



RAPPORT Annuel 2025



Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège



+ 32 / 4 220 58 11



<https://www.cpasdeliege.be/>



Directeur.general@cpasdeliege.be

01. GÉNÉRALITÉS	P.06
1. Structure décisionnelle	p.07
2. Organes décisionnels	p.08
Le Conseil de l'Action sociale	p.08
Le Bureau Permanent	p.09
Les comités spéciaux	p.09
3. Le Président	p.12
4. Le Directeur général	p.14
5. Organigramme du CPAS de Liège	p.19
02. SERVICES RATTACHÉS À LA DIRECTION GÉNÉRALE	P.20
1. Cellule Communication	p.21
2. Service juridique	p.23
3. Service Archives	p.25
4. SIPPT	P.28
03. DEPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIERE	P.33
1. Trésorerie	p.35
2. Comptabilité	p.37
3. Recouvrement	p.39
4. Placements seniors	p.40
04. ADMINISTRATION GÉNÉRALE	P.41
1. Département des Affaires générales et Logistique	p.42
2. Département de la Gestion patrimoniale	p.48
3. Département Informatique	p.56
4. Département des Ressources humaines	p.60

05. ADMINISTRATION SOCIALE P.74

A. Département des Affaires centrales, Stratégiques, et de Prospectives p.75

1. Cellule encodage	p.75
2. Cellule subsides	p.77
3. Helpdesk Sociabili	p.80
4. Aide médicale et hospitalière - Secteur Aide Médicale	p.83
5. Aide médicale et hospitalière - Secteur Hospitalisation	p.85
6. Service Débiteurs alimentaires	p.87
7. Cellule Fraude	p.89
8. Service du Contentieux	p.92

B. Département de l'Action Sociale et de l'Emploi p.95

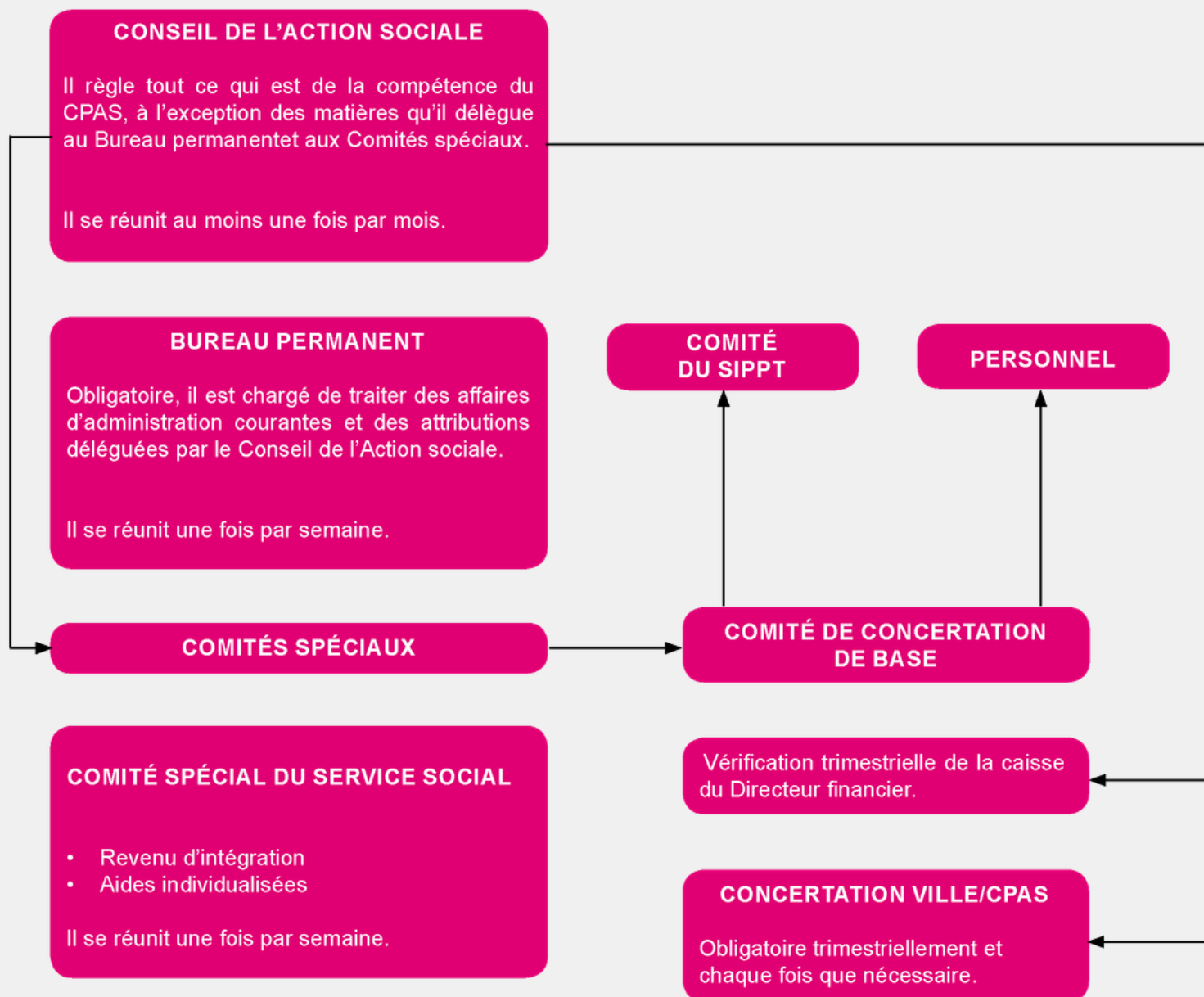
1. Guichet Accueil des nouvelles demandes	p.95
2. Les Antennes Sociales	p.96
Antenne d'Angleur	p.97
Antenne de Bressoux	p.98
Antenne de Grivegnée	p.99
Antenne du Laveu	p.100
Antenne du Nord	p.101
Antenne d'Outremeuse	p.102
Antenne de Sainte-Marguerite	p.103
Antenne Jeunes	p.104
Antenne du SADA	p.106
3. Appui 18 - 25	p.108
4. S.I.S. Ferme de la Vache	p.111
5. S.I.S. Maison Carrefour	p.116
6. S.I.S. Maison de la Citoyenneté	p.121
7. Echelle des Mots	p.126
8. CAP Insertion	p.129
9. Dynamisation	p.136
10. Réinser	p.139
11. DIGICONNECT	p.142
12. Service ELIS	p.144

C. Département des Urgences Sociales	p.148
1. Service d'Urgence Sociale	p.149
2. Antenne SDF	p.154
3. Relais Logement	p.157
4. Relais Santé	p.163
5. Relais Énergie	p.166
6. Médiation de dettes	p.174
7. Appui 0-18	p.178
8. SRG Maison familiale	p.183
9. SASE - La Route Buissonnière	p.187



CHAPITRE 1

GÉNÉRALITÉS



LE CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE

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

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

Le Conseil de l'Action sociale de Liège est composé de 15 membres.

Les séances ont lieu à huis clos et sont présidées par le Président.

Le Conseil constitue en son sein et au scrutin secret ses organes de gestion. Il s'agit du Bureau permanent et des Comités spéciaux : Comité Spécial du Service Social et Comité SIPPT.

En 2025, le Conseil s'est réuni 21 fois

Le Conseil est composé de :

La majorité	L'opposition
Groupe PS+ Monsieur Jean-Paul BONJEAN Monsieur Orly NZISABIRA Monsieur Jérôme OFFERMAN Madame Salomé SCHONAU Madame Aurélie INNAURATO	Groupe Vert Ardent Madame Martine GROOTEN Monsieur Rémi GEMENNE
Groupe MR pour Liège Madame Charlotte FABRY Monsieur Pierre GILISSEN Monsieur Jean-Yves SEGERS	Groupe PTB Madame Catherine BRONNE Monsieur Quentin VAUCHEL Monsieur Romain DAVID
Groupe Les Engagés Monsieur Olivier RION Madame Sonia-Chloé MOULINE	

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 l'ordonnancement des mandats, les locations d'immeubles, l'octroi de congés et la fixation des traitements du personnel, la participation à des formations, l'étude et la préparation des affaires importantes à soumettre aux délibérations du Conseil de l'Action sociale, etc.

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

En 2025, le Bureau permanent s'est réuni 50 fois

Composition du Bureau Permanent :

Monsieur Jean-Paul BONJEAN - **Président**, Madame Salomé SCHONAU - **Conseillère**, Monsieur Olivier RION - **Conseiller**, Monsieur Jean-Yves SEGERS - **Conseiller**, Monsieur Quentin VAUCHEL - **Conseiller**.
Monsieur Richard FONBONNE - **Directeur général**.

LES COMITÉS SPÉCIAUX

• Comité Spécial du Service Social (CSSS) :

Le Comité spécial du Service social est chargé d'accorder l'aide sociale individualisée aux personnes et aux familles, telle que définie par les articles 57 à 60 de la loi organique du 8 juillet 1976 et par la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale.

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

En vertu de la délégation d'attribution accordée par le Conseil de l'Action sociale, le Comité statue sur les demandes de revenus d'intégration et de l'aide sociale, les demandes d'aides exceptionnelles urgentes et individuelles, d'aides médicales et hospitalières, sur les demandes d'application de l'article 60§7 de la loi organique, l'examen de la situation des débiteurs alimentaires, les statistiques et le placement et la tutelle des enfants mineurs.

Le Comité émet également des avis sur les appels contre les décisions du Tribunal du Travail. Le Comité procède également à l'audition de personnes aidées qui contestent la décision prise à leur égard.

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

Le Comité est composé de 9 membres, Président inclus membre de droit.

Il se réunit **1 fois** par semaine. Les séances sont présidées par la Vice-Présidence.

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

Durant l'année 2025, le Comité s'est réuni 55 fois.

Le Comité est composé de :

Monsieur Jean-Paul BONJEAN - **Président**, Monsieur Pierre GILISSEN - **Vice-Président**, Monsieur Orly NZASIBIRA - **Conseiller**, Madame Charlotte FABRY - **Conseillère**, Madame Sonia Chloé MOULINE - **Conseillère**, Monsieur Jérôme OFFERMAN - **Conseiller**, Madame Martine GROOTEN - **Conseillère**, Monsieur Quentin VAUCHEL - **Conseiller**, Madame Catherine BRONNE - **Conseillère**.

• Comité du SIPPT

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

En 2025, le Comité du SIPPT s'est réuni 10 fois.

Composition du Comité :

Le Comité SIPPT comprend, outre la délégation du personnel, une **délégation de l'Autorité** composée par :

La Délégation de l'autorité

M. Jean-Paul BONJEAN, Président
M. Richard FONBONNE, Directeur général
M. Olivier RION, assumant la Présidence
M. Orly NZISABIRA, Conseiller
Mme. Aurélie INNAURATO, Conseillère

La Délégation des travailleurs

Représentant CSC
Représentant CGSP
Représentant SLFP

Le médecin du travail de Cohezio

Docteur Blanche N'KAMSU

Pour le SIPPT

Monsieur Philippe LAMBERTY-TOUSSAINT
Madame Josiane DUJARDIN

- **Le Comité de Direction**

Un Comité de Direction est constitué au sein de chaque CPAS.

Il s'agit d'un organe de concertation composé du Directeur général (qui préside les séances), du Directeur financier et des responsables de départements ou de services désignés par le Directeur général.

Le Président et son secrétaire de Cabinet y sont invités.

Il a pour vocation de soumettre à la connaissance de ses membres les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement des services.

Le Comité de direction se réunit une fois par semaine.

VÉRIFICATION DE LA CAISSE

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

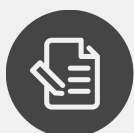
DÉLÉGATION À LA CONCERTATION VILLE / CPAS

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

PRÉSENTATION GÉNÉRALE



JEAN-PAUL BONJEAN
PRÉSIDENT DU CPAS DE LIÈGE



MISSIONS DU CABINET DU PRÉSIDENT LA PRÉSIDENCE

Les missions légales du Président sont définies par la Loi organique des CPAS du 8 juillet 1976. Afin de lui permettre d'exercer pleinement ses compétences, le Président s'appuie sur un Cabinet composé de collaboratrices et collaborateurs de confiance.

L'action du Cabinet s'articule principalement autour de trois axes :

- 1. Appui institutionnel, législatif et budgétaire :** Le Cabinet assure une veille et un suivi rigoureux des cadres législatifs, administratifs et budgétaires applicables au CPAS, en lien direct avec la responsabilité légale et politique du Président. À ce titre, il prépare les dossiers, analyse les enjeux, formule des avis et apporte un soutien stratégique à la prise de décision.
- 2. Développement et suivi des projets stratégiques :** Le Cabinet accompagne l'instruction et la mise en œuvre des projets structurants impliquant le CPAS. Il en assure la coordination, le suivi et l'évaluation en collaboration avec les services concernés.
- 3. Traitement des interpellations individuelles :** Le Cabinet prend également en charge les demandes émanant de bénéficiaires souhaitant saisir directement la Présidence au sujet de leur situation personnelle. Il veille à leur analyse et à leur orientation vers les services compétents, dans le respect des procédures et des missions du CPAS.



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Gaël LAMBINON



COORDONNÉES DU SERVICE

CABINET DU PRÉSIDENT

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/220.58.04

Courriel : cabinet.president@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 secrétaire de cabinet (1 ETP) ;
- 2 attachés de cabinet (1.5 ETP) ;
- 2 collaboratrices sociales (1 ETP) ;
- 1 employé d'administration (1 ETP) ;
- 2 agents administratifs sous contrat article 60 § 7 (2 ETP).



MISSIONS DU SERVICE CABINET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

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

Le Directeur général assiste, sans voix délibérative, aux réunions du Conseil de l'Action sociale et du Bureau permanent. Il en assure la rédaction des procès-verbaux et peut également participer aux réunions des Comités spéciaux. À l'égard des instances décisionnelles, il exerce une mission de conseil juridique et administratif, veille au respect des dispositions légales applicables et s'assure que les décisions comportent l'ensemble des mentions requises par la réglementation.

Sous l'autorité du Président, le Directeur général instruit les affaires soumises aux organes, dirige l'administration et assume la qualité de chef du personnel. À ce titre, il établit les projets d'évaluation des membres du personnel, met en œuvre la politique de gestion des ressources humaines et en assure le suivi.

Il cosigne avec le Président les mandats ordonnancés de paiement, les états de recouvrement ainsi que l'ensemble des pièces officielles émanant du Centre. Il préside le Comité de direction, assure la conservation des archives et veille à la mise en place ainsi qu'au suivi du système de contrôle interne relatif au fonctionnement des services.

Le Cabinet du Directeur général est composé de collaboratrices et collaborateurs chargés de l'assister dans l'exercice de ces missions. Il intervient en appui transversal, en complémentarité avec les directions opérationnelles, lesquelles conservent la responsabilité de la gestion et du pilotage de leur département respectif.

Il s'organise en deux pôles :

Pôle spécifique

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

Pôle administratif

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Christelle BREYER



COORDONNÉES DU SERVICE

CABINET DU DG

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220.58.07
Courriel : directeur.general@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

Pôle spécifique :

- 1 secrétaire de Cabinet (1 ETP) ;
- 2 attachées de Cabinet (2 ETP).

Pôle administratif :

- 2 agents d'exécution (2 ETP)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Au-delà des missions structurelles et récurrentes liées à la conduite générale de l'institution, le Cabinet du Directeur général a poursuivi, en 2025, un ensemble d'initiatives stratégiques visant à soutenir la modernisation de l'administration, renforcer la gouvernance interne et accompagner les grandes transitions de l'organisation :

- **Élaboration du PST 2025-2030**

L'année 2025 a été marquée par l'élaboration du Programme stratégique transversal 2025-2030, outil central de planification et de pilotage du CPAS de Liège.

L'élaboration du PST s'est inscrite dans une démarche participative organisée et pilotée par le Cabinet du Directeur général.

Un processus structuré de récolte des propositions a été mis en place à plusieurs niveaux.

Le Cabinet du Directeur général a assuré la conception du processus, l'organisation de la consultation, la structuration des contributions et la rédaction intégrale du document final.

- **Coordination institutionnelle dans le cadre de la réforme du chômage**

L'année 2025 a également été marquée par un travail transversal de coordination et de préparation lié à la réforme du chômage et à ses impacts attendus sur les missions et l'organisation du CPAS.

Compte tenu des conséquences potentielles en matière d'augmentation des demandes d'aide sociale, d'insertion socio-professionnelle et d'accompagnement individualisé, une attention particulière a été portée à l'anticipation organisationnelle et budgétaire.

Le Cabinet du Directeur général a assuré :

- Une veille juridique, parlementaire et institutionnelle relative à l'évolution du cadre réglementaire ;
- L'analyse des impacts prévisibles pour les services sociaux et les dispositifs d'insertion ;
- La coordination des échanges au sein du Comité de direction ;
- La préparation d'éléments d'aide à la décision et de scénarios organisationnels ;
- La structuration d'une approche transversale associant les services concernés.

Ce travail a permis d'objectiver les enjeux, d'identifier les points de vigilance et de préparer l'institution à adapter ses dispositifs d'accompagnement en fonction de l'évolution du cadre fédéral.

- **Mise en œuvre de l'envoi des notifications d'aide sociale via l'eBox**

En 2025, le CPAS de Liège a mis en œuvre l'envoi des notifications d'aide sociale via l'eBox. Ce dispositif, partie intégrante du projet Digiconnect, financé par le Digilab du SPP-IS, permet la transmission sécurisée des décisions aux bénéficiaires ayant activé leur eBox. La mise en place de ce mécanisme poursuit un double objectif :

- Faciliter et accélérer la réception des notifications pour les usagers disposant d'un accès numérique ;
- Réduire les coûts liés aux envois postaux (frais d'impression, de mise sous pli et d'expédition), dans un contexte budgétaire contraint.

Ce chantier a nécessité une coordination étroite entre le service informatique de la Ville de Liège, le Département des affaires générales et la cellule Communication.

Le Cabinet du Directeur général a assuré :

- Le pilotage transversal du projet ;
- La coordination des étapes techniques et organisationnelles ;
- La clarification des impacts procéduraux ;
- La préparation et la structuration de la communication interne et externe ;
- L'accompagnement des services dans l'appropriation du dispositif.

Au-delà de son impact financier, cette évolution contribue à la modernisation des processus internes, à la simplification administrative et à l'amélioration de la traçabilité des notifications.

