'autres ateliers organisés par le «Bricoleu».

Jardins familiaux (parcelles potagères) : une vingtaine de parcelles sont actuellement mises à la disposition des habitants du quartier Pierreuse désireux de cultiver légumes, aromates ou petits fruits de manière naturelle et respectueuse de l'environnement. Le projet se veut solidaire, nous proposons donc un fonctionnement collectif, basé sur l'entraide et le partage. Deux fois par an, nous organisons des « réunions-repas » au cours desquelles nous faisons le point au niveau technique et structurel, mais l'objectif est aussi de se rencontrer dans une ambiance conviviale et de créer du lien social. Une fois par an, une sortie collective est organisée afin de découvrir d'autres projets en rapport avec le jardin. Cinq parcelles collectives sont également attribuées à des services sociaux ou associations. Ces services peuvent bénéficier de l'encadrement de notre éducatrice spécialisée. Une participation annuelle aux frais (outillage et alimentation en eau des jardins) de 25 euros est demandée pour chaque parcelle.

Le petit magasin « Oh près de la Vache » - projet d'économie sociale d'insertion : Il propose les produits cultivés du jardin (légumes, aromates, plants à repiquer de type bio, des oeufs, ainsi que des produits dérivés fabriqués sur place : soupes, confitures, quiches...). Ce projet poursuit le concept de développement communautaire de quartier mais permet également aux plus démunis de s'approvisionner sainement et à moindre coût. En effet, les bénéficiaires

d'allocations sociales bénéficient de 30% de réduction. En 2011, sur 332 clients, 141 ont pu bénéficier de ce tarif. En ce qui concerne la production, **710.633 kg** de petits fruits et légumes ont été vendus au magasin ou utilisés dans le cadre d'autres activités (atelier cuisine, table d'hôtes...).

3.4. Perspectives 2012

- Travailler à l'accentuation et l'amélioration des partenariats avec les services internes et externes dans le cadre du suivi des participants, des ateliers collectifs et de la sortie du SIS.
- Poursuivre en équipe et avec d'autres services la construction, l'amélioration et l'appropriation de nouveaux outils (évaluation individuelle, évaluation collective, dossier social, outils d'animation...)
- Travailler davantage la sortie du SIS avec la personne afin d'optimiser ses chances de réussite pour son projet.



S.I.S. MAISON DE LA CITOYENNETÉ

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

La Maison de la Citoyenneté du CPAS de Liège a ouvert ses portes en 1997 et ce en plein cœur du quartier Sainte-Marguerite. La création de ce service s'inscrit dans le cadre d'une politique du gouvernement wallon visant à aider et soutenir les CPAS dans leur lutte contre l'exclusion. En 2005, le service a été agréé « Service d'Insertion Sociale » par la Région Wallonne (agrément n°RW/SIS/6320/19).

Cette action s'adresse aux personnes marginalisées ne participant à aucune structure de réinsertion socioprofessionnelle. Le but premier est de leur donner un rôle d'acteur citoyen dans notre société. Les objectifs s'inscrivent dans une logique de socialisation et de participation dans la vie sociale locale ou dans des groupes sociaux actifs.

Plus globalement, le CPAS de Liège bénéficie d'une subvention FSE (programmation 2007-2013) pour son projet « Amorce ». Cette action regroupe l'ensemble des Services d'Insertion Sociale, de Dynamisation, d'Orientation et de Mise à l'emploi du CPAS de Liège. La Maison de la Citoyenneté propose des activités, menées en collaboration avec ces différents services ainsi qu'en partenariat avec certaines associations du quartier. L'interaction entre ces différents services démontre le souhait de travailler de manière cohérente et constructive autour de ce public fragilisé. L'objectif principal est d'établir un parcours d'insertion structuré en mobilisant les ressources et les compétences de chacun de ces services.

1.2. Chef de service

Mme Juliane SAUVAGE, Chef de division spécifique.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Rue du Général Bertrand, 35 - 4000 Liège
Tél : 04/229 21 94
Fax : 04/229 21 99
Courriel : maisondelacitoyennete@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 coordinatrice
- 2 assistantes sociales à mi-temps
- 1 intendante

2. Objectifs

2.1. Objectifs d'insertion sociale (décret SIS)

- rompre l'isolement en permettant à chacun de se redynamiser et de pouvoir se construire un tissu social,
- susciter une participation active à la vie sociale, économique, politique et culturelle en jouant un rôle de citoyen responsable,
- améliorer le bien-être et la qualité de la vie sous ses différents aspects dans une approche globale de la personne, en tentant de définir ensemble ses besoins, ses désirs, ses priorités,
- favoriser l'autonomie en participant à des activités de groupe où les processus décisionnels et organisationnels permettent une affirmation de soi, une responsabilisation de chacun,
- promouvoir la reconnaissance sociale qui améliore la confiance en soi et l'image de soi et permet la découverte de son potentiel et de ses compétences éléments indispensables à une projection vers un avenir dans la construction d'un projet d'insertion.

2.2. La méthodologie

La méthode utilisée pour atteindre ces objectifs est la mise à disposition du public d'outils d'insertion sous forme d'ateliers collectifs leur permettant de se redynamiser, de retrouver un but motivant et de sortir de leur isolement, en s'inscrivant dans un groupe source de liens sociaux. Mais la participation à des ateliers n'est pas à elle seule suffisante. En effet, le suivi individuel de chaque participant est également un pilier du travail d'insertion sociale. En effet, toute personne inscrite dans les ateliers bénéficie d'un suivi social individualisé, soutenant la personne dans l'élaboration de son propre parcours d'insertion.



3. Activités développées en 2011

Atelier couture et petites réparations	1/semaine - 3h	Cet atelier vise l'apprentissage de la couture de base ainsi que la création en redonnant une nouvelle vie à de vieux vêtements. L'objectif poursuivi est de permettre aux participantes de prendre conscience de leur savoir-faire et de retrouver ainsi une meilleure image d'elles-mêmes. Cet outil d'insertion peut également faire émerger des projets d'insertion socio-professionnelle dans un métier de ce secteur (étalagiste, vendeuse,...). Fréquentation moyenne : 12
Créatif – décoration	1/semaine - 3h	L'expression artistique suscite ainsi un sentiment de valorisation personnelle qui peut se (re)construire en chacun. Les participants, par le biais de l'activité artistique, prennent conscience de leurs capacités à créer, à produire un objet, à être fier de soi ainsi que de bénéficier de la reconnaissance extérieure dans le regard de l'autre qui admire sa création (lors de visites au SIS ou lors de participation à des événements extérieurs, lorsque la personne porte le vêtement qu'elle a réalisé elle-même, ...). Fréquentation moyenne : 7 à 8
Activités sportives et corporelles Gymnastique douce Relaxation Aquagym	1/semaine - 1h30 1/semaine - 1h30 2/semaine - 2h30	L'approche corporelle est essentielle dans la recherche d'un équilibre et d'un bien-être plus global. L'objectif de cet atelier est de permettre à chacun de se redynamiser et de prendre conscience de l'importance d'une bonne hygiène de vie, d'apprendre à se détendre. Retrouver ses capacités physiques peut engendrer un sentiment de sécurité et des forces intérieures. Nous proposons diverses activités où chacun peut trouver son mode corporel lui permettant d'acquérir une meilleure confiance en soi, une notion de dépassement de soi. Fréquentation moyenne : 3 à 4
Atelier informatique	1/semaine - 3h	L'objectif de cet atelier est de se familiariser avec l'outil informatique en apprenant à manipuler l'ordinateur et les fonctions de base utiles pour un usage courant. Fréquentation moyenne : 7
Atelier Chant	2/semaine - 3h	Nouvel atelier mis en place en 2011. Travail d'expression par la voix qui permet une valorisation personnelle, une affirmation de soi. Création d'une chorale et projet collectif sur le mode participatif. Fréquentation moyenne : 3 à 4
Atelier image de soi	1/semaine - 3h	Nouvel atelier mis en place en 2011. Animations collectives et individuelles autour des notions de présentation de soi, soins corporels, hygiène, les couleurs,... Fréquentation moyenne : 12
Atelier bricolage et petites réparations	Modules de 4 x 5 séances de 3h30 réparties sur l'année 2011	Nouveaux modules développés en 2011. Apprendre des notions de base en électricité, plomberie, menuiserie, carrelage afin de pouvoir effectuer de petites réparations et améliorer son milieu de vie. Fréquentation moyenne : 12



3.1. Commentaires

3.1.1. Analyse statistique

Il y a une nette augmentation de la fréquentation du public aidé par le CPAS par rapport à l'année 2010. En effet, nous passons d'un pourcentage de 49% en 2010 à 84 % en 2011. Cette évolution est liée à une nette amélioration de la collaboration avec les antennes du CPAS ainsi qu'avec les différents services spécifiques internes au CPAS (services d'insertion en particulier...).

3.1.2. Problématiques rencontrées

En 2011, une grande majorité de notre public émerge au CPAS de Liège. Ce public présente de nombreuses fragilités et doit souvent faire face à des problématiques multifactorielles. D'où l'importance d'assurer pour ces personnes une approche globale. En effet, nous devons nous centrer sur une vision de la personne la plus complète possible en faisant le point quant à ses besoins de stabilité avant de s'investir dans un projet d'insertion qui rencontrera des freins si une sécurité de base n'est pas acquise. Comment être motivé si je n'ai pas de logement, ou si un grave problème d'endettement ne me permet pas de m'alimenter tous les jours, de me chauffer.... Comment m'investir dans un projet si je suis envahie d'angoisses ou de phobies m'empêchant de prendre un bus, de me retrouver dans un groupe,... Nous devons donc individualiser sans cesse et adapter le suivi en fonction de chaque réalité tout en gardant un cadre commun et cohérent pour tous les participants. La collaboration et le travail en réseau sont également à privilégier afin que chaque personne se sente entourée de manière cohérente dans ses difficultés et dans ses projets. Elle doit néanmoins toujours rester au centre de ce travail de collaboration, afin d'être participative et active dans sa réalité personnelle et dans les démarches à concrétiser pour tenter de régler les problèmes rencontrés.

3.1.3. L'insertion une démarche volontaire et positive

Nous insistons pour que la participation soit une démarche volontaire. En effet, ce principe est essentiel quant à l'adhésion de la personne par rapport à son projet d'insertion. Les personnes sont très souvent orientées par leur AS d'antenne qui les informe de l'aide dont ils peuvent béné-

ficier dans les différents services d'insertion du CPAS de Liège. Ils définissent ensemble ou avec l'aide d'un agent d'insertion de l'orientation la plus adéquate en fonction des besoins et des objectifs de la personne.

3.1.4. Les leviers de l'insertion

La notion d'accueil est un élément essentiel à considérer dans l'accrochage de la personne par rapport à un atelier. Nous avons mis l'accent sur la qualité de cet accueil en lui réservant une place importante dans l'organisation de ceux-ci. Une plage d'accueil d'une demi-heure est en effet, instaurée dans les différents ateliers. Ce moment « tasse de café », induit une certaine convivialité permettant l'échange et la création d'un climat de confiance et de détente au sein du groupe.

La proposition d'activités sous forme de modules. La notion de temporalité est essentielle dans la démarche première d'une insertion sociale. Cette formule pratiquée depuis plusieurs années permet une responsabilisation plus importante dans le temps. En effet, la personne s'engage à participer à plusieurs séances d'atelier pour lesquelles il est clairement déterminé un début et une fin. D'autre part, le fait d'être capable d'aller jusqu'au bout de son engagement dans un atelier est source de valorisation évidente.

La structuration du temps et de l'espace. L'outil « agenda » est un outil indispensable dans le travail de structuration au quotidien, l'incitation à l'utiliser et à noter les rendez-vous, les heures d'ateliers,...L'accent est également de plus en plus mis sur la mobilité. Nous proposons à notre public des lieux différents pour nos ateliers, ainsi que la participation à des ateliers communs à différents services. Ces changements de lieux développent ainsi chez nos participants des capacités à se repérer dans l'espace et dans l'utilisation des transports en commun.

La participation active à des ateliers fait renaître un sentiment de valorisation personnelle. En effet, nous percevons dans notre public une souffrance importante liée à une mauvaise image de soi. Cette carence est associée à tout un parcours personnel marqué par les échecs affectifs, professionnels engendrant un sentiment d'insécurité et de repli sur soi important. La participation active à des ateliers engendre rapidement un travail individuel permettant une



prise de conscience de ses compétences et renvoyant à la personne un « je suis capable de... » désamorçant ainsi les freins à l'insertion marqués par les angoisses associées à la peur de l'échec. Dès lors, la personne peut redevenir active, se sentir actrice de sa vie, capable de faire des choix et de se projeter dans un projet personnel qui lui apparaît plus accessible, l'aboutissement ne dépendant plus du hasard ou de la chance, mais des compétences qu'elle est capable de mettre en œuvre.

3.1.5. Les freins à l'insertion

Un fil conducteur se dégage des ateliers proposés par notre service pendant toute cette année 2011 qui se centre sur l'objectif du « bien être chez soi et avec soi ». En effet, la problématique du logement constitue très souvent un frein majeur à la poursuite d'un projet d'insertion. Cette thématique peut être abordée grâce aux ateliers décoration, bricolage et petites réparations, couture (sous l'angle de l'ameublement) ayant pour objectif de donner des outils pour améliorer son milieu de vie. En effet, avoir un logement adéquat est un besoin élémentaire de sécurité, l'améliorer et prendre conscience de la possibilité de trouver des solutions (plutôt que de se positionner en « victime » et chercher à déménager) est une position plus adulte et constructive face à sa vie.

