

RAPPORT ANNUEL 2023

 Place Saint-Jacques, 13
4000 LIÈGE

 +32/4 220 58 11

 www.cpasdeliege.be

 directeur.general@cpasdeliege.be

TABLE DES MATIERES

PARTIE 1 : LE CPAS DE LIÈGE	6
Le CPAS - Mode d'emploi	6
Missions légales	6
Le Président	6
Le Directeur général	6
Le Directeur financier	7
Les organes décisionnels	7
Organigramme	9
Le CPAS - En quelques chiffres	10
Volet interne	10
Répartition des agents : contractuels/statutaires/contrat article 60§7	10
Pyramide des âges	10
Répartition des hommes et des femmes	10
Relevé du patrimoine	10
Volet externe	11
Le revenu d'intégration	11
Equivalent au revenu d'intégration	11
Projet individualisé d'intégration sociale	11
Dossiers de la Cellule Energie et "Fonds mazout"	11
Paiement aux bénéficiaires	11
Focus sur l'insertion socio-professionnelle	12
Focus sur le sans-abrisme	12
PARTIE 2 : LES PROJETS PHARES 2023	13
Déménagement au sein de la Cité administrative	13
Guichet d'accueil des nouvelles demandes	13
Energie : Crise énergétique	13
Logement : Housing First for Youth	14
Logement : Logement de transit	14
Rénovation de l'Abri de nuit	15
Création de la Cellule Bien-Être	15
Ouverture de l'Espace public numérique	16

PARTIE 3 : ACTIVITÉS DES SERVICES SOCIAUX	17
Département des Affaires centrales, stratégiques et de prospective	17
Encodage	17
Aide médicale et hospitalière - secteur hospitalisation	18
Aide médicale et hospitalière - secteur aide médicale	19
Débiteurs alimentaires	20
Cellule Fraude	21
Contentieux	22
Guichet Accueil des nouvelles demandes	24
Département de l'Action sociale et de l'Emploi	
Les antennes sociales	25
Antenne d'Angleur	25
Antenne du Laveu	25
Antenne du Nord	26
Antenne de Bressoux	26
Antenne de Grivegnée	26
Antenne d'Outremeuse	27
Antenne de Sainte-Marguerite	27
Antenne jeunes	27
Service d'accueil des demandeurs d'asile (SADA)	29
Antenne SDF	30
Equipe mobile d'assistants sociaux	31
Appui 18-25	32
Les services d'insertion sociale	35
SIS - La Ferme de la Vache	35
SIS - La Maison Carrefour	37
SIS - La Maison de la Citoyenneté	39
L'Échelle des mots	40
CAP Insertion	42
Dynamisation	43
Réinsérer	44
Service ELIS	46
Projet MIRIAM	48
Département des urgences sociales	50
Service d'Urgence sociale	50
Relais Logement	52

Abri de nuit	52
Relais Santé	56
Relais Energie	59
Médiation de dettes	64
Appui 0-18	65
SRG « La Maison familiale »	67
SASE « La Route buissonnière »	68
Autre service	71
Placement Seniors	71

PARTIE 1 : LE CPAS DE LIÈGE

Le CPAS - Mode d'emploi

Missions légales

« Toute personne a droit à l'aide sociale. Celle-ci a pour but de permettre à chacun de mener une vie conforme à la dignité humaine » article 1^{er} de la loi organique des CPAS.

Le CPAS de Liège existe pour permettre à chaque Liégeois et chaque Liégeoise de mener une vie conforme à la dignité humaine. Il a pour mission d'apporter une aide matérielle, sociale, médicale, médico-sociale ou psychologique. Dans ce cadre, il doit :

- Informer les personnes qui le contactent de leurs droits et les orienter vers les services adéquats ;
- Garantir le droit à l'intégration sociale aux personnes qui répondent aux conditions d'octroi ;
- Effectuer les démarches nécessaires pour faire valoir les droits des demandeurs ;
- Favoriser la réinsertion sociale et professionnelle des personnes sans emploi.

Le Président

Le Président du CPAS de Liège est Monsieur Jean-Paul BONJEAN.

Les compétences du Président sont définies par les articles 28, 46 et 58 de la loi organique des CPAS. Le Président :

- Dirige les actions du CPAS ;
- Veille à l'instruction préalable et à l'exécution des affaires qui sont soumises au Conseil de l'Action sociale, au Bureau permanent et aux comités spéciaux ;
- Convoque les réunions du Conseil de l'Action sociale, du Bureau permanent et des comités spéciaux et en arrête l'ordre du jour ;
- Représente le CPAS dans les actes judiciaires et extrajudiciaires ;
- Accorde l'aide sociale urgente ;
- Signe avec le Directeur général les délibérations et les correspondances du Centre ;
- Surveille les comptes de fin de gestion du Directeur financier ;
- Peut prendre les décisions d'incompétence territoriale.

Le Directeur général

Le Directeur général du CPAS de Liège est Monsieur Richard FONBONNE.

Les missions légales du Directeur général sont définies par l'article 45 de la loi du 8 juillet 1976 :

- Il assiste sans voix délibérative aux séances du conseil de l'action sociale et du bureau permanent. Il en rédige les procès-verbaux et assure la transcription de ceux-ci ;
- Il donne des conseils juridiques et administratifs au conseil de l'action sociale et au bureau permanent. Il rappelle les règles de droit applicables, mentionne les éléments de fait dont il a connaissance et veille à ce que les mentions prescrites par la loi figurent dans les décisions ;

- Il instruit les affaires, dirige l'administration et est le chef du personnel ;
- Il met en œuvre et évalue la politique de gestion des ressources humaines ;
- Il a la garde des archives ;
- Il est chargé de la mise en œuvre du programme stratégique transversal ;
- Il est chargé de la mise sur pied et du suivi du système de contrôle interne du fonctionnement des services du centre.

Le Directeur financier

Le Directeur financier ff. du CPAS de Liège est Monsieur Dimitri COUTIEZ.

Les missions légales du Directeur financier sont définies par l'article 46 de la loi du 8 juillet 1976. Il tient la comptabilité du centre et l'établissement des comptes annuels. Il remplit la fonction de conseiller financier et budgétaire du centre.

Les organes décisionnels

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

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

Le Conseil de l'Action sociale de Liège est composé de 15 membres. Les séances ont lieu à huis clos et sont présidées par le Président.

En 2023, le Conseil de l'Action sociale s'est réuni 21 fois. Il est composé :

Pour le groupe socialiste :

- M. Jean-Paul BONJEAN, Président
- Mme. Dominique JANS, Conseillère
- M. Vincent BONHOMME, Conseiller
- M. Marc YERNA, Conseiller
- Mme. Caroline HEYLEN, Conseillère

Pour le groupe MR pour Liège :

- Mme. Geneviève MOHAMED, Conseillère
- M. Pierre GILISSEN, Conseiller
- Mme. Hélène FRANSSSEN, Conseillère

Pour le groupe Vert Ardent :

- M. André-Marie VERJANS, Conseiller
- Mme. Martine GROOTEN, Conseillère
- M. Mathieu CONTENT, Conseiller

Pour le groupe PTB :

- M. François FERRARA (remplacé par M. André LERUTH le 23/10/2023)
- Mme. Rose DEMYTTENAERE
- M. Adrian THOMAS

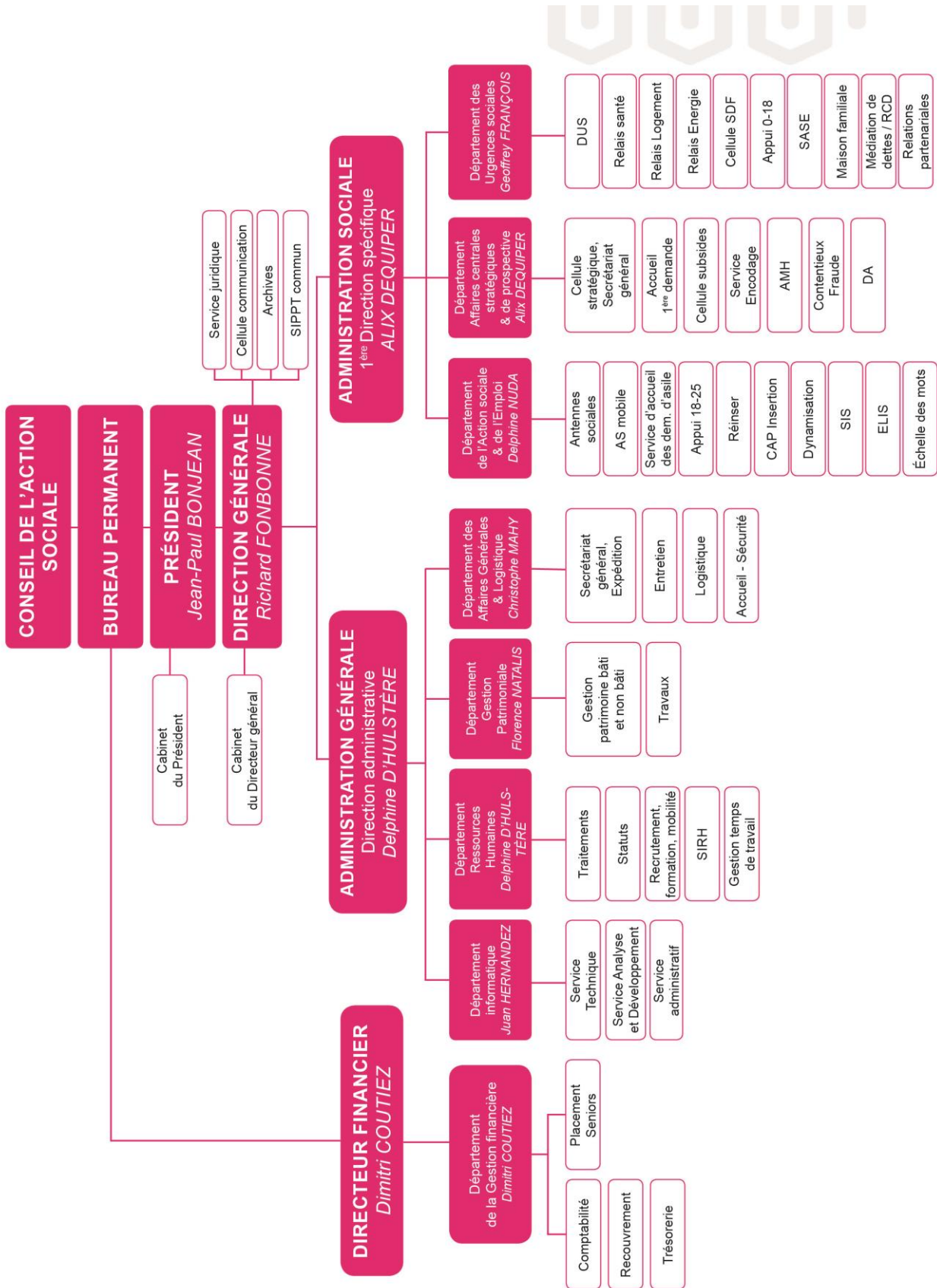
Pour le groupe Les Engagés :

- M. Olivier RION

Le Conseil constitue en son sein et au scrutin secret ses organes de gestion. Il s'agit du Bureau permanent et des Comités spéciaux : le Comité Spécial du Service Social et le Comité Service Interne pour la Prévention et la Protection au Travail.

- **Le Bureau permanent** : Le Bureau permanent est légalement chargé de l'expédition des affaires d'administration courantes. Il est également compétent par délégation du Conseil pour d'autres matières reprises dans le Règlement d'Ordre Intérieur comme par exemple l'ordonnancement des mandats, les locations d'immeubles, l'octroi de congés et la fixation des traitements du personnel, la participation à des formations, l'étude et la préparation des affaires importantes à soumettre aux délibérations du Conseil de l'Action sociale, etc.
 - En 2023, le Bureau permanent s'est réuni 49 fois
 - Composition : M. Jean-Paul BONJEAN, M. Vincent BONHOMME, Mme. Geneviève MOHAMED, M. André-Marie VERJANS, M. François FERRARA (remplacé par M. André LERUTH le 23/10/2023), M. Richard FONBONNE, Directeur général
- **Le Comité Spécial du Service Social (CSSS)** : Le Comité Spécial du Service social est chargé d'accorder l'aide sociale individualisée aux personnes et aux familles, telle que définie par les articles 57 à 60 de la loi organique et par la loi concernant le Droit à l'Intégration Sociale.
 - En 2023, le CSSS s'est réuni 58 fois
 - Composition : M. Jean-Paul BONJEAN, Président - Mme. Dominique JANS, Vice-présidente du Comité - M. Pierre GILISSEN, conseiller - M. Matthieu CONTENT, conseiller - Mme. Caroline HEYLEN, conseillère - Mme. Hélène FRANSSSEN, conseillère - M. Marc YERNA, Conseiller - M. Francesco FERRARA (remplacé par M. André LERUTH le 23/10/2023), conseiller - Mme. Martine GROOTEN, conseillère.
- **Le Comité Service Interne pour la Prévention et la Protection au Travail (SIPPT) :**
 - En 2023, le Comité s'est réuni 10 fois
 - Composition :
 - La Délégation de l'autorité : M. Jean-Paul BONJEAN, Président - M. Richard FONBONNE, Directeur général - M. Olivier RION, conseiller - M. Vincent BONHOMME, conseiller - M. Marc YERNA, conseiller - M. Pierre GILISSEN, conseiller - Mme. Hélène FRANSSSEN, conseillère.
 - La Délégation des travailleurs
 - CSC : M. KINOT et M. BLACH.
 - CGSP : Mme. MINNOYE et/ou Mme. GHAYE.
 - SLFP : Mme. MORAY et Mme. MIHOCINOVIC.
 - Le médecin du travail de Cohezio : Docteur Blanche N'KAMSU.
 - Pour le SIPPT M. Philippe LAMBERTY-TOUSSAINT & Mme. Josiane DUJARDIN.

Organigramme



Le CPAS - En quelques chiffres

Volet interne

Répartition des agents : contractuels/statutaires/contrat article 60§7

Au 31 décembre 2023, l'on dénombre :

- Personnes sous contrat CPAS : 1193 dont 442 agents sous contrat article 60§7
- Agents statutaires : 148
- Equivalent temps plein : 1104,28 ETP dont 142,16 ETP pour le personnel statutaire
- Agents de la Ville détachés au CPAS de Liège : 29 agents

Pyramide des âges

Sur les 833 agents renseignés en 2023*, le CPAS compte :

Pyramide des âges	Nbre d'agents en 2023	TOTAL en %
Effectif de 18 à 30 ans	202	24%
Effectif de 31 à 40 ans	224	27%
Effectif de 41 à 50 ans	211	25%
Effectif de 51 à 60 ans	147	18%
Effectif de 61 à 69 ans	49	6%
TOTAL	833	100%

* Excepté agents Ville, agents sous contrat article 60§7 et agents détachés dans les ASBL partenaires en 2023

Répartition des hommes et des femmes

Sur les 833 agents renseignés en 2023*, le CPAS compte :

- 617 femmes soit 74 % ;
- 216 hommes soit 26 %.

* Excepté agents Ville, agents sous contrat article 60§7 et agents détachés dans les ASBL partenaires en 2023

Relevé du patrimoine

Patrimoine en 2023

Au 31 décembre 2023, le patrimoine comprenait :

- 1 immeuble destiné à l'hébergement d'enfants ;
- 9 immeubles occupés par des services sociaux ;
- 10 commerces ;
- 9 bureaux et assimilés ;
- 13 maisons ;
- 13 appartements en copropriété ;
- 82 appartements en pleine propriété ;
- 1 complexe Clos des Cerisiers (25 logements) ;

- 18 garages et emplacements de parking ;
- 2 fermes ;
- 1554ha 34a 77ca de parcelles non-bâties ;
- 156ha 70a 17ca de parcelles en gestion forestière.

Les ventes en 2023

En 2023, le Centre a vendu plusieurs terres, principalement agricoles, pour un total de 134ha 01a 59ca sur les communes de Nandrin 4550, Héron 4217 et Wanze 4520.

Volet externe

Le revenu d'intégration

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés : **11.152**

Moyenne mensuelle de ménages

- Taux cohabitant : **3.010**
- Taux isolé : **5.228**
- Taux ménage : **2.914**

Equivalent au revenu d'intégration

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés : **1.423**

Moyenne mensuelle de ménages

- Taux cohabitant : **433**
- Taux isolé : **654**
- Taux ménage : **336**

Projet individualisé d'intégration sociale

Subventions PIIS étudiants : **1.828.249,27 €**

Subventions PIIS générales : **2.191.712,00 €**

Soit un montant total pour 2023 de **4.019.961,27 €**

Dossiers de la Cellule Energie et « Fonds mazout »

Le CPAS a traité **2.434** dossiers au total pour la Cellule Energie et le « Fonds mazout ».

Païement aux bénéficiaires

Nombre d'aides urgentes traitées : **5.444**

Nombre de droits constatés créés : **13.256**

Mises en cause effectuées : **2.117**

Décomptes établis suite aux mises en cause : **777**

Focus sur l'insertion socio-professionnelle

Le tableau exposé ci-après expose le nombre de personnes, suivies par le service Réinser et mises à l'emploi sur l'année exprimée.

	Article 60 § 7	Article 61	Total de mises à l'emploi
2021	704	176	880
2022	721	182	903
2023	837	166	1003

Focus sur le sans-abrisme

	Nouvelles demandes	Bénéficiaires d'une aide (RI, ERI ou adresse de référence)
2021	1.643	Au 31/12/2021 : 735
2022	1.631	Au 31/12/2022 : 658
2023	1.551	Au 31/12/2023 : 706

PARTIE 2 : LES PROJETS PHARES 2023

Déménagement au sein de la Cité administrative

Depuis de nombreuses années, la Ville de Liège et le CPAS ont consolidé leurs liens à travers des collaborations ponctuelles et structurelles, visant à améliorer la qualité et l'efficacité des services offerts à la population.

En 2023, la volonté première des autorités communales et celles du CPAS était de poursuivre l'approfondissement des synergies.

Le déménagement des agents CPAS à la Cité administrative, entièrement rénovée, constituait une étape favorable et accélératrice pour atteindre les objectifs de mutualisation souhaités, particulièrement dans les domaines informatique, d'accueil au public et de gestion des ressources humaines.

C'est dans ce cadre que plus de 140 agents du CPAS ont rejoint, par phase, la Cité rénovée et ont pris place auprès de leurs collègues de la Ville en 2023.

La logistique et la coordination de ce projet conséquent ont été menées par les différents services support du CPAS en concertation continue avec les services de la Ville.

Guichet d'accueil des nouvelles demandes

L'année 2023 marque une étape importante pour le CPAS de Liège avec l'ouverture du Guichet Accueil des Nouvelles Demandes. Ce service, bien que nouvellement implémenté, puise ses racines dans un concept exploré lors d'un voyage d'une délégation du CPAS au Canada dans les années 90.

Dans ce dispositif, l'accueil est au centre des préoccupations en ce qu'il assure la sérénité indispensable pour recevoir des personnes en difficulté, une uniformisation des pratiques, une équité de traitement, ainsi que le temps nécessaire au bénéficiaire pour recevoir toutes les informations dont il a besoin.

En adoptant et adaptant cette approche, le CPAS a souhaité centraliser le traitement administratif des nouvelles demandes, ce qui permet de décharger les antennes sociales d'une partie du travail d'analyse et de garantir une qualité de travail plus constante.

Plus concrètement, depuis l'ouverture du Guichet le 15 mai 2023, toute personne qui souhaite être aidée par le CPAS (ou qui n'est plus aidée depuis au moins deux mois) doit s'adresser au service. Ce dernier organise des permanences en matinée et réoriente les personnes au besoin.

Energie : Crise énergétique

La crise énergétique qui a frappé la Belgique en 2021 a été une épreuve sans précédent, plongeant la population dans une situation de détresse économique et sociale encore bien présente en 2023. L'envolée vertigineuse des prix de l'énergie a exacerbé les inégalités et touché de plein fouet les ménages les plus vulnérables. Les conséquences de cette crise ont été ressenties à tous les niveaux de la société, de la difficulté à chauffer les foyers à la hausse des prix des denrées de première nécessité, en passant par l'impact sur l'emploi et la santé publique.