- **Poursuite du projet d'amélioration de processus**

Une analyse de fonctionnement des services sociaux avait été lancée en 2024 avec une dynamique participative visant le redéploiement des services pour accroître leur efficacité et leur efficience, ainsi que le bien-être au travail.

En collaboration étroite avec les directions du Pôle social, le Cabinet du Directeur général a assuré :

- L'organisation et le suivi de divers groupes de travail ;
- L'harmonisation de la téléphonie en antennes sociales d'un point de vue organisationnel ;
- Des propositions de réorganisation de la formation de base des assistants sociaux et agents administratifs d'antenne, qui ont inspiré la mise en place d'une cellule temporaire de formation pour les agents recrutés en masse lors de la réforme du chômage ;
- Élaboré des pistes de réorganisation du travail administratif et social.

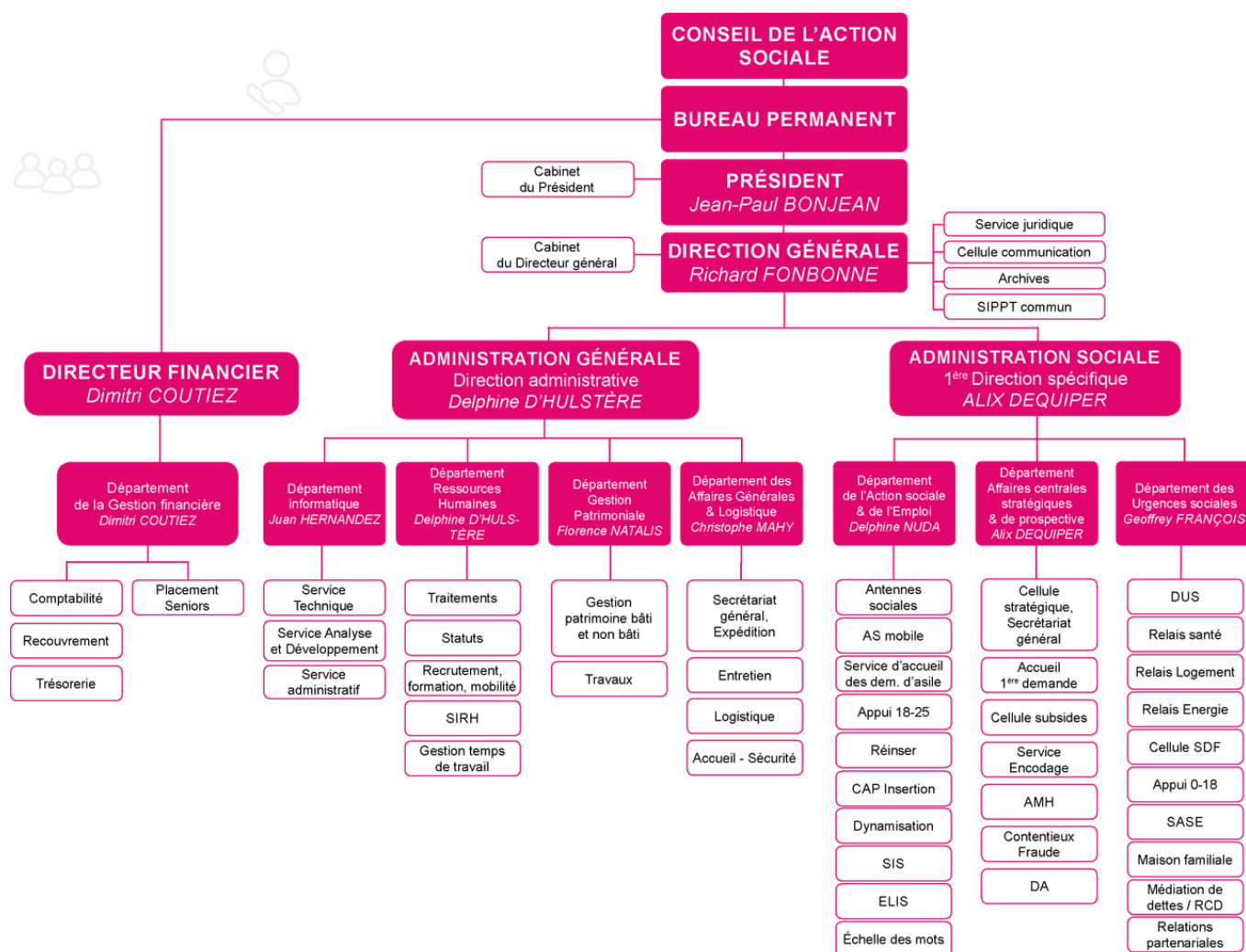
- **Élargissement de la procédure de gestion des accès informatiques à l'administration générale**

La procédure établie pour l'administration sociale visant à assurer à chaque nouvel agent les accès et matériel informatiques nécessaires à l'exécution de son travail dès son entrée en fonction a été étendue à l'ensemble de l'administration.

- **Poursuite et développement des synergies Ville - CPAS** via le renforcement des mécanismes de concertation stratégique entre les Directions générales de la Ville et du CPAS (réunions bilatérales régulières, points de coordination, participation au Comité de Direction de la Ville).

- **Suivi et mise en œuvre des mesures du Plan Oxygène.**

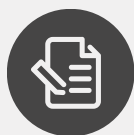
5. ORGANIGRAMME DU CPAS DE LIÈGE





CHAPITRE 2

SERVICES RATTACHÉS À LA DIRECTION GÉNÉRALE



MISSIONS DU SERVICE LA CELLULE COMMUNICATION

La cellule Communication est un service support à l'ensemble des départements et services du CPAS de Liège.

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

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



RESPONSABLE DE SERVICE Madame Christelle BREYER



COORDONNÉES DU SERVICE COMMUNICATION

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIEGE
Tél. : 04/220.69.69
Courriel : communication@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 graphiste (0.5 ETP)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Tout au long de l'année 2025, la cellule Communication a poursuivi ses missions quotidiennes et récurrentes, sous la supervision de la chargée de communication Cabinet du Directeur général. Ces missions comprennent notamment :

- Le pilotage et le déploiement de la stratégie globale de communication interne et externe, en articulation avec les objectifs institutionnels et les priorités stratégiques.
- La production de contenus visuels et éditoriaux (photos, documents, flyers, brochures, affiches) ;

- La gestion des badges des nouveaux agents et le suivi de l'annuaire interne ;
- L'adaptation ou la production de supports internes et externes conformément à la charte graphique du CPAS ;
- La création de documents institutionnels et la coordination des impressions spécifiques ;
- La gestion et la mise à jour de contenus sur le site internet du CPAS.

Réforme chômage

Dans le cadre de la réforme du chômage et de la création de nouveaux dispositifs, la cellule Communication a pris en charge plusieurs chantiers à forte visibilité :

- Création d'une page spécifique sur le site internet pour orienter correctement le public et répondre correctement aux questions via une FAQ ;
- Élaboration de supports d'information (affiches, brochures, vade-mecum) diffusés au sein du CPAS, dans les services de la Ville et auprès des partenaires ;
- Réalisation d'une vidéo explicative pour faciliter la compréhension de l'introduction d'une demande d'aide ;
- Création et mise à jour des pages internet des nouveaux services (Monulphe et Orban) ;
- Gestion des répercussions sur le répertoire, les cartes de visite et les nouveaux numéros de téléphone.

La cellule a également assuré la conception et la mise en place de la signalétique pour les nouveaux services :

- Définition et création du contenu visuel et textuel ;
- Apposition physique dans les locaux concernés.

2. LE SERVICE JURIDIQUE



MISSIONS DU SERVICE

LE SERVICE JURIDIQUE

De manière générale, le Service juridique est chargé :

- D'apporter un éclairage juridique aux services de l'administration ;
- De vérifier la légalité des procédures de l'Institution et ainsi d'exercer le contrôle interne ;
- De veiller à la motivation correcte des décisions du CPAS ;
- D'être attentif à la défense adéquate du CPAS devant les instances judiciaires dans les dossiers qu'on lui communique

De manière plus spécifique, le Service juridique est chargé :

- De conseiller les différents services du CPAS sur les questions de droit relatives à leur matière, à l'exception de celles relatives au droit à l'intégration sociale ou à l'aide sociale ;
- D'effectuer des recherches concernant des questions juridiques précises ;
- De rédiger des avis circonstanciés, des délibérations à destination du Bureau permanent ou du Conseil de l'action sociale, des modèles ou canevas de documents internes, des conventions, des courriers à portée juridique... ;
- De recueillir et analyser la doctrine et la jurisprudence dans les matières propres au CPAS ;
- D'exercer un rôle préventif auprès du CPAS ;
- D'assurer la liaison entre le CPAS et les cabinets d'avocats.



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Christelle BREYER



COORDONNÉES DU SERVICE

JURIDIQUE

Place Saint-Jacques, 13 -à 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220.58.24 et 04/220.23.58
Courriels : charlotte.desbeauve@cpasdeliege.be
lorraine.prignon@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 2 juristes (2 ETP)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

- Avis et conseils : Avis et conseils circonstanciés aux services et agents dans des dossiers de principe, et dans des dossiers spécifiques (personnel, patrimoine mobilier et immobilier, partenariats, fonctionnement du CPAS, motivation des actes, ASBL, marchés publics...)
- Élaboration (ou participation à l'élaboration) et mise à jour de documents divers : Modèles et canevas, de documents internes, de délibérations, de règlements, de procédures, de statuts, de mandats, de conventions de partenariat, de contrats de baux divers ou d'occupation précaire, de documents relatifs aux marchés publics, d'actes notariés, de courriers divers à portée juridique...
- Traitement : Traitement de dossiers précontentieux et contentieux (patrimoine mobilier et immobilier, licenciements, expulsions, baux divers, sinistres...), de manière autonome, ou en collaboration avec les avocats chargés d'assurer la défense en justice du Centre.
- Veille juridique : Analyse de la jurisprudence, de la doctrine, et des dispositions légales parues au Moniteur Belge, afin d'en mesurer les applications éventuelles pour le Centre, et de trouver des solutions aux cas qui se présentent. Ces analyses s'opèrent par le canal d'un abonnement à Inforum, par internet et par la lecture de publications juridiques.
- Information et formation : Préparation d'informations/formations sur les thématiques des marchés publics et du RGPD

• Missions particulières :

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

L'autre juriste représente également le Directeur général à la Commission de « contrôle » des comptes de tiers, laquelle procède aux contrôles trimestriels des comptes de tiers gérés par la cellule "Règlement collectif de dettes" du service Médiation de dettes et de la cellule « Placement seniors » du Département de la Gestion financière. De même, elle a été désignée « référent Intégrité » par le CAS du 8 janvier 2024, faisant suite au décret du 19 mai 2023 insérant des dispositions relatives aux canaux de signalement et à la protection des personnes qui signalent une violation au sein des services ou organes d'une autorité locale dans la loi organique du 8 juillet 1976 des CPAS.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Durant l'année 2025, le service a rendu 442 avis juridiques via le logiciel iA - Délibération, dont

- 305 pour le Bureau permanent, dont :

- 21 positifs ;
- 198 positifs avec remarques ;
- 1 négatif ;
- 64 "néant" ;
- 2 "demandés à nouveau" ;
- 19 "non rendus".

- 137 pour le Conseil de l'Action sociale, dont :

- 11 positifs ;
- 106 positifs avec remarques ;
- 1 négatif et 3 "néant" ;
- 1 "demandé à nouveau" ;
- 13 "non rendus".

3. LE SERVICE DES ARCHIVES



MISSIONS DU SERVICE LE SERVICE DES ARCHIVES

Mise à disposition et valorisation des archives

- Pour le citoyen : recherches généalogiques, historiques, urbanistiques.
- Pour les services administratifs : les dossiers produits dans le cadre des missions des institutions (Ville et CPAS) sont conservés aux archives pour leur valeur administrative, juridique, économique, informative ou historique et sont mis à disposition des agents sur demande.
- Visites des bâtiments et collections.

Gestion stratégique

- Collecte - versement.
- Élimination des documents arrivés en fin de durée de conservation.
- Organisation des archives (outils de gestion) : aide aux services dans la gestion de leurs dossiers, de la création des documents à l'archivage ou à la destruction, par des conseils, des méthodes de classements ou en améliorant les procédures de travail.
- Inventaires.
- Restauration : le service des archives a pour obligation légale de maintenir en bon état certains documents dont l'importance historique oblige une conservation d'une durée illimitée.

Gestion opérationnelle

- Encodage des dossiers administratifs.
- Vérification des versements, récolement, déménagement.
- Conditionnement : remplacement des boîtes abîmées ou non conformes.
- Numérisation : de plans, de documents historiques parfois fragiles ou de dossiers utiles à plusieurs services.



RESPONSABLE DE SERVICE Madame Françoise JEURIS



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue de la Tonne, 80 BM67 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/221.66.44
Courriel : archives@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 directrice administrative faisant fonction (Ville de Liège et CPAS) – (1 ETP) ;
- 1 cheffe de bureau administrative (Ville de Liège et CPAS) – (1 ETP) ;
- 3 employés administration (2,5 ETP) ;
- 1 agent manœuvre lourd (1 ETP) ;
- 6 agents sous contrat article 60§7 (6 ETP).

Le service des archives travaille en équipe intégrée CPAS et Ville de Liège.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

• Nouveau logiciel

Mise en production du système d'archivage électronique : ce système permet de gérer à la fois l'ensemble des documents papier, les documents numériques et numérisés ainsi que toute la production des applications métiers.

La reprise des données relatives aux dossiers sociaux du CPAS et des dossiers du personnel Ville et CPAS se poursuit afin d'étendre l'accès au logiciel aux différentes départements des deux institutions.

• Reconditionnement

10.000 boîtes aux normes archivistiques ont été nécessaires au conditionnement des documents versés. L'ensemble des dossiers sociaux pour les années 2015-2016, les dossiers Réinser et les dossiers médiation de dette ont été mis dans des boîtes d'archives conformes.

• Déménagement d'archives stockées dans différents bâtiments

En juin 2025, l'ensemble des archives stockées dans la cave de la rue de Namur, environ 1500 boîtes de déménagement, ont été transportées dans une zone tampon rue de la Tonne afin de permettre leur tri et leur inventariage avant réintégration dans les magasins de stockage des archives.

Collaboration transversale avec les Fonds Patrimoniaux de la Ville de Liège : dans le cadre de l'évacuation du dépôt de la rue du Fourneau pour fin de bail.

La collection régionale du journal "La Meuse" faisant partie des Fonds Patrimoniaux sont transférés dans les dépôts du service des Archives qui en assure le stockage.

- **Réintégration des collections de l'Ancien Musée d'Architecture**

En juillet 2025, les plans constituant les fonds de l'ancien Musée d'Architecture de la Ville de Liège, fermé en 1999, quittent la Commission royale des Monuments, Sites et Fouilles qui les hébergeait et les mettait en valeur depuis 2005 pour retrouver leur place au sein des collections du service Gestion documentaire et Archives de la Ville de Liège et des Fonds Patrimoniaux.

- **Campagne de restauration**

Les derniers grands livres de comptes anciens (lot de 75 documents), stockés dans la cave de l'École d'Hôtellerie et de Tourisme rue Maghin ont été décontaminés par rayon Gamma et nettoyés.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Mise à disposition et valorisation des archives :

- Recherches généalogiques classiques et recherches d'héritiers : 578 recherches et 1941 copies d'actes d'état-civil dont 1740 pour le service BAEC.
- Recherches urbanistiques : 925.
- Prêts intra-administratifs des dossiers : 3416 demandes de dossiers (1460 pour le CPAS et 1956 pour la Ville) ont été traitées, principalement pour les services de l'Urbanisme (1503), des Affaires citoyennes (215), des Ressources humaines Ville et CPAS (139), du PASP (49), et pour les antennes du CPAS (1402).

Gestion stratégique :

- Collecte - versement : 3121 boîtes d'archives soit 328 mètres linéaires.
- Élimination de documents : 3,480 tonnes de documents arrivés en fin de vie administrative ont été enlevées pour destruction avec l'accord des Archives générales du Royaume.

Gestion opérationnelle :

- L'extraction et la correction des données des permis d'urbanisme (153000 lignes Excel) sont achevées et ont été implémentées dans l'application Spark Archives mise en production en septembre 2025. La correction en vue de la mise en production début 2026 des dossiers des antennes sociales (98000 lignes).
- Conditionnement : reconditionnement des archives des antennes sociales du CPAS dans 3336 boîtes conformes.
- Numérisation : 1401 dossiers sépultures scannés sur demande et 2316 dossiers scannés systématiquement, 4065 dossiers de permis d'urbanisme (plans, décision, photos) dont 833 sont implémentés dans Spark Archives, 50 plans des bâtiments communaux, 225 dossiers du département des Ressources humaines du CPAS.

4. LE SERVICE INTERNE DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL (SIPPT)



MISSIONS DU SERVICE

SIPPT

Assister l'autorité, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs dans l'élaboration, la programmation, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique de prévention en matière de bien-être au travail.



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Philippe LAMBERTY - TOUSSAINT



COORDONNÉES DU SERVICE

Place Saint-Jacques, 13 à 4000 LIEGE
Tél. : 04/220.58.27 ou au 04/220.69.14
Courriels : philippe.lamberty@cpasdeliege.be
josiane.dujardin@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 conseiller en prévention niveau 1 (1ETP)
- 1 conseillère en prévention niveau 2 (1 ETP)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

- **Analyse de risque des postes de travail pour les agents engagés sous contrat article 60§7 mis à disposition d'entreprises privées**

Le SIPPT a réalisé une fiche d'analyse de risques des postes de travail occupés par des futurs travailleurs sous contrat article 60 qui seraient mis à disposition d'entreprises privées.

En collaboration avec Reinser, le SIPPT analyse les données transmises par les futures firmes utilisatrices en rapport avec la sécurité et le bien-être au travail et le SIPPT rend un avis sur ces aspects.

En collaboration avec Reinser, le SIPPT analyse les données transmises par les futures firmes utilisatrices en rapport avec la sécurité et le bien-être au travail et le SIPPT rend un avis sur ces aspects.

• Accidents du travail

Le SIPPT a réalisé plusieurs analyses approfondies d'accidents survenus à des travailleurs du CPAS et présenté des mesures de prévention visant à éviter la répétition d'un même accident.

• Sécurité

- Remise d'avis dans la cadre de la politique des trois feux verts suite à l'acquisition d'équipements de travail.
- Remise d'avis dans le cadre de l'aménagement du futur Abri de nuit rue sur la Fontaine et des aménagements de l'immeuble situé rue Darchis qui abrite l'antenne du Laveu et Cap insertion.
- Réalisation de l'analyse des risques pour les postes de travail du CPAS.
- Inspection annuelle des équipements de travail en hauteur.
- Inspection annuelle et actualisation de l'inventaire amiante dans l'ensemble des bâtiments du CPAS.