Le problème de la garde des enfants constitue de manière prégnante un frein à l'insertion. Notre public est souvent isolé, en rupture familiale et sociale d'où les relais et les ressources dans les possibilités de gardes des enfants sont souvent pauvres. Aussi, il serait essentiel de pouvoir apporter des solutions de garde aux personnes fréquentant nos services afin de pouvoir rendre réaliste un projet de formation ou d'emploi qui pourrait mûrir au fil du parcours d'insertion sociale.

- Continuer et amplifier le travail d'étroite collaboration mené avec les autres services d'insertion du CPAS de Liège afin d'établir une méthode de travail commune (continuité des réunions de coordination, ateliers partagés, critères d'évaluation communs...) ainsi que les partenariats qui fonctionnent bien et permettent l'accès à des ateliers répondant à des demandes, à des besoins parmi le public précarisé (logement, image de soi, petites réparations...).

- Participer à des activités communes avec les différents

services d'insertion sociale. Il s'agit de projets nécessitant un certain dépassement de soi, un défi tel que la présentation d'un spectacle, la participation à une exposition de créations..... activités mobilisant de manière très active les participants avec un vif sentiment de valorisation dans la reconnaissance des compétences mises en évidence.

- Poursuite du travail avec les antennes sociales. Nous souhaiterions mettre l'accent et une priorité particulière à une collaboration avec l'antenne Jeunes. La Maison de la Citoyenneté s'orienterait de manière plus spécifique vers le public « Jeunes parents » en proposant une approche en duo du bien-être du parent et de l'enfant. Cette approche poursuivrait un double objectif :

- d'une part à visée de développement personnel pour le jeune parent en tentant de l'amener à s'inscrire dans un projet d'insertion.

- d'autre part à visée préventive pour l'enfant en suscitant chez le parent une position parentale permettant l'autonomie et la différenciation de son enfant.



MAISON CARREFOUR

1. Présentation générale du service

1.1 Description générale

Mise en place depuis juillet 2001, la Maison Carrefour est un projet d'action et d'insertion sociale qui, grâce à la participation de ses membres, est devenue un lieu chaleureux d'accueil et d'échanges, un lieu d'activités multiples, un lieu de conception et de réalisation de projets individuels et collectifs, bref, un lieu d'actions citoyennes. Plus que jamais, le point fort du service est le savoir-faire qu'il a développé en matière d'insertion par le sport, qui permet de travailler, non seulement la socialisation mais également la forme physique générale. En parallèle, une série d'activités socialisantes sont proposées avec succès. Ce travail n'est possible que grâce au soutien des ASBL Coup d'Envoi, Article 27 – Liège et Vaincre la Pauvreté.

Plus globalement, le CPAS de Liège bénéficie d'une subvention FSE (programmation 2007-2013) pour son projet « Amorce ». Cette action regroupe l'ensemble des Services d'Insertion Sociale, de Dynamisation, d'Orientation et de Mise à l'emploi du CPAS de Liège. L'objectif est d'établir un parcours d'insertion structuré en mobilisant les ressources et les compétences de chacun de ces services.

2011 fut l'année des changements pour la Maison Carrefour. Le déménagement attendu depuis 2008 a enfin eu lieu. Désormais implanté dans une maison de la rue du Moulin à Bressoux, cette relocalisation a offert la possibilité au service d'étendre son territoire d'action sur Bressoux-Droixhe et de se rapprocher de l'antenne sociale de quartier.

En outre, les services d'insertion sociale se sont dotés d'une ligne de conduite commune. Ce travail structurel effectué avec les équipes, les directions et plusieurs acteurs extérieurs au CPAS de Liège a permis de mettre à plat les pratiques de ces services, de clarifier leurs finalités et leurs missions, de déterminer une méthodologie de travail commune et de s'intégrer pleinement dans le parcours d'insertion du CPAS de Liège.

Enfin, dans le but de s'adapter au mieux aux besoins et à la réalité de terrain, certains ateliers d'insertion ont été revus. L'équipe leur a donné une nouvelle orientation.

1.2. Chef de service

Mme Juliane SAUVAGE, Chef de division spécifique

1.3. Localisation et coordonnées du service

Rue Nicolas Gobelet, 2 - 4020 Liège

A partir de mai 2011 :

Rue du Moulin, 150 - 4020 Liège

Tél : 04/341 11 68

1.3. Composition de l'équipe

- 1 coordinateur (Plan Marshall « Action sociale »)
- 1 éducatrice spécialisée (0,5 ETP)
- 2 animateurs (2 ETP)
- 1 technicien de surface (1 ETP)
- 1 agent administratif

2. Objectifs

La Maison Carrefour poursuit un objectif d'insertion sociale. Celui-ci se décline en deux axes : un axe préventif avec l'Ecole de Devoirs pour les enfants du primaire et un axe curatif avec des activités d'insertion pour les adultes. De manière transversale, elle favorise la participation citoyenne de chaque membre, elle stimule l'épanouissement individuel, elle valorise la collectivité et travaille à la dynamisation du quartier.

Au niveau des activités d'insertion sociale, les objectifs sont :

- 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 vie,
- Favoriser l'autonomie.

De manière plus spécifique, il s'agit de permettre aux personnes exclues de mobiliser leurs ressources afin d'intégrer un parcours d'insertion adapté à leur situation ou de bénéficier d'une orientation vers une structure idoine. Notons que selon la situation des personnes, des objectifs sont fixés, évalués et adaptés régulièrement leur offrant la possibilité de s'investir selon les besoins et capacités dans les trois niveaux.



Au niveau du travail avec les enfants, les objectifs sont :

- Soutenir la scolarité des enfants en utilisant des outils modernes et adaptés à l'évolution de la société ;
- Les aider à acquérir des méthodes de travail afin de préparer le passage à l'enseignement secondaire ;
- Susciter le plaisir d'apprendre ;
- Développer l'esprit de citoyenneté, de solidarité et d'entraide entre les enfants par le biais de la multiculturalité ;
- Valoriser et accroître le potentiel des enfants via des ateliers ludiques, créatifs, d'initiations sportives, de jeux de société, de cuisine, etc. ;

- Servir de lien entre l'école et les parents qui, pour des raisons diverses (linguistiques, sociales, culturelles) sont parfois démissionnaires.

Ces objectifs sont atteints par le biais d'une aide aux devoirs, d'activités parascolaires et de stages durant les vacances scolaires.

3. Activités développées en 2011

3.1. Statistiques :

Nombre de participants	HOMMES	FEMMES
Nombre	5	33
Age moyen	43	43
- mineur	0	0
- pensionné	0	1
Nationalité		
- belge	2	28
- C.E.E.	0	0
- Hors C.E.	3	5
Lieu de vie		
- Habitant Bressoux-Droixhe	1	19
- Habitant un autre quartier liégeois	4	19
- Habitant en dehors de Liège	0	0

3.2. L'insertion sociale des adultes

La méthodologie de travail

La méthodologie développée en service d'insertion sociale alterne les activités collectives et le suivi social individuel. Le tout est au service du projet individualisé.

L'accompagnement social appelle sans cesse à des améliorations. En se basant sur des objectifs et projets, un accompagnement individuel correspond davantage aux besoins de la personne. Le parcours est donc idéalement

jalonné d'(auto)évaluations. Cette tâche est assurée par l'assistant social qui remplit à la fois la fonction de coordinateur en parallèle. Sur ce point, un renfort en personnel social formé à l'accompagnement serait le bienvenu.

Les activités collectives sont encadrées par des animateurs et éducateurs. Ceux-ci ont notamment pour mission de veiller au bon fonctionnement des ateliers, à l'intégration de la personne et à l'évolution de son parcours. Les activités permettent aux personnes de trouver un support pour exprimer et réaliser leur projet. En outre, la dimension collective offre la possibilité de travailler des compétences



sociales transversales telles que la ponctualité, l'investissement personnel, la communication interpersonnelle, ... L'évolution des participants est abordée lors des réunions d'équipes hebdomadaires.

Les ateliers développés

Les activités quotidiennes se déclinent en plusieurs ateliers hebdomadaires :

Atelier Paroles et Projets : un espace de discussion pour bâtir ensemble des projets, mettre en place des activités, construire la vie de la Maison Carrefour et du quartier, échanger son point de vue avec d'autres, rencontrer des intervenants, ... Il s'agit d'un lieu d'échange et de convivialité où chacun a sa place. En septembre 2011, cet atelier a été fusionné avec l'atelier Découvertes. La plage horaire ainsi libérée a permis de mettre en place un atelier Créativité.

Atelier Découvertes : il s'agit d'un espace d'ouverture et de rencontre autour de projets apportés par les participants. Relevons la participation à la vie du quartier avec la fabrication d'un char de Carnaval, des sorties culturelles dans des musées ou des galeries d'art, de visites de villes telles que Bruxelles, des marches dans les bois, des jeux de société, ...

Atelier Créativité : cet atelier est encadré par une éducatrice spécialisée. Il propose aux participants de développer leur sens de la créativité et leur potentiel expressif par le biais de disciplines artistiques et artisanales. Plusieurs modules sont organisés sur une année. Leur choix dépend de la demande des participants.

Atelier Cuisine : le défi de cet atelier est ambitieux : cuisiner des plats originaux, sains, pour petits budgets avec des produits de saison. Le tout doit être reproductible à la maison. 2011 s'est clôturé sur un projet original pour les participants de cet atelier qui se sont pris au jeu d'un «Dîner presque parfait» avec les ateliers cuisine de la Ferme de la Vache et de Dynamisation et Citoyenneté. Ce projet a notamment débouché sur la planification de visites d'EFT et de l'Ecole d'Hôtellerie de Liège.

Atelier Informatique : bien que de plus en plus de ménages disposent d'un ordinateur, la fracture numérique reste une réalité. Or, de plus en plus de démarches peuvent se faire par voie informatique : inscription au FOREm, rédaction de

la déclaration d'impôts, candidatures pour un emploi, ... La maîtrise de l'outil est d'ailleurs souvent demandée par les employeurs. L'atelier est organisé en étroite collaboration avec la Dynamisation.

Atelier Aquagym : ce sport fait de véritables miracles pour les participants de tous âges. Il propose d'améliorer la condition physique générale mais également la respiration. Une plage horaire est consacrée aux personnes qui n'ont jamais nagé et qui désirent apprendre. Le succès de cet atelier est tel qu'il a été dédoublé depuis 2010.

Atelier Remise en Forme : en partenariat avec la Dynamisation et Citoyenneté, il est possible, pour les participants de la Maison Carrefour, d'améliorer leur condition physique dans une salle de sport.

Atelier Femmes en Forme : il s'agit d'un atelier de sport (gymnastique douce, aérobic, danse, ...) exclusivement réservé aux femmes. Il est mis en place en partenariat avec le Service des Sports de la Ville de Liège. En parallèle, nous tentons de réaliser un travail sur l'ouverture des personnes à la citoyenneté. Le groupe a participé à la Journée de la Femme le 4 mars 2011. La question de la participation à d'autres ateliers (tel que l'Aquagym) se pose régulièrement avec, en toile de fond, la présence de l'homme... Sujet riche en débats et échanges.

Activités communautaires de quartier : en tant que membre du Collectif Autour de l'Etang, nous avons participé en 2011 à l'organisation de diverses activités sur le quartier :

- Le Carnaval : plus de trois cent personnes (adultes et enfants) ont défilé dans les rues de deux entités. Pour l'occasion, les enfants ont confectionné leurs costumes dans le cadre des activités parascolaires tandis que les adultes ont créé un char haut en couleurs,
- La Journée de la Femme : le 4 mars a été l'occasion, pour les femmes, de se réunir et de se pencher sur leurs conditions de vie, leurs droits, leur place au sein de la famille, ...
- La Fête de Voisins : le service a créé un moment de rencontre entre les participants, les voisins du service mais aussi les assistantes sociales de l'antenne de Bressoux.



3.3. La prévention de l'exclusion scolaire des enfants

Cet axe permet de détecter au plus tôt les risques de décrochage scolaire et permettre au futur adulte de partir dans la vie avec de bonnes bases. Ce travail passe par un accompagnement des enfants mais également des parents dans le milieu scolaire. De plus, certains enfants n'ont pas la possibilité d'étudier, ni de faire leurs devoirs dans des conditions adéquates de logement (bruits et parasites visuels tels que la télévision ou l'ordinateur,...). Ensuite, le travail avec les enfants permet souvent d'amorcer un travail avec des adultes que nous avons du mal à toucher par un autre moyen.

L'aide scolaire : trois fois par semaine, l'aide scolaire permet d'accueillir une quinzaine de jeunes, garçons et filles de la première primaire à la deuxième secondaire. Ils bénéficient de l'encadrement de l'animatrice, d'un accès à Internet et de documentation pédagogique.