Au CPAS de Liège, le Relais énergie s'est à nouveau mobilisé pour apporter un soutien essentiel à la population via la mise en œuvre d'un ensemble d'actions concrètes. Parmi ces mesures, l'on peut citer :

- L'octroi d'aides sociales financières dans le cadre de la fourniture d'énergie via le Fonds gaz / électricité ;
- L'activation des aides permises par le Fonds social de l'eau ;
- La mobilisation des tuteurs énergie ;
- Le traitement des dossiers de la protection régionale conjoncturelle ;
- La distribution de kits énergie ;
- L'organisation d'animations collectives.

Logement : Housing First for Youth

A l'initiative de la ministre Karine Lalieux et de la ministre Caroline Gennez, un appel à projets libellé Housing First for Youth a été lancé en 2023 auprès de 25 CPAS de Belgique.

Cet appel vise à répondre au manque de logements disponibles pour les personnes sans-abri vulnérables et plus particulièrement le public jeune de 16 à 30 ans.

Dans ce cadre, l'état fédéral finance l'acquisition de logements de qualité qui doivent convenir aux célibataires ou aux petits groupes familiaux de jeunes adultes, confrontés à une période de sans-abrisme.

Ainsi propriétaire, l'Etat conclut un bail emphytéotique entre sa Régie des bâtiments et le CPAS, qui le louera ensuite à long terme au public éligible.

Le CPAS a manifesté son intérêt à intégrer le dispositif et sa candidature a pu être retenue. Dès lors, l'année 2023 fut consacrée à la recherche de logements qui répondent aux critères définis.

A ce stade, ce sont 7 logements qui ont pu être captés : 5 adaptés pour une personne isolée et 2 pour des « petits ménages » (ex : parent isolé avec enfants).

Logement : Logement de transit

En 2023, le CPAS a poursuivi ses activités de location via la gestion de 25 logements transitoires dont :

- 2 logements de crise gérés par l'Urgence sociale ;
- 20 logements de transit ;
- 3 logements d'insertion gérés par le Relais Logement.

Grâce au programme 243 du Plan de relance de la Wallonie, le CPAS de Liège a pu bénéficier d'une aide financière de 1.270.000 € de la Région wallonne pour s'investir dans des projets de logement de transit.

Quelques pistes ont pu être dégagées notamment l'achat de 8 logements de transit à Droixhe. En sus du soutien du PRW, le CPAS compte également sur son programme de rénovation pour mettre sur pied un logement de transit adapté pour les familles nombreuses rue Renory.

Le Centre a mobilisé ses ressources dans la recherche de logements éligibles. La moyenne globale des certificats des 8 logements en passe d'être acquis est de A. Il y aura un logement d'une chambre adapté aux PMR, 6 appartements 2 chambres et 1 de 3 chambres.

En tenant compte de la perte de quelques logements de transit actuellement loués aux sociétés de Logement social, le CPAS pourra compter sur l'augmentation de 25 à 30 logements de transit dans les mois à venir.

Rénovation de l'Abri de nuit

Le 18 mars 2021, le Conseil de l'Action sociale du CPAS de Liège a décidé de racheter le bâtiment de l'Abri de nuit de Liège à la Région wallonne pour un euro symbolique afin de pouvoir entamer sa rénovation et doubler la capacité d'hébergement en prévoyant une réaffectation des étages supérieurs du bâtiment jusqu'à lors non exploitables.

Ce projet de rénovation concerne l'entièreté du bâtiment sis rue sur la Fontaine 106-110, 4000 Liège abritant actuellement l'abri de nuit de Liège, c'est-à-dire tout le bâtiment arrière et ses étages. Le projet vise à :

- Augmenter la capacité d'accueil,
- Créer de nouveaux espaces multimodaux,
- Adapter les conditions d'accueil et d'hébergement aux spécificités du public,
- Accueillir le service de l'Urgence sociale du CPAS.

La rénovation est en partie subsidiée par la Politique Intégrée de la Ville - PIV (2,153 millions d'euros) et par le subside à l'infrastructure pour le secteur de l'action sociale dans le cadre du Plan de relance (1,538 millions d'euros).

Le projet respecte les lignes directrices suivantes :

- Adaptatif au public : dortoir à capacité variable, de 1-8 lits, chambres et sanitaires PMR, ...
- Évolutif en fonction du contexte (pandémie, proportion hommes-femmes, ...) : étage prévu pour les femmes (qui représentent +/- 30% du public) ;
- Modulable en fonction des réalités et des demandes (urgence pour une famille, un sinistre collectif, ...) : espaces mieux séparés pour répondre aux différents types d'attente ;
- Digne et confortable : petits espaces pour collations prévues à chaque étage, plus de douches, ainsi que des dortoirs garantissant plus d'intimité ;

Mais aussi...

- Un espace numérique ;
- Un espace pouvant accueillir deux chiens.

L'année 2023 a été consacrée à la réalisation des plans de l'abri de nuit, à la demande de permis d'urbanisme et à la rédaction du cahier des charges des futurs travaux.

Le dernier quadrimestre 2023 a été marqué par le déménagement de l'abri à la Caserne Saint-Laurent, pour toute la durée des travaux estimée à 3 ans

Le chantier a été initié début 2024 via l'entame des travaux de désamiantage.

Création de la Cellule Bien-Être

Suite à l'arrêté royal du 30 novembre 2022 visant à promouvoir le bien-être psychologique des jeunes et étudiants émergeant aux CPAS des 5 grandes villes, le CPAS de Liège a reçu, en 2023, un subside du SPP IS qui sera renouvelé en 2024 et en 2025.

Depuis le 1^{er} mars 2023, le CPAS de Liège a mis en place une Cellule Bien-être sein du service Appui 18/25, qui a pour objectif de promouvoir le bien-être psychologique des jeunes bénéficiant de l'aide des services des centres publics d'action sociale et de lutter contre les souffrances psychologiques résultant de l'isolement social.

Pour réaliser cette mission, 3 psychologues, 4 éducateurs, une assistante sociale et un agent administratif travaillent en étroite collaboration.

Par ailleurs, une série de conventions de partenariat avec des opérateurs externes ont été conclues.

Il s'agit :

- ISoSL - missions :
 - 1 ETP psychologue est chargé de traiter les demandes d'accompagnement psychologique adressées par le public cible directement via le numéro centralisé de demandes d'interventions de psychologues de 1ère ligne (SESAME), ce qui permet d'élargir le spectre de prospection des situations problématiques.
 - Assurer les interventions des psychologues engagés dans le cadre du subsidé. Organisation d'une formation à destination des travailleurs sociaux en vue de détecter les problématiques de santé mentale.
- Les plannings familiaux - missions :
 - Financer des actions et projets visant à organiser un soutien psychologique ou visant à rompre l'isolement social des usagers ;
 - Permettre la captation du public en souffrance psychologique qui ne pousse pas les portes du CPAS.
- La Régie des quartiers - missions :
 - Accompagner chaque jeune dans la construction et la mise en place de son projet/expérience (recherche, planification, budget) ;
 - Réaliser certaines vidéos des expériences vécues par le public-cible ;
- PetitGRAND - missions :
 - Prendre en charge les séances individuelles de soutien psychologique et psychomoteur des enfants jusqu'à 8 ans.

Ouverture de l'Espace public numérique

En 2023, les portes de l'espace public numérique, logé à la Maison carrefour, se sont ouvertes au public.

Cet espace a été créé dans le cadre du projet Digi-connect, mis en place grâce à l'appel à projets « e-inclusion for Belgium - CPAS 2022 » financé par l'Union européenne via le Digilab du SPP-IS. Il vise à lutter contre l'exclusion numérique des bénéficiaires d'un revenu d'intégration ou d'une aide sociale équivalente du CPAS de Liège, au travers de différentes actions.

Ainsi, pas moins de 13 ordinateurs sont mis à disposition pour effectuer des démarches en ligne, avec l'aide d'un éducateur présent sur place.

Par ailleurs, des permanences numériques individuelles ont été mises en place au sein de chaque antenne sociale afin que tout bénéficiaire puisse jouir d'un accompagnement aux démarches à réaliser en ligne et ainsi garantir l'accès à leurs droits sociaux.

PARTIE 3 : ACTIVITÉS DES SERVICES SOCIAUX

Département des Affaires centrales, stratégiques et de prospective

Encodage

Missions du service

Le service assure :

- La création et la mise à jour de la base de données des dossiers ;
- La recherche et le contrôle d'informations via la BCSS ;
- La vérification des décisions permettant de récupérer toutes les subventions auxquelles le Centre peut prétendre ;
- La récupération auprès du SPP-IS des dépenses relatives au revenu d'intégration sociale et aux frais d'aide sociale engagés en faveur des étrangers, à concurrence de 70% ou 100% ;
- La récupération auprès du SPP-IS de la subvention particulière pour couvrir les frais d'accompagnement et d'activation dans le cadre du PIIS ;
- La centralisation de l'enregistrement des propositions d'aides financières au Comité spécial du service social ;
- L'exécution et la notification des décisions du Comité Spécial du service social ;
- La préparation des fichiers de paiement ;
- L'élaboration des droits constatés et la gestion des récupérations sur aide ;
- La mise en cause des différents organismes sociaux afin de récupérer les sommes accordées en avance sur allocations sociales ;
- La gestion des informations transmises via le portail de la sécurité sociale, ainsi que la gestion des alertes sur les bénéficiaires qui, en plus du RIS ou de l'ERIS, perçoivent d'autres ressources ou qui ouvrent un droit social prioritaire ;
- Le contrôle des listings de subventions (RIS/ERIS), parallèlement aux listings des paiements effectués aux bénéficiaires.

Responsables de service

Mme. Rihana HUSSAIN et Mme. Corinne HONNAY

Activités développées en 2023

Au-delà des missions du service :

- Formation des agents des antennes sociales sur des matières spécifiques liées à l'encodage dans Sociabili ;
- Adaptation des procédures d'encodage dans Sociabili.

Aide médicale et hospitalière – secteur hospitalisation

Missions du service

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

Responsable du service

Mme. Rihana HUSSAIN

Activités développées en 2023

Au-delà des missions du service :

- Gestion de différents volets liés à l'évolution de Médiprima ;
- Entrevues régulières avec les services partenaires afin de (re)créer une synergie propice au bon fonctionnement du service ;
- Contacts réguliers avec les services sociaux des hôpitaux afin d'échanger sur les pratiques respectives et aboutir ainsi à une meilleure compréhension ;
- Rencontre avec les hôpitaux liégeois afin de poursuivre la rédaction d'une nouvelle convention collective ;
- Adaptation de certaines procédures en vue d'améliorer les pratiques suite aux remarques faites lors des inspections du SPP-IS.

Statistiques 2023 propres au service

Le domicile de secours est Liège

Personnes hospitalisées et inscrites au registre population : **1.439** factures ont été payées pour un montant total de : **144.065,00 €**.

Le domicile de secours est l'Etat

Concernant :

- Les personnes étrangères dont la demande d'asile est à l'examen,
- Les personnes étrangères inscrites au registre des étrangers (Citoyens européens, régularisation de séjour pour raison médicale art 9 ter de la loi du 15/12/1980, régularisation de séjour pour raison humanitaire art. 9bis de la loi du 15/12/1980, réfugiés politiques, statut de protection subsidiaire, regroupements familiaux),
- Les personnes étrangères en séjour illégal,
- Personnes de nationalité belge radiées d'office.

→ Elles doivent être affiliées à une mutuelle sinon elles entrent dans le cadre de Médiprima :

326 factures ont été payées pour un montant de **21.240,00 €**.

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

Le Centre prend en charge, sous certaines conditions :

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

Ce qui représente :

- Liège : **603** factures pour un montant de **52.667,00 €**
- Etat : **18** factures (montant repris dans les frais médicaux ETAT)
- TOTAL : **621** factures

Aide médicale et hospitalière – secteur aide médicale

Missions du service

- Examine les demandes d'aides exceptionnelles à la santé transmises par les antennes ;
- Encode les propositions d'aide médicale présentées au Comité Spécial du Service Social ;
- Encode, dans le programme Médiprima, l'avis de compétence du CPAS et la garantie de prise en charge des prestations de soins effectuées ;
- Réceptionne et vérifie les factures relatives à l'aide médicale et pharmaceutique provenant des prestataires de soins ou des bénéficiaires ;
- Enregistre les propositions de paiement des factures qui seront présentées au Comité spécial du service social et assure la récupération, quand il y a lieu, des frais auprès du SPP-IS ;
- Suivant l'accord du Comité, encode les droits constatés pour récupération, dans certains cas, sur l'aide financière du bénéficiaire ;
- S'il y a lieu, récupère auprès des mutuelles, dès l'ouverture des droits, les sommes avancées par notre Centre. Récupération éventuelle également auprès de Fédasil ;
- Crée des droits constatés et récupère la quote-part fixée à charge du bénéficiaire ou du montant des tickets modérateurs payés par notre Centre en avance sur l'aide sociale financière.

Responsable du service

Mme. Rihana HUSSAIN

Activités développées en 2023

Au-delà des missions du service :

- Gestion de différents volets liés à l'évolution de Médiprima ;
- Entrevues régulières avec les services partenaires afin de (re)créer une synergie propice au bon fonctionnement du service.

Statistiques 2023 propres au service

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

6.705 factures ont été payées par notre centre, pour un montant total de 643.930 € (transports ETAT y compris) en ce qui concerne les frais médicaux (y compris ambulatoires), les hospitalisations de

Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de dossiers	1	3	12	7	6	14	30	41	34	46	54
TOTAL	248 dossiers										

Cellule Fraude

Missions du service

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

La Cellule Fraude assure, en outre, le suivi des demandes de renseignements sur les bénéficiaires émanant de l'Auditorat du travail et, conformément au Protocole de collaboration qui a été négocié.

Responsable du service

Mme. Violette GRATIEN

Activités développées en 2023

Des procédures écrites de gestion actualisées ont été mises en place.

Statistiques 2023 propres au service

Types de fraude	Nombre de dossiers	%
C (Cumul)	3	8%
Fraude à la cohabitation (FC)	10	26%
Fraude à l'identité (FI)	0	0%
Fraude à la résidence (FR)	6	16%
Incarcération (I)	0	0%
Activité illicite (AI)	5	13%
Séjour à l'étranger (SE)	6	16%
Travail (T)	8	21%
TOTAL	38	100%
TOTAL DES DOSSIERS	122	

En 2023, la Cellule a répertorié un total de 122 dossiers « fraudes » et a assuré leur suivi émanant de l'Auditorat du travail.

Sur les 122 dossiers « Auditorat » :

- 106 ont été clôturés, au cours de l'année,
- 30 n'ont pas abouti par une éventuelle fraude à l'encontre de notre Centre,
- 38 correspondent aux demandeurs de renseignements par l'Auditorat du travail,
- 16 sont toujours en cours.

Compte tenu du nombre des dossiers « Fraude » répertoriés, en diminution pour l'année 2023 (122 dossiers pour 2023 contre 132 dossiers pour 2022), le montant du préjudice est, quant à lui, sensiblement supérieur (694.731,33€ pour 2023 contre 630.592,50 € pour 2022).

Pour cette même année 2023, il est à noter que les fraudes à la cohabitation, les fraudes à la résidence restent les fraudes les plus importantes avec des montants élevés.

Pour conclure, la collaboration et le climat de confiance instaurés avec l'Auditorat du travail restent essentiels, afin de détecter plus rapidement des fraudes qu'il était difficile d'identifier auparavant.

Contentieux

Missions du service

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

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

De manière générale, le service assure le relais entre, d'une part, les avocats et, d'autre part, les services sociaux et certains services spécifiques.

Une attention particulière est accordée à l'exécution des jugements rendus à travers la rédaction de rapports socio-juridiques adressés aux Antennes.

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

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

Il se charge par ailleurs de la mise en cause des débiteurs alimentaires devant le Tribunal de la famille ainsi que des éventuels recours introduits par ces derniers contre les décisions prises par le CPAS les concernant, en étant, encore une fois, l'intermédiaire privilégié entre les avocats du CPAS et les travailleurs sociaux.

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

Responsable du service

Mme. Violette GRATIEN

Activités développées en 2023

Le service a veillé à relayer à la Direction ainsi qu'aux travailleurs de terrain les enseignements tirés de la jurisprudence.

Le service Contentieux a veillé à optimiser les procédures de travail et les harmoniser.

Le service a également procédé à la numérisation de tous les dossiers. L'objectif « zéro papier » a été atteint, sous réserve de quelques exceptions.

Statistiques 2023 propres au service

Statistiques générales

Libellé	Nombre
Recours introduits par les bénéficiaires	337
Jugements rendus	341
Arrêts rendus	28
Dossiers poursuites au civil	121
Actions reconventionnelles	15
Requêtes en pension alimentaire	1
Saisie-arrest	110
Délégations de sommes	1
Dossiers de plaintes suite à des actes de violence	20
Total	974

Statistiques par instance

En première instance

341 jugements ont été rendus par les différents Tribunaux, 338 ont été rendus par le Tribunal du Travail de Liège et 3 jugements rendus par le Tribunal de Première Instance.

Pour les 341 jugements rendus, 72 jugements ont donné lieu à une réouverture des débats. Pour les 269 jugements restants, on peut compter 125 jugements favorables au CPAS, 144 défavorables.

Concernant les 144 jugements défavorables, le CPAS a formé appel concernant 11 jugements. Les 10 procédures d'appel sont toujours en cours et 1 arrêt rendu défavorable.

D'où les proportions suivantes :

	Nombre de dossiers	%
Favorables	125	46
Défavorables	144	54
Total	269	100

En appel

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

Pour les 28 arrêts rendus, 1 arrêt a donné lieu à une réouverture des débats. Pour les 27 arrêts restants, on peut compter 16 arrêts favorables et 11 défavorables.

Sur les 28 arrêts, 10 requêtes ont été introduites par CPAS et 18 par la partie adverse.

D'où les proportions suivantes :

	Nombre de dossiers	%
Favorables	16	59
Défavorables	11	41
Total	27	100

Poursuites au civil

En première instance

43 jugements rendus, 39 jugements favorables et 3 défavorables et 1 jugement qui réouvre les débats.

Concernant les 3 jugements défavorables, le CPAS a formé appel concernant 1 jugement.

- 91% de jugements favorables
- 9% de jugements défavorables

En appel

5 procédures d'appel ont été introduites, 1 par le CPAS et 4 par les bénéficiaires.

2 arrêts ont été rendus par la Cour du Travail de Liège et 3 dossiers sont toujours en cours. Les deux requêtes ont été introduites par le CPAS. Il y a un arrêt favorable et un arrêt défavorable.

Guichet Accueil des nouvelles demandes

Missions du service

Le Guichet Accueil des nouvelles demandes a pour missions :

- De recevoir toutes les nouvelles demandes des antennes sociales (à l'exception du SADA et de la cellule SDF) afin de leur donner toutes les informations nécessaires sur leurs droits et leurs obligations et d'établir la première analyse de leur(s) demande(s) ;
- De repérer une série d'informations permettant un suivi par la suite (personnes à remettre en ordre de mutuelle, personnes proches de l'emploi, présence d'un ayant-droit dans le ménage, ...) ;
- D'accueillir les nouveaux agents travailleurs sociaux pour une semaine de formation.

Responsable du service

Mme. Christine Lambert

Activités développées en 2023

- Mise en place de procédures pour chaque poste de ce nouveau dispositif qui a débuté le 15 mai 2023 ;
- Accueil des demandeurs ;
- Informations sur leurs droits et obligations ;
- Analyse des nouvelles demandes et des demandes d'informations ;
- Gestion des incompétences territoriales ;
- Orientation des personnes vers le service adéquat ;
- Formation des nouveaux agents.

Statistiques 2023 propres au service (du 15 mai au 31 décembre 2023)

Le service a analysé 3.747 nouvelles demandes dont :

- 3.253 ont été orientées vers les antennes ;
- 306 sont des demandes d'informations ;
- 188 sont des incompétences territoriales.

Département de l'Action sociale et de l'Emploi

Les antennes sociales

Missions des services

La loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 prévoit en son article 1^{er} le droit à l'aide sociale pour chaque citoyen dans le but de lui permettre de mener une conforme à la dignité humaine. C'est ce que s'efforcent de mettre en œuvre les antennes sociales. Implantées dans les quartiers de la Ville de Liège ou antennes spécialisées dans des problématiques particulières (Antenne Jeunes, SADA, Cellule SDF), elles ont pour mission de répondre aux demandes d'aide financière introduite par tout citoyen résidant sur le territoire liégeois ou pour lequel le CPAS de Liège est compétent, et ce dans le respect des lois qui régissent les CPAS.