• Visite des lieux de travail

Le SIPPT a effectué des visites de prévention dans des bâtiments du CPAS en compagnie du médecin du travail et des délégations des travailleurs afin de proposer des actions visant à améliorer la sécurité et l'hygiène des lieux de travail. Lors de ces visites, des analyses ergonomiques de postes de travail ont également été réalisées.

• Secouristes

Réapprovisionnement des trousse de secours pour équiper l'ensemble des services et des bâtiments.

• Contrôles périodiques des installations techniques

Le SIPPT a participé à des réunions de travail visant la mise en conformité électrique et gaz des bâtiments.

• Prévention des incendies

Le SIPPT a :

- Réalisé des visites de prévention incendie et des séances d'information sur les procédures incendie dans les bâtiments du CPAS.
- Fait procéder aux contrôles des équipements de première intervention en cas d'incendie (extincteurs) dans l'ensemble des bâtiments du CPAS.
- Placé la signalisation de sécurité dans plusieurs bâtiments.
- Procédé au test des centrales de détection incendie.
- Réalisé les exercices d'évacuation dans l'ensemble des bâtiments du CPAS.
- Mis en place la procédure d'accueil des bâtiments amis pour certains services de la Ville de Liège.
- Formé les travailleurs et les nouveaux membres SLCI à la procédure incendie de leurs locaux.

- Mis en place un Plan Interne d'Urgence pour les bâtiments du CPAS.
- Réalisé une fiche simplifiée sur les procédures d'évacuation à destination des agents d'entretien sous contrat article 60§7.

• Embellissement des lieux de travail

- Achats de frigos et de micro-ondes pour divers services.
- Gestion des fontaines à eau pour l'ensemble des bâtiments du CPAS.
- Participation à un groupe de travail sur la ré-affectation des locaux au deuxième étage de la Place Saint-Jacques.

• Aspect psychosocial du bien-être au travail

- Gestion fonctionnelle de la cellule des personnes de confiance du CPAS.
- Information sur le registre de fait de tiers en matière de prévention de la violence et des agressions externes.
- Participation au suivi psychosocial suite à l'agression d'un travailleur par une personne extérieure.
- Participation à la réalisation d'un document unique à remplir lors d'une agression survenue à un travailleur.

• Formation du personnel

- Avec la collaboration du département des ressources humaines et de la Ville de Liège:
- Mise en place de séances de formation visant le recyclage des secouristes déjà formés.
- Mise en place de séances de formation sur le maniement des extincteurs à destination des travailleurs du CPAS membres du Service de Lutte Contre l'Incendie.
- Dans le cadre d'un projet commun avec le Plan de Prévention, la Police de Liège et les Pompiers, le SIPPT a dispensé une formation aux travailleurs de la Cité Administrative et aux membres SLCI de nos bâtiments sur la Procédure Unique d'Evacuation.
- Mise en place de formations sur la gestion de la violence verbale.
- Mise en place d'une formation à destination des agents d'entretien sous contrat article 60§7.

• Fonctionnement du Comité de Prévention et de Protection au Travail

Le SIPPT a assuré le secrétariat du comité (convocations, ordres du jour, procès-verbaux et leurs diffusions). Ces réunions ont eu lieu chaque mois en présentiel.

- Mis en place un Plan Interne d'Urgence pour les bâtiments du CPAS.
- Réalisé une fiche simplifiée sur les procédures d'évacuation à destination des agents d'entretien sous contrat article 60§7.

• Embellissement des lieux de travail

- Achats de frigos et de micro-ondes pour divers services.
- Gestion des fontaines à eau pour l'ensemble des bâtiments du CPAS.
- Participation à un groupe de travail sur la ré-affectation des locaux au deuxième étage de la Place Saint-Jacques.

• Aspect psychosocial du bien-être au travail

- Gestion fonctionnelle de la cellule des personnes de confiance du CPAS.
- Information sur le registre de fait de tiers en matière de prévention de la violence et des agression externes.
- Participation au suivi psychosocial suite à l'agression d'un travailleur par une personne extérieure.
- Participation à la réalisation d'un document unique à remplir lors d'une agression survenue à un travailleur.

• Formation du personnel

- Avec la collaboration du département des ressources humaines et de la Ville de Liège:
- Mise en place de séances de formation visant le recyclage des secouristes déjà formés.
- Mise en place de séances de formation sur le maniement des extincteurs à destination des travailleurs du CPAS membres du Service de Lutte Contre l'Incendie.
- Dans le cadre d'un projet commun avec le Plan de Prévention, la Police de Liège et les Pompiers, le SIPPT a dispensé une formation aux travailleurs de la Cité Administrative et aux membres SLCI de nos bâtiments sur la Procédure Unique d'Évacuation.
- Mise en place de formations sur la gestion de la violence verbale.
- Mise en place d'une formation à destination des agents d'entretien sous contrat article 60§7.

• Fonctionnement du Comité de Prévention et de Protection au Travail

Le SIPPT a assuré le secrétariat du comité (convocations, ordres du jour, procès-verbaux et leurs diffusions). Ces réunions ont eu lieu chaque mois en présentiel.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

- 5 analyses d'accidents survenu à des travailleurs du CPAS
- 23 équipements de travail en hauteur contrôlés.
- 199 avis relatifs à 109 analyses de risques de postes de travail occupés par des agents sous contrat article 60§7 dans des entreprises externes.
- 13 exercices d'évacuation réalisés dans les bâtiments du CPAS.
- 10 réunions mensuelles du Comité de Concertation de Base compétent en matière de Sécurité et d'Hygiène au Travail.
- 24 visites en délégations restreintes (SIPPT, Médecin du travail et délégations des travailleurs).

Réforme chômage

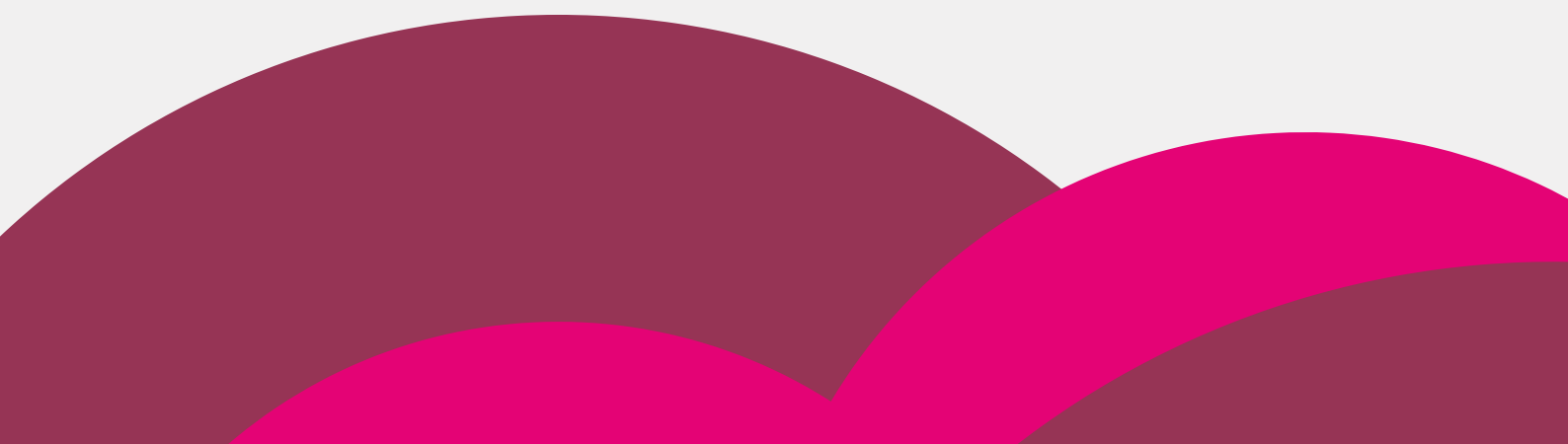
Le SIPPT a été impliqué dans les préparatifs liés à la réforme du chômage de plusieurs façons :

- Réalisation de visites des bâtiments proposés.
- Remise d'avis sur les éléments techniques des bâtiments proposés.
- Remise d'avis sur les éléments de prévention et de protection incendie des bâtiments proposés.
- Placement des extincteurs dans le bâtiment Monulphe.
- Placement de la signalisation de secours dans le bâtiment Monulphe.
- Réalisation de la procédure incendie pour les deux bâtiments.
- Placement des fontaines à eau et des frigos et micro-ondes.
- Fourniture des trousse de secours pour les deux bâtiments.



CHAPITRE 3

DEPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIERE





MISSIONS DU SERVICE

Le Département de la Gestion financière est chargé de l'exécution des missions fixées par l'article 46 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS modifiée par les décrets de la Région wallonne du 2 avril 1998 et du 18 avril 2013.

Quatre missions principales sont exercées par le Département de la Gestion financière : contrôle et paiement des dépenses, facturation et gestion des droits constatés, recouvrement des recettes et tenue de la comptabilité du Centre. À ces tâches sont liées des activités complémentaires : la gestion de la trésorerie, le contrôle interne, le placement en maison de repos des personnes âgées et la gestion de fonds de tiers.

Le Département remet, en toute indépendance, des avis de légalité écrits préalables et motivés sur les décisions qui ont un impact financier sous certaines conditions prévues par le législateur (article 46 de la loi organique).

Dans le cadre du contrôle interne, sous l'autorité du Directeur financier, le Département assure la vérification et le contrôle des paiements de l'aide sociale (journaliers, hebdomadaires et mensuels) et de leur régularisation en comptabilité et en trésorerie. Il vérifie également les décisions d'octroi des primes à l'installation et des subventions octroyées par les différents pouvoirs subsidiaires (RI, ERI, financement des articles 60, etc.).



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Dimitri COUTIEZ



COORDONNÉES DU SERVICE

Féronstrée, 86 - 4000 LIÈGE
Tél. : Tél. : 04/267.61.89 - Fax : 04/267 61 99
Courriel : secretariatdggf@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- Le Directeur financier ;
- 3 chefs de service administratif ;
- 2 comptables ;
- 2 assistants sociaux ;
- 16 employés d'administration ;
- De 4 à 6 employés d'administration sous contrat article 60§7.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Les activités développées en 2025 sont détaillées infra, service par service.

1. TRÉSORERIE

- **Missions et objectifs**

Ce service se voit confier quatre tâches principales :

- Gestion de la trésorerie et de l'encaisse ;
- Imputations comptables ;
- Suivi du service extraordinaire de la comptabilité budgétaire ;
- Comptes annuels et contrôle de la comptabilité générale.

- **Responsable de service**

Monsieur Stéphane COOLS

Tél. : 04/267.61.71 - Fax : 04/267.61.99

Courriel : stephane.cools@cpasdeliege.be

- **Composition de l'équipe**

- 1 comptable/chef de service ;
- 3 employés d'administration.

- **Activités développées en 2025**

Le service Trésorerie est chargé :

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

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

Rappelons par ailleurs qu'une vérification de la caisse a lieu trimestriellement par un conseiller délégué à cet effet.

En outre, en 2025, il a été mis fin au paiement en liquide des aides sociales ; un système de paiement via des cartes rechargeables ayant été mis en place.

Le service est responsable, complémentirement à la gestion des comptes financiers du CPAS, de l'encodage des extraits de compte dans la comptabilité, de l'imputation des recettes qui sont versées et de la tenue des journaux auxiliaires. Il gère également les propositions de mises en non-valeurs et d'irrecouvrables.

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

En collaboration avec le service Comptabilité, il assure le suivi du volet extraordinaire du budget au niveau des recettes (recettes extraordinaires liées aux emprunts, aux subsides en capital et à la vente du patrimoine). Il réalise l'enregistrement comptable des opérations de recettes ainsi que la tenue du tableau des voies et moyens.

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

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

En coopération avec le Département des Urgences sociales, le service coordonne la gestion financière des opérations liées aux logements d'urgence.

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

2. COMPTABILITÉ

• Missions et objectifs

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

- Élaboration du budget et des modifications budgétaires ;
- Contrôle budgétaire des dépenses ;
- Comptabilisation des dépenses (engagements, imputations, mandatements) et des recettes (droits constatés et facturation) ;
- Élaboration de comptes annuels.

• Responsable de service

Monsieur Jean-Pierre THILL.

Tél. : 04/267.61.76 - Fax : 04/267. 61.99

Courriel : jean-pierre.thill@cpasdeliege.be

• Composition de l'équipe

- 1 comptable ;
- 4 employées d'administration.

• Activités développées en 2025

Une des missions principales est la coordination des opérations de conception du budget (et plus particulièrement de l'avant-projet de budget) et des modifications budgétaires. Ces documents sont élaborés sur la base des propositions des divers services gestionnaires et font l'objet d'une analyse critique avec le Président, le Directeur général et le Directeur financier.

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

- Le Comité de direction du CPAS,
- Le Bureau permanent,
- Le Conseil de l'Action sociale,
- Le Collège communal,
- Le Conseil communal.

Le service a procédé à l'élaboration :

- Du compte 2024, arrêté par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 5 juin 2025 ;
- Du 1er cahier de modification budgétaire 2025, arrêté par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 25 septembre 2025 ;
- Du second cahier de modification budgétaire 2025 arrêté par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 20 novembre 2025 ;
- Du budget initial de l'exercice 2026 arrêté par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 4 décembre 2025 ;
- Des ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 23 décembre 2025.

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

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

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

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

3. RECOUVREMENT

• Missions et objectifs

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

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

• Responsable de service

Madame Joëlle BURNET.

Tél. : 04/267.61.82 - Fax : 04/267.61.99

Courriel : joelle.burnet@cpasdeliege.be

• Composition de l'équipe

- 1 cheffe de service administratif f.f. ;
- 8 employés d'administration ;
- 3 à 5 employés d'administration sous contrat article 60§7.

• Activités développées en 2025

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

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

- Des loyers et fermages relatifs aux biens du patrimoine privé du CPAS ;
- Des factures liées au service ELIS.

Le service exécute tous les actes interruptifs de la prescription et des déchéances, fait procéder à toutes saisies et requiert, au bureau des hypothèques, l'inscription, la réinscription ou le renouvellement de tous les titres qui en sont susceptibles. En vue du recouvrement des créances certaines et exigibles, le Directeur financier peut envoyer une contrainte visée et rendue exécutoire par le Conseil de l'Action sociale. Une telle contrainte est signifiée par exploit d'huissier.

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

Enfin, le service participe, en collaboration avec le service Trésorerie, à la préparation des comptes annuels au niveau des montants à inscrire en non-valeurs et irrécouvrables.

4. PLACEMENTS SENIORS

• Missions et objectifs

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

- La prise en charge et le suivi des personnes placées en maisons de repos ou maisons de repos et de soins ;
- La prise en charge des personnes 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

Madame Florence PEETERS

Tél. : 04/267.61.92 - Fax : 04/267.61.99

Courriel : service.placements@cpasdeliege.be

Courriel : xaverine.niyoyita@cpasdeliege.be

• Composition de l'équipe

- 2 assistants sociaux ;
- 2 employés d'administration ;
- 1 employé d'administration sous contrat article 60.

• Activités développées en 2025

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 2025, 103 nouvelles demandes dont 49 demandes ont reçu un avis favorable contre 43 demandes avec un avis défavorable ; 11 demandes étaient en attente d'une décision au 31/12/25.

Un tiers des nouvelles demandes émanent des bénéficiaires eux-mêmes tandis que les deux tiers restants proviennent des administrateurs de biens.

Le nombre de comptes bancaires gérés est de 179 répartis en 90 comptes courants et 89 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.



CHAPITRE 4

ADMINISTRATION GÉNÉRALE



MISSIONS DU SERVICE

LES AFFAIRES GÉNÉRALES

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Christophe MAHY



COORDONNÉES DU SERVICE

LES AFFAIRES GÉNÉRALES

Place Saint Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Courriel : christophe.mahy@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 chef de bureau administratif ;
- 4,5 employés d'administration ;
- 3 agents d'accueil-téléphonistes.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

• Généralités

Parmi l'ensemble de ses activités, le Département :

- Centralise, trie, enregistre et retransmet aux services toute la correspondance extérieure ;
- Assure la gestion de toutes les polices d'assurance souscrites auprès d'ETHIAS à l'exception de la police d'assurance pour les accidents du travail ;
- Commande les abonnements et ouvrages et diffuse, vers les services concernés, les documents et ouvrages législatifs, juridiques, informatifs ou publicitaires ;

- Gère le relevé mensuel des jetons de présence des Conseillers de l'Action sociale et traite les frais de déplacement des agents de l'Administration centrale ;
- Instruit tous les dossiers de marchés publics à l'extraordinaire (hormis ceux des travaux et du service informatique), gère le cadastre des marchés publics, initie des nouveaux marchés publics conjoints avec les différents services de la Ville ;
- Gère divers crédits de l'ordinaire et à l'extraordinaire.
- Gère le parc des copieurs, le charroi ;
- Gère l'Economat général du CPAS de Liège.

• L'imprimerie

L'imprimerie assure la production de copies de documents divers utiles à l'administration (principalement les services du DAAS, DASE et DUS) et l'impression des notifications d'aide sociale via l'application Sociabili. En 2025, cela représente 73.790 notifications pour un montant total de 182.858,90 €.

• L'expédition

Le Département assure l'expédition de tout le courrier de l'Administration, à l'exception de celui transporté par le coursier. En 2025, les frais postaux du Centre, outre certains envois périodiques à tarif préférentiel, se sont élevés à 313.471,00€.

Dans le cadre de la dématérialisation de l'envoi du courrier, un projet d'envergure a été mené en collaboration avec les collègues de la Ville de Liège concernant le développement d'une solution via l'E-box citoyen pour l'envoi des notifications d'aide sociale. Concrètement l'envoi par le biais de l'E-Box a démarré le 15 octobre 2025. Ce projet permettant de faire de sensibles économies quant au coût d'envoi. L'externalisation du processus d'impression du solde des notifications a démarré le 19 décembre 2025.

• Le pôle accueil & Sécurité - Téléphonie

Les 3 personnes chargées de l'accueil général en ce compris l'accueil téléphonique au numéro central du CPAS assurent l'orientation adéquate du public au sein de l'Administration, renseignent et conseillent les usagers qui s'adressent au Centre.