Un seul agent, formé à l'animation en Ecole de Devoirs, gère cette activité. C'est pourquoi nous avons eu recours, en 2011, à l'aide d'un volontaire. La demande est forte et notre capacité d'accueil limitée. Nous avons donc établi une liste d'attente. En cas de nouvelle demande, nous privilégions les fratries afin d'approfondir le contact avec les parents. Nous tentons d'orienter les personnes vers d'autres structures. Malheureusement, la demande est trop importante pour l'offre présente sur le quartier. Le contact entre les parents et l'école est devenu une des composantes du travail de l'animatrice. Elle fait le point au minimum trois fois par an sur la scolarité de leurs enfants. Elle intervient parfois dans les réunions de parents organisées par les écoles lors de la remise des bulletins. Grâce à ce travail, le taux de réussite scolaire des enfants en juin 2011 est de 100% !!!

Les activités parascolaires : tous les mercredis et à l'occasion de stages durant les vacances scolaires, les jeunes s'inscrivent dans des ateliers ludiques (cuisine, cirque, sorties culturelles, sports,...) choisis sur base de leurs demandes, en fonction de la programmation disponible et des différents projets en cours (ex : Carnaval de Droixhe). L'année 2011 a été l'occasion de pérenniser le projet «Club des Explorateurs de Culture» en collaboration avec l'ASBL Article 27 – Liège. Il s'agit de sorties culturelles systématisées (environ toutes les 6 semaines) accompagnées d'une animation et suivies d'une évaluation didactique.

3.4. Les partenariats

Au sein du CPAS de Liège :

Avec le service Dynamisation du CPAS de Liège : organisation d'activités de détente en été, Atelier Informatique, Atelier Cuisine, Atelier Remise en Forme et Aquagym. Un travail important est également effectué avec les autres services du parcours d'insertion (Ferme de la Vache, Maison de la Citoyenneté et Réinser) afin de promouvoir réciproquement les services, susciter la mobilité des usagers et mener une réflexion globale sur l'insertion et la structure à lui donner dans notre Centre. La Maison Carrefour participe à différents projets initiés par d'autres services partenaires du CPAS de Liège: ASBL Vaincre la Pauvreté, Coup d'Envoi et Article 27-Liège.

Sur le quartier :

La Maison Carrefour est membre du Collectif Autour de l'Etang, association de fait qui rassemble les forces vives du quartier de Droixhe et Bressoux-bas. La Maison Carrefour en assure la présidence depuis septembre 2011. A ce titre, nous organisons diverses activités sur le quartier.

3.5. Les perspectives pour 2012

- Mise en place du projet «Mange bien, bouge bien et fais-le savoir» soutenu par la Fédération Wallonie-Bruxelles
- L'introduction d'une demande d'agrément «Service d'Insertion sociale» octroyé par la RW.
- L'introduction d'une demande d'agrément « Ecole de Devoirs de la Communauté française » octroyé par l'Office des Naissances et de l'Enfance.



LE RESTAURANT COMMUNAUTAIRE

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

Le restaurant communautaire, implanté rue Naniot, dans le quartier Sainte-Marguerite à Liège, est un espace ouvert à tous et toutes. Il permet de rencontrer des voisins, des amis, de faire de nouvelles connaissances tout en bénéficiant d'un repas équilibré à petit budget (le repas complet est au prix de 4,25€ et la petite restauration au prix de 2€). C'est également un lieu d'échanges et d'information. Le projet favorise délibérément le mélange de classes sociales et de styles de vie. Enfin, c'est aussi l'endroit où les professionnels du secteur se rassemblent pour un déjeuner de travail, consommer une collation et avoir un échange informel avec leurs bénéficiaires.

Le restaurant communautaire se veut un lieu de croisement, riche de rencontres citoyennes.

Une assistante sociale de l'antenne de Sainte-Marguerite est détachée à mi-temps afin d'assurer « un relais » entre le restaurant, l'antenne et le quartier Sainte-Marguerite.

1.2. Chefs de service

Mme Juliane Sauvage, chef de division spécifique.
Mme Hélène Lejeune, Chef de bureau spécifique f.f.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Rue Naniot, 3 - 4000 Liège
Tél. : 0496/95 98 20

1.4. Composition de l'équipe

- 1 intendante,
- 1 AS (mi-temps)

2. Objectifs

2.1. Objectifs généraux

- Offrir un cadre d'accueil chaleureux, personnalisé, convivial et accessible à tous ;

- Tisser du lien social autour d'un repas sain et équilibré ;
- Développer des moments d'échanges, de rencontres pour favoriser la mixité sociale, la tolérance et pour lutter contre l'exclusion, l'isolement.

La gestionnaire du restaurant communautaire accueille et gère le public. Elle entretient le restaurant, gère les commandes des repas, tient la caisse et met à jour le planning d'occupation de la salle pour des activités diverses.

2.2. Objectifs pour le travailleur social

Les objectifs à atteindre sont divers :

- Faire la promotion du restaurant en rappelant son rôle dans le quartier (action citoyenne, SIS)
- Rappeler et informer sur les missions du CPAS (Au cœur de l'Action sociale)
- (Re)tisser des liens avec les différents intervenants sociaux du quartier, mieux connaître le rôle de chacun et échanger des bonnes pratiques.
- Être à l'écoute de l'intendante du restaurant communautaire et lui apporter un soutien dans son rôle.
- Connaître la population fréquentant le restaurant .

3. Activités développées en 2011

3.1. Le restaurant

Le restaurant communautaire est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h. L'intendante prend les inscriptions pour les repas du lendemain, réceptionne les repas du jour et assure le service de midi. Les repas qui sont fournis par l'ASBL Rescolie dans des boîtes isothermes, sont servis de 11h30 à 13h30. Ils doivent être réservés la veille par téléphone ou sur place. Leur prix de revient est de 3,85 € et leur prix de vente est de 4,25€. Une petite restauration (potages, omelettes) est également possible. Des carafes d'eau sont disposées sur les tables pour accompagner le repas et seules des boissons soft ou du café sont proposés. Le choix a été posé pour des raisons évidentes (public parfois très fragilisé) de ne pas servir de boissons alcoolisées.

La gestionnaire met à profit la demi-heure suivant la fin du repas pour dialoguer, écouter... Elle met en évidence la qualité de l'accueil et la convivialité et ce surtout vis-à-vis



de nouveaux participants et veille à ce que ces échanges se déroulent dans le respect des autres et le « non-jugement ».

3.1.1. Quelques chiffres

Le restaurant communautaire a fourni 1899 repas ce qui représente une moyenne de 40 repas par semaine. La plus grosse fréquentation se situe les mardis et jeudis.

La petite restauration et les boissons servies l'ont été pour un nombre de 1562 pour l'année.

3.2. Autres activités

Pour le travailleur social de l'antenne affecté au projet :

- Création de folders et flyers (à distribuer au réseau associatif) ;
- Réactualisation du fichier des services désirant recevoir le menu hebdomadaire des repas servis au restaurant.
- Prise de contacts avec différents services du réseau associatif afin d'organiser des rencontres.
- Réunions et entretiens réguliers avec l'intendante.

Activités spécifiques

En dehors des heures de repas, les locaux sont régulièrement sollicités pour des animations, ateliers, formations, festivités occasionnelles. Outre la bonne tenue des locaux et du matériel mis à disposition, ceci implique également une gestion rigoureuse du planning des activités.

Ainsi dans le cadre du Service d'Insertion Sociale (SIS) différents ateliers, à l'intention de bénéficiaires de l'aide se sont déroulés au restaurant, soit :

- L'atelier cuisine (7 séances),
- L'atelier découverte (6 séances),
- L'atelier chant (18 séances).

Deux groupes **d'habitants du quartier** se réunissent également très régulièrement au restaurant ; ainsi le groupe des couturières a occupé la salle **37** fois cette année et les joueurs de scrabble s'y sont réunis **35** fois.



SERVICE D'ACTIVITÉS CITOYENNES DES VENNES

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

Le Service d'Activités Citoyennes des Vennes est une cellule de préformation destinée à l'intégration socioprofessionnelle des personnes en décrochage sociétal, prioritairement habitant le quartier. Elle contribue à recréer des liens sociaux à partir de la revalorisation et la redynamisation de son territoire : le quartier.

Le SAC des Vennes fait partie de l'asbl « La Régie des Quartiers de Liège ».

Partenariats

- **Institutionnel**, avec le Fonds du Logement Wallon, La Maison Liégeoise, le Forem, la Ville de Liège et le CPAS de Liège.
- **Social**, avec des représentations du monde patronal et syndical.
- **Local**, avec toutes les forces vives du quartier, tant les habitants ainsi que les ASBL ou associations oeuvrant sur le quartier.

1.2. Chef de service

Mme Juliane Sauvage pour le CPAS de Liège.
Mme Selda ULUSOY comme médiatrice sociale pour le SAC.

1.3. Localisation du service et coordonnées

Avenue Reine Elisabeth, 39 - 4020 Liège
Tél. : 04/342 34 20
Courriel : rqvennes@skynet.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 médiatrice sociale (agent CPAS)
- 1 encadrant technique

De plus, le CPAS de Liège met à disposition du SAC une encadrante technique en vente (art.60§7).

2. Objectifs

Trois lignes d'action

- Amélioration de l'image du quartier par la revalorisation du patrimoine et la responsabilisation des habitants,
- Resocialisation de la personne, en transmettant à chaque stagiaire les outils nécessaires à la mise en œuvre de son ou ses projets :
 - par la participation à des activités de citoyenneté,
 - par l'acquisition de techniques de base (savoir faire) et la préparation individuelle à l'entrée dans le monde du travail (savoir-être).
- Rôle de relais, d'interface avec la société de logement.

Moyens mis en œuvre

Chantiers pratiques en bâtiment, petites réparations domestiques, magasin de seconde main, visites professionnelles et culturelles, informations sociales et citoyennes, accompagnement social, remise à niveau, orientation professionnelle, recherche emploi, animations de quartier, ...

Le public

Le public ciblé : demandeurs d'emploi, hommes et femmes âgés d'au moins 18 ans ayant une faible qualification professionnelle.

3. Activités mises en place en 2011

3.1. Les statistiques du 01 janvier 2011 au 31 décembre 2011

Nombre de stagiaires effectivement sous contrat F70 bis au cours de la période : **25**

L'âge moyen des stagiaires de la Régie : 30 ans situé dans les tranches d'âge de 19 à 45 ans.

Hommes : **15**

Femmes : **10**

Nombre de personnes émargeant au CPAS de Liège : **7**

Nombre de personnes émargeant au CPAS autre que Liège : **3**

Nombre de personnes chômeurs complets indemnisés : **15**

Nombre de personne sans revenu : **3**



Situation psychosociale des stagiaires lors de l'entrée au SAC des Vennes

Problèmes généraux	<ul style="list-style-type: none"> - Isolement, - Faible scolarité, - Problèmes de logement, - Problèmes familiaux.
Difficultés	<ul style="list-style-type: none"> - A définir des projets personnels ou professionnels. - Les directives sont ressenties comme des contraintes, le travail en équipe donne parfois lieu à des conflits.
Faiblesses	<ul style="list-style-type: none"> - Peu ou pas d'expérience professionnelle, - Difficultés de s'exprimer à l'extérieur.
Besoins	<ul style="list-style-type: none"> - D'un emploi, - De structure, d'un suivi, de se rendre utile, - De responsabilités, - De conseils, de repères, - De rencontres.
Facilités	<ul style="list-style-type: none"> - Les stagiaires sont volontaires, - Ils ont beaucoup de potentialités à exploiter, - Ils s'expriment facilement entre eux.

Les attentes des stagiaires

- Trouver un travail,
- Apprendre à se débrouiller dans différents domaines du bâtiment ou de la vente,
- Remise en ordre administrative,
- Faire des stages en entreprise,
- S'améliorer en français et en informatique,
- Visiter des centres de formation,
- Rédiger son CV et des lettres de motivation,
- Faire des activités sociales et culturelles,
- Découvrir l'environnement social,
- Rencontrer des gens,
- Participer activement aux fêtes du quartier.

3.2. Programme des activités 2011

Nous pouvons regrouper les activités en deux groupes : les activités sociales et techniques. Elles sont menées en étroite collaboration entre la médiatrice sociale et les encadrants techniques.

3.2.1. Activités sociales

Remise à niveau

- Français et mathématiques,
- Suivi psychosocial et recherche de formation et emploi,
- Cours de peinture, électricité, petites réparations domestiques, menuiserie,
- Techniques de vente, couture, étalages, contact clientèle, promotion, relooking,
- Initiation à l'informatique : windows, word, excel, internet.

Initiation à la vie sociale (activités culturelles, sociales, sportives et entreprises)

- Visites de l'entreprise DERWA,
- Visite de l'entreprise Mécanique Mosane,
- Participation à la séance d'information sur les métiers du bâtiment chez Créasol,
- Musée de la Science,
- Amesurons-nous (expérience sur les mesures),
- Visite du cœur historique de Liège,
- Séances de cinéma,
- Barbecue,
- Visite territoire de la mémoire,
- Vite exposition SOS Planet,



- Animations économie d'énergie, respect de l'environnement, du quartier,
- Activités sportives diverses,
- Visite de l'aquarium de Liège,
- Ateliers cuisine,
- Visite Salon de l'emploi (Halles des Foires)
- Croisière sur la Meuse
- Journée sportive Fort Boyard
- Visite de l'Archeoforum
- Visite Carrefour Formation (Forem)

Activités de quartier

- Repas de quartier,
- Festival de la soupe,
- Carnaval,
- Saint-Nicolas,
- Opération Propreté Quartier,

3.2.2. Activités techniques

Travaux réalisés

- Travaux de rénovation du bureau de la médiatrice (peinture réaménagement, ...),
- Peinture intérieure : caves, appartements, cages d'escaliers,
- Réparation de chasses et de robinetterie,
- Remplacement des ampoules dans les communs,
- Petits travaux de menuiserie,
- Remise à neuf de 6 appartements sur le quartier des Vennes + remise à neuf d'un commun de 5 étages.