Si les missions des antennes sont identiques, le quartier qu'elles recouvrent sont plus ou moins étendus ; les dossiers qu'elles doivent traiter peuvent dès lors varier en nombre d'une implantation à l'autre.

Antenne d'Angleur

Responsable du service

Mme. Cristel Gathoye

Statistiques 2023 propres au service

Au cours de cette année 2023, l'antenne a :

- Examiné et instruit 694 nouvelles demandes dont 452 ont fait l'objet d'une admission et 242 d'un refus ;
- Clôturé 559 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1.346 visites à domicile ;
- Effectué 2.136 entretiens au bureau ;
- Géré 1.186 dossiers par mois en moyenne.

Antenne du Laveu

Responsable du service

Mme. Françoise Delvoye

Statistiques 2023 propres au service

Au cours de cette année 2023 l'antenne a :

- Examiné et instruit 749 nouvelles demandes dont 463 ont fait l'objet d'une admission et 286 d'un refus ;
- Clôturé 545 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1.864 visites à domiciles ;
- Effectué 3.248 entretiens au bureau ;

- Géré 1.385 dossiers par mois en moyenne.

Antenne du Nord

Responsable du service

Mme. Françoise Lizein

Statistiques 2023 propres au service

Au cours de cette année 2023 l'antenne a :

- Examiné et instruit 661 nouvelles demandes dont 449 ont fait l'objet d'une admission et 212 d'un refus ;
- Clôturé 345 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1.757 visites à domicile ;
- Reçu 2.834 personnes en entretien ;
- Géré 1.383,08 dossiers par mois en moyenne.

Antenne de Bressoux

Responsable de service

Mme. Sabrina Jeukens

Statistiques 2023 propres au service

Au cours de cette année 2023, l'antenne a :

- Examiné et instruit 914 nouvelles demandes dont 603 ont fait l'objet d'une admission et 311 d'un refus ;
- Clôturé 406 dossiers par un retrait.
-

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1.509 visites à domicile ;
- Effectué 3.622 entretiens au bureau ;
- Géré 1692 dossiers par mois en moyenne.

Antenne de Grivegnée

Responsable de service

Mme. Isabelle Fumarola

Statistiques 2023 propres au service

Au cours de cette année 2023, l'antenne a :

- Examiné 679 demandes dont 258 ont fait l'objet d'un refus ;
- Clôturé 390 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1.301 visites à domicile.
- Effectué 2.480 entretiens ;
- Géré 1.224 dossiers par mois en moyenne.

Antenne d'Outremeuse

Responsable de service

M. Jérôme Schurgers

Statistiques 2023 propres au service

Au cours de cette année 2023, l'antenne a :

- Examiné et instruit 1.216 nouvelles demandes dont 938 ont fait l'objet d'une admission et 278 d'un refus ;
- Clôturé 831 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 2.045 visites à domicile ;
- Effectué 3.695 entretiens ;
- Géré 1.896 dossiers par mois en moyenne.

Antenne de Sainte-Marguerite

Responsable de service

Mme. Vanessa Losavio

Statistiques 2023 propres au service

Au cours de cette année 2023, l'antenne a :

- Examiné et instruit 551 nouvelles demandes dont 328 ont fait l'objet d'une admission et 223 d'un refus ;
- Clôturé 341 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1143 visites à domicile ;
- Effectué 2565 entretiens en présentiel ;
- Géré 1196 dossiers par mois en moyenne.

Antenne jeunes

Missions du service

- Examiner la demande de RIS ou d'ERIS, gérer le dossier social et administratif ;
- Mettre le jeune en projet social et/ou professionnel au travers, notamment, un accompagnement adapté et individualisé en rapport avec le PIIS (Projet Individualisé d'Intégration Sociale) ;
- Assurer un encadrement et un accompagnement adaptés à la réalité psycho-sociale et administrative du jeune ;

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

Responsable du service

Mme. Hélène Degive

Activités développées en 2023

Le service Familles-jeunes

Le service familles-jeunes (SFJ), implanté dans l'antenne jeunes, travaille en lien étroit avec les assistants sociaux qui reçoivent des jeunes (étudiants ou non) de 18 à 25 ans qui ont quitté ou désirent quitter leur milieu familial.

Par divers entretiens individuels ou/et familiaux à domicile ou au bureau, organisés autour du jeune demandeur d'autonomie, ce service tente de comprendre dans l'histoire et dans le parcours de vie de ce jeune et de sa famille, les raisons qui le poussent à quitter ou à vouloir quitter son carcan familial. Parfois, le simple fait de provoquer un espace de rencontre et de dialogue entre le jeune et ses parents, peut faciliter leur communication, leur entente et le dialogue.

Un rapport circonstancié est élaboré par le service à la fin de divers entretiens. Si ce recul nécessaire sur la situation d'un jeune permet d'aider l'assistant social et le comité à prendre une décision la plus « éclairée » possible sur la demande d'autonomie de départ, il permet aussi cet « autre regard » sur le vécu émotionnel et la situation familiale vécue par le jeune. Dans certaines situations plus problématiques, le SFJ avec l'accord de l'assistant social gestionnaire du dossier, reste un lien, un passage entre le jeune et un service propre ou extérieur à notre institution.

En 2023, le service familles-jeunes a travaillé sur 51 dossiers avec une moyenne de 4 à 5 entretiens par situation familiale. Même si le SFJ soumet ses conclusions, la décision d'octroi ou de refus de la demande d'autonomie du jeune reste une décision de l'antenne qui envoie la demande. Le SFJ reste un outil précieux mis à la disposition des assistants sociaux d'antenne.

Projet Ateliers de Pédagogie Personnalisée

Les Ateliers de Pédagogie Personnalisée (APP) se sont poursuivis en 2023 mais restent localisés au sein de l'Antenne Jeunes depuis le déménagement de la Cellule Appui 18-25 le 1^{er} mars 2023.

Le projet propose à des jeunes NEET'S (Not Employment, Not Education, Not Training) qui dépendent du CPAS des apprentissages alternatifs visant une reprise en formation qualifiante, la poursuite des études (obtention CESS) et à terme la réinsertion dans le marché du travail. Dans ce cadre, deux enseignantes ont été mises à disposition du CPAS de Liège pour assurer les cours principaux. Des enseignants volants renforcent l'équipe ponctuellement pour les cours spécifiques.

- Nombre d'inscriptions : 106
- Nombre de suivis : 19
- Nombre d'entrées en formation : 17
- Nombre de participants actifs au 31/12/2023 : 10
- Nombre moyen d'heures de suivi par participants : 9h

Statistiques 2023 propres au service

Au cours de cette année 2023 l'antenne a :

- Examiné et instruit 1.171 nouvelles demandes dont 842 ont fait l'objet d'une admission et 329 d'un refus ;
- Clôturé 695 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1.883 visites à domicile ;
- Reçu 2.391 personnes en entretien ;
- Géré 1.290 dossiers par mois en moyenne.

Service d'accueil des demandeurs d'asile (SADA)

Missions du service

L'action du SADA se focalise sur l'insertion et l'intégration des personnes d'origine étrangère ayant acquis un statut de séjour.

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

En résumé, le SADA :

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

Depuis 2023, la Cellule Ukraine a intégré le SADA. Cette dernière s'occupe principalement des ressortissants ukrainiens sous protection temporaire.

Responsable du service

Mme. Ilda Spahic

Activités développées en 2023

Au cours de l'année 2023, le SADA a poursuivi les activités se rattachant au Plan de cohésion sociale de la Ville de Liège. Ces activités étaient liées à la formation et la mise à l'emploi des jeunes.

Par ailleurs, la Cellule Ukraine a mis en place un suivi plus approfondi des bénéficiaires via un bilan social et un bilan de compétences.

Statistiques 2023 propres au service

Au cours de cette année 2023, l'antenne a :

- Examiné et instruit 1184 nouvelles demandes dont 832 ont fait l'objet d'une admission et 352 d'un refus ;
- Clôturé 450 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 907 visites à domicile ;
- Effectué 3126 entretiens au bureau ;
- Géré 1222 dossiers par mois en moyenne.

Ukraine :

Au cours de cette année 2023, la cellule a :

- Examiné et instruit 283 nouvelles demandes dont 116 ont fait l'objet d'une admission et 157 d'un refus ;
- Clôturé 126 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 168 visites à domicile ;
- Effectué 1907 entretiens au bureau ;
- Géré 403 dossiers par mois en moyenne.

Antenne SDF

Missions du service

La Cellule SDF a spécifiquement pour mission de répondre aux demandes d'aide financière et/ ou médicale introduites par tout citoyen en situation de sans-abrisme sur le territoire liégeois ou pour lequel le CPAS de Liège est compétent.

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

Concrètement, la cellule SDF :

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

Responsables du service

Mme. Laura Pirson de janvier 2023 à mai 2023 ;
Mme. Sonia Cammarata depuis fin mai 2023.

Activités développées en 2023

Durant l'année 2023, l'antenne SDF a maintenu sa stratégie de diminution du nombre de paiements du revenu d'intégration sociale en espèce. A la fin de l'année 2023, le nombre de personnes qui perçoivent leur aide financière en espèce se situe entre 15 et 20. Pour rappel, ce nombre était supérieur à 220 avant ladite opération.

Suite à la nouvelle circulaire du 7 juillet 2023 concernant l'adresse de référence pour les sans-abris, plusieurs réunions de travail avec l'administration communale de Liège ont été entamées et se

poursuivent en 2024. Ces travaux préparatoires 2023 ont permis l'élaboration d'un protocole de collaboration mis en place au 1^{er} février 2024.

Fin d'année 2023, face à l'agressivité croissante du public, un plan d'actions a été arrêté de manière participative avec les agents du service. Diverses actions ont été menées dont, entre autres :

- Un nouveau ROI a été arrêté et affiché,
- Des affiches ont été installées dans la salle d'accueil ainsi que des règlements remis aux bénéficiaires ;
- Des travaux ont été entrepris dans la salle d'attente en vue de l'amélioration de l'accueil du public.

Statistiques 2023 propres au service

Nouvelles demandes

1.551 nouvelles demandes ont été introduites à la cellule SDF en 2023 (aides financières uniquement)

Nombre de personnes bénéficiant d'une aide à la cellule SDF

Au 31 décembre 2023, 706 personnes bénéficiaient d'une aide via la cellule SDF (revenu d'intégration sociale-équivalent du revenu d'intégration sociale - adresse de référence). Parmi elles, 155 personnes bénéficieront uniquement de l'adresse de référence.

Adresses de références

Nombre de personnes inscrites en adresse de référence							
2020		2021		2022		2023	
Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.
768	869	869	661	649	671	692	709

Equipe mobile d'assistants sociaux

Mission du service

L'objectif de cette équipe est de venir en aide aux antennes qui se trouvent en difficulté et ce pour diverses raisons (absences des assistants sociaux, augmentation des nouvelles demandes, nombre important de nouveaux agents à écoler...)

Leurs interventions sont diverses et variées, en fonction de la difficulté particulière rencontrée par l'antenne.

Il s'agit essentiellement de la tenue de permanence, de visite à domicile, de coaching d'un nouvel agent et de son apprentissage (mission reprise par l'équipe des Tuteurs mise en place en 2021), d'aide à l'organisation/ réorganisation d'un agent en difficulté, d'interventions ponctuelles pour un agent présent qui doit suppléer un agent absent, de calcul de ressources, d'analyse de l'échéancier de l'agent absent en vue de faire état des dossiers à traiter et d'en déterminer l'urgence, de trier, classer et traiter les documents de l'agent absent, d'établir des paiements accélérés, de faire des prolongations, de traiter des dossiers devenus inactifs,...

Une collaboration entre l'équipe mobile et l'équipe des Tuteurs s'est mise naturellement en place : elles sont tout à fait complémentaires.

L'équipe mobile est un soutien important aux antennes et constitue un véritable soulagement pour les agents.

Elle démontre toute son efficacité depuis sa mise en place.

Bien que l'agent volant ne soit plus tenu par un échéancier social, il n'en demeure pas moins qu'il doit toujours intervenir en situation d'urgence. Il doit faire preuve de flexibilité, de connaissance élargie pour les antennes spécifiques et d'adaptation aux différentes équipes et modes de fonctionnement.

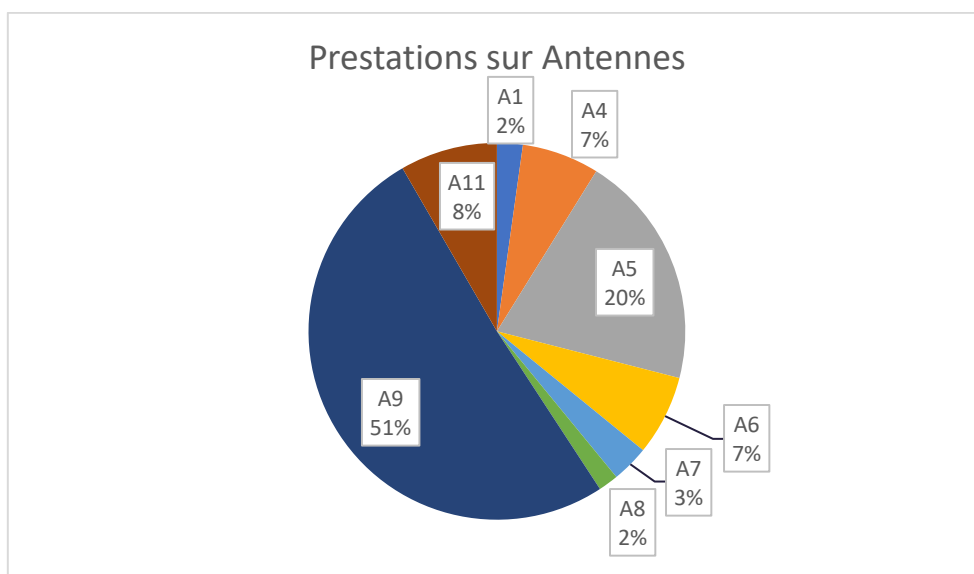
Responsable du service

Mme. Françoise Lizein

Statistiques 2023 propres au service

Sur l'année 2023, l'équipe mobile a pu intervenir sur l'équivalent de 407 jours de présence sur antenne.

Il n'y a pas eu d'intervention particulière en 2023, si ce n'est une intervention longue durée au SADA.



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

Appui 18-25

Mission du service

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

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

- Lever les obstacles et difficultés rencontrés par les étudiants ;
- Lutter contre le décrochage et renforcer l'activation sociale et socio-professionnelle du public jeune NEET (c'est-à-dire les jeunes qui ne sont ni aux études, ni à l'emploi, ni en formation). Ce projet fait l'objet d'un financement européen dans le cadre de la programmation 2021-2027 du Fond Social Européen ;
- Renforcer l'accompagnement des jeunes tout au long de leur recherche active d'emploi ;
- Accompagner les jeunes inscrits en stage d'insertion dans leurs démarches de recherche d'emploi. Cet accompagnement est financé dans le cadre des initiatives locales de collaboration mises en place avec le FOREM.

Responsable du service

Mme. Nadia Thys

Activités développées en 2023

Cellule étudiants

La cellule a poursuivi ses activités et a travaillé en collaboration avec des services internes (Antennes sociales, psychologues de la Cellule Bien-Être, Cellule énergie, éco logement) et les partenaires externes (Centre J, La Mado, Epiarmed, Service Guidance de l'université, le CEAP, CLAJ, BARAKA, ...). L'objectif étant de proposer aux étudiants en difficultés, un accompagnement spécifique afin de pallier les difficultés rencontrées au niveau du parcours scolaire et au-delà afin d'avoir une approche systémique de chaque situation.

Cellule Bien-Être

Depuis le 1^{er} mars 2023, le CPAS de Liège a mis en place une Cellule Bien-être au sein du service Appui 18-25, projet qui a pour objectif de promouvoir le bien-être psychologique des jeunes des CPAS et de lutter contre les souffrances psychologiques résultant de l'isolement social.

Pour réaliser cette mission, 3 psychologues, 4 éducateurs, une assistante sociale ont été engagés afin de proposer :

- Un espace d'écoute ;
- Des consultations psychologiques et un soutien relationnel ;
- Un accompagnement éducatif individuel ;
- Des activités collectives (ateliers, animations, sorties) en vue de lutter contre l'isolement sociale.

Projet Jobpass

Le projet « Jobpass » financé par la Région wallonne au travers de l'appel à projets 2022 de Sortie de la Pauvreté, propose un suivi intensif collectif et individuel de jeunes de 18-25 ans afin de leur permettre de se mobiliser, de donner des outils pratiques pour activer leurs propres ressources et de pouvoir décrocher un emploi au terme de leur suivi.

Les trois accompagnateurs sociaux ont pour missions de :

- Définir avec le jeune son projet et identifier les freins et les besoins ;
- Créer des séances collectives sur des thématiques liées à l'emploi en partenariat avec le milieu associatif et/ou CISP ;
- Identifier les offres d'emploi sous contrat article 60§7 correspondant aux compétences de la personne ;
- Orienter le jeune vers la formation pour augmenter ses compétences.

Projet Jeunes FSE+

Le « projet Jeunes », mis en place dans le cadre de la programmation européenne FSE+ 2021-2027, vise à amener l'ensemble des 18-29 ans, non étudiants, bénéficiaires d'un revenu d'intégration ou d'une aide sociale équivalente au CPAS de Liège, à entamer un parcours d'insertion socioprofessionnelle menant, in fine, à la mise à l'emploi.

L'accompagnement s'organise via :

- Des séances d'information collectives ;
- Un accompagnement individuel en vue de construire avec le jeune son projet professionnel, les actions et les étapes de son parcours et d'identifier les freins à la mise en œuvre de celui-ci ;
- L'organisation d'activités thématiques.

Cette approche personnalisée permet :

- D'établir un projet réaliste avec des activités structurées ;
- De générer une grande réactivité au niveau des opérateurs concernés (internes au CPAS et externes) pour répondre aux besoins des jeunes ;
- D'identifier les autres freins spécifiques (garde d'enfants, logement, ...) et orienter les jeunes vers les services ad hoc du CPAS ou d'autres partenaires ;
- D'évaluer la progression du parcours d'insertion de chacun ;
- De proposer, en fin de parcours d'insertion, une mise à l'emploi.

Projet Accroche Game

Le projet Accroche Game est un projet pilote mis en place sous subside de la Fédération Wallonie-Bruxelles visant la réduction des inégalités sociales et de la lutte contre la pauvreté. Ce projet a pour objectif d'organiser un événement fédérateur avec le public jeunes 18/25 ans et ensuite des ateliers d'insertion sociale autonome. Le projet a été réalisé avec l'aide du Liège Game Lab, un laboratoire autour du jeu-vidéo de l'université de Liège.

Le public est constitué de jeunes de 18 à 25 ans ayant un parcours CPAS et pouvant aider à la mise en place de l'événement/ateliers. Le rôle du Liège Game Lab est d'apporter son expertise, la réflexion nécessaire à la création de l'atelier et la formation des animateurs.

Tout au long de l'année 2023, de nombreux changements ont été opérés tant au niveau de l'équipe que des locaux ce qui a parfois été un frein pour la bonne réalisation des actions.

En septembre 2023, l'équipe entière a été relocalisée au sein d'un même lieu afin de coordonner de manière plus efficace les différentes actions et avoir une meilleure visibilité au niveau du public jeunes.

Cette relocalisation, et le recrutement de nouveaux collaborateurs a permis de stabiliser l'équipe sociale.

Au-delà des actions mises en œuvre, le service collabore avec différents partenaires internes (antenne Jeunes, Réinser) et externes (partenaires du portefeuille de projets FSE+, CISP, asbl art.27, asbl Coup d'envoi, etc) afin d'augmenter l'efficacité des projets menés et répondre de manière plus spécialisée aux besoins rencontrés par les jeunes.

Statistiques 2023 propres au service

Cellule étudiants

- Nombre de dossiers suivis en 2023 : 296 jeunes
- En décembre 2023 : 208 dossiers actifs
- Nombre d'ouverture de dossiers en 2023 : 114 dossiers nouvelles demandes

Cellule Bien-être

A partir du 1^{er} mars 2023 :

- 196 jeunes ont pu bénéficier d'un suivi psychologique ;
- 94 jeunes ont pu bénéficier d'un suivi éducatif ; parmi eux, 41 ont également été accompagnés conjointement avec les psychologues.