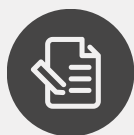
Ils jouent un rôle prépondérant d'orientation tant physique que par téléphone, et dans le respect des mesures de sécurité à toutes les personnes entrant dans le bâtiment. Le service est épaulé par la mise à disposition de deux gardes de sécurité d'une société de gardiennage extérieure.

Réforme du chômage

Le Département des Affaires générales et Logistique a été fortement sollicité pour la préparation en équipement soit par des acquisitions de :

- Mobilier de bureaux ;
- Copieur multifonctions ;
- Fournitures administratives diverses ;
- Matériel de communication utile à la signalétique ;
- Machine à café spécifique...

Le Département des Affaires générales (en ce compris son service Logistique), a participé grandement à la bonne coordination et à la réussite de ce projet. En effet, toute la logistique (transport, aménagement...) a été opérée par le service Logistique, lequel a dû amener sur site le mobilier neuf de réserve et de récupération du SPF Finances tout en respectant les prescrits du bien-être au travail et des restrictions en matière de sécurité.



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE LOGISTIQUE

Le service assure :

- Les déménagements des antennes ;
- Le service de coursier ;
- Les déménagements des personnes placées dans les homes ou décédées ;
- Les déménagements et le stockage des meubles du patrimoine du CPAS ;
- Le transport des boîtes à archives et des boîtes de dossiers, papier de destruction dans tous les services du CPAS ;
- Le transport hivernal des sacs de sel dans les antennes et le déneigement de certains trottoirs et parkings en hiver ;
- Le transport des caisses de papier A4 et A3, des colis et produits d'entretien ;
- Le transport des objets trouvés ;
- Le transport des marchandises achetées en grande quantité par les services de l'Abri de Nuit ;
- Le transport de tout le matériel informatique à partir de la cité administrative (entrée et sortie) de tous les services ;
- Le nettoyage des appartements, caves, garages de logements du CPAS des déchets laissés par les locataires ;
- L'entretien des jardins des antennes sociales et du patrimoine (22 sites) ;
- L'entretien des tombes du patrimoine du CPAS (150 tombes) ;
- L'entretien des dalles de jardin et escaliers de la Maison familiale ;
- La sortie des encombrants ;
- Le déblayage et le chargement des déchets des expulsions de la Ville de Liège ;
- L'enlèvement de divers déchets abandonnés par les SDF aux abords de la Place Saint Jacques et de la rue du Vertbois ainsi que le nettoyage de ladite zone, avec équipement ad hoc ;
- L'organisation du rangement des expulsions de la Ville de Liège dans le dépôt du Plope (128 expulsions) et l'aide aux propriétaires pour sortir les lots « expulsions ».



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Luis BANZA



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue du Plope, 140 - 4041 Vottem
Tél. : 04/227.97.33 - 0471/ 67.25 .5
Courriel : luis.banza@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 brigadier (1 ETP) ;
- 3 agents manœuvre lourd APE (2,5 ETP) ;
- 7 agents sous contrat article 60§7 (7 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Les objectifs et activités développés au cours de l'année 2025 sont directement liés aux missions développées ci-dessus.

1.124 missions ont été effectuées par le Service Logistique en 2025.

Réforme du chômage

Un focus particulier a fortement occupé le service sur le dernier trimestre 2025 à savoir la logistique de déménagement et d'aménagement des deux nouveaux sites consacrés à l'accueil de potentielles personnes exclues du droit au chômage et dès le 1^{er} janvier 2026.. Il a donc fallu manutentionner :

- Du mobilier (90 bureaux, 50 armoires, 25 tables...) ;
- Du matériel informatique (50 Pc portables, 150 écrans...) ;
- Des produits entretiens (poubelles, chariot d'agent d'entretien...) ;
- Les commandes diverses de mobilier plus spécifique chez divers fournisseurs.



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE D'ENTRETIEN

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Fabienne PETIT



COORDONNÉES DU SERVICE

Place Saint Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 58.80
Courriel : fabienne.petit@cpasdeliege.be



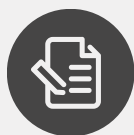
COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 brigadière f.f.;
- 3 journalières d'entretien ;
- +/- 35 agents sous contrat article 60§7.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

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

2. DÉPARTEMENT DE LA GESTION PATRIMONIALE



MISSIONS DU SERVICE

DGP

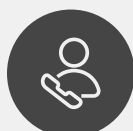
Le Département assure la gestion de tout le patrimoine immobilier, tant public que privé, du CPAS. Il gère également le patrimoine mobilier culturel et artistique.

Il assure la gestion locative et tous les travaux liés au patrimoine. Il veille également à la gestion administrative des conventions, des marchés publics de travaux, fournitures et services. Par ailleurs, le cas échéant, il s'occupe de la mise en vente et des acquisitions, des cessions ou des échanges de propriétés.



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Florence NATALIS



COORDONNÉES DU SERVICE

Place Saint Jacques, 13 - 4000 Liège
Tél. : 04/220 69 29
Courriel : florence.natalis@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 responsable ;
- 3 architectes ;
- 8 employés d'administration ;
- 2 employés d'administration sous contrat article 60§7.

OBJECTIFS

- Gérer en « personne prudente et raisonnable » le patrimoine bâti et non bâti du Centre, en procédant à des locations, dans le respect des prescrits légaux ;
- Valoriser le patrimoine bâti en procédant à des travaux de rénovation ;
- Proposer à la Commission patrimoine les projets de rénovation à mettre en œuvre et à soumettre au Bureau permanent et au Conseil de l'Action Sociale ;
- Assurer la gestion du patrimoine mobilier culturel et artistique ;
- Proposer à la Commission patrimoine la vente de certains immeubles bâtis et non bâtis ;
- Assurer, le cas échéant, le suivi des transferts de propriété des biens (achats, ventes, cessions, etc...).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

• Le service « architecte »

Le travail des architectes consiste à :

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

Les architectes sont épaulés par une employée d'administration pour la réalisation des tâches administratives telles que la rédaction de courriers, des clauses administratives et contractuelles des cahiers des charges, des projets de décisions administratives, etc.

• Le service « location »

- Le service « location » est en charge de la gestion du patrimoine immobilier bâti privé et notamment de :
- La fixation des valeurs locatives ;
- Les révisions des conditions des baux ;
- L'indexation des loyers ;
- La réception des candidats locataires ;
- La constitution des dossiers de location ;
- Les états des lieux d'entrée et de sortie ainsi que les visites techniques ;
- Le contrôle des factures d'entretien et d'énergie des immeubles du patrimoine privé ;
- La gestion de la maintenance des bâtiments du patrimoine privé (réalisation des cahiers des charges et suivi des marchés publics pour l'entretien des chaufferies, des études PEB, etc. et s'assurer de la réalisation des entretiens périodiques) ;
- Le suivi des copropriétés (AG, impacts financiers, etc.).

• Le service « terrains »

Le service « terrains » est en charge de la gestion du patrimoine immobilier non bâti.

Il s'occupe notamment de :

- La gestion des baux à ferme ;
- Le calcul et le suivi des fermages ;
- Le suivi de l'évolution des références parcellaires et plans cadastraux ;
- La gestion des contrats de chasse ;
- La gestion des ventes de bois ;
- L'analyse des contrats de superficie (éoliens) ;

- **Le service « gestion patrimoniale »**

Ce service est en charge des mises en vente des biens immobiliers bâtis et non bâtis.

Il s'occupe notamment de :

- L'identification de biens à vendre ;
- Les demandes d'expertise immobilière ;
- Les constitutions de dossier de vente ;
- La réception et l'analyse des candidatures d'achat ;
- Le suivi auprès des études notariales et/ou du Comité d'acquisition d'immeuble ;
- Le suivi des emprises et servitudes ;

Ce service a également la charge de la gestion des immeubles abritant des services publics du Centre, et notamment de la gestion des conventions pour les bâtiments n'appartenant pas au Centre.

- **Le service « compta DGP »**

Ce service a la charge du suivi des dépenses de l'ensemble du Département (en ce compris la Régie des travaux).

Il s'occupe notamment :

- Du suivi des formulaires d'engagement ;
- De la vérification et le suivi des factures ;
- De la préparation des projets de budget annuel (initial, CMB et report) ;
- Du suivi des subsides.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

En sus des activités journalières, le Département de la Gestion patrimoniale a été associé aux activités suivantes :

- **Darchis 33 (Antenne sociale du Laveu)**

L'immeuble fait l'objet de travaux de mise en conformité incendie et d'aménagement de réfectoires, conformément aux prescriptions du SIPPT.

- **Foidart 85 (Antenne sociale Bressoux)**

Une commande d'audit énergétique a été effectuée.

- **Général Bertrand, 1 (SIS Maison de la Citoyenneté)**

Mise en conformité des installations en matière de sécurité incendie.

- **Housing First**

Les logements situés rue Montagne Sainte-Walburge 6/052, Churchill 9/001, rue Sur-la-Fontaine 108/012-021 et 77, Célestines 18, font l'objet de travaux de mise en conformité aux normes de sécurité et de salubrité, en vue de leur mise à disposition dans le cadre du programme d'aides Housing First.

- **Louvrex 37 (Maison familiale)**

Les travaux liés à la centrale incendie ont été achevés et approuvés en juin 2025. Par ailleurs, une commande d'audit énergétique a été effectuée.

- **Martyr 41 (SIS Maison carrefour)**

Remplacement et entretien des châssis, ainsi que résolution des problèmes d'infiltration.

- **Monulphe 3 (Espace Monulphe)**

Des travaux de rénovation et d'aménagement ont été réalisés par la Régie des Travaux et la Régie des Quartiers de Liège.

- **Outremeuse 69 (Antenne d'Outremeuse) :**

Les travaux de mise en conformité électrique sont prévus pour février 2026. Un audit énergétique a également été commandé.

- **Pierreuse 113-117 (Ferme de la vache)**

Les travaux de mise en conformité incendie ont été réalisés en août 2025.

- **Plope 140**

Le bâtiment fait l'objet d'une rénovation globale des parties chauffées. Le chantier devrait se terminer en mars 2026.

- **Prébendiers**

Les travaux de restauration de la menuiserie ont été attribués en novembre 2024. L'accord de subside a été reçu en août 2025 et le début du chantier est prévu en mars 2026.

- **Renory 80**

Le bâtiment a fait l'objet de travaux de rénovation globale, incluant une partie énergétique. Le chantier devrait se terminer en février/mars 2026, afin de permettre l'installation de l'antenne d'Angleur.

- **Saint-Jacques 13**

Réalisation de travaux et aménagements divers, tels que la création de boxes, le désamiantage du garage et la remise en état du 5^e étage (sols, peintures, cuisine, électricité, etc.).

- **Sur-la-Fontaine 110-116 (Abri de nuit)**

Les bâtiments sis rue Sur-la-Fontaine 106-110 à 4000 Liège, destinés à l'Abri de nuit et au service de l'urgence sociale, ont fait l'objet de travaux de rénovation globale. Le chantier, commencé en mars 2025, devrait se terminer fin 2026.

LES VENTES EN 2025

Le CPAS de Liège a vendu le Clos des Cerisiers, site immobilier situé rue des Forgerons à Wandre, qui accueillait anciennement le Service Dynamisation ainsi que plusieurs logements pour personnes du troisième âge. À la suite de la décision de mise en vente, plusieurs occupants ont été relogés grâce au Service Relais Logement, tandis que d'autres ont choisi de rester dans leur appartement.

Le bâtiment a été acquis par l'ASBL CEJOLI (Centre de Jour Liégeois), association active en région liégeoise dans l'accueil, l'hébergement et l'accompagnement de personnes adultes en situation de handicap. L'ASBL s'est engagée à maintenir tous les occupants restants et à reprendre l'ensemble des baux locatifs en cours.

La signature des actes notariés est prévue au cours du premier quadrimestre 2026.

Deux terrains repris en zone d'habitat à caractère rural ont également été vendus en 2025 avec signature des actes de vente prévue au cours du premier quadrimestre 2026 :

- Une parcelle de 5.558 m² sise sur la commune d'Ans ;
- Une parcelle de 2.102 m² sise sur la commune de Nandrin.

LES ACQUISITIONS EN 2025

Le Centre a décidé d'acquérir un nouvel immeuble, sis Quai Orban 32-34 à 4020 Liège, afin d'y accueillir une nouvelle antenne sociale, destinée à faire face à l'augmentation des demandes dû aux exclusions du chômage. L'acte sera passé début 2026.

PATRIMOINE DU CENTRE AU 31 DÉCEMBRE 2025

Le patrimoine public comprenait :

- 16 bâtiments en pleine propriété ;
- 2 bâtiments en copropriété.

Le patrimoine privé comprenait :

- 10 commerces – 8/10 occupés ;
- 9 bureaux et assimilés – 9/9 occupés ;
- 10 maisons – 9/10 occupées ;
- 13 appartements en copropriété – 10/13 occupés ;
- 75 appartements en pleine propriété – 65/75 occupés ;
- 24 garages et emplacements de parking – 18/24 occupés ;
- 25 logements dans le complexe « Clos des Cerisiers » – 7/25 occupés ;
- 6 logements (Housing first) – 1/6 occupé ;
- 2 logements d'urgence - 2/2 occupés ;
- 24 logements de transit - 13/24 occupés ;
- 3 logements d'insertion - 1/3 occupé ;
- 2 fermes – 2/2 occupées ;
- 1366ha 45a 91ca de parcelles non-bâties.
- 159ha 18a 08ca de parcelles en gestion forestière.

Réforme du chômage

Le Département a été impacté par la réforme du chômage. Il a procédé à la recherche, la visite et la sélection de 2 bâtiments destinés à accueillir les équipes chargées du suivi de cette réforme. Il s'agit des bâtiments sis rue Monulphe 3 à 4000 Liège (mise à disposition gratuite par la Ville de Liège) et Quai Orban 32-34 à 4020 Liège (acquisition).

La Régie travaux a ensuite procédé à des travaux, en collaboration avec les équipes de la Ville de Liège et de la Régie des quartiers de Liège, afin de remettre ces bâtiments en état.



MISSIONS DU SERVICE

RÉGIE DES TRAVAUX

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Stéphane CULOT



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue de Namur, 2 - 4000 Liège
Tél. : 04/238 32 70 (71)
GSM : 0477/98.52.40
Courriel : stephane.culot@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 brigadier ;
- 1 secrétaire aidée d'un agent sous contrat article 60 §7 ;
- 2 électriciens ;
- 2 plombiers aidé d'un agent sous contrat article 60 §7 ;
- 2 menuisiers ;
- 1 peintre aidé de deux agents sous contrat article 60 §7.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

- Gestion des urgences au quotidien (travaux d'électricité, de plomberie/sanitaire, de chauffage, de menuiserie et serrurerie) et présence des travailleurs du service en cas d'urgence (inondations, pannes...);
- Levée de remarques pompiers, de BTV, Pro-Control et du SIPPT /VLT pour remise en conformité ;
- Remplacement de luminaires ;
- Placement de détecteurs de fumée, de hottes, de taques électriques ;
- Travaux de parachèvement, de rafraîchissement, de recouvrement de sol ;
- Placement et réparation de carrelages, revêtement de sol ;
- Enduisage ;
- Fabrication en atelier de meubles, comptoirs et d'accessoires (pose-pieds, pare-vents en plexiglass...);
- Réparation et placement de châssis, de volets, de stores ;
- Sécurisation de portes et fenêtres ;
- Placement et réparation de portes RF ;

- Placement de ventilations, d'aérations de portes, de vitrophanie, de fontaines d'eau ;
- Remplacement de plaques de faux-plafonds, de barillets, de distributeurs de serviettes et de savon ;
- Consolidation et réparation de meubles ;
- Rénovation et remplacement de sanitaires ;
- Remplacement et réparation de chaudières et de boilers au sein du patrimoine et des antennes ;
- Placement de thermostats dans un souci d'économie ;
- Mise en conformité électrique dans le patrimoine public et privé ;
- Placement de boîtes à clés dans les Antennes ;
- Placement de lampes économiques, placement de détecteurs de mouvements ;
- Placement et contrôle des lampes de secours.

Divers chantiers ont été réalisés

Dans le bâtiment sis place St-Jacques 13

Aménagement du l'Urgence Sociale :

- Construction de 3 boxes ;

Aménagement du local informatique pour Réinser :

- Construction et placement de cloisons ;

Rénovation globale du 5^{ème} étage, peinture, installation électrique, création d'un espace cuisine ;

Dans le bâtiment Espace Monulphe sis rue Monulphe 3 à 4000 Liège

- Rénovation, peinture, abattement de cloisons, câblage électrique dans tout le bâtiment, installation du Wifi dans tout le bâtiment, installation d'une cuisine, passage de tuyaux pour l'installation de fontaines à eau, placement d'un chapiteau.

Divers chantiers ont été réalisés au sein du patrimoine

Dans le studio Housing First B3 B4 sis rue Sur-la-Fontaine

- Rénovation complète avant location : Remplacement/remise en état des sanitaires, de l'électricité, de la menuiserie, de la peinture, remplacement des chaudières et mise en conformité gaz et électricité.
- Remplacement de plusieurs chaudières murales à condensation dans plusieurs appartements de notre patrimoine privé.
 - Mise en place et suivi des entretiens de l'ensemble des chaudières du patrimoine public et privé.
 - Mise en conformité gaz de plusieurs bâtiments du patrimoine public et privé.
 - Remise en état générale de 3 appartements rue du Ventilateur 19 à 4000 Liège.
 - Mise en peinture dans les bâtiments et locaux dans plusieurs bâtiments du patrimoine public et privé.