Magasin de seconde main

- Tri, entretien, mise en rayon et vente des vêtements,
- Utilisation d'une caisse enregistreuse,
- Petits travaux de couture pour les habitants,
- Récupération, transformation et décoration d'objets et tissus usagers,
- Contact privilégié avec les habitants, réception de leurs demandes,
- Atelier artisanat création de bijoux FIMO.

3.3. Conclusion

Pour certains, le passage au S.A.C. les a aidés à faire un premier pas sur le chemin difficile de la réinsertion professionnelle. Alors que certains se cherchent encore, d'autres

ont trouvé un travail, se sont lancés dans une formation qualifiante et/ou ont défini un projet de vie dans toute sa globalité intégrant des efforts personnels. Ces résultats montrent l'importance socio-économique des structures de préformation telle que celle du Service d'Activités Citoyennes des Vennes :

- 5 stagiaires ont trouvé un emploi,
- 4 sont partis vers une autre formation,
- 8 ont terminé leur contrat sans suite particulière,
- 3 ont abandonné,
- 5 sont toujours là.



SERVICE D'ACTIVITÉS CITOYENNES DE DROIXHE/BRESSOUX-BAS

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

Le SAC de Droixhe est situé au cœur des logements sociaux de Droixhe. Il s'agit d'une cellule de préformation destinée à l'intégration socioprofessionnelle des personnes en décrochage sociétal. Parmi les grandes lignes d'action, il y a lieu de citer la resocialisation de la personne, en transmettant à chacune les outils nécessaires à la mise en œuvre de son projet (acquisition d'un savoir-faire et d'un savoir-être) et l'amélioration de l'image du quartier par la revalorisation du bien commun et la responsabilisation des habitants.

Depuis 2005, les 5 régies de quartier de Liège se sont regroupées en ASBL (l'asbl la régie des quartiers de Liège dont la Présidente est Mme Maggy Yerna) et prennent l'appellation de Services d'Activités Citoyennes. Nous avons la chance d'avoir une coordinatrice Mme Matilde Mendez engagée depuis 2009. Elle nous est d'une aide précieuse.

1.2. Chef de service

Mme Juliane SAUVAGE pour le CPAS de Liège,
Mme Catherine MARECHAL comme médiatrice sociale pour le SAC.

1.3. Localisation du service et coordonnées

Avenue de Lille 2/1 - 4020 Liège
Tél. : 04/34 43 50
Gsm : 0495/21 78 32
Courriel : sac.droixhe@hotmail.fr

1.4. Composition de l'équipe

- 1 médiatrice sociale (agent CPAS)
- 1 ouvrier compagnon

2. Objectifs

L'objectif du Service d'Activités Citoyennes de Droixhe est double :

Objectif de redynamisation :

- Impliquer les habitants dans les activités du Collectif Autour de l'Etang,
- Valoriser l'image du quartier, notamment auprès des médias,
- Développer des partenariats pour sensibiliser et informer les habitants.

Objectif d'insertion socioprofessionnelle

- Permettre aux stagiaires d'acquérir des notions de base en bâtiment grâce à la rénovation des appartements ainsi que les espaces verts,
- Augmenter les chances du stagiaire d'accéder à une formation qualifiante grâce aux cours de remise à niveau, Permis B, les stages et visites d'entreprise.

Pour ce faire, nous collaborons étroitement avec la Maison Liégeoise qui nous fournit la matière première des chantiers et les appartements à rénover.

3. Activités développées en 2011

22 stagiaires sont passés par la régie de quartier de Droixhe au cours de l'année 2011 pour des périodes d'une durée très variable, allant de 15 jours à 1 an ; les contrats étant conclus pour une durée de 3 mois renouvelable 3 fois maximum.

Les chiffres se répartissent de la manière suivante : **7** femmes et **15** hommes.

3.1. Formation technique

3.1.1. Pour les stagiaires hommes

De nombreux chantiers ont été réalisés dans les communs, les appartements et aux abords des logements sociaux appartenant à la Maison Liégeoise, travaux visant à améliorer le bien-être des habitants.

L'ouvrier-compagnon cherche sans cesse à diversifier les tâches manuelles dans le secteur du bâtiment afin que les



stagiaires puissent s'essayer à une grande variété de chantiers et ainsi avoir une idée plus précise de leur orientation professionnelle.

Au niveau pratique, cela se concrétise par une initiation à la peinture, au carrelage, au plafonnage, à la maçonnerie, à la menuiserie en passant par l'électricité et des petits travaux de manutention divers.

Les hommes bénéficient également d'une remise à niveau en français et en mathématique ainsi qu'un apprentissage du permis de conduire théorique.

3.2. Activités sociales

3.2.1 Orientation professionnelle et recherche d'emploi

Dans le domaine de la recherche d'emploi et de la formation, l'accent est vraiment mis sur la particularité de chaque stagiaire, d'autant qu'ils ont pour la plupart des projets professionnels bien distincts.

Nous ajustons donc notre approche en fonction des spécificités, des problématiques rencontrées et surtout nous privilégions une aide concrète, en laissant un peu de côté l'aspect théorique.

Aperçu de nos activités à ce niveau :

- Un dossier de suivi individuel,
- Un rendez-vous hebdomadaire individuel ou à la demande avec la médiatrice pour définir et progresser dans la recherche,
- Des réunions trimestrielles avec une personne de référence au FOREM,
- Atelier d'apprentissage du permis de conduire,
- Aide dans la rédaction de CV et de lettre de motivation.

Il faut encore souligner plusieurs démarches nécessaires, propres à l'équipe d'encadrement :

- Affichage hebdomadaire des offres d'emploi,
- Recherches de contacts (employeurs ou lieux de formations potentiels, documentation, stages, ... suivant les cas),
- Déplacements à l'extérieur (FOREM, entreprises,...),
- Démarches administratives.

3.2.2. Acquisition des outils de citoyenneté et actions de sensibilisation à certaines problématiques

Dans le cadre de nos missions, il nous semble important d'organiser des animations et projets sur différents thèmes concernant directement les stagiaires et ainsi pouvoir élargir leurs connaissances, développer leur attention, leur sens critique, ...

- La pyramide alimentaire,
- L'extrême droite,
- Le surendettement,
- La valorisation de l'image de soi,
- Etc..

3.2.3. Activités culturelles et sportives et ouverture sur l'extérieur

- Visite « Territoires de la Mémoire »,
- Musée de la science,
- Musée de la Région Wallone,
- Journée Fort Boyard,
- Journée sportive (vélo, foot, badminton...),
- Musée Curtius,
- Archéoforum de Liège.

3.3. Participons à la vie du quartier/redynamisation

Dans un souci d'améliorer l'environnement direct des habitants, de se faire davantage connaître, de développer le tissu social et d'augmenter la solidarité et la convivialité dans le quartier, nous tentons de construire des projets en commun, susceptibles d'intéresser le plus grand nombre et de toucher les différentes couches de la population.

Pour ce faire, le SAC de Droixhe fait partie intégrante du Collectif autour de l'étang ce qui permet de construire des projets plus solides, plus durables sur le long terme.

Nous pouvons citer, à titre d'exemple :

- Fête des voisins,
- Fête de la soupe,
- Carnaval,
- L'oasis des contes,
- La journée de la femme.



SERVICE D'ACTIVITÉS CITOYENNES D'ANGLEUR

1. Présentation générale du service

1.1. Description générale

La Régie de quartier d'Angleur est située au cœur de la cité de logements sociaux d'Angleur. Il s'agit d'une cellule de préformation destinée à l'intégration socioprofessionnelle des personnes en décrochage sociétal. Parmi les grandes lignes d'action, il y a lieu de citer la resocialisation de la personne, en transmettant à chacune les outils nécessaires à la mise en œuvre de son projet (acquisition d'un savoir-faire et d'un savoir-être) et l'amélioration de l'image du quartier par la revalorisation du bien commun et la responsabilisation des habitants.

1.2. Chef de service

Mme Juliane SAUVAGE pour le CPAS de Liège.
Mme Cécile GONZALEZ comme médiatrice sociale pour le SAC.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Rue du Vallon, 15/49 - 4031 Liège
Tél. : 04/384 85 76
Gsm : 0496/45 51 48
courriel : rq.angleur@skynet.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 médiatrice sociale (agent CPAS),
- 1 ouvrier compagnon.

2. Objectifs

L'objectif du Service d'Activités Citoyennes d'Angleur est double : permettre à des habitants du quartier, peu qualifiés, de suivre une formation pré qualifiante liée aux métiers de la construction et participer, par tous les moyens, à la redynamisation du quartier.

Le but est d'initier les stagiaires à la plupart des métiers manuels afin de leur permettre de mieux connaître leurs

goûts et aptitudes et de reprendre contact avec la réalité du travail. Pour ce faire, nous collaborons étroitement avec la Société de Logement « Le Logis Social de Liège » qui nous fournit la matière première des chantiers et les appartements à rénover.

3. Activités développées en 2011

18 stagiaires sont passés par la régie de quartier d'Angleur au cours de l'année 2011 pour des périodes d'une durée très variable, allant de 15 jours à 1 an ; les contrats étant conclus pour une durée de 3 mois renouvelable 3 fois maximum.

Les chiffres se répartissent de la manière suivante : **8** femmes et **10** hommes.

3.1. Formation technique

3.1.1. Pour les stagiaires hommes

De nombreux chantiers ont été réalisés dans les communs et aux abords des logements sociaux appartenant au Logis Social, travaux visant à améliorer le bien-être des habitants.

L'ouvrier-compagnon cherche sans cesse à diversifier les tâches manuelles dans le secteur du bâtiment afin que les stagiaires puissent s'essayer à une grande variété de chantiers et ainsi avoir une idée plus précise de leur orientation professionnelle.

Au niveau pratique, cela se concrétise par une initiation à la peinture, au carrelage, au plafonnage, à la maçonnerie, à la menuiserie en passant par l'électricité et des petits travaux de manutention divers. Les hommes bénéficient également d'une remise à niveau en français et en mathématique ainsi que d'un apprentissage du permis de conduire théorique.

3.1.2. Pour les stagiaires femmes

Les ateliers de préformation se composent de la manière suivante :

- Informatique
- Artisanat
- Remise à niveau en français et en mathématique
- Atelier d'écriture



3.2. Activités sociales

3.2.1. Orientation professionnelle et recherche d'emploi

Dans le domaine de la recherche d'emploi et de la formation, l'accent est vraiment mis sur la particularité de chaque stagiaire, d'autant qu'ils ont pour la plupart des projets professionnels bien distincts. Nous ajustons donc notre approche en fonction des spécificités, des problématiques rencontrées et surtout nous privilégions une aide concrète, en laissant un peu de côté l'aspect théorique.

Aperçu de nos activités à ce niveau

- atelier d'apprentissage du permis de conduire,
- aide dans la rédaction de CV et de lettre de motivation,
- affichage journalier des différentes offres d'emploi,
- visite des agences intérim, des centres de formation du Forem tels que Technifutur et Construform, ...
- découverte de l'espace ressource-emploi du Forem et de carrefour formation,
- ouverture sur d'autres organismes d'insertion tels que EFT et OISP,
- aide assidue au niveau de la connaissance écrite et parlée du français,
- animations pour faciliter la prise de parole des stagiaires devant un employeur,
- information sur les différents plans d'embauche,
- évaluation trimestrielle des stagiaires en collaboration avec le Forem.

3.2.2. Acquisition des outils de citoyenneté et actions de sensibilisation à certaines problématiques

Dans le cadre de nos missions, il nous semble important d'organiser des animations et projets sur différents thèmes concernant directement les stagiaires et ainsi pouvoir élargir leurs connaissances, développer leur attention, leur sens critique, ...

- Création d'un livret en cours d'informatique en partenariat avec la 3ème maternelle de l'école St Eloi
- La pyramide alimentaire
- L'extrême droite
- Le surendettement
- La valorisation de l'image de soi
- ...

3.2.3. Activités culturelles et sportives + ouverture sur l'extérieur

- Visite « Territoires de la Mémoire »,
- Musée de la science,
- Musée de la Région Wallone,
- Journée Fort Boyard,
- Journée sportive (vollet, foot, badminton...),
- Musée Curtius,
- Archéoforum de Liège.

3.3. Participons à la vie du quartier/redynamisation

Dans un souci d'améliorer l'environnement direct des habitants, de se faire davantage connaître, de développer le tissu social et d'augmenter la solidarité, la convivialité dans le quartier, nous tentons de construire des projets en commun, susceptibles d'intéresser le plus grand nombre et de toucher les différentes couches de la population.

Pour ce faire, nous cherchons à renforcer le partenariat direct et la création de nouveaux réseaux de relations, ce qui permet de construire des projets plus solides, plus durables sur le long terme.