FSE

Nombre de jeunes suivis en 2023 dans le cadre du projet FSE+ : 188 dossiers actifs

Accroche Game

- Nombre de sessions : 16
- Nombre de jeunes vus : 18
- Nombre de participants : 17

JobPASS

Au 03/04/2024, il y a 149 dossiers de suivis de jeunes dont :

- 86 dossiers actifs
- 17 mises à l'emploi
- 29 en formation
- 5 en cours
- 24 clôturés

Les services d'insertion sociale

Missions

Dans le cadre du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (art. 48 à 65 relatifs aux Services agréés d'Insertion Sociale), les SIS mettent en place des actions collectives ou communautaires par le biais d'un travail de groupe mobilisant les ressources tant individuelles que collectives.

Plus spécifiquement, les activités développées visent à

- Rompre l'isolement social ;
- Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle ;
- Promouvoir la reconnaissance sociale ;
- Améliorer le bien-être et la qualité de la vie ;
- Favoriser l'autonomie.

Responsable des SIS

Mme. Stéphanie Quoidbach

SIS – La Ferme de la Vache

Activités développées en 2023

La logique d'intervention du SIS s'articule autour de 2 axes : l'axe collectif et l'axe individuel.

L'axe collectif se traduit sous forme d'ateliers :

En 2023, la Ferme de la Vache a proposé 3 ateliers différents : jardin, découvertes et cuisine.

Pour le suivi individuel, deux aspects sont travaillés :

- L'accompagnement psycho-social « classique » orienté sur la résolution de problèmes qui relèvent de la vie courante. Dans cet objectif, des contacts sont régulièrement mis en place avec les autres services du CPAS ainsi que des services extérieurs.
- Le projet d'insertion sociale qui tient compte de la demande du participant, de ses freins et de ses ressources.

Parmi les activités spécifiques organisées en 2023

- Maintien du partenariat avec la Maison de l'Alimentation saine et Durable (MADIL) ; diverses animations en collaboration sur le thème de l'alimentation durable et inclusive pour le public SIS.
 - o Deux animations ont été proposées à la Ferme sur la conserverie et sur les tapenades ;
 - o Participation à la journée de l'Alimentation organisée par la Madil.
- Reprise des activités entre les 3 SIS : barbecue et excursion à la mer durant les vacances d'été ;
- Reprise des activités exceptionnelles pour les participants de la FDLV :
 - o Pour les participants de l'atelier jardin : visite des jardins japonais à Hasselt et journée à Mehagne ;
 - o Pour tous les participants : repas de fin d'année ;
 - o Pour les participants à l'atelier cuisine : repas préparé dans une structure de formation en Horeca.

Projet FSE+ Santé mentale et insertion

Les 3 SIS proposent dans le cadre du projet « Santé Mentale et Insertion + » financé par le Fond Social Européen (FSE+) trois ateliers spécifiques « Vis-à-vis+ » - « Ose+ » et « click+ » ainsi qu'un accompagnement psychologique individuel.

Au travers de ces activités spécifiques, le projet a pour objectif de travailler les freins, les difficultés et les potentiels des bénéficiaires des SIS rencontrant des fragilités psychologiques, en vue de leur permettre de reprendre confiance en eux pour s'ancrer dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle.

Remobiliser ces personnes en vue de leur permettre d'avancer pas à pas dans ce parcours et de leur donner les outils, aides et soutiens nécessaires pour le faire durablement.

Ce projet vise donc à favoriser, in fine, l'insertion sociale et socioprofessionnelle des personnes à la santé mentale plus fragile, au terme de l'accompagnement mis en place. L'équipe FSE+ « Santé Mentale et Insertion » situé à la Maison de la Citoyenneté est composée de :

- Deux psychologues ;
- Une assistante sociale ;
- Un animateur.

Animations pour enfants

Le SIS a répondu à la demande de diverses animations « Nature et respect de l'environnement » en mettant à disposition de la Madil, le site de la Ferme de la Vache.

Economie sociale

Les activités du magasin « Oh près de la vache » ont été poursuivies.

Les livraisons des plats et produits cuisinés dans toutes les antennes du CPAS de Liège ont été effectuées. Des commandes de sandwiches et/ou desserts ont été effectuées dans le cadre des journées Job Day et la journée des artistes. Une collaboration hebdomadaire avec la Régie de quartier a été mise en place pour la période hivernale via la confection de soupe.

Le partenariat effectué avec la Ville de Liège concernant le marché court-circuit a été pérennisé. Un stand de la Ferme y est tenu à plusieurs reprises. Les produits transformés et les plantes cultivées sur le site maraîcher y ont été vendus.

La Ferme a participé à la fête de quartier de Bressoux et Sainte-Marguerite mais également au Festival Nourrir Liège et à la journée Internationale de l'Alimentation Saine et Durable pour tous.

La confection et livraison des paniers de Noël a été maintenue et renforcée en termes de nombre de commandes. Une entreprise extérieure a également sollicité le service.

Visites/accueil de services :

Pour relancer l'activité et la visibilité des SIS, la Ferme est allée à la rencontre des antennes afin de présenter les services et les ateliers aux assistants sociaux, qui sont les premiers intervenants à orienter des participants.

La Ferme a également mis en place des séances d'informations collectives mensuelles au sein des SIS.

Statistiques 2023 propres au service

Au total, 71 personnes ont fréquenté le service en 2023 :

- 53 ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service (dont deux personnes suivies par la Maison carrefour) ;
- 18 ont bénéficié d'un entretien social au minimum.

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS dont 33 orientées par les antennes, 3 par Cap Insertion, 5 par Réinser, 3 par la Dynamisation.

Deux personnes ont été orientées par des services extérieurs et 6 sont venues de leur propre initiative. Une personne a été orientée par un SIS.

Situation au 31/12/2023 :

- 26 personnes poursuivent leur parcours
- 27 personnes ont terminé leur parcours dont :
 - o 12 sont en « sortie positive », c-à-d l'aboutissement d'un projet
 - o 5 ont commencé une formation
 - o 2 ont trouvé un emploi
 - o 4 ont été orientées vers un autre service SIS du CPAS
 - o 1 a été orientée vers un accompagnement (service extérieur)
 - o 3 personnes ont été réorientées.

Parmi les 53 personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement, 36 sont des hommes et 17 des femmes.

Nationalité	Revenus
Belge : 41	Bénéficiaire RIS : 51
U.E : 7	Sans revenus : 1
Hors UE : 5	Allocations de mutuelle : 1

SIS – La Maison Carrefour

Activités développées en 2023

La Maison carrefour (MCA) est un service qui favorise l'intégration des personnes en vue d'effectuer un premier pas vers un parcours d'insertion sociale ou socioprofessionnelle.

La logique d'intervention du SIS s'articule autour de 2 axes : l'axe collectif et l'axe individuel.

L'axe collectif se traduit sous forme d'ateliers : Aquagym, Sport-santé, Cuisine, Parentalité, Jeux Vidéo et Bien-être/santé.

L'atelier « Parentalité » a été lancé en mars 2023 après trois mois de travail par l'équipe éducative.

Depuis août 2023, l'atelier « expression » n'est plus proposé.

En octobre 2023, un nouvel atelier « Jeux Vidéo » a été mis en place.

Pour le suivi individuel, deux aspects sont travaillés :

- L'accompagnement psycho-social « classique » orienté sur la résolution de problèmes qui relèvent de la vie courante. Dans cet objectif, des contacts sont régulièrement mis en place avec les autres services du CPAS.
- Le projet d'insertion sociale qui tient compte de la demande du participant, de ses freins et de ses ressources.

Parmi les activités spécifiques organisées en 2023, mentionnons

- Participation à la Fête de la Soupe ;
- Participation à la Fête de quartier ;
- Participation à une marche de type randonnée au Signal de Botrange ;
- Participation au salon Eco-Logis ;
- Participation à des activités organisées par l'Acacia (CISP) ;
- Participation au Salon sur son 31
- Participation à la journée de l'alimentation ;
- Excursion à la mer ;
- Sortie au ciné-débat ;
- Participation à la Fête d'Halloween.

Ces activités ont en partie été mises en place dans le cadre des partenariats avec le Collectif autour de l'Etang, la Madil, Calif, l'Asbl « Coup d'envoi », l'Asbl « Art.23 », ...

Activités de l'école de devoirs :

L'Ecole de devoirs a été reconnue par l'ONE en septembre 2018. L'aide aux devoirs est organisée à raison de 3 séances de 2h15 par semaine et fonctionne grâce à l'intervention de 6 volontaires.

Des activités parascolaires sont également proposées les mercredis après-midi telles que le bowling, la patinoire de Liège, les visites de musées, ...

Des stages durant les vacances scolaires ont pu être réorganisés. Au printemps 2023, un stage a été proposé sur le thème du « théâtre » (Créer un personnage, interaction entre les personnages, raconter une histoire et la visite du théâtre de Liège).

Statistiques 2023 propres au service

Au total, 160 personnes ont fréquenté le service en 2023 :

- 88 ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service (dont 7 personnes suivies par la FDLV et 15 par la MCI) ;
- 72 ont bénéficié d'un entretien social au minimum.

Sur les 88 personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement, 18 sont des hommes et 70 des femmes. La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS (Antennes Sociales, Cap Insertion, Dynamisation, ...).

Sur les 88 personnes,

- 59 personnes poursuivent actuellement leur parcours d'insertion au sein du service.
- 14 personnes ont terminé leur parcours d'insertion sociale et sont en « sortie positive », soit l'aboutissement d'un projet :
 - 12 ont commencé une formation
 - 2 ont trouvé un emploi.

Nationalité	Revenus
Belge : 85	Bénéficiaire RIS : 87
U.E : 0	Allocations de Chômage : 0
Hors UE : 3	Autres : 1

Concernant l'école de devoirs, elle a accueilli 28 enfants durant l'année scolaire 2023-2024.

SIS – La Maison de la Citoyenneté

Activités développées en 2023

La Maison de la Citoyenneté est un service qui favorise l'intégration des personnes en vue d'effectuer un premier pas vers un parcours d'insertion sociale ou socioprofessionnelle.

La logique d'intervention du SIS s'articule autour de 2 axes : l'axe collectif et l'axe individuel.

L'axe collectif se traduit sous forme d'ateliers : jeux de société, couture (niveau 1, 2 et 3), un temps pour soi et aquagym.

Au vu de son succès, un 4^{ième} atelier couture débutera dans le courant de l'année 2024.

Il est à noter que l'atelier gym douce et l'atelier marche et santé ont été supprimés par manque de participants.

Pour le suivi individuel, deux aspects sont travaillés :

- L'accompagnement psycho-social « classique » orienté sur la résolution de problèmes qui relèvent de la vie courante. Dans cet objectif, des contacts sont régulièrement mis en place avec les autres services du CPAS.
- Le projet d'insertion sociale qui tient compte de la demande du participant, de ses freins et de ses ressources.

Parmi les activités spécifiques organisées en 2023, il est à noter :

- Participation au Marché du Tissus de Maastricht ;
- Participation à une exposition sur la mode à Bruxelles ;
- Sortie à Wégimont ;
- Participation à une marche de type randonnée au Signal de Botrange ;
- Participation à la Fête de quartier St Marguerite ;
- Participation au salon Eco-Logis ;
- Participation à des activités organisées par l'Acacia (CISP) ;
- Participation au Salon sur son 31 ;
- Participation à la journée de l'alimentation ;
- Marche et visite du Standard de Liège ;
- Excursion à la mer ;
- Sortie au ciné-débat ;
- Une représentation théâtrale avec nos participants.

Ces activités ont pu être mises en place en partie grâce à aux partenariats avec la Coordination de Sainte Marguerite, la Madil, Calif, Asbl « Coup d'envoi », Asbl « Art.23 », Théâtre de Liège, ...

Statistiques 2023 propres au service

Au total, 109 personnes ont fréquenté le service en 2023 :

- 83 ont bénéficié d'un accompagnement social et d'heures d'ateliers au sein du service (dont 12 personnes suivies par la MCA et 1 personne par la FDLV) ;
- 2 ont bénéficié d'un accompagnement avec période d'essai mais n'ont pas signé de contrat ;
- 24 ont bénéficié d'un entretien social au minimum ;
- 4 n'ont jamais donné suite à leur demande.

Parmi les 83 personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement, 16 sont des hommes et 67 des femmes. La plupart a été orientée par différents services du CPAS (Antennes Sociales, Cap Insertion, Dynamisation, ...).

Situation au 31/12/2023 :

Sur les 83 personnes, 36 personnes poursuivent leur parcours d'insertion au sein du service et 16 personnes ont terminé leur parcours et sont en « sortie positive » soit l'aboutissement d'un projet :

- 8 ont commencé une formation
- 6 ont été orientées vers d'autres services
- 2 ont trouvé un emploi.

Nationalité	Revenus
Belge : 79	Bénéficiaire RIS : 82
U.E : 1	Sans revenus : 1
Hors UE : 3	Allocations de Chômage : 0

L'Échelle des mots

Missions du service

Dans le cadre du Fonds européen FAMI, le CPAS développe le projet « Mod'actions » qui vise l'activation sociale des ressortissants des pays tiers à travers un bilan d'orientation, des modules d'activation et un suivi social pour préparer les personnes à acquérir les compétences sociales nécessaires à la poursuite de leurs parcours.

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

Est également mis sur pied un programme d'activités socioculturelles afin d'améliorer la connaissance de la société d'accueil. Des sorties culturelles sont organisées en vue d'aborder une série de repères historiques, géographiques, institutionnels, culturels ...

Responsable du service

M. Ibrahim Aguelmin

Activités développées en 2023

Le projet « Mod'actions » est organisé en différentes étapes :

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

La porte d'entrée dans le projet :

Les bilans d'orientation sont établis par l'agente référente du projet Mod'Actions qui rencontre le bénéficiaire afin d'établir un état des lieux du parcours de vie (acquis, freins, difficultés du passé - présent - avenir), avec un interprète si nécessaire. Au terme du bilan, une orientation est proposée vers les modules collectifs du projet Mod'actions ou vers les services compétents en fonction de la situation, des problèmes identifiés et des objectifs poursuivis.

L'approche collective :

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

4 groupes ont été définis : un groupe constitué de personnes sachant peu ou pas parler le français (Groupes Débutant D), un deuxième groupe organisé pour aborder avec les participants la confiance en soi via différentes techniques artistiques (Groupe CRÉA), un troisième qui a pour but de sensibiliser/initier à l'utilisation de l'outil informatique et un dernier groupe (Réalisation de projet) pour accompagner dans la réflexion et la construction d'un projet personnel.

Les différentes thématiques abordées sont les suivantes :

- Groupes Débutant « D » : travailler les compétences linguistiques : « la présentation », « parler de soi » et « l'ancrage dans le quotidien » ; 3x par semaine
- Groupe Créativité : répondre aux besoins spécifiques de confiance en soi en utilisant des supports créatifs ; 2x par semaine
- Groupe Informatique : apprendre les fonctionnalités de base sur l'ordinateur, effectuer/échanger/communiquer sur internet, créer des documents avec un traitement de texte et préparation au permis théorique. 2x par semaine
- Groupe Réalisation de projet : prendre le temps d'analyser son parcours et de développer un projet individuel. 2x par semaine

L'approche individuelle :

Les entretiens individuels cernent les freins et obstacles, les attentes et les motivations des participants. Le service apporte un soutien dans les démarches administratives en complétant des documents, en aidant à la constitution d'un dossier, en rédigeant des courriers, en apportant un appui à la compréhension du langage administratif et en mettant en relation avec des personnes référentes.

Les visites culturelles :

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

Ces activités sont les suivantes :

- Visite du Parlement fédéral ;
- Visite du centre historique de Liège ;
- Visite des musées des Sciences, de la Vie wallonne, Boverie et Cité miroir ;
- Découverte de la bibliothèque provinciale B3 ;

- Participation à une activité Cinéma aux Grignoux.

Statistiques 2023 propres au service

Pour l'année 2023, 171 entretiens ont été réalisés et 96 personnes ont bénéficié d'un bilan. 130 personnes ont suivi les modules d'activation (certains stagiaires ont cumulé plusieurs modules).

- Module D : 60 participants
- Module Créa : 28 participants
- Module Informatique : 23 participants
- Module Réalisation de projet : 19 participants

CAP Insertion

Missions du service

Le service a pour mission de réaliser les bilans préalables aux PIIS et les PIIS pour tous les nouveaux bénéficiaires du CPAS de Liège.

Responsable du service

Mme. Vinciane Andrysiak

Activités développées en 2023

Le projet individualisé d'intégration sociale PIIS est un outil permettant d'accompagner activement le bénéficiaire vers l'autonomie et l'intégration sociale mais aussi vers l'insertion professionnelle et l'emploi. Le PIIS est un contrat établi d'un commun accord entre le bénéficiaire et le travailleur social et implique à la fois des obligations et des engagements mutuels. Il a pour but de définir un projet qui réponde au mieux aux attentes de la personne en tenant compte de ses compétences, aptitudes et besoins pour, in fine, l'amener vers une insertion professionnelle.

Le bilan préalable au PIIS met en lumière tous les éléments pertinents de la situation de la personne utiles à l'élaboration du PIIS. Pour ce faire, un entretien avec le bénéficiaire est réalisé par le travailleur social afin de récolter toutes les informations nécessaires à sa rédaction.

Le bilan permet de déterminer avec la personne ses priorités, ses besoins, ses compétences et ses freins pour que le projet mis en place dans le PIIS soit le plus réaliste possible et que les objectifs à atteindre soient réalisables. Le travailleur social de Cap Insertion établit l'anamnèse de la situation avec l'aide du bénéficiaire et de l'assistant social gestionnaire du dossier afin de lister les différentes actions à accomplir par le bénéficiaire pour atteindre les objectifs fixés. Le travailleur social détermine les moyens nécessaires à la réalisation du plan d'action afin d'accompagner au mieux la personne dans ses démarches.

A l'issue du bilan, une ou plusieurs orientations vers les services internes ou/et externes au CPAS sont proposées en tenant compte des atouts et des freins identifiés lors du bilan. En interne, CAPI travaille en étroite collaboration avec Réinser, l'Echelle des mots, la Dynamisation, les SIS et le Relais santé voire avec d'autres services s'il échet.

Le plan d'actions établi à l'issue du bilan est ensuite repris dans le PIIS par le biais d'actions concrètes à réaliser.

Un second entretien est ensuite programmé pour la relecture, les questions éventuelles et signature du PIIS.

Depuis le 1^{er} octobre 2023, faisant suite à la circulaire du 10 juillet 2023 remplaçant la circulaire relative à la loi du 18 mai 2022 visant à favoriser l'intégration des personnes bénéficiant de la protection temporaire, les personnes percevant de l'ERI en qualité de bénéficiaire de la protection

temporaire (Ukrainiens) ont également été reçues par Cap Insertion pour la réalisation d'un bilan et d'un PIIS.

Statistiques 2023 propres au service

En 2023, Cap Insertion a reçu 2333 orientations d'antennes et a réalisé 1711 PIIS, 597 transmis de fin d'intervention et 25 équités.

Au niveau des tranches d'âge cela représente 13,7% de 18-25 ans ; 37,7% de 26-35 ans ; 25,8% de 36-45 ans ; 14,1% de 46-55 ans ; 7,3% de 56-65 ans et 1,5% de 66-75 ans.

Les freins les plus souvent identifiés par Cap Insertion lors de la réalisation des PIIS sont essentiellement la maîtrise du français (30%), le manque de compétences professionnelles (28,9%), l'inactivité (26%) et les problèmes de santé (18,7%). Les problèmes liés au logement (10,5%), à la santé mentale (10,8%) et les dettes (13%) sont également des freins souvent rencontrés parmi les bénéficiaires ayant fréquenté le service.

Pour tous les freins identifiés, des orientations ont été proposées vers les services internes et externes au CPAS de Liège.

En interne, 473 personnes ont été orientées à Réinser, 54 personnes à la Dynamisation, 41 personnes dans les SIS, 145 personnes à l'Echelle des mots, 70 personnes à la Médiation de dettes et 144 personnes vers leur assistante sociale gestionnaire pour des problèmes administratifs.

En externe, 168 personnes ont été orientées vers des formations qualifiantes, 697 personnes vers des préformations et 205 personnes vers des cours de français.

Dynamisation

Missions du service

Le service a pour mission de mobiliser le bénéficiaire, de l'amener à définir un projet d'insertion socioprofessionnelle de manière réaliste en tenant compte du triangle « compétences /freins /désirs » et de l'accompagner dans la concrétisation de celui-ci, avec des suivis individuels et des ateliers collectifs.