MISSIONS DU SERVICE

DÉPARTEMENT INFORMATIQUE

Fournir et maintenir un outil et une structure informatique adaptés aux besoins de l'administration ;

Participer à la simplification administrative et la rationalisation du budget du Centre ;

Répondre aux problématiques spécifiques de chaque service ;

Participer à la réalisation des objectifs du Plan Stratégique Transversal du CPAS de Liège ;

Faire évoluer le parc informatique, de manière réactive ou proactive, face aux constantes évolutions matérielles, logicielles et réglementaires afin de rencontrer au mieux la demande ;

Garantir la disponibilité, l'intégrité et la sécurité de l'ensemble des données par différentes solutions de sauvegarde et de redondance des infrastructures ;

Faire face aux différentes menaces qu'est amené à connaître tout système informatique pour correspondre au mieux aux réalités du terrain ;

Le Département comprend trois Services :

Technique et Support - Analyse et développement - Administratif et logistique



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Juan HERNANDEZ



COORDONNÉES DU SERVICE

Potiérue, 5 - 4000 LIÈGE

04/220.59.07

departement.informatique@cpasdeliege.be

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 gradué spécifique en chef (1 ETP) ;
- 5 gradués spécifiques (5 ETP) ;
- 3 employés d'administration (3 ETP) ;
- 2 agents d'administration (1.6 ETP) ;
- 2 agents sous contrat article 60§7 (2 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

- Poursuite des efforts d'augmentation du niveau de sécurité de l'infrastructure informatique ;
- Poursuite de l'installation des différentes solutions de cybersécurité acquises ;
- Analyse et réflexion sur le remplacement des serveurs hyperconvergés ;
- Rédaction des politiques de sécurité et de plan de continuité ;
- Étude pour un nouveau marché concernant la mise au rebut et le recyclage du matériel informatique obsolète, dans le respect de la réglementation RGPD ;
- Poursuite de la mise en place et migration vers la nouvelle solution de téléphonie ;
- Poursuite de l'implémentation de la nouvelle solution Wi-Fi élargissant la couverture sur les différents sites ;
- Implémentation de l'extension du réseau Wi-Fi permettant aux agents de la Ville de disposer d'un accès à leur réseau à l'intérieur de l'infrastructure du CPAS ;
- Acquisition de matériel pour différents projets destinés au public cible ;
- Préparation à la sortie du système AS-400 ;
- Étude pour la migration des bases de données contenues dans ce système ;
- Continuation de la bonne intégration du logiciel social SOCIABILI ;
- Intégration de nouveaux outils mis à disposition par la communauté SOCIABILI ;
- Poursuite de l'augmentation des capacités opérationnelles et sécuritaires du réseau, afin de suivre l'accroissement de la demande en ressources ;
- Acquisition et intégration d'une solution informatisée de supervision technique du parc ;
- Poursuite des synergies avec les départements informatiques de la Ville et de la Police ;
- Actualisation de l'inventaire des besoins informatiques ;
- Modernisation des postes de travail par l'installation d'ordinateurs portables et de seconds écrans ;
- Séances d'information à destination des utilisateurs ;
- Fournir les éléments techniques et sécuritaires nécessaires à la souscription à une assurance Cybersécurité.

Réseau

- Sécurisation de l'interconnexion des réseaux CPAS et Ville dans le cadre des synergies décidées ;
- Acquisition et intégration de nouveaux switches pour le remplacement progressif du matériel actif obsolète dans notre infrastructure ;
- Mise en place de disposition de segmentation pour la solution firewall Fortinet ;
- Planification, intégration, maintenance et développement du réseau informatique et téléphonique intégré (ordinateurs, serveurs, téléphones & fax IP, imprimantes...) ;
- Poursuite de l'intégration de l'ensemble des sites externes (existants et nouveaux) à notre réseau fibre optique et réseau étendu ;
- Connexion de deux nouveaux sites au réseau dans le cadre de la réforme chômage.

Gestion du parc matériel

- Généralisation de la fourniture d'ordinateurs portables pour tous les agents du CPAS ;
- Modification en conséquence des postes de travail des agents ;
- Généralisation du double-écran à tous les agents ;
- Mise à niveau, maintenance, configuration, livraison et installation de matériels (serveurs, switches, ordinateurs portables et de bureau, tablettes, téléphones & fax IP, imprimantes, scanners, NAS, lecteurs e-Id, micro-casques, webcams, ...) ;

- Dépannages à distance et sur sites des postes de travail, des téléphones IP, des imprimantes, et du réseau ;
- Mise à jour vers Windows 11 des ordinateurs

Développement et SOCIABILI

- Migration du logiciel GRH2002 vers la solution cloud de CIVADIS ;
- Optimisation de l'environnement de développement ;
- Développement d'un template CPAS, accélérant la réalisation des futures applications web à destination du CPAS de Liège ;
- Maintenance des différentes DB et résolutions de bugs ;
- Réalisation des procédures d'indexation en coopération avec le Helpdesk SOCIABILI et le service Encodage ;
- Participation active à la plateforme et l'actualité SOCIABILI ;
- Aide et accompagnement du Helpdesk SOCIABILI dans leurs tâches de support et de statistiques...

Sécurité

- Amélioration de la solution externalisée de backup de l'infrastructure ;
- Poursuite des interconnexions des réseaux Ville et CPAS de Liège dans le cadre des synergies de plus en plus nombreuses, dans le respect des réglementations actuelles de la Banque Carrefour ;
- Étude et mise en place des solutions aux points d'attention relevés par l'audit de sécurité réalisé ;
- Étude et mise en place du renforcement de la posture sécuritaire du réseau ;
- Mise en place et suivi des solutions de sécurisation et de backup des données ;
- Planification de mise en place de connexions internet autonomes, destinées à différents projets ouverts au public.
- Audit pour l'analyse de maturité et la rédaction de politiques de sécurité et de plans de continuité.

Logiciels

- Acquisition de la solution Nutanix, en remplacement de notre actuelle solution d'hyperconvergence CISCO Hyperflex ;
- Participation à la gestion et maintenance du logiciel de gestion des dossiers sociaux, SOCIABILI, dans l'infrastructure ;
- Acquisition et intégration des différents logiciels et licensing nécessaires à celles-ci ;
- Continuation de l'intégration et mise à disposition des outils M365, dans le cadre des synergies avec la Ville ;
- Migration d'applications utilisant MS Access vers MySQL ;
- Mise à disposition ponctuelle de différents rapports/statistiques ;
- Migration des systèmes des ordinateurs vers Windows 11 ;
- Maintenance sur site et à distance des différents logiciels métiers ;
- Maintenance et poursuite du développement de logiciels spécifiques aux différents services (D.S.I, Avis d'absences, statistiques pour différents services, GPI, ...) ;
- Participation à l'intégration des logiciels ACROPOLE et GESFACT dans SOCIABILI ;

Administration et logistique

- Création et intégration, en urgence, des nouvelles antennes Monulphe et Orban, liées à la réforme fédérale des allocations de chômage.
- Déménagements / aménagements ;

- Réalisation de tutoriels sur les outils informatiques mis à disposition ;
- Tenue de l'inventaire du matériel informatique ;
- Gestion des garanties pour les éléments du parc informatique ;
- Gestion et fourniture de consommables informatiques et petits matériels ;
- Suivi des licences inhérentes à l'utilisation des différents logiciels installés.
- Actualisation continue de l'inventaire des besoins informatiques ;
- Mise à disposition du matériel informatique lors des engagements et mutations du personnel ;
- Gestion des planifications, livraisons et suivis de matériels ;
- Amélioration du traitement des demandes au Département Informatique ;
- Constitution et gestion des dossiers (plus de 70 dossiers d'acquisitions et de suivis nécessaires au bon fonctionnement du Département et d'autres Services soumis à l'approbation des instances).

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Etat du parc en 2025 :

- 29 sites, dont 2 data centers mutualisés avec la Police et la Ville de Liège, interconnectés par environ 70 Km de fibre optique, mettant en œuvre 85 switches ;
- 7 serveurs physiques - 69 serveurs virtuels, 25 NAS, 1 AS400 ISERIES 520, 1 serveur de téléphonie IP ;
- 50 ordinateurs de bureau, 920 ordinateurs portables (750 réseau CPAS + 170 réseau ville à la cité), 261 imprimantes, 22 pointeuses, 709 téléphones/fax IP, 250 licences Connect-Me, 1 N° Vert (0800 43 008), 1124 utilisateurs repris dans l'AD, 850 comptes Office 365 ;
- Ratio agents DIT/postes de travail 13.6 agents DI / 1124 users = 1/82,65.

Demandes au Département Informatique :

- 817 DSI dont la date de demande est en 2025 ;
- 942 DSI avec remarques en 2025 ;
- 2628 tickets de suivi dont l'échéance se situe en 2025 ;
- 2701 tickets de suivi dont la date de fin se situe en 2025 ;
- 16302 tickets de suivi créés en 2025.

4. DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES



MISSIONS DU SERVICE

DRH

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Delphine D'HULSTÈRE



COORDONNÉES DU SERVICE

Potierue, 5 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/258.70.21

Courriel : delphine.dhulstere@cpasdeliege.be

Le Département est divisé en quatre services :

- Service « Statuts »
- Service "Traitement"
- Service "Recrutement, Formation, et Mobilité"
- Service SIRH



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE «STATUTS»

Le service est notamment chargé :

- **De rédiger les délibérations à présenter au Conseil de l'Action sociale et au Bureau permanent ainsi que d'assurer le suivi :**
 - Des engagements/modifications de contrat ainsi que l'accueil des nouveaux agents ;
 - Des dossiers d'interruption de carrière ;
 - Des congés sans solde ;
 - Des suspensions de contrat ;
 - Des congés européens ;
 - Des écarterments prophylactiques et allaitements ;
 - De l'octroi des fonctions supérieures ;
 - Des maladies professionnelles ;
 - Des pensions ;
 - Des mutations ;
 - Des activités complémentaires ;
 - Des demandes d'allocation de diplômes ;
 - Frais de déplacement ;
 - De collecter les formulaires de demande de télétravail et de rédiger l'avenant au contrat.
- De rédiger et faire signer les contrats de travail ainsi que les C4 ;
- De gérer les dossiers « pension » : agents actifs et inactifs (répondre aux demandes d'autres employeurs ainsi que du SFP (service fédéral des pensions, Ethias) ;
- De suivre administrativement les évaluations des agents ;
- D'encoder les nouveaux agents dans programme ULIS ;
- De gérer les dossiers AVIQ ;
- De numériser les dossiers « Personnel » ;
- De vérifier les conditions APE, l'encodage des agents APE sur la plateforme du Forem, de rédiger le rapport d'activités annuel APE ;
- D'encoder les agents qui utilisent les transports en commun sur la plateforme des TEC et de gérer les factures mensuelles TEC ;
- De gérer et suivre les dossiers auprès du Fonds des maladies professionnelles ;
- D'encoder les dossiers pensions dans le module CAPELO ;
- De fournir les documents demandés (contrats/diplômes) lors de différentes inspections (Collignon, SRG - Maison familiale, etc).



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Valérie DEHEZ



COORDONNÉES DU SERVICE

Potierue, 5 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/258.70.33

Courriel : valerie.dehez@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 chef de service administratif (1 ETP) ;
- 5 ETP employés d'administration (5 ETP) ;
- 2 employés d'administration (1 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Le service poursuit et termine la numérisation des dossiers « Personnel » et le classement des documents du personnel sur le nouveau dossier créé à cet effet sur le (D:)

Préparation des contrats/délibérations en vue de l'inspection relative au subside dit « Collignon » portant sur les années 2024-2025.

Réalisation de nombreux engagements/mutations fin 2025 suite à la réforme « chômage »

LES STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

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

En remplacement d'agents (maladie, inter carr, ½ tps méd, susp cont ...)	136
Renfort, nouveau subside....	0
Modification de l'échelle barémique	0
Modification de contrat	36
Prolongation d'occupation/réengagement	240
Octroi CDI (y compris clauses résolutoires)	50
CDD	174
CDD (dû au gel d'un contrat)	9
Mutation	73
Engagement	92

Fin de contrat :

Licenciement	2
Licenciement pour force majeure médicale (IDTF)	13
Pension (Statutaire)	3
Démission (Admission à la pension - contractuel)	4
Démission (Volontaire : démission avec préavis ou rupture de commun accord)	25
Demande de non-reconduction de contrat	0
Abandon de poste	2
Décès	2

Interruption de carrière :

1ère demande / prolongation (ordinaire)	12
Congé parental	18
Assistance médicale	5
Régime + 55 ans	11
Rentrée anticipée	3

Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures :

Retrait	1
Octroi/prolongation	37

Règlement d'un cas de maladie professionnelle :

Octroi/prolongation	0
Refus provisoire/définitif	1

Octroi / prolongation de suspension de contrat de travail - congé sans solde (agent statutaire) :

Pour divers motifs	11
Longue durée	2
Prestations réduites pour convenance personnelle	9
Rentrée anticipée	1

Octroi / prolongation de suspension de contrat de travail - congé sans solde (agent contractuel) :

Pour divers motifs	46 (art. 60 compris)
Longue durée	3
Refus	0
Rentrée anticipée	0
Écartement prophylactique	18
Allaitement	21
Congé européen	56 (art. 60 compris)

Octroi / prolongation travail à ½ temps médical :

Nouvelle demande	12
Agents bénéficiaires	66

Travail d'intérêt général :

Autorisation	9
--------------	---



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE "RECRUTEMENT, FORMATION, ET MOBILITÉ"

Le service est notamment chargé :

- D'organiser les examens de recrutement ;
- De proposer des candidats dans les postes à pourvoir ;
- De répondre aux candidatures spontanées et de les répertorier ;
- De gérer les demandes de mobilité et de mutation ;
- De tenir à jour les emplois correspondant au cadre ;
- De mettre en œuvre la politique relative à l'absentéisme ;
- De prévenir les risques psycho-sociaux ;
- De lancer les procédures de trajet de réintégration et d'inaptitude définitive au travail convenu après une absence pour maladie longue durée auprès de la médecine du travail ;
- De suivre administrativement les demandes de stages étudiants ;
- De rédiger et mettre en œuvre le plan de formation ;
- De suivre administrativement les demandes individuelles ou collectives de formation des agents ;
- D'établir les rapports nécessaires au Conseil de l'Action sociale ainsi que les statistiques liées aux formations.



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Sylvie LOVERIX



COORDONNÉES DU SERVICE

Potierue, 5 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/258.70.25

Courriel : sylvie.loverix@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 attachée spécifique (1 ETP) ;
- 3 gradués spécifiques (3 ETP) ;
- 2 employées d'administration (2 ETP).

LES STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

En 2025 le service a instruit 1.598 demandes de formation délivrées par 56 opérateurs différents. 461 agents ont suivi une formation en 2025 pour un total de 9.428 heures et 30 minutes de formation réparties sur 136 formations distinctes.

132 formations ont été encodées en 2025 mais concernent des sessions qui sont prévues durant l'année 2026.

A noter que 499 agents ont été formés en 2025 à la cybersécurité.

Nombre de formations	207	
Nombre d'agents formés	461	
Mobilité - mutation	11	5 réalisées
Procédures de recrutement		
Recrutement d'Assistants sociaux	16	100 candidats vus en entretiens
Recrutement speed jobbing	1	77 candidats vus en entretiens
Recrutement d'employés d'administration	4	741 candidatures reçues
Fonctions spécifiques	19	



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE SIRH

Gestion centralisée des absences et du suivi des effectifs

- Identification quotidienne des absences non imputables à l'employeur.
- Suivi des mouvements du personnel : engagements, mobilités, changements de fonction, départs, rentrées en service.
- Tenue de plannings partagés pour anticiper les besoins en remplacements ou nouveaux engagements.

Production et analyse de statistiques RH

- Statistiques hebdomadaires, mensuelles, trimestrielles semestrielles et annuelles (effectifs complets, effectifs en antenne sociale, gestion de l'absentéisme, agents sous contrat article 60§7 et prestations facturables...).

Soutien aux Directions et aux services via des extractions de données

- Réalisation d'extractions ciblées pour la gestion des effectifs, la justification de subvention, les bilans organisationnels, le suivi budgétaire (en collaboration avec la cellule subsides) ;
- Paramétrage d'outils RH selon les besoins institutionnels ;
- Transmission d'informations (CPAS - Ville de Liège).

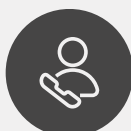
Développement, mise à jour et gestion d'outils RH

- Adaptation et mise à jour des outils (dont Ulis cs) en lien avec l'organigramme ;
- Création d'outils spécifiques ;
- Mise en place de nouvelles procédures de travail.



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Julie CROONEN

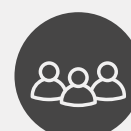


COORDONNÉES DU SERVICE

Potiérue, 5 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/258.70.71

Courriel : julie.croonen@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 attaché spécifique (1 TP)
- 2 employés d'administration (1,40 TP)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

- **Identification quotidienne et gestion des périodes d'absences non imputables à l'employeur** pour l'ensemble de l'institution. Tenue d'un planning partagé avec les services du Département RH pour la planification des diverses propositions d'engagements ou de remplacements. La réforme du droit aux allocations de chômage et le non-renouvellement de plusieurs subventions facultatives ont induit une charge de travail supplémentaire en 2025.
- **Mise à jour des outils RH** : adaptation des outils à destination des services RH en lien avec l'organigramme du CPAS de Liège. Mise à jour de l'organigramme en fonction des changements de responsables ou de la création de nouveaux services (dont l'Espace Monulphe et l'Antenne Orban).
- **Informations hebdomadaires** : envoi du fichier « Absentéisme en antennes sociales » à la Direction du Département de l'Action sociale.
- **Informations bimensuelles sur le suivi des effectifs** : transmission des données via le « Dispatch infos effectifs » liées aux nouveaux engagements, mobilités, changements de fonction, départs et rentrées en service.
- **Suivi mensuel des dossiers par antenne sociale** : nombre d'agents, ETP contrats, ETP prestés, nombre de dossiers. Ajout en 2025 de statistiques relatives à la moyenne annuelle.
- **Statistiques mensuelles relatives aux agents sous contrat article 60§7** : gestion des données pour les agents sous contrat article 60§7 (utilisateurs internes et externes). Production de statistiques pour le Comité spécial du service social ainsi que de statistiques détaillées pour les Directions et la responsable de service Réinser. Ces statistiques ont été développées plus avant en 2025.
- **Envoi mensuel à la Ville de Liège des données relatives aux prestations des agents Ville mis à disposition du CPAS**. Intégration des données relatives aux agents Ville-CPAS dans Ulis CS « CPAS ». Gestion des encodages en collaboration avec la cellule Gestion du temps.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

- **Paramétrage et extractions de données** : en fonction des demandes de la Direction ou des responsables de service (bilans organisationnels, effectifs par service, justification de subventions facultatives ou pérennes, extractions relatives aux mouvements du personnel, entrées/sorties, mobilités, etc.).
- **Statistiques annuelles et semestrielles sur le taux d'absentéisme compressible** : envoi de tableaux statistiques à chaque responsable de service et Direction de Département. Données par agent, par grade, par catégorie d'âge, par statut administratif, par service, par type et nombre d'événements. Utilisation du facteur Bradford via les outils développés en collaboration avec le SEGI.
- **Plan de gestion de l'absentéisme** : en collaboration avec la responsable du service Recrutement, Formation et Mobilité. Identification des agents pour lesquels un entretien de collaboration doit être planifié avec le responsable de service. Suivi et gestion des données récoltées. Collaboration avec la Ville de Liège pour un plan commun « Prévention et Gestion de l'absentéisme » en 2025.
- **Suivi de la subvention « Covid 19 »** : création d'outils partagés pour la gestion de la subvention « Covid 19 - année 2024-2025 ». Clôture de la subvention au 31 décembre 2025.
- **Fin de l'implémentation myULIS** : collaboration avec le service de la Gestion du temps de travail (formation des groupes cibles). Intégration des agents Ville mis à disposition du CPAS dans Ulis CS - nouveaux Utilisateurs MyULIS, avec certaines restrictions prises en charge par la cellule Gestion du temps depuis novembre 2025.
- **Collaboration avec la cellule subsides** : création d'un outil pour le suivi budgétaire de l'ensemble des agents de l'Institution hors agent sous contrat article 60§7 externes. Transmission annuelle des informations « Rapport coût salarial » du SIRH vers la cellule subsides, sous format Excel, par service et Département. Nouvelle procédure développée en mars 2025 et avalisée en juin 2025.
- **Données de facturation - prestations des agents sous contrat article 60§7** : à la demande du Département de la Gestion financière, développement d'un outil et d'une procédure de travail. Tests et validation en septembre 2025, en collaboration avec le service des Traitements, le SIRH, Réinser et le service Comptabilité du Département de la Gestion financière. Depuis septembre 2025, le SIRH fournit mensuellement les données relatives à la facturation des prestations de chaque agent sous contrat article 60§7 pour chaque opérateur pour lequel une mise à disposition payante est d'application.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Relevé des effectifs au 31/12/2025 :

- Nombre de personnes sous contrat CPAS : 1354 dont 583 agents sous contrat article 60§7.
- Nombre d'agents statutaires : 153.
- Nombre d'équivalent temps plein : 1267,07 ETP dont 147,17 ETP pour le personnel statutaire.
- Nombre d'agents Ville détachés au CPAS de Liège au 31/12/2025 : 31 agents pour 28,20 ETP.