Nous pouvons citer, à titre d'exemple :

- Permanence d'un écrivain public tous les mardis,
- Fête au Building,
- Fête au Château,
- Carnaval,
- Nettoyage des baies d'Angleur.



F. AUTRES PROJETS

Projet « Alpha - Citoyen » Fonds Européen d'Intégration 2007 - 2013

1. Présentation générale

1.1. Description générale

Le projet, démarré en août 2009, est réalisé dans le cadre du Fonds Européen d'Intégration – programmation 2007-2013.

Les actions menées s'adressent aux ressortissants de pays tiers en ordre de séjour sur le territoire depuis moins de 5 ans exceptés les apatrides, les réfugiés politiques, les bénéficiaires du statut conféré par la protection subsidiaire, les demandeurs d'asile. Ils perçoivent l'aide sociale ou le revenu d'intégration.

Dans ce cadre F.E.I., le CPAS organise et dispense des cours de Français Langue Étrangère et une table de conversation. Il met sur pied des activités destinées à familiariser le public cible avec la société d'accueil. Celui-ci peut acquérir des connaissances élémentaires sur son histoire, sa géographie, ses institutions, ses caractéristiques socio-économiques, sa vie culturelle et ses normes et valeurs fondamentales.

L'assistante sociale, responsable de l'orientation des nouvelles demandes crée et entretient les contacts avec tous les services extérieurs pour sélectionner, encadrer, assurer le suivi et évaluer le public cible. Elle assure des permanences d'informations individuelles, assistée si nécessaire d'un interprète, sur le lieu du projet et au sein des antennes afin d'être en contact permanent avec les gestionnaires de dossiers des clients. Elle participe aux réunions de la coordination Sainte-Marguerite qui réunit toutes les associations du quartier susceptibles de côtoyer notre public cible. Chaque année, elle communique les informations concernant le projet à CALIF, au SIEP, au CRIPEL pour qu'ils mettent à jour leur répertoire.

Les deux autres travailleurs sociaux gèrent la préparation et l'animation des cours de français – FLE Débutant/D+/

FLE Approfondi –, des tables de conversation citoyenne et des activités socioculturelles.

La collègue administrative prend en charge l'accueil téléphonique et le travail administratif lié au fonctionnement du projet. Elle participe également à l'organisation des visites culturelles.

1.2. Chef de service

Mme Juliane SAUVAGE, Chef de division spécifique.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Maison de la Citoyenneté, rue Général Bertrand, 35
4000 Liège

Tél. : 04/229 21 90 - 04/229 21 91

Fax : 04/229 21 99

Courriel : jacqueline.bresmael@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 travailleur social mi-temps (responsable du projet),
- 2 travailleurs sociaux à temps plein (subside FEI),
- 1 agent administratif à mi-temps (subside FEI).

2. Objectifs

Deux objectifs majeurs servent de fil conducteur pour poursuivre la construction des cours de français et des modules citoyens :

- Acquérir les connaissances élémentaires de la langue française : « Comprendre et se faire comprendre » et motiver l'apprentissage du français tant sur le plan individuel qu'au sein de la cellule familiale.
- « La découverte socioculturelle » : découvrir et approcher de manière concrète la vie sociale et culturelle de la ville d'accueil et par extension du pays par le biais de l'histoire, la géographie, les institutions politiques etc., les différents lieux et activités culturels.

Afin de cerner au mieux ces attentes, les futurs participants passent un test lors de l'inscription. Les bilans nous permettent d'élaborer des contenus de cours et de modules concrets - c'est à dire directement transférables dans le quotidien de chaque personne et à plus long terme.



Nous avons scindé les cours de «français langue étrangère» en quatre modules :

- Savoir se présenter, parler de la famille et de soi afin de pouvoir échanger avec les voisins, créer des liens, obtenir des réponses à ses besoins, à ses attentes... ,
- Savoir se situer dans le temps, le gérer, décoder «ses exigences »,
- Savoir se situer dans l'espace, élargir ses points de repères...,
- Les droits et obligations par rapport à l'environnement, le contexte socioculturel...

Mais deux thèmes les lient : apprendre à raconter et savoir/pouvoir marquer son intérêt/désintérêt, donner son avis.

Les activités extérieures servent de références pour permettre de transposer les acquis théoriques à la « vie active ».

Nous avons abordé les points suivants :

- Expliquer les émotions, les sentiments ; savoir se décrire et décrire les personnes, les choses...,
- Parler de ses perspectives, de ses souhaits, de la famille en général, de la sienne en particulier,
- Comprendre les grilles horaires, l'importance du respect des heures de RDV; gérer les RDV en fonction des priorités, les accepter, les postposer; utiliser le calendrier, l'agenda; réaliser l'incidence de la météo sur l'activité extérieure par exemple, anticiper...,
- Lire un plan. Déchiffrer une carte, suivre un itinéraire. Expliquer son chemin et savoir décrire sa position dans l'espace...
- Aborder l'importance de l'expression verbale et non verbale...

D'après ces objectifs :

- Améliorer la capacité d'action et d'autonomie au sein de la société d'accueil pour pouvoir effectuer les démarches sans avoir besoin d'un interprète, par exemple : contact avec les services publics, l'école, l'administration, les hôpitaux... et les services privés.
- Amener les participants à agir en fonction de leurs besoins et s'appropriier l'idée de « nécessité d'apprendre le français » pour réaliser leur(s) objectif(s) individuel(s)/

collectif(s),

- Pouvoir décrypter les formulaires, les publicités, les informations pour une meilleure compréhension de ses droits et obligations.
- Apporter le soutien dans le cadre de l'élaboration d'un projet individuel et professionnel en fonction des possibilités de chacun et des objectifs à atteindre.
- Etre capable de lire et de rédiger un texte simple.

La table de conversation citoyenne est tout d'abord un espace de parole où chaque personne vient pour s'exprimer, donner son avis, écouter (développer son « oreille »), prendre part au débat...

Il n'y a pas de programme formalisé mais les thèmes abordés sont suggérés par les participants à travers leurs questionnements, par les visites culturelles et par l'actualité. L'animateur tente à travers des réflexions, des discussions, de permettre la compréhension des codes culturels et sociaux qui sont en vigueur dans leur nouveau milieu de vie, mais aussi de mieux appréhender l'organisation de la vie en société en Belgique (les institutions, l'accès au logement,...).

3. Activités mises en place en 2011

3.1. Statistiques

Nous tenons à fournir quelques précisions concernant le public cible contacté en 2011 pour la programmation 2010. Les chiffres quantifient le travail fourni en amont et laissent entrevoir un intérêt croissant vis-à-vis du projet. 75% du public contacté s'est présenté contre 68 % l'année précédente. La collègue référente chargée de la sélection du public cible a invité **157** personnes susceptibles d'être intéressée par le projet « Alpha-Citoyen ».

43 personnes sont entrées en formation au cours de l'année 2011-2012 :

- Femmes : **15**
- Hommes : **28**



3.2. Activités

Les cours de FLE D et D+ se donnent 3 x par semaine à raison de 3h par séance. Les cours de FLE A se sont organisés à raison de 2 x 2h de cours par semaine jusque janvier 2012 et ensuite, 1x 2h par semaine. Ce changement d'horaire s'explique par l'entrée en formation de l'animateur à partir du mois de février.

Les tables de conversation citoyenne se donnent 1 x 2h par semaine. Les activités, culturelles et visites d'entreprises sont prévues une ou deux fois par mois en fonction des thèmes abordés, des agendas - culturel régional et national et entreprises.

Nous avons effectué des visites guidées de/du :

- Blegny-mine,
- Le Val Saint Lambert à Seraing,
- S.I.T.E.L.,
- Le Parlement fédéral,
- Strépy-Thieu,
- L'ASBL « Terre »,
- Le Parlement européen et le «Parlamentarium»,
- Bruges.

Le groupe a assisté :

- À 1 animation sur l'économie d'énergie par L' ASBL « Revert »,
- À « la source des femmes », film sur les rapports entre les hommes et les femmes au Maroc. Scénario tiré d'une histoire vraie.

3.3. Analyse critique

Le taux de fréquentation aux cours a été remarquable cette année. Cela a favorisé la constitution d'un véritable sentiment d'appartenance au groupe dans lequel chaque participant s'est approprié une place. Le respect mutuel et l'envie de se retrouver ont contribué à la mise en place d'une ambiance de travail agréable et positive. En tant qu'animateurs, nous accordons beaucoup d'importance au cadre d'apprentissage. De ce point de vue, cette année a de nouveau été une vraie réussite.

Le projet permet à ce public cible d'appréhender le pays d'accueil avec un regard nouveau, une connaissance plus précise des réalités de la société belge. La plupart des stagiaires ont été confrontés aux réalités de terrain et ont compris que la connaissance du français devient incontournable pour suivre une formation qualifiante et/ou trouver du travail déclaré. Certains jeunes, diplômés dans leur pays d'origine ou travaillant, désirent apprendre le français rapidement pour être disponibles sur le marché du travail. Pourtant ce constat représente une motivation mineure quand il s'agit de fournir des efforts d'étude du français à domicile même si le stagiaire est persuadé du contraire en nous quittant. Un fossé se creuse entre le discours et la pratique. La façon d'appréhender l'apprentissage varie d'un pays, d'un continent à l'autre. L'origine, l'éducation jouent un rôle. Ces diversités se ressentent au niveau de l'approche des cours et de leur étude. Il faut reconnaître qu'ils peuvent effectuer beaucoup de démarches dans leur langue d'origine ou en anglais : les achats liés à la famille, les visites médicales etc. Ils pensent et, souvent, se convainquent que l'étude du français étant tellement voire trop difficile...ça ne sert à rien de l'étudier à la maison ! L'école suffit ! Cependant cette année, les stagiaires ont été très réguliers et ponctuels.

Nous constatons que les participants se rendent à des rendez-vous chez leur assistant(e) social(e) ou à l'hôpital dans les situations d'urgence. En général, ils assument leur absence parce qu'elle est de l'ordre du privé. Cette régularité montre que les mentalités sont peut-être en train de changer. Les liens entre une meilleure connaissance du français, des « habitudes des Belges » et « j'aurai plus de facilités pour trouver un emploi, une formation... » pourraient s'effectuer, en tout cas chez les personnes qui ont encore la possibilité de se former et /ou entamer une recherche active d'emploi.

Les personnes cherchant une meilleure insertion sociale démontrent un attrait réel pour le cours. Elles expriment leur satisfaction de comprendre davantage le français pendant et après les visites culturelles. Elles visent une communication plus élaborée avec les gens rencontrés mais elles souhaitent également partager leurs impressions avec les « Belges ». C'est une façon de prendre « sa » place et de s'impliquer dans la société. Malheureusement, il existe des freins à l'apprentissage. Bon nombre de stagiaires sont extrêmement préoccupés par leur situation administrative et ont des difficultés pour se concentrer.



L'éventualité de ne plus répondre aux conditions de séjour et d'établissement sur le territoire belge les place dans une position d'incertitude et d'anxiété. Toutes les questions liées au regroupement familial forment le deuxième écueil puisqu'elles posent la nécessité de la capacité de prise en charge financière des proches. Sans une activité professionnelle, il ne peut y avoir de rentrées pécuniaires ; et sans formation préalable au français, trouver un travail relève du parcours du combattant. Il nous est difficile de répondre à cette demande d'urgence dans la mesure où l'apprentissage nécessite une durée relativement longue. C'est extrêmement frustrant pour ces personnes de devoir différer des retrouvailles familiales. En introduisant leur demande de séjour, ils ont cru que ce serait plus simple ; elles ont cru les histoires racontées par leurs compatriotes...Mais à travers leur parcours, administratif, recherche d'emploi, etc., elles intègrent une toute autre réalité ! Avoir l'envie de travailler ou de suivre une formation ne peut suffire !

Beaucoup d'apprenants ont cru, en arrivant dans le pays, qu'ils seraient « producteurs » de leur revenus parce qu'il existe du travail peu qualifié partout dans le monde ; le travail qu'on effectue sans parler, sans lire, sans écrire... Cette conception des choses devenue irréaliste rend toute forme d'apprentissage plus complexe. Par exemple, certains, en observant les activités professionnelles en ville, ont remarqué que la majorité des travaux « pénibles » (tri des déchets, nettoyage et nettoyages des voiries) sont effectués par des personnes d'origine étrangère ! Donc ils ont émis une équation assez simple : méconnaissance du français = accès à un travail possible. Tant pis s'il est laborieux ! Ils ont cherché, postulé et mémorisé des rudiments d'un français inexact. Ils ont perdu du temps...car la réalité a démontré que pour ces emplois, il fallait aussi connaître les bases orales et écrites de la langue ! Pour d'autres, en dépit de leurs compétences théoriques et / ou pratiques importées, leur recherche de formation ou d'emploi leur révèle qu'ils doivent diminuer leur ambition. Ils n'auront pas accès aux mêmes secteurs. Ils doivent s'orienter vers ceux qui sont plus accessibles « linguistiquement »...

Alors ils s'inscrivent aux cours, motivés mais quelque peu désabusés.

Néanmoins, l'unanimité reconnaît qu'il est difficile voire impossible de trouver un emploi sans maîtriser la langue.