Ce service s'adresse exclusivement aux personnes émargeant au CPAS de Liège et fragilisées dans leur parcours de vie mais pour lesquelles travailler un projet d'insertion est envisageable.

L'objectif pour le stagiaire est de s'engager pendant les 6 semaines du module pour se tester et améliorer l'acquisition des compétences de base ou soft skills afin de les rapprocher davantage de la formation et de l'emploi. Le service veille à briser l'isolement social en formant des groupes fixes, en renforçant l'accompagnement en amont de l'insertion socio-professionnelle tout en construisant un projet répondant au besoin du stagiaire.

Responsable du service

Mme. Valérie Ledent

Activités développées en 2023

Le projet « PROACTION », financé par le FSE, a été poursuivi. Ce dernier mêle une approche tant individuelle que collective.

Nos activités ont été structurées autour de ces deux axes prioritaires :

- **Des ateliers collectifs** visant l'apprentissage de soft skills en vue de travailler la préparation à la vie professionnelle par différentes thématiques (mobilité, rédaction de CV, préparation à des entretiens d'embauche, inclusion numérique...)

5 ateliers sont proposés : 1° un atelier de compétences sociales 2° un atelier d'inclusion numérique 3° un atelier corporel 4° un atelier vie quotidienne 5° un atelier remédiation.

- Un **accompagnement individuel** pour travailler le projet d'insertion socioprofessionnel de la personne ainsi qu'un travail sur les freins éventuels : gardes d'enfants, logements, etc... avec un bilan final transmis au stagiaire et à son assistant social d'antenne pour permettre de déterminer l'étape suivante pour la poursuite du projet individuel.

Statistiques 2023 propres au service

A l'issue l'année 2023 :

Sur les 167 personnes reçues en 2023 réparties au sein des 6 modules, 22 d'entre elles sont encore en activité pour l'année 2024.

Parmi les 145 bénéficiaires qui ont terminé leur parcours « Proaction » :

- 5 personnes ont trouvé un emploi salarié ou indépendant à la sortie du module,
- 45 personnes ont été orientées vers le service d'insertion et de mise à l'emploi, Réinser afin d'obtenir un emploi sous contrat article 60 §7,
- 63 personnes ont été orientées vers une formation.

68 femmes, 97 hommes et 2 personnes non binaires ont été reçues par le service.

Un bon taux de réussite à l'issue des modules avec 78 % de sorties positives, vers l'emploi et la formation.

Réinser

Missions du service

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

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

- L'accompagnement à la recherche de formation et à la recherche active d'emploi ;
- Le suivi des personnes en formation ;
- Le suivi, tant professionnel que social, pendant l'emploi (Article 60 §7, art 61, PFI et SINE) ;
- L'encodage des différents subsides et des différents paiement dû aux employeurs et aux travailleurs.

RÉINSER coordonne en moyenne la gestion de 521 postes de travail sous contrat article 60 §7 du CPAS de Liège. Les personnes sous article 60§7 sont engagées dans les services du CPAS de Liège ou sont mises à disposition d'utilisateurs externes (hôpitaux, administrations, asbl, privé...) avec qui le CPAS partage des valeurs communes comme le droit à la dignité humaine et le droit à l'intégration sociale.

Responsable de service

Mme. Laurence D'Alpaos

Activités développées en 2023

Dans le cadre du projet « Coaching emploi formation » financé par le Fonds social européen FSE+, Réinser a développé cinq actions spécifiques :

- La réalisation d'un bilan socioprofessionnel complet pour toute personne souhaitant entamer une recherche de formation ou d'emploi ;
- Le développement d'un pôle formation qui vise à accompagner les bénéficiaires dans leur recherche de formation et permet également de bénéficier d'un suivi social durant la formation ;
- Le développement d'un pôle de jobcoaching dédié à l'accompagnement intensif des personnes dans leur recherche d'emploi (individuel et collectif) ;
- L'organisation de jobdays ou bourse à l'emploi dédiés à des domaines d'activités spécifiques (secteur du nettoyage, de l'horeca et des métiers du bâtiment) et de Formadays (ou bourse à la formation) en collaboration avec les CISP de la région liégeoise ;
- L'organisation d'un speed jobbing « balayeur » en vue d'identifier rapidement des candidats à l'emploi dans le cadre d'un partenariat avec la Ville de Liège ;
- L'organisation d'intervisions pendant les trois premiers mois de fonction des personnes engagées sous contrat article 60 §7 afin de leur permettre d'aborder en groupe les difficultés rencontrées dans leur nouvel emploi et d'identifier ensemble des solutions. Ces séances collectives permettent également à chaque groupe de bénéficier d'informations utiles liées au monde du travail.

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

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

Pour les personnes qui s'installent comme indépendants, des conventions ont été établies avec Crédal, Job'in et Microstart afin de mettre en place un suivi optimal des travailleurs indépendants tout au long de la mise en œuvre de leur projet d'entrepreneuriat.

La mise à disposition de travailleurs sous contrat article 60 §7 dans le secteur privé a été poursuivie.

Il est à noter que le service Réinsérer travaille en étroite collaboration avec le service du personnel notamment dans le cadre des séances collectives d'engagement ou dans la gestion « RH » des personnes engagées sous contrat article 60 §7.

Statistiques 2023 propres au service

- 557 personnes suivies au pôle accompagnement
- 392 personnes suivies au pôle formation
- 1.003 personnes suivies par la mise à l'emploi
 - * 837 sous contrat article 60 §7 dont 395 nouveaux engagements ;
 - * 166 sous contrat article 61 dont 62 nouveaux engagements.
- 5 indépendants en « couveuse »
- 54 contrats PFI
- 241 suivis d'emplois trouvés

La moyenne mensuelle de postes sous contrat article 60§7 occupés en 2023 est de 431.

La psychologue du service a effectué 465 heures de coaching individuel qui consiste tant à de l'accompagnement sur mesure à la recherche d'emploi, le plus souvent de profils atypiques, qu'à des suivis de détermination et d'aide à la levée de freins préalables ou pendant l'emploi sous contrat article 60 §7 ainsi qu'à des interventions et suivis purement psychologiques de bénéficiaires en détresse ou décompensation, préalablement ou pendant l'emploi.

Depuis le 16 octobre 2023, elle anime également un module « communication et compétences sociales » à raison d'1x/semaine.

Service ELIS

Missions du service

Service IDESS :

ELIS propose via son agrément IDESS (Initiative de Développement de l'Emploi dans le secteur des Services de proximité à finalité Sociale), trois secteurs d'activités : Brico-dépannage, jardinage et transport social.

Service aide-ménagères :

ELIS propose également, hors IDESS, un service d'aide-ménagères qui poursuit les objectifs suivants :

- Permettre aux bénéficiaires de garder un logement décent et de qualité ;
- Contribuer au maintien à domicile des personnes en difficulté en collaboration avec d'autres intervenants de première ligne comme les services d'aide-familiales.

Responsable de service

M. Samuel Beckers

Activités développées en 2023

Services agréés IDESS

Les **aides techniques** réalisent divers petits travaux de brico-dépannage chez les particuliers domiciliés sur le territoire liégeois. Deux équipes techniques sont présentes pour répondre aux nombreuses demandes.

Pendant la période hivernale, les trois équipes jardin étant en stand-by, elles renforcent les deux équipes brico-dépannage.

A l'instar de 2022, des synergies sont régulières avec des partenaires comme la Maison Liégeoise (Société de Logement de Service Public) et le service de maintien à domicile de chez ISOSL (Intercommunale liégeoise).

Pour le **secteur des jardins**, le nombre de bénéficiaires a augmenté au cours de cette année 2023.

Outre les demandes de particuliers, au cours de cette année 2023, le service a été sollicité par une asbl pour effectuer des travaux de jardinage. Cette nouvelle collaboration pourrait avoir une influence positive auprès de ces petites structures associatives auprès desquelles l'IDESS pourrait intervenir. La plupart des asbl ignorent qu'elles peuvent faire appel à une IDESS pour des travaux de brico-dépannage intérieur et de jardinage.

En 2024, le service visera à amplifier la communication sur l'IDESS afin de se faire connaître davantage auprès des petites asbl du territoire liégeois.

Le secteur du **transport social** a également entamé de nouvelles collaborations avec plusieurs Maisons médicales et maintenu les anciennes collaborations déjà initiées les années précédentes comme celles avec le service de maintien à domicile d'ISOSL et FEDASIL.

Au cours de cette année 2023, un véhicule trop vétuste a dû être déclassé, qui plus est le véhicule PMR. Dès lors, dans l'attente de son remplacement, le service a dû faire ses transports sociaux avec uniquement deux véhicules sur trois et a orienté les personnes à mobilité réduite vers d'autres structures pour leur assurer leur transport.

Ce véhicule en moins dans le charroi des transporteurs a eu pour conséquence de faire diminuer le nombre de transports et par incidence les recettes.

Dans le courant du deuxième semestre 2023 le service a bénéficié du remplacement de deux de ses véhicules de transport social.

Chiffre d'affaire et nombre de clients par activité IDESS :

Libellé	Brico-dépannage	Jardinage	Transport social
Chiffre d'affaires	48.308,44 € (2023) -3,5%	44.110,05 € (2023) +6%	27.053,01 € (2023) -11%
	50.081,11 € (2022)	41.626,86 € (2022)	30.374,86 € (2022)
	39.366,19 € (2021)	40.727,54 € (2021)	39.860,33 € (2021)
	32.011,80 € (2020)	28.216,19 € (2020)	20.214,01 € (2020)
Nombre de clients	273 (2023) -13%	268 (2023) +37%	196 (2023) -3 %
	313 (2022)	168 (2022)	202 (2022)
	323 (2021)	166 (2021)	222 (2021)
	245 (2020)	172 (2020)	232 (2020)

Durant l'année 2023, les activités IDESS ont accueilli 19 personnes sous contrat article 60 §7 dont 11 aide-techniciens et 8 transporteurs sociaux. De ces 19 agents article 60§7, 8 sont encore sous contrat à l'entame de 2023. De nouveaux candidats sont en cours de recrutement via le service Réinser pour de nouvelles entrées prévues lors du premier trimestre 2024.

Au niveau secteur brico-dépannage, malgré un chiffre d'affaires fort proche de l'année précédente, le nombre de clients a diminué de 13%. Cette différence, sans incidence significative sur les recettes, peut s'expliquer par une durée plus importante de certaines interventions chez le même client.

A contrario, dans le secteur du jardinage, pour un chiffre d'affaires quasi identique également par rapport à 2022 (augmentation de 6%), le nombre de clients différents a augmenté de 37%. Ceci s'explique par la volonté du service de répondre favorablement à toutes les nouvelles demandes qui parvenaient au service. Cet objectif a été atteint sans pénaliser les anciens clients habitués aux passages réguliers des équipes de jardiniers.

Service Aide-ménagères

En 2023, 14 aide-ménagères sous contrat article 60 §7 ont travaillé dans le service.

Chiffre d'affaire et nombre de clients pour l'activité aide-ménagères :

Libellés	Aide-ménagères
Chiffre d'affaires	25.458,91 € (2023) -31%
	37.085,44 € (2022) -15%
	43.794,65 € (2021)
Nombre de clients	103 (2023) -21%
	131 (2022)

Au cours de cette année 2023, 103 clients ont bénéficié du service (diminution de 21% par rapport à 2022) dont 52 nouveaux bénéficiaires.

Projet MIRIAM

Missions du service

MIRIAM est un programme s'adressant aux mères isolées vivant en situation de pauvreté.

La méthodologie MIRIAM repose sur deux axes : un accompagnement collectif intensif qui privilégie l'aspect social et un accompagnement individuel intensif personnalisé et axé sur les demandes de la participante.

Le suivi individuel permet d'analyser ensemble (participante et case manager) la situation et chercher des solutions tandis que les rencontres collectives permettent les échanges pour rompre l'isolement, renforcer la position sociale des participantes et développer leur connaissance du réseau associatif.

La méthodologie implique une interaction systématique entre ces deux types d'accompagnement, ce qui se passe lors des réunions en groupe peut donner lieu à une intervention individuel et inversement.

La mission du service vise à renforcer l'empowerment de femmes monoparentales usagères du CPAS, à briser leur isolement social et à réduire la pauvreté, avec une attention particulière pour leur intégration socio-professionnelle.

Objectifs liés au programme MIRIAM :

- Promouvoir la reconnaissance sociale ;
- Rétablir des liens sociaux ;
- Briser l'isolement ;
- Favoriser les aptitudes/ habilités sociales ;
- Diminuer les freins liés à l'insertion socio-professionnel ;
- Valoriser et développer les compétences et les savoirs ;
- Encourager l'autonomie ;
- Encourager une dynamique positive dans le groupe ;
- Accroître les connaissances du réseau associatif Liégeois.

Responsable du service

Mme. Delphine Nuda

Activités développées en 2023

Les activités mises en place se sont articulées autour de la clôture des premiers groupes participants au projet MIRIAM et la constitution des nouveaux groupes.

Le suivi des participantes au programme MIRIAM est axé autour d'un accompagnement individuel et collectif intensif.

Pour l'axe du suivi individuel intensif :

- Accompagnement psycho-social articulé autour du renforcement de la confiance en soi et de la recherche de leviers en vue de résoudre les freins rencontrés dans plusieurs domaines de vies.
- Préparer les participantes des groupes 2022-2023 à la clôture du suivi MIRIAM et organiser une orientation vers un service interne ou externe dans le respect du rythme des participantes.
- Entretiens individuels en vue de la constitution des nouveaux groupes.

- Identification des freins individuels des nouvelles participantes et orientation ciblée vers les services internes ou externes au CPAS.

Pour l'axe du suivi collectif intensif :

- Organisation d'animations en lien avec différentes thématiques et domaines de vies (logement, santé, bien-être, insertion socioprofessionnelle, gestion financière).
- Excursion à la mer du Nord avec toutes les participantes au programme MIRIAM ainsi que leurs enfants.
- Sorties parents-enfants au théâtre de marionnettes du musée de la Vie Wallonne et au Préhistomuséum en collaboration avec l'Asbl art.27.
- La mise en place d'animations informelles ayant pour objectif le renforcement du lien social via le partage de vécu et d'expériences et favorisant le soutien psychologique.
- Démarrage des animations pour les nouveaux groupes et identification des besoins communs.

La participation à ces activités collectives a été très porteuse. Cela a permis de renforcer le lien social et de voir les progrès réalisés par les participantes en termes de compétences sociales.

Développement du programme MIRIAM :

- Le renforcement du lien avec les antennes sociales et certains services internes (passages lors des réunions d'équipe) afin de solliciter d'avantage l'orientation de potentielles futures participantes.
- Le développement des partenariats avec les services internes (Digiconnect, relais énergie, médiation de dettes, ...) et de nouveaux services externes en lien avec les besoins du public (le GILS, le Droit des jeunes, l'ASBL Article 27, le MOC, l'ASBL Revers, ...).
- La prospection de nouveaux partenaires dans le cadre des animations collectives en fonction des besoins des participantes : le logement, la vie sexuelle et affective, le secourisme, le bien-être, l'insertion sociale, l'économie d'énergie et les sorties avec les mamans / enfants, la fracture numérique...

Statistiques 2023 propres au service

- Chaque casemanager gère un groupe composé de 12 à 15 mamans ;
- Chaque casemanager propose deux activités collectives en coanimation avec une autre casemanager ;
- L'équipe a organisé au total 95 ateliers collectifs auxquels pouvaient participer les mamans ainsi que leurs enfants. Les ateliers ont comptabilisé 642 participations (mamans) et 359 participations (enfants).

Nombre d'entretiens individuels : 1.336 dont 248 entretiens à domicile

Nombre d'accompagnements extérieurs : 60

Groupe 1 : Du 01/01/2023 au 30/06/2023 (56 mamans et 123 enfants)

Groupe 2 : Du 01/09/2023 au 31/12/2023 (54 mamans et 113 enfants)

Département des urgences sociales

Service d'Urgence sociale

Missions du service

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

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

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

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

- Du projet « Hébergement d'Urgence ». Il en est l'opérateur principal s'occupant ainsi de la gestion des lits d'urgence en Maison d'accueil ;
- De l'organisation de l'Abri de nuit supplétif (Plan Grands Froids) et en assure la gestion quotidienne. Le CPAS de Liège réalise le suivi financier du projet ;
- De la gestion du projet « Dispositif d'Urgence Sociale » du Relais social du Pays de Liège ;
- De la gestion du projet « Dispositif d'Urgence Sociale » du Plan de cohésion sociale (PCS) de la Ville de Liège.

Responsable de service

Mme. Paula Salazar

Activités développées en 2023

- Le projet « Hébergement d'Urgence » (RSPL), visant notamment l'organisation des lits d'urgence en Maison d'Accueil (MA), a pris une nouvelle orientation à partir de janvier 2023. Le nombre de lits disponibles au sein de chaque maison d'accueil a été adapté en fonction de la demande. Ceci a permis une optimisation du taux d'occupation des lits. La MA Sans-logis femmes a arrêté sa participation au projet. Les solutions d'hébergement pour femmes sont donc moindres.
- La participation au Groupe Technique « Santé Mentale et Tranquillité Publique » a été assurée. Les discussions et les échanges, très riches, permettent de questionner nos pratiques et les ressources disponibles dans le réseau, ainsi que de prendre conscience de ses limites. Ce groupe permet de porter à la connaissance des autorités les différents constats partagés comme par exemple la forte dégradation de la santé physique et mentale de notre public.
- Participation au projet « Fusion Liège » via la participation de la psychologue du service aux réunions de coordination.
- Participation annuelle au « Plan Canicule » mis en place par le RSPL et par la Ville, distribution des bouteilles d'eau dans les services.

- Durant cette année, la prise en charge en urgence des personnes victimes de sinistres ou d'autres situations extrêmes a été particulièrement importante. 16 situations ont demandé l'intervention du service. Est à souligner l'accompagnement et le suivi de 26 personnes touchées par l'incendie survenu dans la résidence Régina au mois de février. La collaboration avec le Service Social Communal a été précieuse.
- Travail de « référent transitoire » assuré par les psychologues du DUS afin de garantir, pour les personnes souffrant de trouble de santé mentale, un passage de la 1ère ligne vers la 2ème ligne.
- Participation active de la psychologue du service dans la création et accompagnement de la cellule bien-être au sein de l'institution. Cette cellule a comme public cible les jeunes de moins de 25 ans.
- Entre le mois de juin et le mois de novembre, le service s'est fort investi dans l'appel à projet lancé par la Région Wallonne « Territoire 0 sans-abrisme ». Ce fut l'occasion de renforcer les liens de partenariat dans le secteur, de réfléchir aux besoins du public, d'imaginer le développement d'importants projets comme les « lits halte-soins » ou encore à la mise en place d'un centre intégré.
- Participation à la mise en place du projet « lit halte soin » en dégageant du temps de travail de la psychologue du service. Il s'agit d'un rôle de facilitateur dans les rapports avec notre institution, de l'analyse des demandes et d'assurer le suivi de la personne pendant et après le passage dans le lit.
- Distribution des colis et bons alimentaires d'urgence.
- 2023 a été une année de réflexion et de construction collective du projet de rénovation du bâtiment de la rue sur la fontaine qui abritera l'urgence sociale et l'abri de nuit. La réflexion sur la configuration des lieux, le confort des usagers, le travail des équipes et l'attention particulière portée à l'hygiène s'est poursuivie. Les équipes sont sollicitées et participent activement à la construction de ce nouveau lieu de travail.

Statistiques 2023 propres au service

L'équipe du service d'Urgence sociale est intervenue pour **1.446** personnes différentes en 2023 (en jour et en nuit), ce qui représente **3.130** visites d'usagers, **355** missions nocturnes et **22.060** démarches effectuées pour, par et/ou avec les personnes rencontrées (entretiens, déplacements, accompagnements, etc.).

Année	2022	2023
Nombre de visites durant les heures de bureau	3302	3130
Nombre de démarches/orientations effectuées durant les heures de bureau	21.146	18.300
Nombre d'interventions nocturnes	386	355
Nombre de démarches effectuées en nocturne	4.029	3.760
Nombre de personnes différentes reçues pendant les heures de bureau	1.453	1.446
Nombre de personnes différentes ayant fait l'objet d'une intervention nocturne	337	336
Nombre d'hommes	974	1.028
Nombre de femmes	479	418

Les quelques chiffres exposés dans le tableau précédent nous amènent à observer que le nombre de personnes différentes qui fréquentent le service reste quasi identique. De légères diminutions dans le nombre de démarches en jour et en nuit sont observées.