MISSIONS DU SERVICE

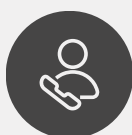
GESTION DU TEMPS DE TRAVAIL

- Met en application l'annexe 7 du règlement de travail relative au contrôle du temps de travail, ainsi que les annexes relatives aux horaires de travail.
- Encode les horaires de travail de chaque agent dans le logiciel RH et adapte les encodages de ces horaires de travail en cas de modification en cours de carrière (changement de service, passage à temps partiel...).
- Répond aux référents de pointage et aux responsables de service sur les interpellations liées au contrôle du temps de travail et aux horaires.
- S'assure du fonctionnement optimal de l'application My Ulis, et propose au besoin des améliorations de développement à cette application.
- Contrôle l'utilisation du système de pointage (vérifie que tous les agents utilisent le système de pointage, alerte lorsque des agents ont des journées de pointage invalides non corrigées...).
- Gère administrativement les situations d'heures supplémentaires (rédaction de point d'autorisation au Bureau permanent, réception des formulaires et encodages...).
- Gère les accès à la Cité administrative pour les agents du CPAS.
- Gère la perte ou le vol des cartes de pointage.



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Delphine D'HULSTÈRE

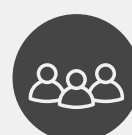


COORDONNÉES DU SERVICE

Potiérue, 5 - 4000 LIÈGE

Tel : 04/258.70.81

Courriel : temps.travail@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 chef.fe de service ;
- 1 gradué spécifique ;
- 1 employé d'administration.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Le Service de la Gestion du Temps de Travail a été mis en place en 2023 mais 2025 lui a permis d'implémenter le pointage électronique dans la grande majorité des services de l'administration.

Pour ce faire, le déploiement du pointage électronique a été mis en place en suivant plusieurs étapes, ajoutant ainsi progressivement les services au système. Chaque départ de nouvelle étape de déploiement de pointage électronique a permis aux responsables de service et à leur référent de pointage concernés d'assister à une formation, reprenant les bases du règlement de travail sur le pointage et le contrôle du temps de travail, ainsi que la présentation des fonctionnalités de My Ulis et la manière de corriger les pointages.

Le service a également rédigé le Guide du pointage électronique et le Guide d'utilisation de My Ulis, afin de permettre aux agents utilisateurs de bénéficier d'un soutien dans ce cadre.

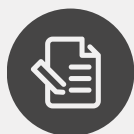
STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Pas moins de 741 agents qui ont intégré le système de pointage électronique en 2025.



CHAPITRE 5

ADMINISTRATION SOCIALE



MISSIONS DU SERVICE

CELLULE ENCODAGE

Le service assure :

- L'encodage de toutes les décisions prises par le Comité spécial du service social.
- 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.
- L'exécution et la notification des décisions du Comité Spécial du service social.
- La préparation des fichiers de paiement en collaboration avec le Département de la gestion financière.
- L'élaboration des droits constatés et la gestion des récupérations sur aide.
- La mise en cause des différents organismes de Sécurité sociale afin de récupérer les sommes accordées en avance sur allocations sociales.
- La gestion des informations transmises via le portail de la sécurité sociale.
- 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.
- L'élaboration et le contrôle des listings de subventions, parallèlement aux listings des paiements effectués aux bénéficiaires



RESPONSABLES DE SERVICE

Mme Rihana HUSSAIN et Mme Corinne HONNAY



COORDONNÉES DU SERVICE

Potierue, 5 - 4000 LIEGE
Tél. : 04/258.72.57



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 chef de bureau ;
- 1 chef de service ;
- 1 assistante sociale ;
- 30 agents administratifs.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

• Revenu d'intégration (RIS)

Moyenne mensuelle de ménages :

- Taux cohabitant : 3.376
- Taux isolé : 5.262
- Taux ménage : 2.972

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés : 11.610

Montant total récupéré au SPP-IS : 136.363.911,83 €

Montant total récupéré à la Région : 18.368.245,22 €

Montant global récupéré (Etat + Région) : 154.732.157,05 €

• Équivalent du revenu d'intégration (ERIS)

Moyenne mensuelle de ménages

- Taux cohabitant : 828
- Taux isolé : 574
- Taux ménage : 423

Moyenne mensuelle total de ménages aidés : 1.825

Montant total récupéré au SPP-IS : 26.483.073,30 €

Montant total récupéré à la Région : 1.458.920,87 €

Montant global récupéré (Etat + Région) : 27.941.994,17 €

• Projet individualisé d'intégration sociale

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

- Subventions PIIS étudiants : 2.041.618,47 €
- Subventions PIIS générales : 2.838.939,77 €

Soit un montant total reçu en 2025 de 4.880.558,24 €

• Dossiers de la Cellule Energie et « Fonds mazout »

Le service a traité 3.450 dossiers au total pour la Cellule Energie et le « Fonds mazout ».

• Autres chiffres :

- Nombre d'aides urgentes traitées : 2.356
- Nombre de droits constatés créés en vue de la récupération de créances : 9.231
- Mises en cause effectuées suite aux avances effectuées sur les allocations sociales : 2.249
- Décomptes établis suite aux mises en cause en vue de la récupération : 819.



MISSIONS DU SERVICE

CELLULE SUBSIDES

Cette cellule est chargée d'établir les budgets des services de l'Administration sociale, de rédiger les bons de commande, de vérifier chaque dépense, de collationner les diverses factures, de constituer les différents dossiers de subsides, de préparer les divers documents requis par les pouvoirs subsidants lors d'inspections.



RESPONSABLE DE SERVICE

Mme Périhan OZFIDAN



COORDONNÉES DU SERVICE

Potièreue, 5 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/258.72.17

Courriel : Cellule.subsides@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 Chef de bureau spécifique
- 1 Gestionnaire de projets
- 6 Gestionnaires / comptables
- 1 Assistante sociale

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

L'année 2025 s'est inscrite dans un contexte budgétaire plus contraint, marqué par la diminution, voire la suppression, de certaines subventions.

Sur le plan financier, cette évolution a toutefois été partiellement compensée par la progression d'autres sources de financement, en particulier celles liées au PIIS (Projet individualisé d'intégration sociale), en raison de l'augmentation du nombre de projets, ainsi qu'au DIS (Droit à l'intégration sociale), portée par la hausse du nombre de bénéficiaires. Ces évolutions ont notamment permis de soutenir le financement des frais de personnel.

Par ailleurs, de nouvelles demandes de subventions ont été introduites pour les exercices 2026 et 2027, notamment auprès du Fonds social européen, dans le cadre du soutien à l'insertion socio-professionnelle, ainsi que pour le projet Miriam, dédié à l'accompagnement intensif de mères isolées. Ces dossiers sont en cours d'analyse auprès des pouvoirs subsidants.

Dans ce contexte, une évolution positive mérite d'être soulignée : le Fonds social européen a confirmé la reconduction, pour une durée de deux ans et sans réduction budgétaire, de quatre projets actuellement en cours.

De même, les projets « Relais Social du Pays de Liège 2026 » ont été validés par l'autorité compétente, tout comme plusieurs dispositifs bénéficiant de financements structurels à l'exception du Fonds PAS (Participation et activation sociale) qui n'a pas été reconduit.

Finalement, l'exercice 2025 met en évidence une tension croissante entre, d'une part, la diminution de certaines ressources financières et, d'autre part, l'augmentation continue des besoins et de la charge de travail.

Il convient enfin de rappeler que chaque subvention est assortie de règles strictes en matière d'utilisation et d'éligibilité des dépenses. Dès lors, l'augmentation de certains financements ne permet pas de compenser mécaniquement la perte d'autres subsides.

Stabilité des ETP financés

Le nombre d'ETP financés dans le cadre des subventions 2025 est de 381,71 ETP, contre 386,48 ETP en 2024, ce qui représente une légère diminution. La baisse est de 4,77 ETP, un impact qui reste raisonnable au vu du montant total de financements perdus en 2025. Cette situation s'explique principalement par le maintien du personnel rendu possible grâce à l'augmentation du PIIS ainsi qu'à l'utilisation de son fonds de réserve.

Principaux financeurs en 2025

- **SPP IS**

Le SPP IS reste le premier pouvoir subsidiant par le financement de plus de 16.827.081 € ce qui représente 285,40 ETP.

- **Fonds Social Européen (FSE+)**

Le financement accordé par le Fonds social européen (FSE+) pour l'année 2025 s'élève à 2.085.283 €, ce qui représente 32,75 ETP financés. Ce soutien reste essentiel, tant pour le maintien de l'emploi au sein du CPAS que pour assurer un accompagnement de qualité auprès du public ciblé par le FSE+.

- **SPW**

Le SPW a financé un montant de 542.405 € pour l'année 2025, ce qui correspond à 36,11 ETP.

Malheureusement, le CPAS a perdu en 2025 le financement de plusieurs projets tels que Job Pass, Capteurs d'emploi ou encore la Formation des usagers, suite à l'arrêt du soutien financier de la Région wallonne.

- **Autres financeurs**

Le Relais Social du Pays de Liège, la Ville de Liège, l'ONE et la Fédération Wallonie-Bruxelles ont globalement maintenu leurs montants, ce qui a permis de poursuivre le financement des projets et d'assurer le maintien des ETP concernés.

- **Pertes de subsides marquantes**

Le CPAS acte la perte de plusieurs subventions suite à des décisions prises au niveau Fédéral ou par la Région wallonne, ce qui représente une perte totale de 2.435.422 €.

Parmi les plus importantes, on retrouve :

- Le Fonds gaz et électricité (Article 6),
- Le Bien-être psychologique des jeunes,
- Le Projet Miriam,
- L'Aide alimentaire,
- Le Job Pass,
- Les Capteurs d'emploi,
- La diminution de la subvention du Fonds PAS,
- Les Tuteurs Énergie.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

- **Subvention Participation et Activation Sociale - Exercice 2025**

Ce fonds s'élevait à 667.848,00 € en 2025, contre 885.510,00 € en 2024, ce qui représente une diminution de 25 %. Le SPP IS a par ailleurs annoncé la fin de ce financement à partir de 2026.

Ce fonds a permis de couvrir le financement de 10 ETP dédiés aux modules collectifs, ainsi que différentes aides complémentaires prévues dans le cadre de cette subvention.

Voici les trois volets :

- Lutte contre la pauvreté infantile
- Activation (promotion de la participation sociale des personnes défavorisées) ;
- Modules collectifs (complétant l'accompagnement individuel dans le cadre des projets individualisés pour l'intégration sociale) ;

- **Subvention Projet Individualisé d'Intégration Sociale - Exercice 2025**

Ce fonds s'élevait à 4.880.561,62 € en 2025, contre 4.250.954,53 € en 2024, soit une augmentation de 13 %.

Ce subside a permis de financer le personnel impliqué dans l'accompagnement des bénéficiaires dans le cadre de leur insertion socio-professionnelle, représentant 86,58 ETP en 2025, ainsi que diverses aides complémentaires liées à ce financement.

La subvention PIIS concerne les bénéficiaires ayant signé un contrat PIIS avec le Centre. Cette insertion finance :

- Les frais de formation ;
- Les frais d'achat de vêtements de travail et/ou matériel nécessaires à une formation ;
- Les autres frais liés au parcours (déplacements, etc.).



MISSIONS DU SERVICE

HELPDESK SOCIABILI

Le Helpdesk Sociabili a été mis en place lors de l'installation du nouveau logiciel social. Il a pour fonction de gérer et résoudre les demandes d'assistance des utilisateurs. Il a aussi un rôle de formation et est un relais entre l'utilisateur et le service informatique.

De plus, les datamanagers travaillent dans la base de données pour sortir les statistiques nécessaires au Centre.



RESPONSABLE DE SERVICE

Mme. Alix DEQUIPER



COORDONNÉES DU SERVICE

Potiérue, 5 - 4000 LIÈGE



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 Chef de service (1 ETP) ;
- 1 Helpdeskeur (1 ETP) ;
- 2 Data Managers (2 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Sur l'année 2025 les missions du helpdesk ont été les suivantes :

Formation(s)

13 jours de formation pour 98 nouveaux agents : 73 assistants sociaux, 2 éducateurs et 23 agents administratifs.

Gestion/traitement quotidien des appels et des mails

Appels et mails des utilisateurs (questions diverses, formulaires de contact, relocalisation, bugs, ...)
Analyse de situations.

Gestion des templates

Prise de contact avec la juriste.

Création/modification/suppression des notifications.

Création/modification des documents

Création et modifications de documents selon les besoins des services et lors de la création de nouveaux services.

Gestion des accès au logiciel social

Créer les accès des nouveaux agents et suppressions des agents sortants.

Maintien et mise à jour quotidienne du tableau de recensement des utilisateurs.

Gestion des doublons de dossiers

Repérage des doublons et inscription dans le fichier prévu à cet effet.

Aides techniques/supports écrits

Mise à jour continue des syllabus.

Création de procédures et Mémos.

Bugs

Traitement des bugs liés à Sociabili.

Compréhension et analyse des bugs et si besoin orientation du bug vers l'informatique ou la plateforme Sociabili.

Validations conseils/comité spécial du service social

Validation comité spécial du service social une fois par jour.

Gestion de la clôture du comité le mardi.

Vérification des dossiers à ajourner.

• Réunions diverses

- Avec la plateforme qui gère le développement de Sociabili, les mises à jour, les bugs,
- Mutations (informations sur les données personnelles des bénéficiaires via la BCSS)
- Tirer et trier les mutations (chaque vendredi).
- Envoi aux assistants sociaux titulaires.
 - Intermédiaire entre les agents et le service informatique concernant Sociabili
 - Restauration des fichiers corrompus
 - Injection de la facture dans le programme.

Sur l'année 2025 les missions des data managers ont été les suivantes :

- Statistiques diverses à la demande des directions.
- Extraction d'informations dans la base de données.
- Indexation en février 2025.
- Ajouts, modifications et corrections dans la base de données.
- Mise en place de procédures (interne ou avec d'autres services).
- Création ou correction de requêtes.
- Test de nouveaux applicatifs en lien avec Sociabili/avec le métier.
- Réunions diverses (exemples : réunions plateforme à raison de 1x/mois, réunion d'équipe, réunion subvention, réunion de mise en place des formations, réunion de questionnement ou de modifications de parties du programme, réunion statistiques, ...).
- Correction de doublons/triplons.
- Fusion des doublons de dossiers.
- Interventions pour la procédure de paiement mensuel.
- Corrections en cas d'erreur dans les procédures de paiement mensuel, hebdomadaire ou journalier
- Injection des lots contentieux.
- Tests divers (ex : versions, programme, calculatrice, contentieux,...).



MISSIONS DU SERVICE

AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE - SECTEUR AIDE MÉDICALE

Ce service a pour vocation d'octroyer des aides sociales à la santé aux personnes qui ne disposent pas de moyens suffisants pour payer elles-mêmes leurs soins médicaux.

Le 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 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 le 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 le Centre en avance sur l'aide sociale financière.



RESPONSABLE DE SERVICE

Mesdames Rihana HUSSAIN et Nancy ERNOTTE



COORDONNÉES DU SERVICE

Potierue, 5 - 4000 LIÈGE 2ème étage
Aide médicale : 04/258.72.30
Aide hospitalière : 04/258.72.31



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 Chef de bureau (1 ETP) ;
- 1 Chef de service (1 ETP) ;
- 5 Employés d'administration (5 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

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

- Gestion des « bugs » du logiciel Sociabili ;
- Gestion de différents volets liés à l'évolution de Médiprima comme la généralisation de la facturation aux médecins généralistes;
- Entrevues régulières avec les services partenaires afin de (re)créer une synergie propice au bon fonctionnement du service.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

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

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

Nombre de factures pour les frais pharmaceutiques : 2.151 factures

Nombre de factures pour les frais médicaux : 4.062 factures

Nombre total de factures : 6.213

Montant total : 609.637,40 €

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

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

Nombre de factures pour les frais pharmaceutiques : 1.311 factures

Nombre de factures pour les frais médicaux : 705 factures

Nombre total de factures : 2.016

Montant total : 189.654 €



MISSIONS DU SERVICE

AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE - SECTEUR HOSPITALISATION

Ce service a pour vocation d'octroyer des aides sociales à la santé aux personnes qui ne disposent pas de moyens suffisants pour payer elles-mêmes leurs soins hospitaliers et de transports.