Projet DALSADA

Fonds Européen des Réfugiés 2008 - 2013

1. Présentation générale

1.1. Description générale

Co-financé par le Fonds Européen aux Réfugiés dans le cadre de sa programmation 2008-2013, le Dispositif d'Aide au Logement du Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile (DALSADA) a été mis en place en juillet 2010. Il offre un accompagnement spécifique à l'accession et au maintien dans son logement pour le demandeur d'asile, bénéficiaire de la protection subsidiaire et pour toute personne dans ce type de procédure d'asile, qui sort d'un centre d'accueil (structure d'accueil matérielle). Ce projet, développé en collaboration avec le SADA, a pris place au sein du Relais logement (site des Prébendiers).

1.2. Chef de service

Mme Valérie BERNARD, graduée spécifique en chef f.f.

1.3. Localisation et coordonnées du service

Les activités se déroulent au Relais Logement, rue d'Amerscoeur, 58 - 4020 Liège
Tél. : 04/340 34 98
Fax : 04/340 34 99
Courriel : dalsada.fer@gmail.com

1.4. Composition de l'équipe

- 1 travailleur social (subside FER,)
- 1 agent administratif « Article 60§7 » (subside FER),
- 1 technicien médiateur – Mr « Logement ».

2. Objectifs

Permettre au public cible de se stabiliser dans un logement conforme.

2.1. Le public cible

Les demandeurs d'asile, les personnes sous protection subsidiaire, les réfugiés reconnus qui quittent une structure matérielle d'accueil et qui ont obtenu la mise à disposition

d'un logement sur le territoire liégeois.

2.2. Les différentes étapes

- La personne qui sort d'un centre d'accueil et qui est en possession d'une mise à disposition de logement complétée par un propriétaire, introduit une demande de prise en charge des frais d'installation au SADA.
- Dans le cadre de l'examen de la garantie locative, le SADA sollicite l'intervention de Mr Logement.
- Visite de Mr Logement qui réalise un rapport technique sur base du Code Wallon du Logement.
- Si le logement est considéré comme conforme, le SADA peut procéder à l'examen du paiement de la garantie locative.
- Si le logement n'est pas conforme, d'une part, le SADA peut refuser le paiement des frais d'installation, d'autre part, un rapport technique est adressé au Service de Salubrité et de Sécurité de la Ville de Liège.
- Dans les 2 mois qui suivent l'installation, l'éducatrice du DALSADA propose un rendez-vous à domicile afin d'échanger sur le logement, l'installation, le contrat de bail, la demande de prime Adel, l'ouverture des compteurs, les factures d'énergie, le paiement et le remboursement des garanties locatives...
- Un suivi individuel au bureau est proposé en fonction des difficultés rencontrées.
- L'éducatrice du DALSADA transmet un rapport à l'AS d'antenne.

2.3. Type d'accompagnement

2.3.1. Accompagnement social individualisé

L'axe premier d'intervention est l'entretien individuel à domicile. Rencontre de la personne dans son cadre de vie et ouverture de la discussion sur le logement en partant d'éléments objectivables immédiatement. De même, cette première approche permet de créer un lien de confiance et un terrain de discussion commun.

Les entretiens et questionnements sont principalement axés sur :

- La compréhension et la vérification de la conformité du bail,
- L'utilisation et l'attribution des compteurs,
- La rectification ou l'échelonnement de factures d'énergies ,
- L'introduction de la prime Adel,



- La gestion budgétaire mensuelle,
- La procédure d'introduction d'un logement social,
- L'interpellation du propriétaire en cas de dysfonctionnement de l'électricité ou du système de chauffage,
- La recherche de mobilier,
- Les relations de voisinage,
- L'information sur les différentes aides du CPAS,
- Les possibilités de déménager.
- ...

Pour répondre à ces interpellations, l'agent du DALSA DA contacte les propriétaires, les compagnies d'énergie, des conseillers juridiques, des travailleurs sociaux d'antenne ou de services extérieurs.

2.3.2. Animations collectives

Tous les lundis et vendredis de 9h30 à 11h30, un atelier de recherche logement est ouvert à ce public. Aussi des ateliers thématiques sont mis en place (droits et devoirs des locataires et propriétaires, gestion d'un budget locatif, les aides locatives et énergétique,...)

3.2.1. Caractéristiques du public cible suivi en 2011

Statuts		Composition familiale	
Réfugié	48	Hommes	53
Protection subsidiaire	15	Femmes	27
Demandeur d'asile	17		
TOTAL	80		

3. Activités développées en 2011

3.1. Interventions dans le cadre des garanties locatives, premiers loyers, prime d'installation

Dans le cadre du projet DALSA DA, notre agent technique a visité **556** logements en 2011. Ses rapports techniques, basés sur le code wallon du logement, n'ont pas validé l'état de conformité et de sécurité du logement pour 66 demandes. **452** demandes de garanties locatives ont fait l'objet de l'examen d'une intervention. S'en est suivi l'octroi de **363** garanties locatives équivalentes à un ou deux mois de loyers, le versement du premier mois de loyer ainsi que l'examen des demandes de primes d'installation.

Tous ces dossiers ont été gérés en collaboration avec le service du SADA. Les personnes faisant partie du public éligible, occupant un logement prioritairement non conforme ou non, ont été prévenues, 2 mois après leur installation, du passage du travailleur social du DALSA DA.

3.2. Accompagnement social individualisé

80 personnes ont bénéficié d'un accompagnement dans le cadre du projet DALSA DA en 2011.



Pays d'origine	
Afghanistan	2
Angola	2
Burundi	1
Centre afrique	1
Cote d'Ivoire	2
Gabon	1
Guinée	15
liban	1
Irak	23
Iran	2
Israel	1
Macedoine	1
Mali	1
Niger	1
Palestine	2
RDCongo	5
Russie	2
Rwanda	3
Senegal	4
Serbie	1
Somalie	4
Sri Lanka	1
Syrie	1
Tanzanie	1
Togo	2

Composition familiale	
Famille monoparentale	14
Famille	11
Couple	0
Cohabitant	0
Isolés	55

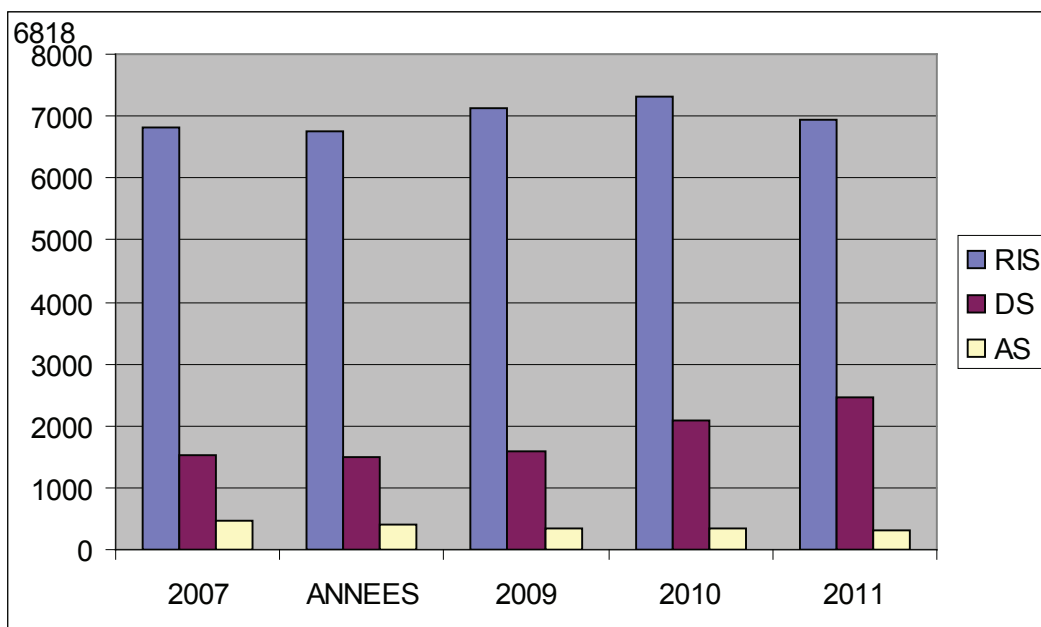


G. STATISTIQUES

1. Evolution des aides du CPAS de liege ces 5 dernières années

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

ANNÉE	RIS	DS	AIDE SOCIALE	TOTAL
2007	6818	1533	479	8830
2008	6763	1499	396	8658
2009	7140	157	348	9061
2010	7322	2086	353	9761
2011	6931	2458	312	9701

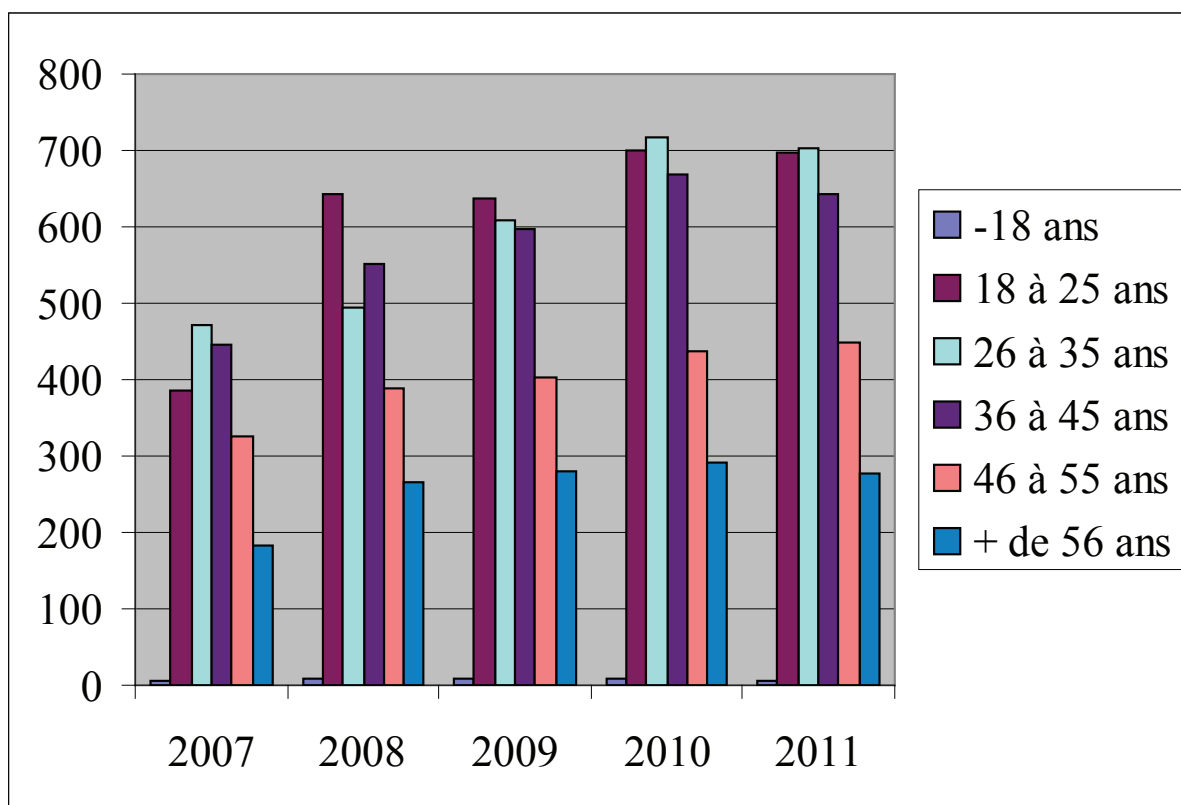




- Statistiques par âges des bénéficiaires du ris et de l'aide sociale

Hommes-Belges

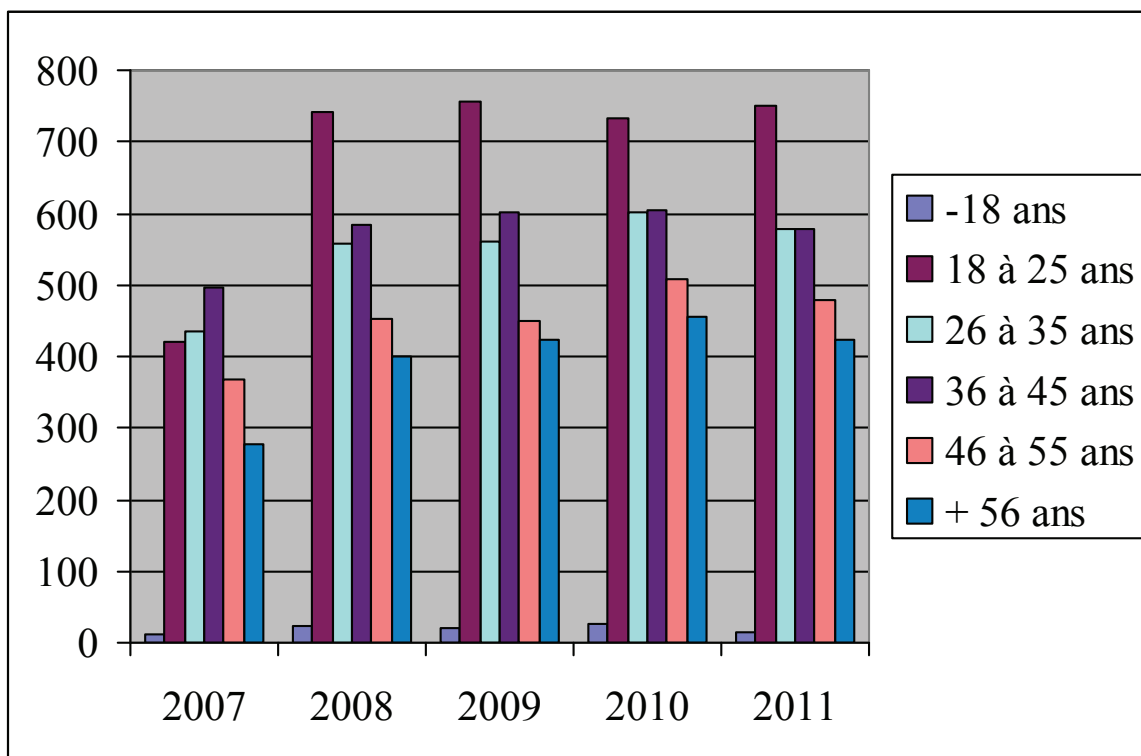
Tranche d'âge	2007	2008	2009	2010	2011
-18 ans	7	8	8	8	7
18 à 25 ans	387	644	637	699	697
26 à 35 ans	471	495	610	716	704
36 à 45 ans	445	551	596	669	644
46 à 55 ans	325	389	404	437	448
+ de 56 ans	184	266	279	292	278