Logements de crise

Les deux unités d'hébergement d'urgence (ou logements de crise) peuvent accueillir jusqu'à 4 personnes et être adjointes pour accueillir un ménage allant jusqu'à 8 personnes.

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

Un modèle de convention d'occupation à titre précaire a été créée pour accompagner dans le plus grand respect des aspects légaux (les droits et obligations de chaque partie), CPAS et usagers.

Statistiques relatives aux logements de crise

Année	Nombre de personnes hébergées	Nombre de conventions signées
2021	11 adultes et 9 enfants	5 (complètement en 2021)
2022	7 adultes et 5 enfants	4
2023	6 adultes et 10 enfants	4

Abri de nuit

Pour rappel, le service de l'Urgence sociale supervise l'action de l'ASBL Abri de nuit de Liège (la Cheffe de service en est l'Administratrice déléguée par exemple) et développe les abris supplétifs en périodes de plan grands froids et de froids intenses.

2023 a été une année de transitions pour l'abri de nuit. Durant toute l'année, la réflexion et l'implication de l'équipe dans le projet de rénovation du bâtiment siège de l'abri de nuit se sont poursuivis. La configuration des locaux, le confort des usagers, l'aspect hygiène et les nouvelles pratiques ont été des points d'attention dans la démarche.

Durant l'été, le service s'est concentré sur la préparation des locaux accueillant l'abri de nuit pendant les travaux, au sein du site provincial de Saint-Laurent. Certains aménagements de locaux se sont avérés nécessaires, le soutien de la Régie des quartiers a été fondamentale.

Le 16 novembre 2023, l'abri de nuit a ouvert ses portes dans ce nouveau lieu de travail temporaire. Il a fallu plusieurs semaines pour gérer les imprévus, prendre des repères et s'adapter au nouvel environnement. Un défi majeur du nouveau site est l'absence de douches. Pour pallier ce problème, le service a développé une collaboration avec le Carrefour santé social de la Province. Ils disposent en effet d'un service socio-sanitaire qui permet aux usagers de prendre une douche et de nettoyer leurs vêtements.

Concernant le protocole d'hygiène, le service a poursuivi les désinfections régulières en faisant appel à une société spécialisée. Les usagers se sont adaptés à la procédure et ont continué à utiliser les vêtements de nuit mis à leur disposition. Leurs affaires étaient placées dans les casiers prévus à cet effet. Cela a créé un climat plus serein à l'intérieur de l'abri, les craintes concernant la gestion de l'entrée en raison de ces changements ont été vite évincées.

Pendant la période estivale, les refus n'ont pas cessé d'augmenter. Le service a donc élargi la capacité d'accueil à 25 + 2 lits d'urgence. A partir du mois de décembre, lors de l'activation du plan grands froids, 30 personnes ont été accueillies tous les jours.

Statistiques relatives à l'abri de nuit

1.020 personnes différentes ont été hébergées à l'Abri de Nuit en 2023, dont 851 hommes et 169 femmes, pour un total de 9.263 nuitées. Ce nombre de nuitées représente un taux d'occupation moyen de 25,4 personnes chaque nuit.

Caractéristiques des personnes hébergées en 2023 par l'Abri de Nuit dont 0,3 % sont des mineurs d'âge :

- 16,6 % des usagers sont des femmes,
- 83,4 % des usagers sont des hommes.

Au-delà de ces chiffres, il est à préciser que, durant l'année 2023, l'Abri de nuit a reçu 11.842 demandes d'hébergement, soit en moyenne **plus de 32** personnes par nuit. Sur ces 11.842 demandes, le service a pu rencontrer 9.263 d'entre-elles directement en proposant un hébergement. Sur les 2.759 demandes auxquelles le service n'a pas pu répondre directement, 738 ont pu être rencontrées indirectement. Cela signifie que des places ont pu être trouvées et réservées directement par l'équipe de l'Abri de nuit et/ou du Service d'Urgence Sociale auprès d'un partenaire.

Relais Logement

Missions du service

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

- La mise à disposition de logements de transit pour toute personne/famille privée pour des raisons de force majeure de son habitation. Cette mise à disposition s'accompagne d'un suivi social visant l'accès à un logement stable ;
- Le contrôle de la qualité du logement sur la base des critères de salubrité et sécurité du Code Wallon du logement pour toute demande de garantie locative adressée au CPAS de Liège ;
- Le maintien du locataire dans son logement en améliorant la qualité des installations et équipements producteurs d'énergies et en menant des actions préventives en termes de surconsommation d'énergies, axées sur le comportement du consommateur (action éducative des tuteurs) en collaboration avec le Relais Energie ;
- Le relogement des personnes expulsées suite à un arrêté d'inhabitabilité en collaboration avec le service d'Urgence sociale du CPAS de Liège ;
- L'instruction des demandes de dérogation aux critères d'attribution d'un logement social pour des raisons d'urgence ou de cohésion sociale face au public bénéficiaire du RI ou d'une aide sociale et qui se retrouve confronté à une situation critique nécessitant l'entrée dans un logement social ;
- Les ménages accompagnés : le CPAS de Liège et la Maison Liégeoise ont passé une convention de partenariat qui prévoit un suivi adapté aux locataires en difficulté pour une période de 6 mois.

Responsable de service

Mme. Sandrine Dubray

Activités développées en 2023

Logements de transit

Le CPAS de Liège dispose de 20 logements de transit. Les sociétés de logement social ont mis chacune 4 logements à disposition contre location sur la base de l'article 132 du Code du logement durable. Malheureusement, ils ne sont pas parfaitement adaptés pour des personnes isolées ou

pour des familles nombreuses, ce qui manque toujours au dispositif. Le service bénéficie également de 3 logements d'insertion.

Cette année, 47 ménages (cela concerne 114 personnes dont 54 enfants) ont pu en bénéficier.

La durée moyenne d'occupation est de 7 mois.

Parmi le public installé dans les logements de transit :

- 22 ménages occupaient un logement non-conforme ou frappé d'un arrêté d'inhabitabilité ;
- 2 ménages victimes de violence conjugale avec un suivi CVFE (violences conjugales) ;
- Les autres situations ont concerné des séparations de couples (2) ou des ruptures familiales (3) ou encore des situations d'errance en rue (18).

Sur les 47 ménages accompagnés par l'équipe éducative :

- 7 ont obtenu un logement social ;
- 17 ont trouvé un logement adapté à leurs revenus et à leur composition familiale dans le secteur privé ;
- 1 a obtenu un logement de la Régie foncière ;
- 1 a obtenu un logement de l'AIS ;
- 5 personnes sont retournées en rue ;
- 1 est rentrée dans son pays d'origine (Ukraine) ;
- 1 est retournée dans son précédent logement ;
- 14 sont toujours en cours d'accompagnement.

Les 3 logements d'insertion sont loués à des familles nombreuses.

L'aide au relogement

130 ménages ont été accompagnés dans leur recherche de logement ou dans une médiation avec leur propriétaire soit en vue d'adapter leur logement, soit pour répondre à une difficulté financière, technique ou à un besoin de réseau ou de conseils. Le Relais logement a instruit 8 demandes de dérogation aux critères d'attribution d'un logement social et a suivi 14 familles dans le cadre des ménages accompagnés de la Maison Liégeoise. 12 ménages ont été relogés dans un logement dans le privé, 43 ont décidé d'abandonner leurs recherches de logement.

Les permanences juridiques ont repris une semaine sur deux dans le service. Il y a eu 20 permanences et 68 personnes reçues par un avocat.

Participation et implication du service à différents groupes de travail :

- Campagne "Propriétaires Solidaires" dans le cadre de la sous-commission « Habitat » ;
- Participation de la Cheffe de service à la Commission Logement de la Fédération des CPAS de Wallonie ;
- Participation au Comité d'accompagnement d'un nouveau projet de 6 logements de transit pour des jeunes de 16 à 25 ans ;
- Participation via la Direction spécifique aux groupes de travail visant la rédaction d'un projet répondant à l'appel du Gouvernement wallon « Territoire zéro sans abri ».

Statistiques 2023 propres au service

Taux d'occupation des logements de transit

Site des Prébendiers et sites extérieurs (Maison liégeoise et logis social)

Composition des logements	Studio	1 chambre	2 chambres	5 chambres	Total nombre de logements	Ménages
	3	4	12	1	20	47

Nombre d'occupations	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total
47 ménages	60	54	114

Isolés	Familles monoparentales	Familles	Couples
14	20	11	2
Femme : 4 Hommes : 10	Femmes avec enfant : 18 Hommes avec enfant : 2		

Bénéficiaires du RI ou de l'aide sociale	Chômeurs	Travailleurs	Allocation handicap	Indemnités de mutuelle	Pension	Autres
38	1	6	0	2	0	0
Moyenne de temps d'occupation			200 jours soit 7 mois			

Garanties locatives	PI
3	4

Aide à la recherche logement

Visites Techniques : salubrité-sécurité

Contrôle de salubrité et sécurité, Etats des lieux et visites mensuelles	Nbre de visites effectuées	Nbre de logements non conformes
	972	130
	Etats des lieux	Visites mensuelles
	60	137

Aide au relogement, sur un total de 130 ménages suivis

Nombre dossiers	Nature des interventions	Composition des ménages	Nombre ateliers
130	79 visites techniques 21 arrêtés d'inhabitabilité 9 Avis de non-conformité de la DGO4 2 autres suivis (adresse référence et autre) 7 ménages accompagnés 1 dérogation 8 aides inondation 3 logements d'insertion	Couples : 4 Isolés : 45 Familles : 28 Familles monoparentales : 57	127

Accompagnement recherche logement	Nombre de ménages relogés dans le privé	Dossiers recherche abouti en logt de transit	Nombres d'abandon des ateliers	Travaux effectués dans le logement	Ménages ayant refusés l'aide à la recherche de logement
109	12	5	43	1	6

Attribution d'un logement social	Dérogations introduites	Garanties locatives
4	8	2

Nombre d'arrêtés d'inhabitabilité/an suivis par le CPAS	Nombre d'abrogations/an	Octroi Permis de location	Refus permis de location
157	168	136	113

Relais Santé

Missions du service

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.

Responsable de service

Mme. Agnesa Gjocaj

Activités développées en 2023

Le domaine d'action faisant à l'heure actuelle l'objet du plus grand nombre de demandes au Relais Santé est l'aide médicale urgente (AMU) pour les personnes en séjour illégal. Ces aides nécessitent un suivi assez conséquent des assistants sociaux. Le service assure la prise en charge de l'aide sociale financière sur base d'un jugement du tribunal. Le Relais Santé prend également en charge la gestion de de l'aide médicale et hospitalière des personnes bénéficiant d'un statut précaire via la délivrance de tickets médicaux et ce, en étroite collaboration avec le Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile qui garde la gestion sociale de ces dossiers. Le Relais Santé collabore avec les Antennes sociales pour toutes les personnes nécessitant un avis/bilan médical de la part du médecin conseil. Enfin, l'infirmier social fait le lien entre les différents services, les différents partenaires du Relais social du Pays de Liège et le Relais santé qui travaillent avec le public SDF afin de favoriser le passage de ces derniers vers le secteur de soins de proximité (maisons médicales, médecins généralistes, ...).

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

En 2023, le Relais Santé a poursuivi son objectif premier qui est de fournir un accueil inconditionnel à toutes personnes en situation de précarité et présentant une problématique dans l'accès aux soins. Les assistants sociaux ont assuré le suivi socio-médical avec l'ensemble des usagers bénéficiant de l'aide médicale urgente. Les permanences téléphoniques indispensables ont continué à être menées pour certaines situations particulières et notamment pour le suivi social des dossiers sociaux mais le service a repris la gestion des permanences en présentiel comme cela se déroulait avant la crise sanitaire.

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

Comme chaque année, l'expertise du service est utilisée comme une ressource interne au CPAS. En effet, le Relais Santé collabore avec les Antennes sociales pour toutes les personnes nécessitant un avis-bilan médical de la part du médecin conseil. Ces bénéficiaires sont orientés par les antennes sociales au Relais Santé pour une analyse spécifique du besoin de soin par nos infirmiers sociaux et notre médecin conseil mais également pour un décryptage des obstacles éventuels dans un accès classique aux soins. Si besoin, des tickets médicaux sont émis. Seuls les besoins urgents et ne pouvant être différés (sur avis express du médecin conseil) sont pris en charge. La priorité est donnée à l'orientation du bénéficiaire afin de rétablir au plus vite sa situation, en matière d'accès aux soins.

Avis médical rapide et adapté au départ du Relais Santé :

Le Relais Santé continue de proposer un avis médical rapide par le biais du médecin conseil. Celui-ci reçoit tant les personnes bénéficiant de l'Aide Médicale Urgente que les autochtones et les orientations pour avis des antennes.

En 2023, le service comptabilise 358 consultations médicales répertoriées pour le travail préventif. Par ailleurs, 770 avis ont été émis par le médecin conseil (lecture d'ordonnance médicale, accord spécial pour certaines médications, échange avec confrère pour certaines situations spécifiques, ...).

Inévitablement, ce travail médical va de pair avec le travail social du service, les actions sont coordonnées pour répondre au mieux à la demande médicale et/ou sociale.

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

Le déploiement de la phase 2 de MEDIPRIMA (système informatisé qui permet la gestion électronique de l'aide médicale octroyée par les CPAS) n'a toujours pas été mis en place correctement étant donné que les médecins généralistes sur Liège sont réfractaires quant à l'adhésion au système informatique. Cependant, nous collaborons avec le SPP Intégration sociale pour assurer au mieux la prise en charge des frais médicaux via le système MédiPrima mais également hors milieu hospitalier.

Partenariat avec les différents services d'aide aux publics SDF :

Durant l'année 2023, les travailleurs sociaux ont développé des idées d'accroche pour le public

- Les travailleurs sociaux ont collaboré avec l'infirmier social afin d'orienter les usagers dans le besoin directement dans les bureaux du Relais santé pour une meilleure prise en charge.
- Des permanences ont été créées au CASS de la Province de Liège et à la Fontaine 1x tous les 15 jours.
- Le service finance du matériel médical que l'infirmier social utilise pour faire de la « bobologie » via le budget octroyé par le Plan de Cohésion sociale de la Ville de Liège.

Autochtones en mal d'accès aux soins :

262 autochtones ont été reçus en permanence sociale. Les obstacles en termes d'accès aux soins auxquels ils étaient confrontés ont été levés. Ce travail s'est fait en collaboration avec les différents acteurs sociaux et médicaux. Il s'agissait pour la plupart de dépannages ponctuels, d'une récupération des droits sociaux et/ou d'une réinsertion dans les systèmes classiques de soins. Ces demandes émanent de personnes avec un statut de réfugié reconnu (obtenu tout récemment), qui ne disposaient pas encore des documents leur permettant de s'affilier à une mutuelle mais aussi de SDF ou de personnes belges (ou assimilé).

Il est primordial de mettre en avant que chacune de ces situations est analysée au cas par cas. Si besoin, l'urgence médicale est levée et une orientation est faite pour entreprendre au plus vite les différentes démarches permettant de régulariser la situation. Le but poursuivi est que les obstacles à l'accès aux soins soient dépassés le plus rapidement possible et sur le long terme.

Focus sur la collaboration entre le Relais Santé et Cap Insertion / les antennes / les services d'Insertion en vue d'un bilan de santé ou d'un avis médical :

Les bilans de santé tels que proposés par le service n'ont pas pu être lancés de manière optimale. Cependant, certaines demandes des Antennes sociales ont fait l'objet d'un bilan ou d'un avis médical réalisés par les infirmiers sociaux et le médecin conseil au Relais santé.

Il s'agit de l'aide apportée aux antennes et aux services de l'Action Sociale afin de donner un « éclairage » santé de certains suivis : quels sont les freins réellement objectivés et quel plan d'action proposer pour réactiver une démarche d'insertion socio-professionnelle. Le but est (dans le respect du secret médical) de pouvoir aiguiller l'assistant social titulaire et/ou le service spécialisé de l'action dans sa démarche d'accompagnement en vue de l'insertion socio-professionnelle de l'utilisateur.

Cap Insertion sollicite l'intervention du Relais Santé pour donner un éclairage médical dans l'écriture du parcours d'insertion socioprofessionnelle de certains bénéficiaires. Ceux-ci sont convoqués au Relais Santé. Chaque dossier est analysé au cas par cas. Le projet de formation, de participation à un atelier d'un SIS est discuté avec le médecin eu égard aux paramètres physiques préexistants. Un bilan de santé est effectué si nécessaire. Dès lors, les projets peuvent être soit avalisés et les démarches en ce sens débutent, soit recadrés et un nouveau temps de réflexion est alors nécessaire.

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

L'année 2023 a été bénéfique pour le service qui a pu faire connaître ses actions par le biais de réunion ou de présentation auprès du corps médical et des différentes institutions.

En 2023, avec les différents partenaires, il a pu réinvestir ce lieu d'échange et de réflexions afin d'améliorer ses pratiques, ses collaborations et le déploiement de nouvelles stratégies pour certaines thématiques assez problématiques auprès du public SDF.

Cette action continuera à se poursuivre régulièrement en 2024.

Statistiques 2023 propres au service

1.475 personnes différentes ont bénéficié en 2023 d'une aide médicale en raison de leur non assurabilité vu leur statut de séjour précaire voire de l'absence de statut.

Fréquentation

- Aide médicale, avis de santé, informations, etc. pour 1.774 personnes différentes (1.475 pour l'aide médicale - 262 Autochtones SDF - 37 bilans/avis médicaux) ;
- Nombre total de visites : 14.778 ;
- 2.127 dossiers ouverts en aide médicale et avis de santé soit 1.219 dossiers actifs (dont 915 nouveaux dossiers) et 307 refus et 232 retraits de l'aide préalablement accordées ;
- 821 suivis de bénéficiaires (en AMU) assurés mensuellement (en moyenne) par les AS du service en ce compris 40 suivis d'aide sociale financière (équivalent au revenu d'intégration) sur la base d'un jugement du Tribunal/de la Cour du Travail.
- Nombre de consultations médicales : 358
- Nombre d'avis médicaux : 770
- Nombre de visites à domicile : 134
- Nombre total d'entretiens (présentiel ou téléphone) : 3599
- Entretiens en présentiel des infirmiers sociaux : 308
- Permanences des infirmiers sociaux (Relais santé/CSDF/ Abri de nuit/Croix-Rouge) : 263
- Suivis des infirmiers sociaux : 86
- Tickets délivrés au Relais santé par les infirmiers sociaux : 339

Relais Energie

Missions du service

Le Relais Energie du CPAS de Liège est ouvert à tout citoyen résidant sur le territoire de la Ville de Liège, confronté à un ou plusieurs problèmes dans le paiement de ses factures d'énergie et d'eau.

Le service assure également la gestion des demandes d'allocations de chauffage et instruit les dossiers pour la prime MEBAR auprès du Guichet de l'Energie du Service Public de Wallonie.

Les actions menées s'inscrivent dans une politique de lutte contre la précarité énergétique et hydrique à laquelle de plus en plus de ménages sont confrontés et qui s'est davantage accentuée par les diverses crises successives rencontrées ces dernières années : crise sanitaire ayant eu un impact sur le plan économique, sans oublier la crise énergétique qui a vu les tarifs des fournisseurs flamber et qui a toujours à l'heure actuelle des répercussions sur le budget des ménages.

Le Relais énergie traite les dossiers autour de deux axes de travail indissociables.

L'axe curatif :

- Négociation de plans d'apurement avec les sociétés distributrices (CILE, fournisseurs commerciaux, gestionnaire de réseau de distribution, ...).
- Vérification de la bonne application des droits des bénéficiaires qui sont régis par la loi organique et la législation spécifique à l'énergie (tarif social notamment.).
- Réception et traitement des demandes d'allocations de chauffage (mazout et pétrole lampant).
- Organisation de la CLE (Commission locale pour l'énergie) en matière de gaz et d'électricité à la demande du gestionnaire de réseau RESA : le CPAS statue sur les défauts d'attestation ne permettant pas le maintien de la fourniture par RESA et sur les demandes d'aides hivernales pour les personnes fournies par RESA et disposant d'un compteur à budget ou un compteur communicant avec fonction prépaiement en gaz.
- Suite à l'enquête sociale individualisée, le service peut proposer la prise en charge de factures (gaz, électricité, eau, mazout,...) par le biais de différents Fonds tant fédéraux que régionaux mis à la disposition du CPAS.