Missions :

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Mesdames Rihana HUSSAIN et Nancy ERNOTTE



COORDONNÉES DU SERVICE

Potierue, 5 - 2ème étage - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/258.72.31

Courriel : aidemedicalehospitaliere@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 chef de bureau (1 ETP) ;
- 1 chef de service (1 ETP) ;
- 2 assistantes sociales (1,5 ETP) ;
- 4 employés d'administration (3,8 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

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

- Gestion des « bugs » du logiciel Sociabili.
- 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.
- Adaptation de certaines procédures en vue d'améliorer les pratiques suite aux remarques faites lors des inspections du SPP-IS.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Le domicile de secours est Liège

Personnes hospitalisées et inscrites au registre population :

1045 factures ont été payées pour un montant total de 148.983,93 €.

Le domicile de secours est l'État

Concernant le public : Personnes étrangères dont la demande d'asile est à l'examen, 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), personnes étrangères en séjour illégal ou personnes de nationalité belge radiées d'office. Toutes ces personnes doivent être affiliées à une mutuelle sinon elles entrent dans le cadre de Médiprima :

194 factures ont été payées pour un montant de 52.034,10 €.

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 pathologies chroniques.

Ce qui représente :

Liège : 757 factures

État : 19 factures

TOTAL : 776 factures.



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE DÉBITEURS ALIMENTAIRES

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

Le service entreprend des démarches afin d'analyser la situation financière et psycho-sociale des ascendants et descendants de la personne aidée.

Cette analyse peut amener le Service à prendre les décisions suivantes : Non taxables, Taxables, Equité, Report, Non taxables autres.



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Giuseppina GESMUNDO



COORDONNÉES DU SERVICE

Potiérue, 5 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/258.72.92 - 04/258.72.93



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 4 agents administratifs ;
- 1 conseiller juridique.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Le service débiteur alimentaire a traité 3896 dossiers.

- Non taxables : 3063 soit 78.61%.
- Taxables avec accord : 160 soit 4.10 %
- Taxables sans accord : 70 soit 1.79%
- Equité : 43 soit 1.10 %
- Report : 78 soit 2%
- Non taxables autres (DA à l'étranger, DA cohabitant, filiation indéterminée...) et retrait, refus, renonce : 482 soit 12.37 %

Dossiers taxables toujours actifs - 497



MISSIONS DU SERVICE

CELLULE FRAUDE

La Cellule Fraude est chargée d'assurer le suivi des courriers émanant de l'Auditorat du travail de Liège, portant à connaissance l'existence de fraudes éventuelles à l'aide sociale et qui pourraient être préjudiciables pour le 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, également, le suivi des demandes de renseignements reçues avec apostille.

RESPONSABLE DE SERVICE



Madame Giuseppina GESMUNDO



COORDONNÉES DU SERVICE

Potiérue, 5 - 4000 LIÈGE
Courriel : hajar.hassani@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 responsable de service
- 1 employée d'administration : 0,5 ETP

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Grâce au rappel des procédures et à une gestion plus efficiente, le retard accumulé au cours de l'année précédente, relatif aux dossiers non clôturés, a pu être résorbé en 2025.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

En 2025, la Cellule a clôturé 26 dossiers « Auditorat » qui étaient toujours en cours durant l'année 2024.

Sur les 26 dossiers « Auditorat » de 2024 :

- 16 dossiers aboutissants à une fraude ont été clôturés, au cours de l'année,
- 4 dossiers n'ont pas abouti à une fraude à l'encontre de notre Centre,
- 4 dossiers relatifs aux demandes de renseignements reçues avec apostille ont été clôturés,
- 2 dossiers relatifs aux demandes de renseignements reçues sans apostille n'ont pas pu être traités

Types de fraudes	Nombre de dossiers	%	€
Cumul (C)	0	0%	0 €
Fraude à la cohabitation (FC)	6	78,25%	521.148,74 €
Fraude à l'identité (FI)	0	0%	0€
Fraude à la résidence (FR)	0	0%	0€
Incarcération (I)	0	0%	0 €
Activité illicite (AI)	2	1,75%	11.601,59 €
Séjour à l'étranger (SE)	1	15,09%	100.153,85 €
Travail (T)	7	4,64%	30.821,38 €
Total dossiers fraudes	16	100%	663.725,56 €

Pour l'année 2025, la Cellule a répertorié un total de 89 dossiers « Auditorat » et a assuré leur suivi émanant de l'Auditorat du travail.

Sur les 89 dossiers « Auditorat » :

- 37 dossiers aboutissants à une fraude ont été clôturés, au cours de l'année,
- 12 dossiers n'ont pas abouti à une fraude à l'encontre du Centre,
- 8 dossiers sont toujours en cours,
- 26 dossiers relatifs aux demandes de renseignements reçues avec apostille ont été clôturés,
- 6 dossiers relatifs aux demandes de renseignements reçues sans apostille n'ont pas pu être traités.

Types de fraudes	Nombre de dossiers	%	€
Cumul (C)	0	0%	0 €
Fraude à la cohabitation (FC)	10	40,57%	234.445,73 €
Fraude à l'identité (FI)	0	0%	0€
Fraude à la résidence (FR)	4	18,43%	106.487,11 €
Incarcération (I)	0	0%	0 €
Activité illicite (AI)	5	12,61%	72.860,18 €
Séjour à l'étranger (SE)	2	0,30%	1.745,65 €
Travail (T)	15	27,27%	157.594,23 €
Autres (A)	1	0,82	4.767,30 €
Total dossiers fraudes	37	100%	577.900,20 €

Compte tenu du nombre des dossiers « Fraude » répertoriés, en diminution pour l'année 2025 (89 dossiers pour 2025 contre 111 dossiers pour 2024), le montant du préjudice est en revanche supérieur (577 900,20€ pour 2025 contre 552 973,05€ pour 2024).

Pour cette même année 2025, il faut souligner que les fraudes à la cohabitation, les fraudes au travail 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.

Le service traite également toutes les demandes de renseignements émanant de la Police mais uniquement lorsqu'elles sont accompagnées d'une apostille d'un magistrat. A défaut de recevoir l'apostille demandée, le dossier reste sans suite.



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE DU CONTENTIEUX

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

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

De manière générale, il assure le relais entre, d'une part, les avocats et, d'autre part, la Direction de l'Aide sociale, les antennes sociales et certains services spécifiques. Une attention particulière est accordée à l'exécution des jugements rendus à travers la rédaction de rapports sociojuridiques 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 à la suite du 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, à la suite d'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 DE SERVICE

Madame Giuseppina GESMUNDO



COORDONNÉES DU SERVICE

Potierue, 5 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/258.72.83 - 04/258.72.84

Courriel : contentieux@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 5 agents administratifs ;
- 1 juriste ;
- 1 conseiller juridique ;
- 1 responsable de service.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Le service a :

- Veillé à relayer à la Direction ainsi qu'aux travailleurs de terrain les enseignements tirés de la jurisprudence.
- Proposé l'adaptation des pratiques et des procédures en fonction de l'évolution de la jurisprudence. Une attention particulière a été portée à la rédaction des notifications afin d'une part de faciliter la compréhension du texte pour les destinataires des décisions et d'autre part afin que les motivations des décisions prises soient claires et précises en cas de recours auprès des tribunaux.
- Veillé à optimiser les procédures de travail et les harmoniser.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

• Statistiques générales

Libellé	Nombre
Recours introduits par les bénéficiaires	358
Jugements rendus	355
Arrêts rendus	38
Dossiers poursuites au civil	100
Actions reconventionnelles	42
Requêtes en pension alimentaire	0
Saisie-arrêt	138
Délégations de sommes	0
Dossiers de plaintes à la suite d'actes de violence	17
Total	1.048

- **Statistiques par instance**

Recours en première instance

En première instance, 355 jugements ont été rendus par les différents tribunaux : 352 ont été rendus par le Tribunal du Travail de Liège et 3 jugements rendus par le Tribunal de Première Instance.

Parmi les 355 jugements rendus :

- 58 jugements ont donné lieu à une réouverture des débats ;
- 7 dossiers ont été renvoyés au rôle.

Concernant les 290 jugements restants, l'on peut compter 140 jugements favorables (48%) au CPAS et 150 jugements défavorables (52%).

Parmi ces derniers, il existe des dossiers où les personnes ne sont pas dans les conditions pour recevoir l'aide mais le juge a décidé d'octroyer une aide vu la situation de la personne.

C'est le cas notamment :

- lors de l'application du Code 207 : 57
- lors de l'application de la jurisprudence Abdida : 5
- lors de l'application de la jurisprudence liée à l'impossibilité médicale de retour : 8
- lors de l'application de la jurisprudence liée à l'impossibilité familiale de retour : 3
- lors de recours liés à l'article 9 ter de la loi de 1980 : 5
- dans des cas divers (AMU, établissement de la résidence, Ukraine (TI 251), RGF (légalité de séjour), taux isolé vu absence de ressources du cohabitant, Dignité humaine, 9bis, non-collaboration, confusion titre de séjour et droit de séjour (irrégularité de séjour et non illégalité) : 13

Concernant les 150 jugements défavorables, le CPAS a interjeté appel à l'encontre de 6 jugements. 6 procédures d'appel sont toujours en cours.

Recours en appel

- 38 arrêts ont été rendus par la Cour du Travail de Liège :
- 4 arrêts ont donné lieu à une réouverture des débats.
- Pour les 34 arrêts restants : on peut compter 20 arrêts favorables (59%) et 14 défavorables (41%) : - 12 requêtes ont été introduites par le CPAS ;
 - 3 requêtes ont eu une issue favorable ;
 - 22 requêtes ont été introduites par la partie adverse et 17 requêtes ont eu une issue favorable.

Poursuites au civil

En première instance

65 jugements rendus, 61 jugements favorables et 1 jugement mitigé et 3 jugements qui réouvrent les débats.

Concernant le jugement mitigé, le CPAS n'a pas interjeté appel.

Sur les 62 jugements définitifs rendus, il y a : 98% de jugements favorables et 2% de jugements défavorables.

En appel

Concernant les jugements rendus en 2025, 1 appel a été introduit par le bénéficiaire et le dossier est toujours en cours de procédure.



MISSIONS DU SERVICE

GUICHET ACCUEIL DES NOUVELLES DEMANDES

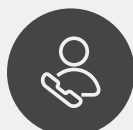
Le Guichet Accueil des nouvelles demandes a pour missions :

- De recevoir toutes les nouvelles demandes des antennes sociales (à l'exception des nouvelles demandes de la cellule SDF).
- De centraliser les nouvelles demandes afin de communiquer une même information sur leurs droits et obligations et de faire 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 DE SERVICE

MADAME CHRISTINE LAMBERT



COORDONNÉES DU SERVICE

Potierue, 5 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/258.73.00
Courriel : nouvelledemande@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 responsable (1 ETP) ;
- 1 superviseur (0.8 ETP) ;
- 9 assistants sociaux ;
- 1 assistant social à mi-temps pour la régularisation des mutuelles ;
- 7 agents administratifs ;
- 4 agents d'accueil ;
- 3 assistants sociaux qui jouent le rôle de tuteur.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

- Adaptation des procédures en fonction de la réalité de terrain ;
- Accueil des demandeurs ;
- Informations sur les droits et obligations ;
- Analyse des nouvelles demandes et des demandes d'informations ;
- Gestion des incompétences territoriales, des conflits de compétences et des demandeurs de protection internationale en code 207 ;
- Orientation des personnes vers le service adéquat ;
- Formation des nouveaux agents.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Le service a analysé 7407 nouvelles demandes dont :

- 5805 ont été orientées vers les antennes ;
- 732 sont des demandes d'informations ;
- 258 sont des incompétences territoriales ;
- 31 sont des conflits de compétence ;
- 269 sont des refus code 207.

Le service a organisé 12 modules de formations (soit 66 jours) pour 78 nouveaux agents assistants sociaux, 2 éducateurs, 18 agents administratifs et 16 agents sous contrat art 60§7.

LES ANTENNES SOCIALES

La loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 prévoit en son article 1er le droit à l'Aide sociale pour chaque citoyen dans le but de lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine. C'est ce que s'efforcent de mettre en œuvre les antennes sociales. Implantées dans les quartiers de la Ville de Liège ou antennes spécialisées dans des problématiques particulières (Antenne Jeunes, SADA, Cellule SDF), elles ont pour mission de :

- Répondre aux demandes d'aides financières introduites par tout citoyens en respectant les lois qui régissent les CPAS.
- Orienter les citoyens vers les services aptes à répondre à leurs demandes.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME SILUVAI ROBYNS



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Montgomery, 24 - 4030 GRIVEGNÉE
Tél. : 04/349.21.30.
Courriel : antenne.angleur@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP) ;
- 2 superviseuses (2 ETP) ;
- 12 assistants sociaux (12 ETP) ;
- 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS – 1 ETP) ;
- 3 agents administratifs (2,5 ETP) ;
- 1 agent d'accueil sous contrat article 60§7.

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2025

Au cours de cette année 2025, l'antenne :

- A examiné et instruit 554 nouvelles demandes dont 366 ont fait l'objet d'une admission et 188 d'un refus ;
- A clôturé 399 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1187 visites à domicile ;
- Effectué 2032 entretiens au bureau ;
- Géré 1192 dossiers par mois en moyenne.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME SABRINA JEUKENS



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Foidart, 85-4020 LIEGE

Tél. : 04/340 39 70

Courriel : antenne.bressoux@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP) ;
- 3 superviseurs (3 ETP) ;
- 19 assistants sociaux (19 ETP) ;
- 1 Educateur (1 ETP) ;
- 2 agents administratifs (2 ETP) ;
- 1 agent sous contrat article 60§7.

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2025

Au cours de cette année 2025, l'antenne :

- a examiné et instruit 844 nouvelles demandes dont 591 ont fait l'objet d'une admission et 253 d'un refus ;
- a clôturé 545 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- effectué 2053 visites à domicile – considérées comme indispensables pour avoir une enquête sociale complète ;
- effectué 4739 entretiens au bureau ;
- géré 1925 dossiers par mois en moyenne.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME ISABELLE FUMAROLA



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Belvaux, 128 - 4030 LIÈGE
Tél. : 04/340 36 80
antenne.grivegnee@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 cheffe de bureau spécifique (1 ETP) ;
- 2 superviseuses (2 ETP) ;
- 5 agents administratifs (4,5 ETP) dont 2 agents sous contrat article 60§7 ;
- 1 éducatrice (1 ETP) ;
- 13 assistantes sociales (12,6 ETP).

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2025

Au cours de cette année 2025, l'antenne :

- Examiné et instruit 699 nouvelles demandes dont 471 ont fait l'objet d'une admission et 228 d'un refus ;
- Clôturé 545 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1568 visites à domicile ;
- Effectué 2817 entretiens au bureau ;
- Géré 1229 dossiers par mois en moyenne.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME FRANÇOISE DELVOYE



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Darchis, 33 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/229.72.10

Courriel : antenne.laveu@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP) ;
- 2 superviseurs (2 ETP) ;
- 15 assistants sociaux (14.3 ETP) ;
- 1 éducateur spécialisé (1 ETP) ;
- 3 agents administratifs (3 ETP) dont 1 sous contrat article 60§7.

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2025

Au cours de cette année 2025, l'antenne :

- Examiné et instruit 784 nouvelles demandes dont 466 ont fait l'objet d'une admission et 318 d'un refus ;
- Clôturé 518 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1821 visites à domicile ;
- Effectué 2897 entretiens au bureau ;
- Géré 1457 dossiers par mois en moyenne.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME FRANÇOISE LIZEIN



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Lambert Grisard, 3-5 - 4000 LIEGE.

Tél. : 04/228.91.20

Courriel : antenne.nord@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 responsable (1 ETP) ;
- 2 superviseurs (2 ETP) ;
- 15 assistants sociaux (14.8 ETP) jusqu'au 30/06/25 et puis 14 assistants sociaux (13.8 ETP) ;
- 1 éducateur (1 ETP) ;
- 3 agents administratifs (2.5 ETP) ;
- 1 agent d'accueil sous contrat article 60§7 (1 ETP).

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2025

Au cours de cette année 2025, l'antenne :

- Examiné et instruit 703 nouvelles demandes dont 492 ont fait l'objet d'une admission et 211 d'un refus ;
- Clôturé 453 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1784 visites à domicile ;
- Effectué 3564 entretiens au bureau ;
- Géré 1511 dossiers par mois en moyenne.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME CRISTEL GATHOYE



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Jean d'Outremeuse, 69-- 4020 LIÈGE

Tél. : 04/340.37.37

Courriel : antenne.outremeuse@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 cheffe de bureau spécifique (1 ETP) ;
- 3 superviseurs (2,8 ETP) ;
- 20 assistants sociaux (19,2 ETP) ;
- 2 éducatrices spécialisées (1,5 ETP) ;
- 4 agents administratifs (3,6 ETP) ;
- 2 agents d'accueil sous contrat article 60§7 (1,8 ETP).

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2025

Au cours de cette année 2025, l'antenne :

- Examiné et instruit 918 nouvelles demandes dont 664 ont fait l'objet d'une admission et 254 d'un refus ;
- Clôturé 602 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 2099 visites à domicile ;
- Effectué 4373 entretiens au bureau ;
- Géré 1881 dossiers par mois en moyenne.



RESPONSABLE DE SERVICE
MADAME VANESSA LOSAVIO



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Hocheporte, 2 - 4000 LIÈGE
Tel. : 04/224 52 50
Courriel : antenne.stemarguerite@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP) ;
- 2 superviseuses (2 ETP) ;
- 5 agents administratifs (4,5 ETP) dont
2 agents sous contrat article 60§7 ;
- 1 éducatrice (1 ETP) ;
- 13 assistantes sociales (12,6 ETP).

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2025

Au cours de cette année 2025, l'antenne :

- Examiné et instruit 714 nouvelles demandes dont 490 ont fait l'objet d'une admission et 224 d'un refus ;
- Clôturé 494 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1241 visites à domicile ;
- Effectué 3142 entretiens au bureau ;
- Géré 1145 dossiers par mois en moyenne.



MISSIONS DU SERVICE

ANTENNE JEUNES

- 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 DE SERVICE

MADAME HÉLÈNE DEGIVE



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Natalis, 49 – 4020 LIÈGE

Tél. : 04/344.84.11

Courriel : antenne.jeunes@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP);
- 3 superviseuses (2,8 ETP) ;
- 1 psychologue (0,5 ETP) pour la cellule Familles/Jeunes ;
- 13 assistants sociaux (13 ETP) ;
- 3,5 employés d'administration (3,5 ETP) ;
- 1 agent d'accueil sous contrat article 60§7.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025 :

Le service familles-jeunes, 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 va tenter de cerner, 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.