Femmes-Belges

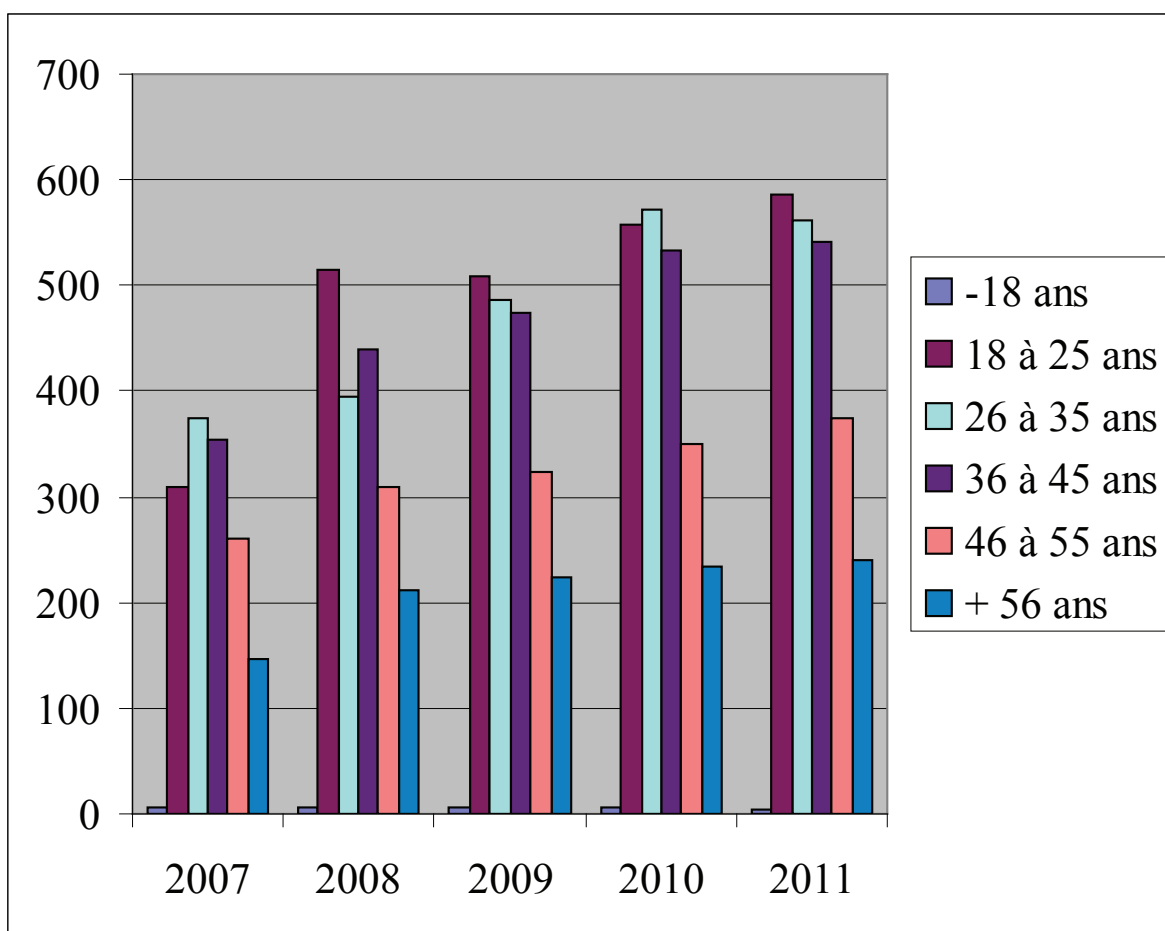
Tranche d'âge	2007	2008	2009	2010	2011
-18 ans	13	22	21	26	14
18 à 25 ans	420	743	755	733	577
26 à 35 ans	434	559	560	600	577
36 à 45 ans	496	584	601	604	579
46 à 55 ans	367	454	451	507	480
+ 56 ans	276	401	424	455	422





Hommes-non-belges

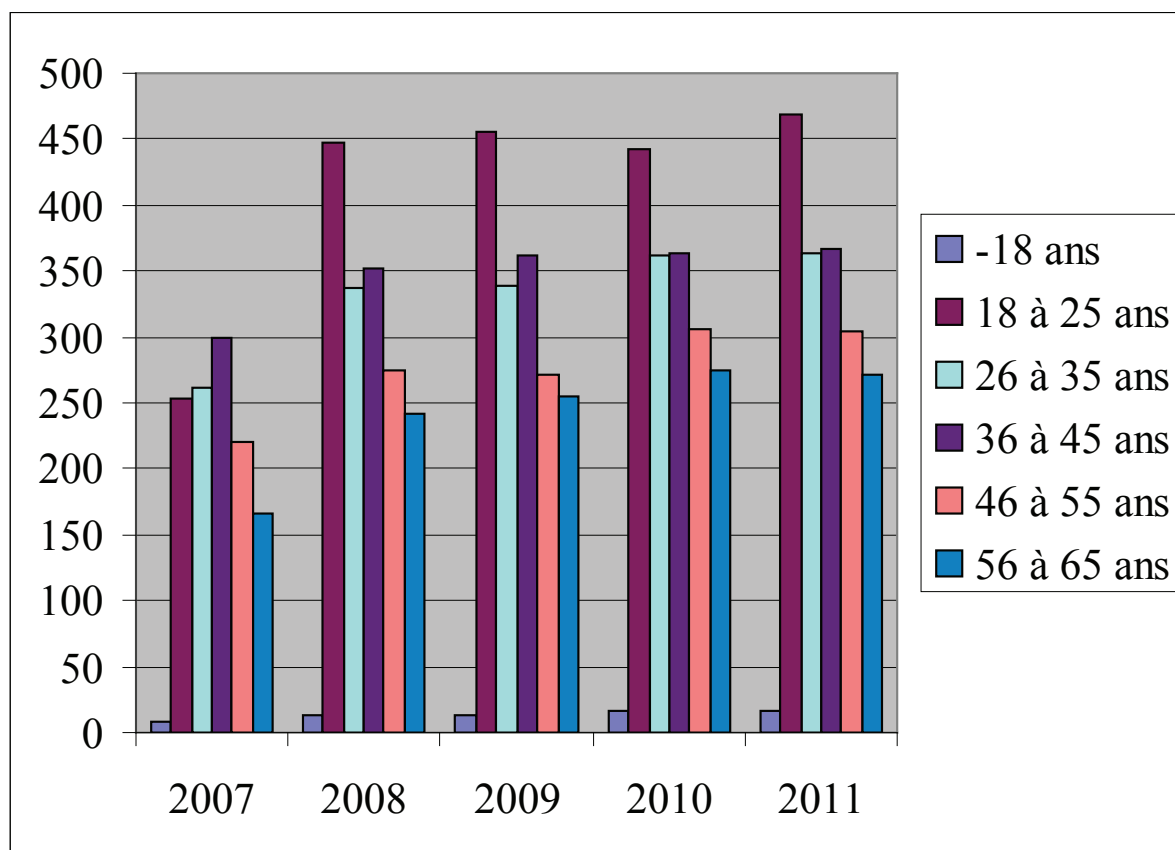
Tranche d'âge	2007	2008	2009	2010	2011
-18 ans	6	6	6	7	5
18 à 25 ans	309	514	508	558	586
26 à 35 ans	375	394	486	571	562
36 à 45 ans	355	440	475	533	542
46 à 55 ans	260	310	323	349	375
56 à 65 ans	146	212	223	233	240





Femmes-non-belges

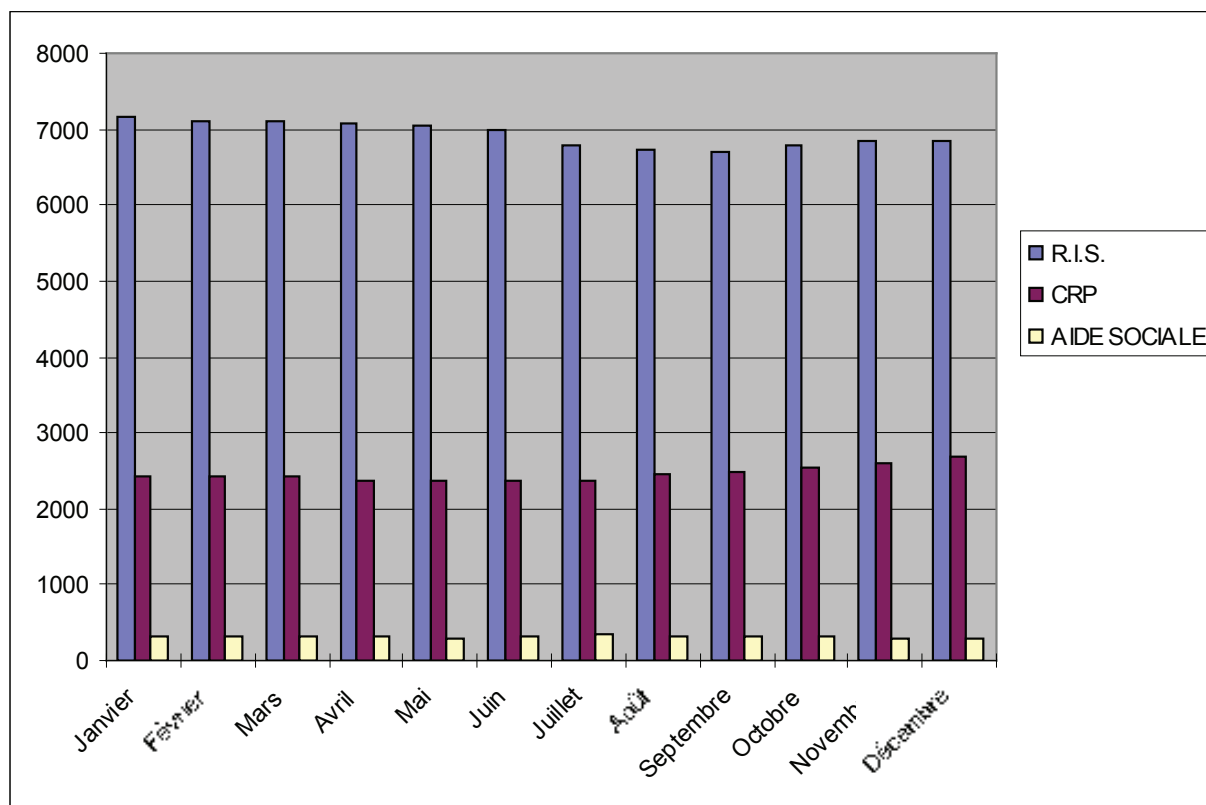
Tranche d'âge	2007	2008	2009	2010	2011
-18 ans	6	13	13	16	16
18 à 25 ans	253	448	455	442	468
26 à 35 ans	261	337	339	362	363
36 à 45 ans	299	352	362	364	366
46 à 55 ans	221	274	271	306	305
56 à 65 ans	166	242	255	274	272





2. Répartition du nombre d'aides pour 2011 en nombre de dossiers (arrêté au 31/12/2010)

MOIS	R.I.S.	CRP	AIDE SOCIALE	TOTAL
Janvier	7165	2415	323	9903
Février	7108	2421	332	9861
Mars	7106	2417	322	9845
Avril	7064	2382	320	9786
Mai	7051	2376	304	9702
Juin	6984	2367	354	9655
Juillet	6783	2364	354	9501
Août	6723	2448	319	9490
Septembre	6690	2483	305	9478
Octobre	6787	2541	315	9643
Novembre	6853	2608	289	9750
Décembre	6839	2675	287	9801





H. LE COMITÉ SPÉCIAL DU SERVICE SOCIAL

1. Présentation générale

En vertu de la délégation d'attribution qui lui est accordée par le Conseil de l'Action sociale, le Comité a statué sur les demandes d'aides exceptionnelles urgentes et individuelles, d'allocations du RI et de l'Aide sociale, d'aides médicales et hospitalières, sur les demandes d'application de l'article 60 § 7 de la loi organique du 08/07/76, l'examen de la situation des débiteurs alimentaires (jusqu'au 31 août 2011), les mises à disposition des logements du RELAIS Logements, ainsi que sur les placements en maisons de repos. Le Comité a également émis des avis sur les appels contre les décisions du Tribunal du Travail.