Axe préventif :

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

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

Ainsi, ils offriront une analyse complète du logement et assureront un appui technique en ciblant le comportement des usagers et l'équipement du bâtiment (mise en avant des investissements structurels prioritaires).

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

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

A titre d'exemple l'on peut citer : achat d'une chasse d'eau économique, de robinets et pommeaux de douche à flux réduit, financement d'une recherche de fuite sur une installation privée, ...

Responsable de service

M. Geoffrey Digneffe

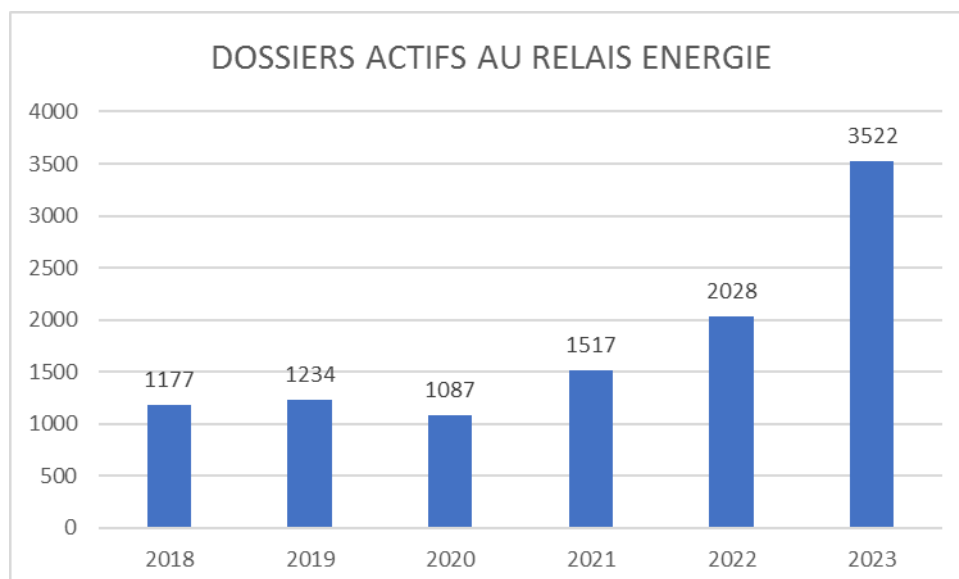
Activités développées en 2023

Le service a poursuivi ses actions déjà mises en place en 2022 en apportant davantage de mesures préventives aux ménages précarisés.

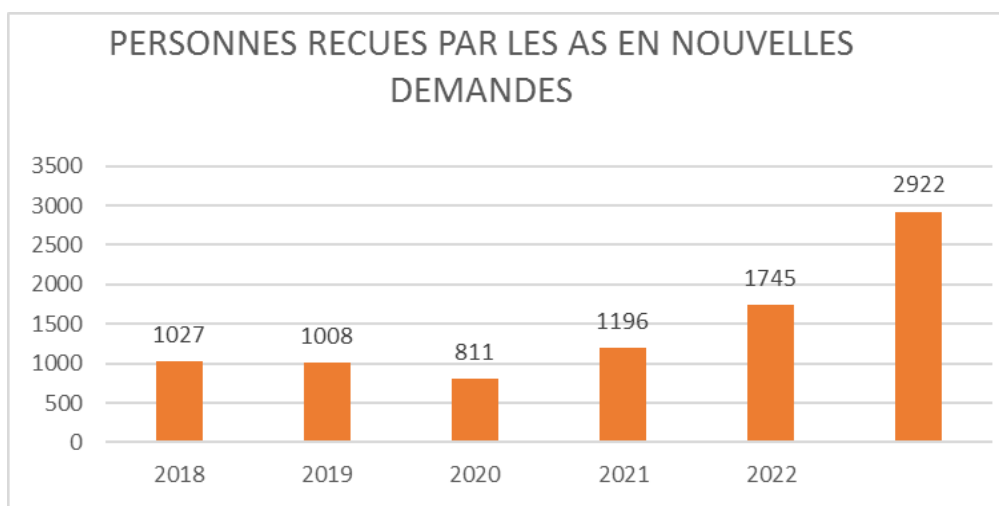
- Distribution de kits énergie
- Délivrance de l'attestation PRC - Politique régionale conjoncturelle
- Ateliers d'animations collectives en collaboration avec l'ASBL Revert
- Modules de formation en collaboration avec le public du projet MIRIAM

Statistiques 2023 propres au service

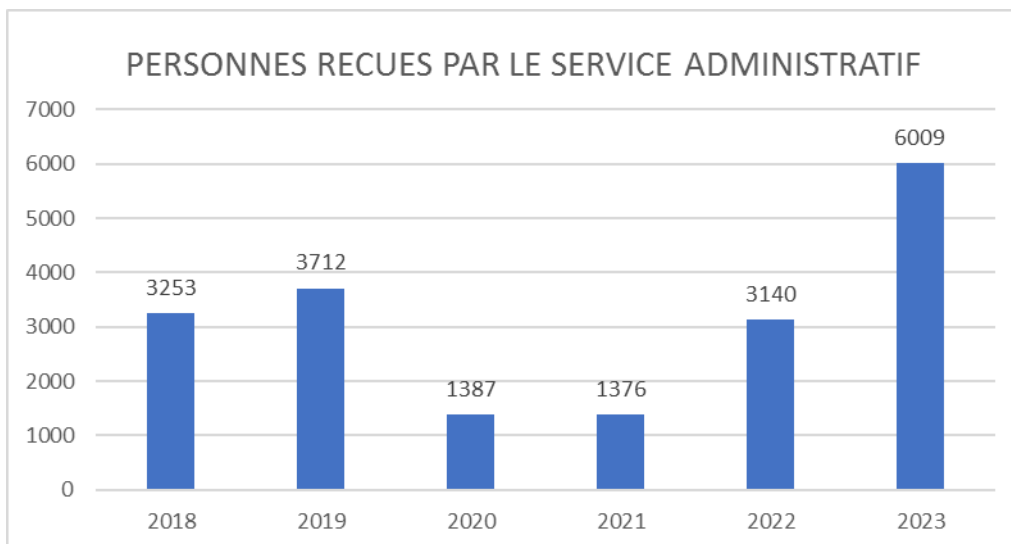
Au 31/12/2023, le nombre de dossiers actifs était de 3.522 soit une augmentation de 73% par rapport à l'année dernière.



2.922 dossiers ont été ouverts pour des personnes qui ne s'étaient jamais présentées ou qui ne s'étaient plus adressées au service depuis plus de deux ans.

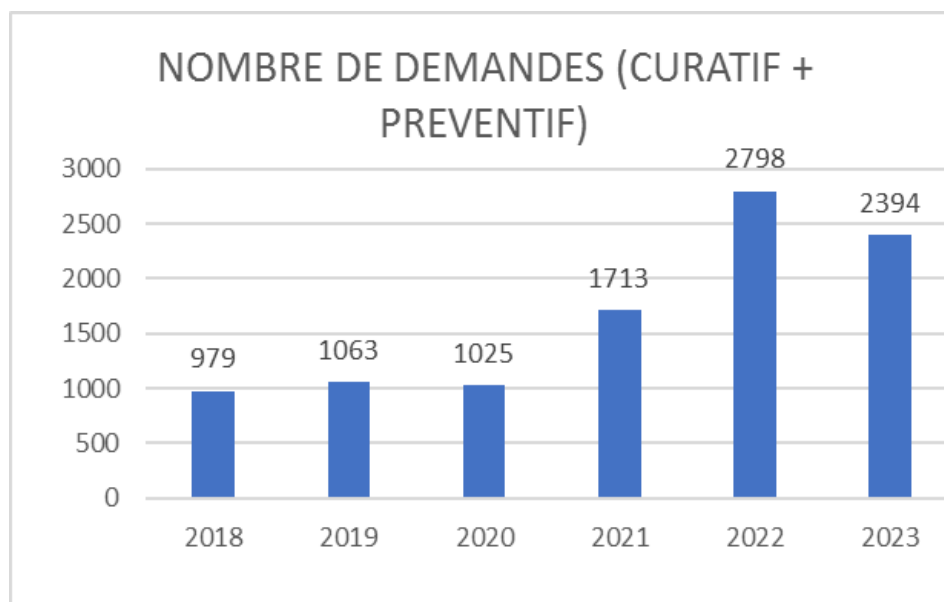


6.009 personnes se sont présentées aux permanences physiques (dossiers de suivis ou nouvelles demandes confondues).



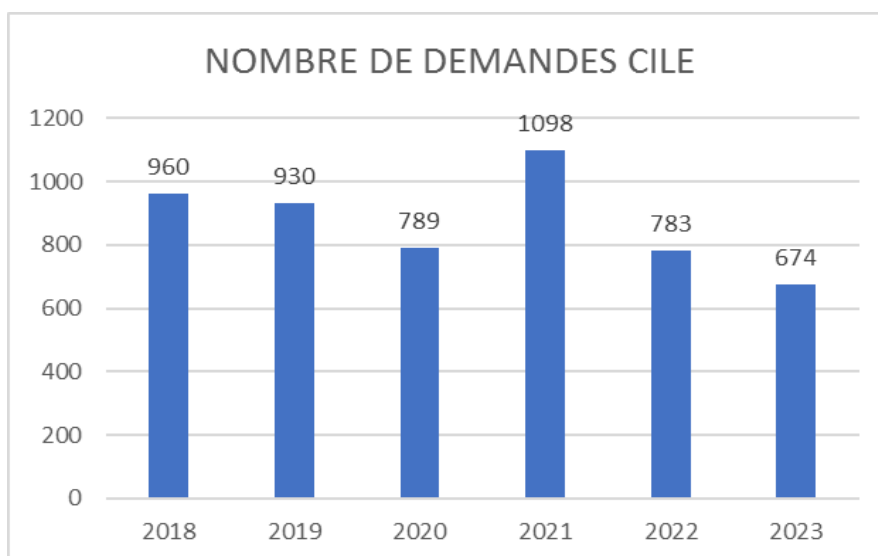
Fonds gaz/électricité

Au total, **2.394** demandes ont été introduites et **2.013** ménages ont bénéficié d'aides curatives et/ou préventives.

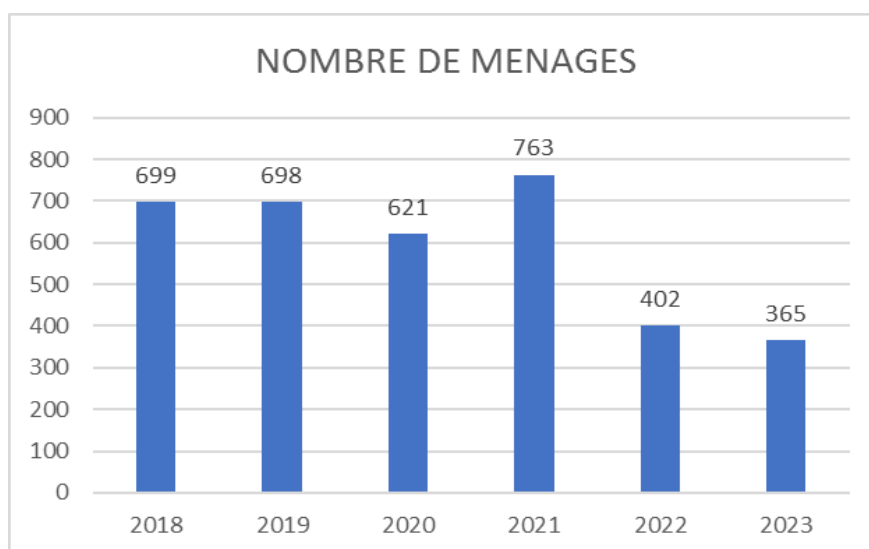


Fonds social de l'eau

674 demandes ont été traitées.



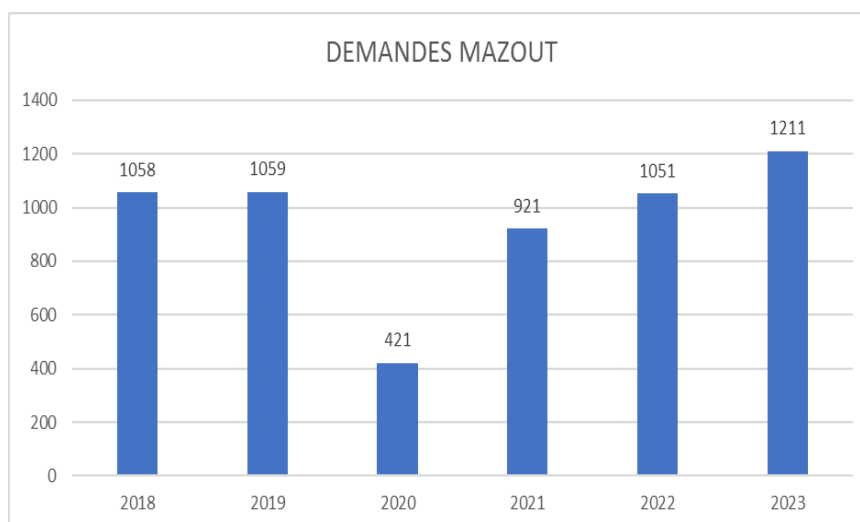
365 ménages ont bénéficié de l'intervention du Fonds Social de l'eau



56 ménages ont bénéficié du Fonds des améliorations techniques (FAT) pour pallier les défauts au niveau des sanitaires constatés lors d'une visite à domicile des tuteurs énergie. Ces interventions sont systématiquement soumises à l'accord préalable de la CILE.

Fonds social mazout

1.211 demandes ont été traitées.

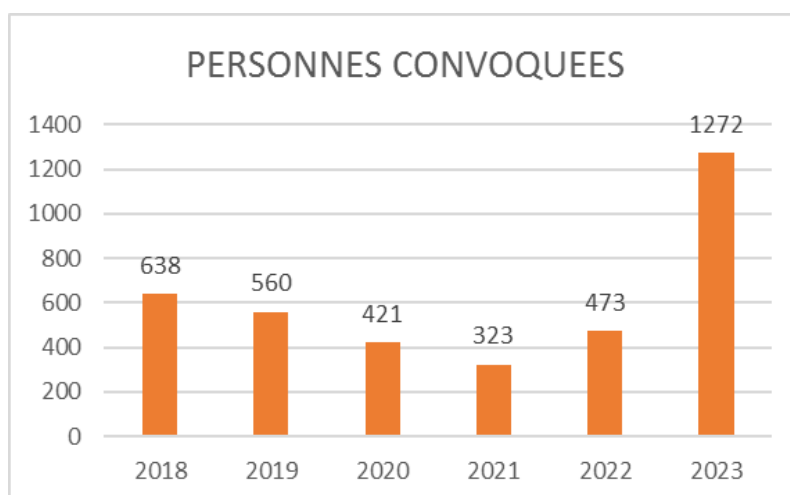


Les CLE (commissions locales pour l'Energie)

Durant l'année 2023, **22** séances ont été organisées suite à une saisine du gestionnaire de réseau RESA, à savoir 13 pour défaut d'attestation de client protégé et 9 pour des clients protégés qui ont manifesté leurs difficultés à procéder aux rechargements de leur compteur à budget ou communiquant avec fonction prépaiement en gaz en période hivernale.



1.272 personnes ont été convoquées et **144** personnes se sont présentées.



MEBAR

43 demandes MEBAR ont été introduites auprès du Service Public de Wallonie.

Tuteurs

L'équipe des tuteurs a réalisé 1.211 visites à domicile à la demande de leurs collègues du Relais Energie assurant la partie curative, des autres services internes à l'administration ainsi que des services externes (ASBL, services sociaux, maisons médicales, administrateurs de biens, ...).

Médiation de dettes

Missions du service

La mission du service est d'aider les personnes surendettées à trouver des solutions pour rembourser leurs dettes tout en continuant à mener une vie conforme à la dignité humaine.

Le service s'adresse à toute personne domiciliée à Liège qui rencontre des problèmes de surendettement avec une attention particulière pour les bénéficiaires d'une aide prodiguée par le centre.

Le service offre deux types de médiation :

- La médiation amiable
- La médiation de dettes judiciaire nommée règlement collectif de dettes

Responsable de service

Mme. Dolores Gueurts

Activités développées en 2023

Avec la hausse des prix de l'énergie et des produits alimentaires, davantage de ménages ont vu des difficultés à payer leurs charges courantes et pour certains il en a résulté une situation d'endettement, voire de surendettement. Nonobstant ce constat, le nombre de dossiers en médiation amiable et en règlement collectif de dettes est légèrement en diminution par rapport à 2022.

En médiation amiable

Le nombre de dossiers ouverts au courant de l'année 2023 est moindre qu'en 2022 eu égard notamment aux diverses aides existantes en amont d'une ouverture de dossier en médiation de dettes.

La crise énergétique s'est fait ressentir par la baisse du disponible dans le budget des personnes endettées. Il en va de même du poste alimentation lequel a grevé le budget des ménages au vu de l'inflation constante au cours de l'année 2023.

En règlement collectif de dettes

Il n'y a pas d'augmentation de demandes en règlement collectif de dettes. Ce constat peut s'expliquer par les motifs suivants :

- Il y a une « attractivité » plus faible du règlement collectif de dettes pour les particuliers et par conséquent un nombre moins important de requêtes introduites.
- L'impact de l'entrée en vigueur du Livre XX du Code de droit économique en 2018 qui ne permet plus aux indépendants d'introduire un règlement collectif de dettes.

- La prise en charge de diverses dettes par le biais du fonds gaz électricité qui permet aux ménages, particuliers, visés de ne pas introduire une procédure en règlement collectif de dettes.

Statistiques 2023 propres au service

Durant l'année 2023

Médiation amiable : 140 nouveaux dossiers ouverts
Règlement collectif de dettes : 7 nouveaux dossiers ouverts

Au 31.12.2023 :

- Médiation amiable : 293 dossiers actifs
- Règlement collectif de dettes : 64 dossiers actifs
- Dossiers en attente d'un premier rendez-vous : 42. (Sont visés ici des dossiers où des pièces sont manquantes afin de fixer le premier rendez-vous).

Appui 0-18

Missions du service

L'Appui 0-18 est un service de première ligne actif dans le secteur de l'aide à l'Enfance. Il intervient en proposant des interventions générales, préventives et limitées dans le temps. Les missions du service concernent des publics différents et sont à la croisée de plusieurs législations :

- Les tutelles civiles de mineurs orphelins ou dont les parents ont été reconnus incapables d'exercer leur autorité parentale ;
- Les placements d'enfants se trouvant sans représentant légal sur le territoire de Liège suite à un événement particulier dans la vie familiale (hospitalisation, incarcération, ...) ;
- Le RIS au bénéfice des mineur.e.s avec charge d'enfant(s) ou mineures enceintes ;
- L'aide sociale financière en faveur des mineur.e.s et plus particulièrement des MENA ;
- L'accompagnement social des jeunes bénéficiaires et des familles fragilisées ;
- La gestion des avis d'inquiétude émanant des antennes sociales qui se trouvent face à des situations de négligences et ou de maltraitements d'enfants ;
- Les aides sociales en faveur des familles dites à « naissances multiples ».

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

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

Responsable de service

Mme. Laurence Dupont

Activités développées en 2023

Au regard de la spécificité du public rencontré, le service porte une attention particulière à maintenir les jeunes dans leur milieu de vie en développant des suivis individualisés. L'accompagnement vise l'intégration (familiale, scolaire, sociale, ...) et la prévention de la rupture des liens familiaux, du décrochage scolaire et des trajectoires tendant à la précarité.