1.1. Composition du Comité

Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2011	
PRESIDENT	M. Claude EMONTS
Vice-Présidente	Mme Marie-France MAHY
Conseillers membres	Mme Dominique JANS
	M. Marc GILLIS
	M. Philippe DEVOS (jusqu'au 04/10/2011)
	M. Olivier MAZY (à partir du 04/10/2011)
	Mme Marie-Christine ZEEVART
	Mme Marie HENRY
	Mme Angela MORICONI
	Mme Catherine ROBERT
Conseillers suppléants	M. André VERJANS
	M. Jacques LECLERQ
	Mme Genevieve MOHAMMED
	M. Christian BLERET
	M. Bernard POURVEUR
	M. Jean-Yves SEGERS
Secrétaire titulaire	Mme Brigitte DUBOIS, employée d'administration



1.2. Membres du personnel assistant aux réunions

Mme Christine ENGELN	Directrice de l'Aide Sociale f.f
Mme Nathalie SIMON	Directrice de l'Action Sociale
Mme Karine DENOEL	Chef de bureau spécifique f.f.
Mme Françoise LIZIEN	Chef de bureau spécifique f.f.
Mme Anne PIRON	Chef de bureau spécifique f.f.
Mme Alix DEQUIPËR	Chef de bureau spécifique f.f.
M. Jean-Paul KNOPS	Chef de bureau spécifique f.f.
Mme Viviane RUTH	Chef de bureau spécifique f.f.
M. Jean-Louis DONNEZ	Chef de bureau spécifique f.f. (jusqu'au 30/04/2011)
Mme Hélène LEJEUNE	Chef de bureau spécifique f.f. (�� partir du 01/05/2011)
M. Francis SPRENGHETTI	Chef de bureau spécifique f.f.
Mme Michèle MAHIA	Chef de bureau spécifique f.f.
Mme Marie-Paule ETIENNE	Chef de bureau spécifique f.f. (jusqu'au 14/08/2011)
Mme Michèle SAINT-REMY	Chef de bureau spécifique f.f. (�� partir du 15/08/2011)
Mme Josette DELTOUR	Chef de bureau spécifique
Mme Bruna COLA	Chef de bureau spécifique f.f.
Mme Tania WOLKOFF	Chef de bureau spécifique f.f.
Mme Jasmine ALBRECQ	Chef de bureau spécifique f.f.
Mme Juliane SAUVAGE	Chef de bureau spécifique f.f.
M. Julien ETIENNE	Chef de bureau spécifique f.f.
Mme Valérie BERNARD	Gradué spécifique en chef f.f.
Mme Loraine PRIGNON	Juriste

2. Dossiers traités par le Comité en 2011

En dehors des dossiers d'aide, d'hospitalisation, d'hébergement en maison de repos (jusqu'au 31 août 2011), des cas de recours de débiteurs alimentaires et des demandes d'article 60  7, le Comité Spécial du Service Social a traité aussi les aides urgentes, il a procédé à des auditions (39) et a examiné divers dossiers spéciaux (cf. ci-dessous)

Durant l'année 2011, le Comité Spécial du Service Social a tenu **45** séances.

2.1. Exemples de dossiers spéciaux examinés par le Comité

- Convention de partenariat entre la Ville de Li  ge, le centre hospitalier régional de la Citadelle, le Centre public d'Action

sociale de Li  ge et le Relais social du Pays de Li  ge pour l'organisation de l'urgence médico-psycho-sociale (UMPS). Avenant n  1 pour l'exercice 2010.

- Affectation de personnel CPAS aux projets FSE 2010 du programme fédéral de la programmation 2007-2013.

- Convention entre le Relais social du Pays de Li  ge et le CPAS de Liège dans le cadre du plan grands froids pour 2010.

- Convention de collaboration entre le CPAS de Li  ge et l'A.S.B.L. « Liège Energie »

- Convention de collaboration relative à la mise en œuvre du plan d'action préventive en matière d'énergie du CPAS de Liège.

- Octroi d'un poste Article 60  7 à l'ASBL « B  tissons notre avenir »

- Examen des statistiques

- Convention entre le Relais social du Pays de Li  ge et le



CPAS de Liège dans le cadre de l'urgence sociale, l'hébergement d'urgence – lits d'urgence, plan grands froids, l'interface quartier et le Relais Santé pour 2011.

- Critères d'attribution des article 60§7 dans les asbl.
- Programme opération fédéral du FSE 2007-2013 : appel 2011 et affectation de personnel.
- Affectation de personnel CPAS aux projets FSE de la programmation 2007-2013 – année 2011.
- Conventions de partenariat avec des opérateurs extérieurs dans le cadre des projets FSE régionaux.
- Bilan d'activités de l'Antenne « Jeunes ».
- Convention de collaboration FOREM - CPAS « Proaction » 2004-2006.
- Convention de partenariat entre le CPAS de Liège et l'ASBL Art.23,- Procédure de collaboration entre l'asbl Liège-Energie et le CPAS de Liège en matière de dossier FRCE.
- Projet immersion avec l'intercommunale IsoSL,
- Présentation des projets SIS.
- Affectation de personnel CPAS aux projets FSE « Amorce d'un parcours d'insertion professionnel », de la programmation 2007-2013 – avenant année 2011.
- Avenant à la convention Reliance.
- Convention de partenariat – projet API « ISP et Santé Mentale » Calif
 - Ferme de la Vache,
 - Maison de la Citoyenneté,
 - Maison Carrefour,
 - Dynamisation,
 - Réinsérer,
- Appel à projet en faveur des enfants précarisés (Fonds d'Aide à l'enfance),
- Conventions entre la Ville de Liège et le CPAS dans le cadre du plan de cohésion sociale de la Ville de Liège concernant :
 - L'urgence sociale,
 - L'abri de nuit,
 - Le relais logement
 - Les logements d'urgence et de transit,
 - Le relais relais santé.
- Convention portant octroi d'une subvention majorée de l'état au CPAS de Liège pour 2011,
- Convention entre le CPAS et l'ASBL « Abri de Nuit » pour 2011.
- Urgence sociale : maintien du dispositif pour 2011,
- Appel à projet en faveur des enfants précarisés à l'intention des écoles de devoirs,

- Projet DALSA financé par le fonds européen pour les réfugiés (FER),

- Demande de partenariat asbl « Belgian Homeless Cp »,
- BIRB – Distribution Gratuite de denrées alimentaires pour 2012,
- Affectation de personnel CPAS dans le cadre de l'urgence sociale et de l'abri de nuit pour 2011,
- Fonds européen d'intégration des ressortissants des pays tiers (FEI) programmation 2010 – volet fédéral,
- Affectation du personnel CPAS aux projets FSE 2011 du programme fédéral de la programmation 2011-2013 avenant n°1 et avenant n°2.

Nombre d'auditions en 2011 : **39**.



I. CONCLUSION

La création de deux départements au sein de l'Aide sociale et l'arrivée à leurs têtes de deux directrices a suscité bien des craintes et une importante ré-organisation des pratiques de chacun.

Avec le recul, il convient de constater que cette création a permis de travailler plus en profondeur et avec plus de cohérence. Complémentaires, les deux départements trouvent à s'exprimer plus librement, l'un de manière structurelle et majoritairement individuelle, l'autre sur base de projets et souvent groupale.

Loin de se concurrencer l'un l'autre, les deux départements ainsi que leurs deux directrices se soutiennent mutuellement et appliquent ensemble les législations.

L'année 2011 terminée, la restructuration a clarifié les missions de chacun. De plus en plus de bénéficiaires, de plus en plus de missions, de moins en moins de moyens nous conduisent à nous ré-inventer sans cesse pour relever le défi permanent que constitue le travail social en CPAS.

Christine ENGELEN, Directrice f.f. de l'Aide sociale.

Nathalie SIMON, Directrice de l'Action sociale.



V. SIPPT

**(SERVICE INTERNE DE PREVENTION
ET DE PROTECTION AU TRAVAIL)**





LE COMITÉ DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL

1. Présentation générale du Service

1.1. Description

Par délibération du 03 février 1976 et conformément au Règlement Général pour le Protection du Travail, la Commission d'Assistance Publique de Liège a décidé de mettre en place un service permanent de Sécurité, d'Hygiène et d'Embellissement des lieux de travail, aujourd'hui appelé S.I.P.P.T.

1.2 Personnel

Depuis le 1er mai 2010, le service est placé sous la direction de Mr Philippe Lamberty – Toussaint, Conseiller en prévention niveau 1 et détaché à 60 % du SIPPT Ville de Liège.

Le service comporte également un agent administratif, Mme Josiane Dujardin.

Les bureaux sont situés au 4ème étage de la Place Saint-Jacques et le SIPPT peut être contacté par téléphone au 04/220.58.27 ou au 04/220.69.48 et par mail aux adresses suivantes :

philippe.lamberty@cpasdeliege.be

josiane.dujardin@cpasdeliege.be

2. Objectif

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 Etre au Travail.

3. Activités développées en 2011

3.1. Accidents du travail

Le SIPPT a réalisé plusieurs analyses approfondies d'accidents survenus à des travailleurs du CPAS et présenté des mesures de prévention visant à éviter la répétition d'un même accident.

Une analyse statistique de l'ensemble des accidents de travail survenu en 2011 a permis de dégager des pistes d'actions visant à diminuer le nombre et la gravité des accidents dans le futur.

Le SIPPT a également procédé à des analyses d'accidents survenus à des travailleurs sous statut « Article 60 » mis à disposition de diverses entreprises d'économie sociale.

3.2. Sécurité

Le SIPPT a fourni des gants anti-piqûres et des containers pour ramasser les seringues usagées. Il a également rendu un avis suite à l'achat d'équipement de sécurité (chaussures, échelles, etc.)

Le SIPPT a participé à l'analyse d'air ambiant des ateliers du Plope (mesure de solvant dans l'air).

3.3. Visite des lieux de travail

Le SIPPT a effectué des visites de prévention dans les bâtiments du CPAS en compagnie du médecin du travail et a proposé des actions visant à améliorer la sécurité et l'hygiène des lieux de travail.

3.4. Secouristes

Achat et distribution de trousse de secours pour équiper l'ensemble des services et des bâtiments.

3.5. Campagne nationale contre le risque nucléaire

Le SIPPT a procédé à la commande et à la distribution de pastilles d'iode pour l'ensemble des travailleurs du CPAS concernés par la campagne nationale.

3.6. Contrôles périodiques des installations techniques

Le SIPPT a fait procéder aux contrôles périodiques obligatoires des installations électriques et des ascenseurs dans les bâtiments du CPAS et a procédé à l'analyse de ces rapports de contrôle.



3.7. Prévention des incendies

Le SIPPT a :

- Réalisé des visites de prévention et des procédures Incendie dans les bâtiments du CPAS. Le personnel de plusieurs antennes a reçu une information sur les actions à mener en cas d'incendie,
- Procédé à l'inventaire des équipements de première intervention en cas d'incendie (extincteurs) dans l'ensemble des bâtiments du CPAS,
- Placé la signalisation de sécurité dans plusieurs antennes.
- Préparé un cahier de charge technique en vue de l'acquisition et du contrôle des extincteurs dans l'ensemble des bâtiments du CPAS,
- Réalisé des exercices d'évacuation,
- Fourni des couvertures anti-feu.

3.8. Embellissement des lieux de travail

Achats de frigo et de micro-ondes pour divers services

3.9. Aspect psychosocial du Bien Etre au Travail

Le SIPPT a mis en place la cellule des Personnes de Confiance du CPAS.

3.10. Formation du personnel

En collaboration avec la cellule Formation du service du Personnel, le SIPPT a mis en place plusieurs formations, relatives à la sécurité, à destination des travailleurs du CPAS (Balayeurs Article 60, Manutention manuelle de charge, Hygiène en cuisine, Violence verbale.)

3.11. Fonctionnement du Comité Prévention et de Protection au Travail

Le SIPPT a assuré le secrétariat du comité (convocations, ordres du jour, procès-verbaux et leur diffusion).

Ce comité, institué conformément à la loi de 1974 relative au statut syndical dans les services publics, traite des matières liées à la sécurité et à la santé des travailleurs dans le cadre des réglementations relatives au Bien Etre au Travail. Le Service Interne de Prévention et de Protection au Travail en assure le secrétariat.

Le comité se réunit une fois par mois et a tenu 11 séances en 2011. Il se compose de :

La Délégation de l'Autorité

Président du Comité : M. Jean-Yves SEGERS.

Membres : Le Président dPCPAS, M. Claude EMONTS, le Secrétaire f.f. M. Philippe MARTIN et les Conseillers de l'Action sociale, Mme Dominique JANS, Messieurs Christian BLERET, Marc GILLIS, André-Marie VERJANS.

La Délégation des travailleurs

- **CGSP** : Mme Mercedes MARTINEZ et MM. Jacques CHEVALIER et Maurice BLACH.

- **SLFP** : Mme Danielle SZYMANOVICZ, MM. Raymond HEYERES et Marc DOSSIN.

- **CCSP** : MM. Marc PETERS, Freddy SWENNEN, Patrick ANSIA et Christophe KINOT.



Conception et mise en page :  Cellule
Communication