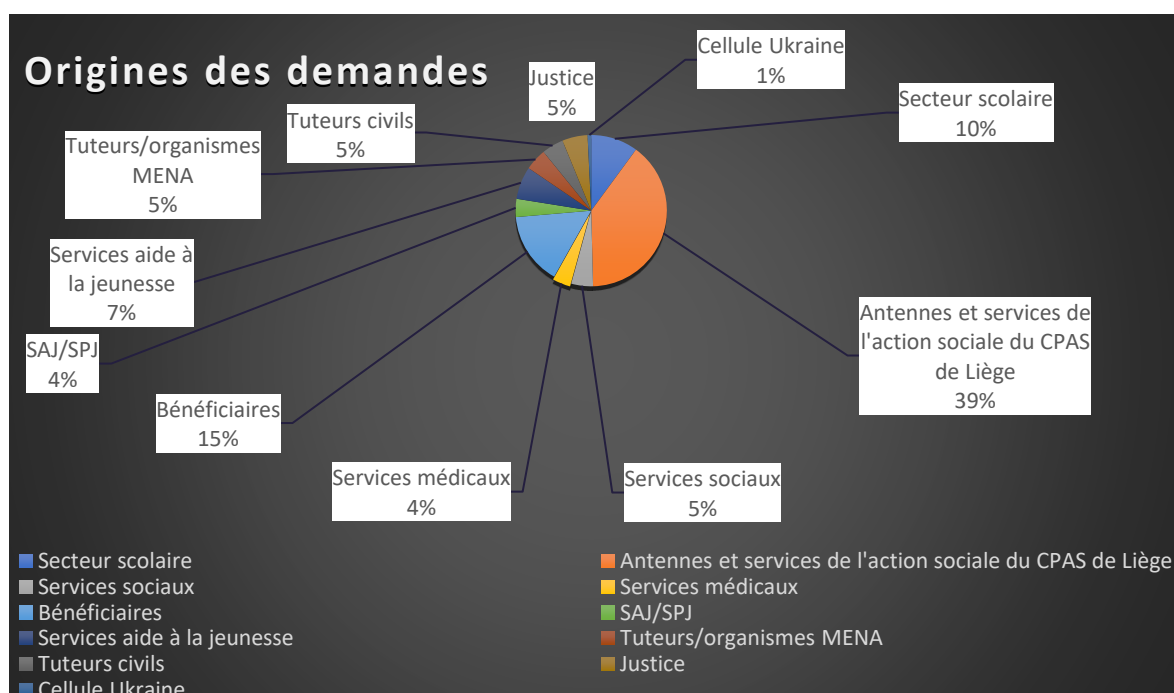
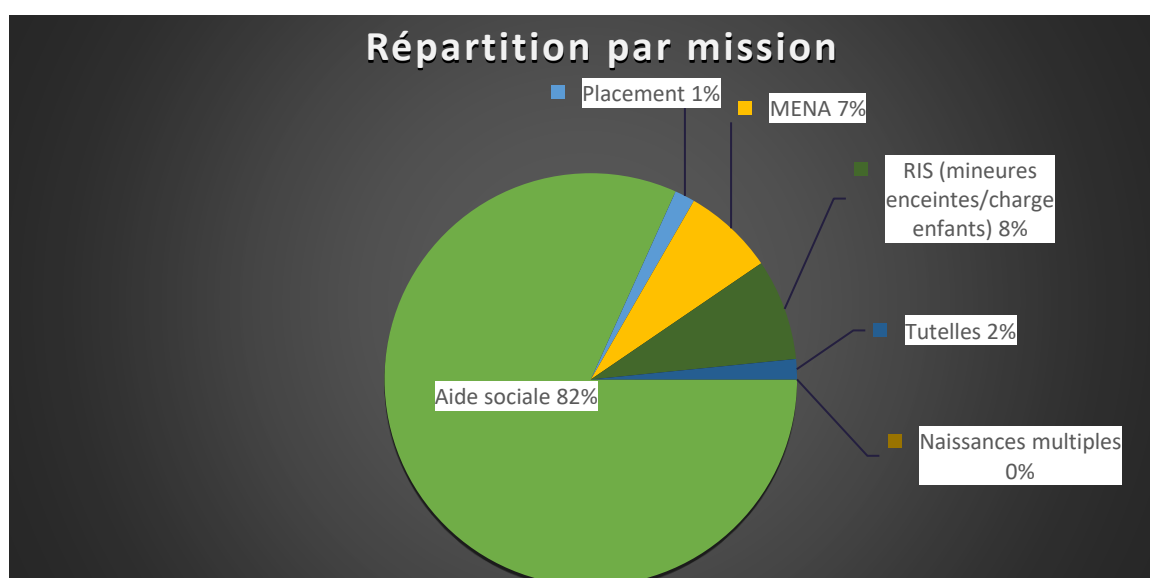
Le service vise le bien-être des enfants, des jeunes et soutient l'autonomie des familles et des jeunes.

Le service développe et entretient des partenariats tant en interne, avec les différents services de notre centre, qu'en externe avec les secteurs de la petite enfance, de l'aide à la jeunesse, de la santé mentale, du handicap, ...

Statistiques 2023 propres au service

Nouvelles demandes par mission en 2023 :

Aide sociale	103
Placement	2
MENA	9
RIS (mineures enceintes/charge enfants)	10
Tutelles	2
Naissances multiples	0
Total nouvelles demandes	126



Nombre d'aides liées à l'Activation sociale et à la Lutte contre la Pauvreté infantile (FEA) : 143

Avis d'inquiétude : 43 dossiers traités

Total des dossiers actifs sur 2023 (anciens et nouveaux dossiers)

	Nombre de dossiers
Aides sociales	152
Placements	3
MENA	19
RIS	17
Tutelles	11
Naissances multiples	0
TOTAL	202

202 dossiers actifs en 2023 concernant 371 mineurs.

SRG « La Maison familiale »

Missions du service

Le Service Résidentiel Général (SRG) est agréé par la Fédération Wallonie-Bruxelles pour l'accueil et l'hébergement de 15 enfants, âgés de 3 à 18 ans.

La Maison Familiale travaille essentiellement sous mandat du Service d'Aide à la Jeunesse (SAJ) et du Service de Protection de la Jeunesse (SPJ).

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

Responsable de service

M. Pierre Cuypers

Activités développées en 2023

- Activités organisées en interne ou en externe avec les enfants :
 - Collaboration avec la Haute Ecole Charlemagne et le Conseil de Prévention de Liège pour l'organisation de soutien scolaire collectif avec les enfants de primaire ;
 - Soutien scolaire individuel pour 1 adolescent ;
 - Jardinage (potager et jardinières), atelier bien-être, ateliers cuisine, bricolages, jeux de société, sorties aux plaines de jeu, cinéma, bowling, patinoire... ;
 - Activités culturelles (Musée de la BD, Euro Space Center, Expo immersive Tintin) ou de détente (journée à la Mer du Nord, Zoo d'Anvers)
 - Collaboration avec l'ASBL 3 pommes pour l'organisation d'activités diverses à destination des enfants (VTT, plongée, accrobranche, escalade, cours de langues, cuisine, maraîchage...) ;
 - Collaboration avec la Maison de Jeunes « La Bicoque » pour des activités régulières (atelier créatif, leçons de piano, activités sportives) ou ponctuelles (week-end de détente, sorties cinéma) ;
 - Collaboration avec les unités scouts et guides du quartier pour 8 enfants ;
 - Collaboration avec la MADiL pour l'organisation d'activités autour des questions de l'alimentation durable pendant les vacances scolaires ;
 - Activités sportives régulières (football, escalade, gymnastique, fitness, athlétisme, natation) ;
 - Collaboration avec de nombreux partenaires pour l'organisation de séjour et stages sportifs organisés durant les périodes de vacances scolaires, en internat ou externat.

- L'amélioration de la qualité de l'accueil des enfants a été poursuivie par un renouvellement des aménagements et équipements de la Maison (mobiliier et éclairage des chambres, acquisition d'un congélateur et d'un lave-vaisselle)
- Mise en route d'un projet de réinsertion familiale pour un jeune garçon de 11 ans ;
- Finalisation d'un projet d'orientation vers une famille d'accueil pour une jeune fille de 11 ans ;
- Participation à une réflexion sur la fonction de coordinateur pédagogique a mené à une inscription de cette fonction dans le cadre subventionné par l'Administration Générale de l'Aide à la Jeunesse de la FWB (AGAJ) ;
- La stratégie de réduction des heures supplémentaires de l'équipe éducative s'est poursuivie en 2023 ;
- Mise à jour du Projet Educatif.

SASE « La Route buissonnière »

Missions du service

Le Service d'Accompagnement Socio-éducatif (S.A.S.E) est agréé par la Fédération Wallonie-Bruxelles pour la prise en charge de 13 situations de jeunes résidant sur l'Arrondissement de Liège.

Le S.A.S.E travaille exclusivement sur base d'un mandat émanant du Service d'Aide à la Jeunesse (S.A.J.) et du Service de Protection de la Jeunesse (S.P.J.).

L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'accompagnement définit 3 missions :

- 1) Apporter à l'enfant, sa famille et ses familiers une aide éducative dans le milieu de vie,
- 2) Apporter une aide au jeune lors de sa mise en autonomie ;
- 3) Assurer le relais d'une réinsertion familiale suite à un placement de l'enfant (Service résidentiel général...).

Responsable de service

M. Claudy Kerz

Activités développées en 2023

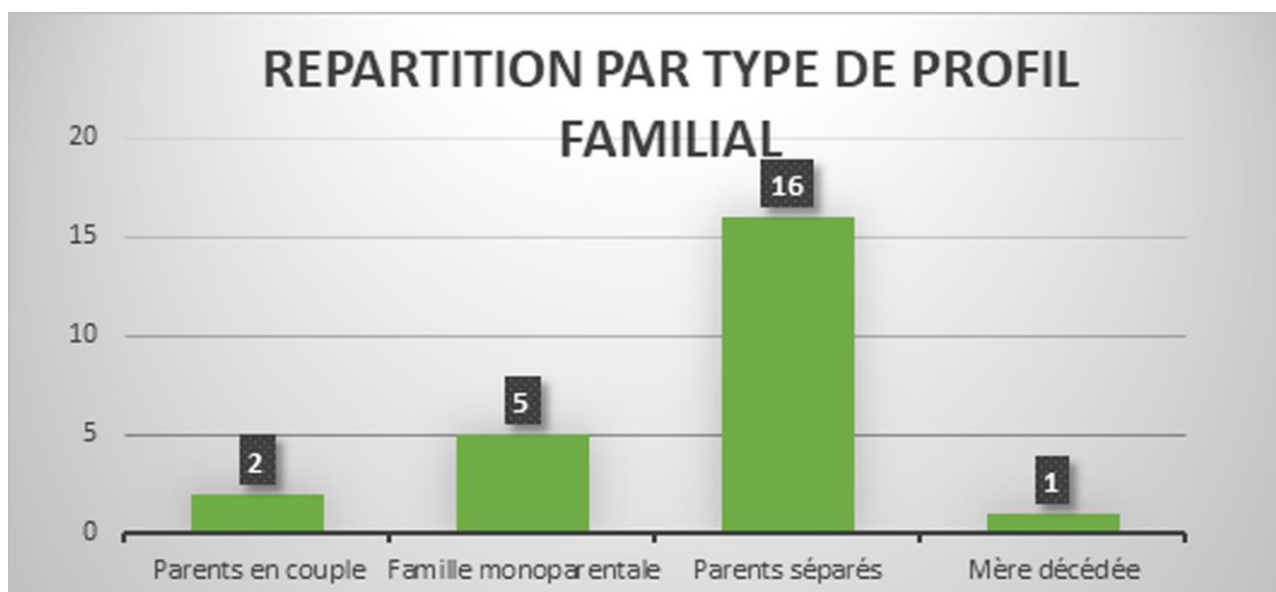
En 2023, l'équipe a poursuivi son processus formatif à l'outil « systémique ». Cette formation concerne l'entière des intervenants sociaux, ainsi que le responsable de service. Elle a pour vocation d'offrir à l'équipe socio-éducative un outil d'analyse centrée sur les interactions en vue de permettre une vision globale du fonctionnement de la dynamique familiale. La pratique récurrente de cet outil permet d'affiner l'identité la spécificité d'intervention du service, et génère une base partagée d'analyse qui renforce la cohésion au sein de l'équipe.

Statistiques 2023 propres au service

Au cours de l'année 2023, le S.A.S.E. « La Route buissonnière » a accompagné 24 familles. Les interventions ont concerné 38 enfants / adolescents. Ces chiffres sont identiques à ceux de l'année 2022.

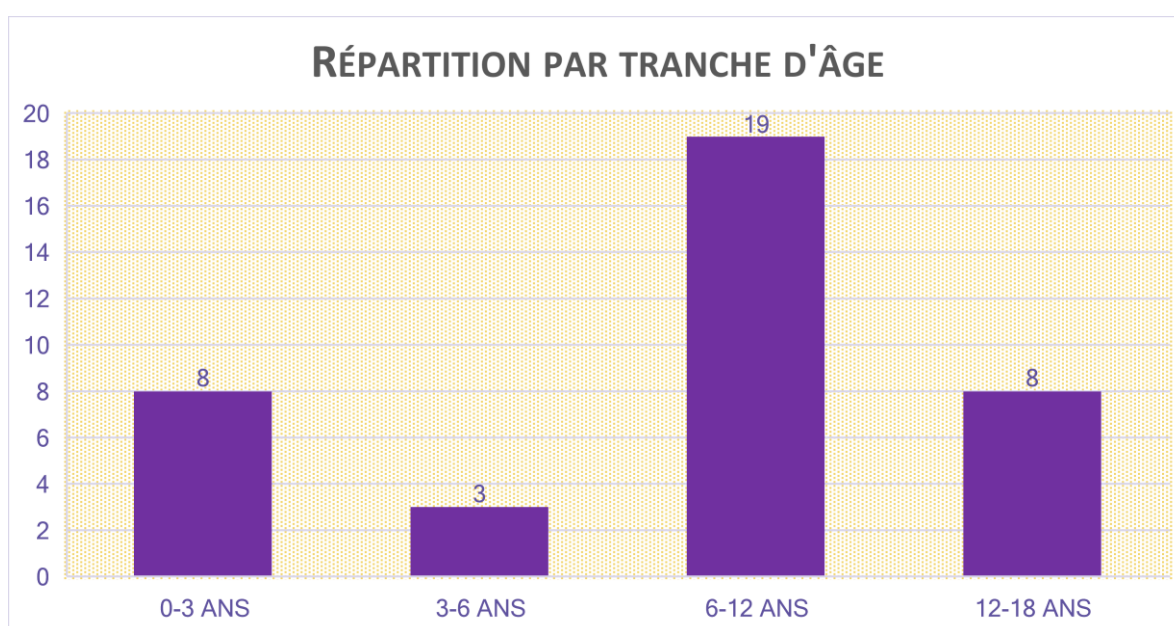
Aucun refus de prise en charge n'a été adressé en 2023.

Les prises en charge ont concerné 26 filles et 12 garçons.

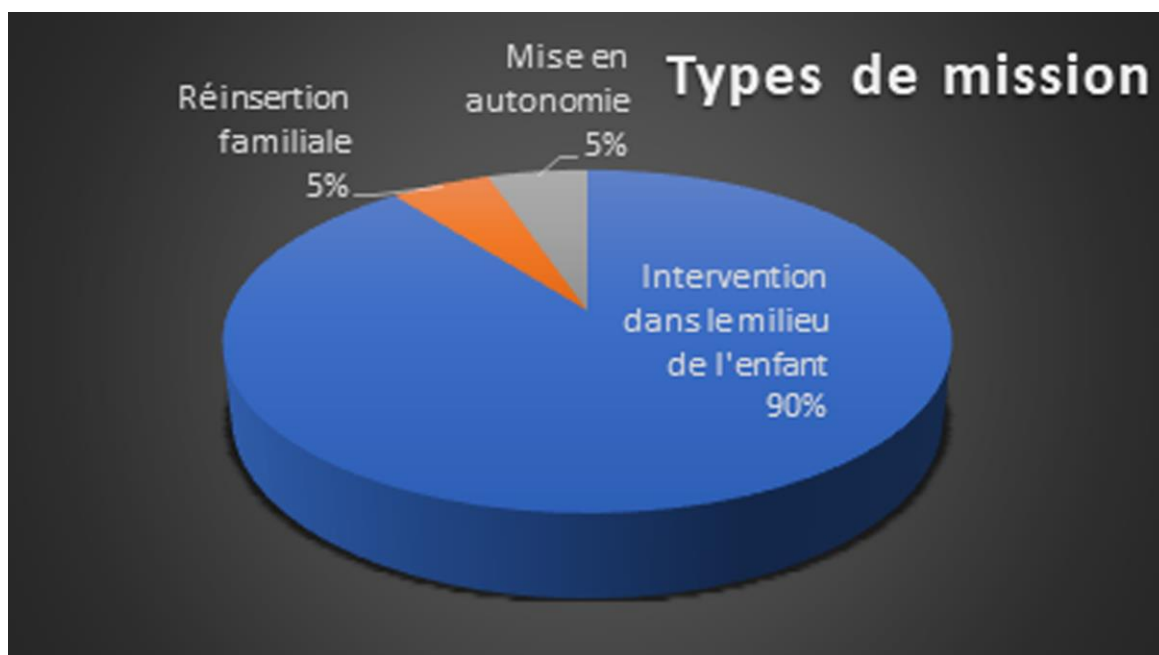


La majorité des prises en charge ont concerné des enfants ayant des parents séparés.

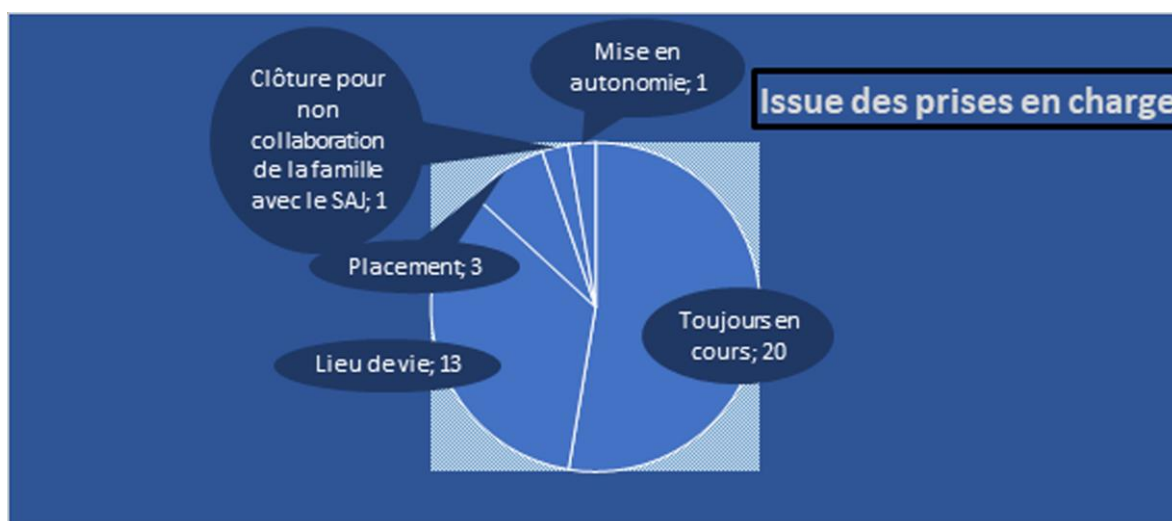
Ce constat est identique à celui de l'année 2022.



Tout comme en 2022, les interventions ont concerné majoritairement des enfants âgés entre 6 et 12 ans.



Dans la continuité des années précédentes, l'intervention dans le milieu familial de l'enfant est restée la principale raison des sollicitations des autorités mandantes (S.A.J et S.P.J).



Le taux de prise en charge, défini comme étant le pourcentage de situations effectives par rapport au nombre de suivis prévus par l'agrément (13), s'élève à **98.75%**. Ce taux est légèrement inférieur à celui de 2022, qui s'élevait à 100.60%.

Autre service

Placement Seniors

Missions du service

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

- La prise en charge et le suivi des personnes de plus de 60 ans placées en maisons de repos ou maisons de repos et de soins ;
- La prise en charge des personnes de moins de 60 ans relevant de mesures de placement en institutions spécialisées ;
- La gestion sociale, administrative et financière relative à ces personnes ;
- L'ouverture de droits sociaux pour ces personnes ;
- L'introduction de demandes d'aide à la santé (prothèse, lunettes, transport, ambulance, hospitalisation etc.).

Responsable de service

M. Dimitri Coutiez

Activités développées en 2023

Les assistants sociaux du service gèrent :

- Les enquêtes sociales annuelles relatives aux participations financières des administrateurs de biens dans les frais de leurs administrés ;
- Le traitement des nouvelles demandes et des demandes de renseignements.

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

Le service Placement Seniors a comptabilisé, pour l'année 2023, 108 nouvelles demandes dont 48 demandes ont reçu un avis favorable contre 60 demandes avec un avis défavorable.

Le nombre de comptes bancaires dits « Système I » gérés est de 206 répartis en 103 comptes courants et 103 comptes d'épargne. Dans le cadre de la procédure de prévention des détournements, une procédure de contrôle trimestriel desdits comptes de tiers gérés par le service est organisée sur base d'un règlement d'ordre intérieur préétabli.