Un rapport circonstancié est élaboré par le service à la fin des 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'AS gestionnaire du dossier, reste un lien, un passage entre le jeune et un service propre ou extérieur à notre institution.

En 2025, le service familles-jeunes a travaillé sur dossiers avec une moyenne de 3 à 4 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.

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2025

Au cours de cette année 2025, l'antenne :

- Examiné et instruit 1172 nouvelles demandes dont 796 ont fait l'objet d'une admission et 376 d'un refus ;
- Clôturé 723 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1865 visites à domicile.
- Reçu 3046 personnes en entretien.
- Géré 1263 dossiers par mois en moyenne.



MISSIONS DU SERVICE

SADA

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 de personnes en procédure de demande de protection internationale (DPI), de personnes reconnues réfugiées ou sous statut de protection subsidiaire, qui viennent dans le cadre d'un regroupement familial, qui ont obtenu une régularisation pour raisons médicales ou humanitaires.

Ces personnes souvent primo-arrivantes sont confrontées à des problématiques de recherche logement, 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 qui accueille dès lors également les personnes sous statut de protection temporaire.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME ILDA SPAHIC



COORDONNÉES DU SERVICE

Place Xavier Neujean 19b, 4000 LIÈGE
Tel : 04/279.14.10
Courriel : antenne.sada@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 cheffe de service ;
- 3 superviseurs ;
- 1 juriste ;
- 19 assistants sociaux ;
- 6 éducateurs ;
- 5 agents administratifs.

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2025

Au cours de cette année 2025, l'antenne :

- Examiné et instruit 938 nouvelles demandes dont 814 ont fait l'objet d'une admission et 124 d'un refus ;
- Clôturé 524 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1320 visites à domicile ;
- Effectué 4054 entretiens au bureau ;
- Géré 510 dossiers par mois en moyenne.



MISSIONS DU SERVICE

APPUI 18 - 25

Le Service Appui 18-25 a pour mission d'accompagner les jeunes âgés de 18 à 25 ans et bénéficiaires du Revenu d'Intégration Sociale au CPAS de Liège dans la construction et la mise en œuvre d'un parcours d'insertion socioprofessionnelle visant une mise à l'emploi durable.

Dans ce cadre, le service propose un accompagnement global et individualisé, articulant actions collectives et suivis individuels, et poursuivant notamment les objectifs suivants :

- Prévenir le décrochage scolaire et soutenir le maintien ou la reprise de parcours de formation ;
- Accompagner les jeunes confrontés à des difficultés au cours de leur parcours scolaire ;
- Favoriser l'insertion sociale et professionnelle des jeunes. Ce projet bénéficie d'un soutien financier du Fonds Social Européen dans le cadre de la programmation 2021-2027.

Afin d'atteindre ces objectifs, le service déploie différentes modalités d'intervention, telles que l'organisation de séances d'information collectives, l'accompagnement individuel en vue de co-construire avec le jeune un projet professionnel réaliste, d'en définir les étapes et d'identifier les freins à sa mise en œuvre, ainsi que la mise en place d'activités thématiques en lien avec l'insertion socioprofessionnelle. Le jeune est accompagné et suivi tout au long de son parcours, y compris lorsque certaines démarches sont réalisées en collaboration avec des partenaires.

Cette approche permet l'élaboration de projets professionnels adaptés aux capacités et aux aspirations des jeunes, l'identification des freins socioprofessionnels et périphériques tels que le logement, la garde d'enfants ou la mobilité et l'orientation vers les services compétents. Elle offre également la possibilité d'évaluer la progression du parcours d'insertion de chaque bénéficiaire et de préparer, en fin de parcours, une mise à l'emploi.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME NADIA THYS



COORDONNÉES DU SERVICE

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/250.96.06

Courriel : service.appui1825@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 responsable (1 ETP) ;
- 1 superviseur (1 ETP) ;
- 3 psychologues (3 ETP) ;
- 3 assistants sociaux (1,6 ETP) ;
- 4 éducateurs (4 ETP) ;
- 4 jobcoachs (3, 8 ETP) ;
- 2 accompagnateurs sociaux (2 ETP) ;
- 5 employés d'administration (4.1 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025 :

- **Le module Skill'Up**

En 2025, le Service Appui 18-25 a mis en place le module Skill'Up, un nouveau dispositif d'accompagnement intensif destiné aux jeunes âgés de 18 à 25 ans suivis par le service. Ce module s'adresse aux jeunes souhaitant se rapprocher du monde de la formation ou de l'emploi ou envisageant une entrée plus rapide dans un parcours d'insertion, notamment via un contrat article 60§7.

Le module Skill'Up se déroule sur une période de quatre semaines et est organisé à raison de six sessions par an. Durant chaque session, les participants sont convoqués quotidiennement et bénéficient d'un cadre structurant et sécurisant favorisant leur remobilisation autour d'un projet d'insertion socioprofessionnelle. Le module vise le développement des compétences sociales, l'acquisition de nouvelles connaissances ainsi que le renforcement des atouts personnels et professionnels des jeunes dans une perspective de préparation concrète à la vie professionnelle.

Le programme comprend une variété d'ateliers visant à préparer les participants aux exigences de l'insertion socioprofessionnelle, notamment en matière de communication, de gestion du stress et des émotions, d'estime de soi, de gestion budgétaire, de compréhension du cadre administratif et professionnel, ainsi que de techniques de recherche d'emploi. Des visites extérieures, notamment au Forem et à la Cité des Métiers, viennent compléter le dispositif en favorisant la découverte des ressources existantes en matière d'orientation et d'emploi.

Chaque journée est structurée autour d'objectifs clairement définis et communiqués aux participants afin de soutenir leur implication et de favoriser une progression individuelle et collective tout au long du module. Le module Skill'Up constitue ainsi un nouvel outil de remobilisation et de préparation à l'insertion, venant compléter les accompagnements individuels proposés par le Service Appui 18-25.

- **Évolution de l'accompagnement psychologique**

En 2025, les psychologues du Service Appui 18-25 ont fait évoluer leur méthodologie de travail en mettant en place un dispositif d'accompagnement psychologique structuré, articulé autour d'un parcours de maximum douze séances. Cette évolution répond à un constat partagé : de nombreux jeunes accompagnés dans le cadre de leur insertion socioprofessionnelle présentent des freins psychologiques significatifs, tels qu'un manque de confiance en soi, des troubles anxieux, des difficultés d'estime de soi, une démotivation persistante ou encore un sentiment d'échec, constituant autant d'obstacles à l'engagement dans un projet professionnel.

Le nouveau dispositif vise à proposer un cadre clair, sécurisant et limité dans le temps permettant un travail ciblé de remobilisation psychologique en lien direct avec le parcours d'insertion du bénéficiaire. La durée de douze séances a été définie comme un équilibre pertinent, offrant à la fois le temps nécessaire à l'instauration d'un lien de confiance au travail sur les freins identifiés et à l'accompagnement vers une mise en action concrète, tout en évitant une prise en charge trop longue ou inadaptée au cadre du CPAS.

Le suivi s'organise autour d'un parcours structuré en plusieurs temps. Une séance d'introduction permet l'accueil du bénéficiaire, l'évaluation initiale de la situation, la clarification de la demande et la définition du cadre du suivi. Des bilans de progression sont intégrés en début et en fin de parcours afin d'évaluer l'évolution du bénéficiaire, d'ajuster les objectifs et de soutenir la motivation. Entre ces temps de repérage et d'évaluation, des séances thématiques permettent de travailler progressivement les freins psychologiques, le renforcement de la confiance en soi, la gestion émotionnelle et le passage à l'action, toujours en lien avec le projet d'insertion socioprofessionnelle.

Une attention particulière est portée à la dimension éthique et à la flexibilité du dispositif. Lorsque la situation du bénéficiaire nécessite un accompagnement clinique plus long ou spécialisé, une orientation vers des services externes (centres de santé mentale ou psychologues extérieurs) est proposée dès que nécessaire afin de garantir une prise en charge adaptée. À l'inverse, dans certains cas exceptionnels, une courte prolongation du suivi peut être envisagée afin de consolider les acquis après réévaluation concertée.

Les résultats attendus de ce dispositif sont le renforcement de la motivation et de la confiance en soi, une meilleure régulation émotionnelle, la clarification du projet professionnel, la réduction des freins psychologiques à l'emploi et une autonomisation accrue du bénéficiaire dans son parcours d'insertion. Cette nouvelle méthodologie s'inscrit pleinement dans une logique d'efficacité, de traçabilité et de collaboration interdisciplinaire avec les autres acteurs de l'insertion, tout en respectant le cadre et les limites d'intervention du CPAS.

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2025

- **Cellule étudiants :**

Nombre de dossiers actifs : 418

Nombre d'ouverture de dossiers en 2025 : 228

- **FSE+ :**

Nombre de suivis en 2025 dans le cadre du projet FSE+ :

Dossiers actifs : 419

Mise à l'emploi : 106

Mise en formation : 109

Participants au module Skill Up : 110



MISSIONS DU SERVICE

S.I.S. FERME DE LA VACHE

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

Plus spécifiquement, les activités développées par la Ferme de la Vache 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.

Dans le cadre de l'agrément en Economie sociale, le service vise à :

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



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME STÉPHANIE QUOIDBACH



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Pierreuse, 113-117 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/267.61.63
Courriel : fermedelavache@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 responsable de service (1/3 ETP) ;
- 1 agent d'accueil - administratif (1/3 ETP)
- 2 agents administratifs (1 ETP et 1/3 ETP) ;
- 2 travailleuses sociales (2 ETP) ;
- 1 animatrice - maraîchère, responsable du site maraîcher (1 ETP) ;
- 4 animateurs (2 ETP) ;
- 7 postes sous contrat article 60§7 dans le cadre de l'économie sociale (3 ETP jardiniers, 2 ETP cuisiniers, 1 ETP intendant, 1 ETP chauffeur).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

- **Pour le SIS**

L'accompagnement proposé aux participants repose sur 2 axes :

L'axe individuel repose sur un suivi social individuel de chaque personne accueillie. Il débute par une évaluation globale de la situation administrative, sociale, personnelle et professionnelle permettant d'identifier les besoins, les ressources et les freins à l'insertion.

Un projet personnalisé d'accompagnement est ensuite coconstruit avec la personne définissant des objectifs progressifs et réalistes afin que celle-ci puisse se créer un projet d'insertion cohérent et réalisable.

Le suivi s'appuie sur des entretiens réguliers visant à résoudre les différents problèmes que les participants rencontrent dans leur vie quotidienne. Pour une meilleure synergie entre les services, de nombreux contacts entre les acteurs sociaux qui entourent la situation de la personne sont réalisés.

L'axe collectif s'appuie sur la mise en place d'ateliers et d'actions collectives favorisant la socialisation, le partage d'expériences et l'apprentissage en groupe. Ces temps collectifs visent le développement des compétences sociales, la remobilisation, la confiance en soi et l'autonomie des participants.

Durant l'année 2025, la Ferme de la Vache a proposé 4 ateliers différents : jardins, saveurs du potager, découverte, nature et sens.

La collaboration avec le CVB ASBL (Centre vidéo de Bruxelles) a été renouvelée pour une session d'ateliers urbains. Ces ateliers ont permis aux participants de créer un film documentaire.

Des animations sur le thème de l'alimentation durable et inclusive ont été proposées aux participants suite au partenariat avec la Maison Durable et Inclusive de Liège (MADIL).

Des ateliers sur le thème de la mobilité responsable en ville ont été proposés aux participants suite au partenariat avec l'ASBL Pro-Vélo.

Des activités exceptionnelles ont également été proposées tout au long de l'année aux participants afin de leur offrir des moments conviviaux qui viennent renforcer la cohésion et la dynamique de groupe dans un autre cadre.

- **Activités exceptionnelles organisées en 2025**

- Événements festifs : Barbecue, Repas de Fin d'Année, sortie à Wégimont, Cinéma.
- Rencontres professionnelles : Step métier, le Cortil, Forma day et le Forem.
- Sorties thématiques : Festival Nourrir Liège, la Journée de l'Alimentation Saine et Durable.

Les réunions 3 SIS jouent un rôle clé dans l'évolution des services, en permettant à chaque membre de l'équipe de partager des expériences, des idées et de créer une cohésion entre les 3 équipes. Ces réunions favorisent une participation active, créant ainsi une dynamique d'équipe très positive.

Les séances d'Informations collectives mensuelles tournantes entre les 3 entités, permettent de toucher un plus grand nombre de participants.

Une nouvelle collaboration avec l'antenne jeunes et l'antenne appui 18-25 a vu le jour en octobre 2025. Le service a pu se joindre aux séances d'informations collectives déjà mises en place par le service « projet jeunes ». Cette collaboration permet d'augmenter le nombre de participants de cette tranche d'âge dans notre service.

Les ateliers connaissent une croissance en termes de participation.

L'augmentation du nombre de participants a favorisé des échanges plus riches et l'émergence d'une dynamique collective positive.

Les ateliers proposés ont répondu aux besoins exprimés par les participants. Ils ont constitué un espace privilégié pour le développement et le renforcement des compétences sociales, la (re)structuration d'un rythme de vie et l'accompagnement vers la construction d'un projet de vie adapté, pouvant mener, dans certains cas, à l'élaboration d'un projet professionnel concret.

- **Visite/ accueil de service**

- Valorisation du site et visibilité du projet SIS par l'accueil de différentes structures internes et externes avec explications du projet (la Bourrache, maisons médicales, Ecoles ...)

Pour l'Économie Sociale

En 2024, l'Économie Sociale a été marquée par de belles opportunités et une croissance significative pour le service.

En 2025, cette belle dynamique se poursuit avec la confection des :

- Repas au sein de la Cité Administrative de Liège pour la Ville de Liège, en plus des services du CPAS ;
- Repas pour la Maison Familiale ;
- Paniers légumes ;
- Soupes pour la Régie de Quartier ;
- Pâtisseries pour le Comité Spécial du CPAS et les Job Day ;
- Spéculoos pour la Saint Nicolas du Personnel ainsi que pour les enfants.

Et s'amplifie, avec de nouvelles opportunités et des projets toujours plus participatifs.

Les événements locaux prennent une place importante dans cette évolution en créant des moments de rencontre, de partage et de convivialité.

La collaboration avec plusieurs acteurs locaux se poursuit tels que des repas pour les diners d'équipe, l'Académie des Beaux-Arts, l'ASBL Thaïs ...

Ces initiatives contribuent à renforcer l'ancrage local et l'engagement en faveur de projets solidaires et communautaires.

L'année 2025 est également marquée par la participation à plusieurs événements majeurs : Nourrir Liège 2025, le marché Court-Circuit, la Journée de l'alimentation Saine et Durable, ainsi que les fêtes de quartiers de Bressoux et de Sainte Marguerite.

Les réunions avec les locataires des jardins familiaux se poursuivent, avec une organisation biannuelle. Ces rencontres conviviales favorisent le lien avec la communauté locale, permettent les échanges de conseils autour de l'agriculture urbaine et offrent l'occasion de présenter les nouveaux membres de l'équipe, facilitant ainsi leur intégration dans le projet collectif.

- **Animations pour enfants**

Différentes animations « Nature et respect de l'environnement » pour les enfants ont été réalisées sur le site de la Ferme de la Vache par la MADIL. Environs 200 enfants ont été accueillis sur 6 jours.

- **Activités de quartier :**

Les activités se déroulent principalement dans le **quartier de Pierreuse** et sont réalisées en partenariat avec la **Ville de Liège** et le **Comité de Quartier**. Dans ce cadre, la Ferme de la Vache a participé à la **fête de quartier de Pierreuse**, contribuant à renforcer le lien social et la visibilité des actions menées au sein du quartier.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Activités	Nombre de participations
Ateliers Découvertes	293
Atelier jardin	858
Atelier Saveur du potager	340
Atelier Nature et sens	104
Atelier Vélo	121
Atelier Urbain – CVB	45
Activités exceptionnelles	72

Au total, 80 personnes ont fréquenté le service dont :

- 55 personnes ont bénéficié d'un accompagnement sis et sont donc entrées dans le processus ;
- 25 personnes ont bénéficié d'au moins un entretien social et n'ont donc pas été plus loin dans la démarche.

Sur les 55 personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement :

- 33 personnes poursuivent leurs parcours ;
- 22 personnes ont terminé leurs parcours dont :
 - 11 sorties positives (aboutissement d'un projet) :
 - Orientation réinsérer : 6
 - Reprise d'études : 1
 - Commencé une formation : 2
 - Orientation service interne : 1
 - Orientation service externe : 1
 - 11 sorties négatives (personnes ayant abandonné l'accompagnement en cours de route) :
 - Hospitalisation/ raisons de santé : 5
 - Abandon : 4
 - Déménagement hors Liège : 1
 - Orientation extérieure (occupationnelle) : 1

Nationalité	Revenus
Belge : 46	RI/ERI : 521 (1 ERI)
UE : 3	Sans rss : 0
Hors UE : 6	Autres ressources : 2 mutuelles – 1 chômage

Age	Homme	Femme
18-24	0	1
24-44	15	11
45-67	19	9

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS, les antennes sociales, Cap Insertion, Réinsérer, Dynamisation et depuis quelques temps le service 0-18.



MISSIONS DU SERVICE

S.I.S. MAISON CARREFOUR

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

Plus spécifiquement, les activités développées par la Maison Carrefour 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.

En plus du SIS, **une Ecole de Devoirs** accueille au sein du service des enfants âgés entre 6 et 12 ans pour l'aide aux devoirs. Des activités et des stages sont également proposés les mercredis après-midi et pendant les vacances scolaires.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME STÉPHANIE QUOIDBACH



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue du Martyr, 41 - 4020 LIÈGE
Tél. : 04/340.26.40
Courriel : maison.carrefour@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 responsable de service (1/3 ETP) ;
- 1 agent administratif (1/3 ETP) ;
- 1 agent d'accueil - administratif (1/3 ETP) ;
- 2 accompagnatrices sociales (1.5 ETP) ;
- 3 animateurs (1 ETP) ;
- 1 administrative - animatrice référente de L'EDD (1 ETP)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

- **Pour le SIS**

L'accompagnement proposé aux participants repose sur 2 axes :

L'axe individuel repose sur un suivi social individuel de chaque personne accueillie. Il débute par une évaluation globale de la situation administrative, sociale, personnelle et professionnelle permettant d'identifier les besoins, les ressources et les freins à l'insertion.

Un projet personnalisé d'accompagnement est ensuite coconstruit avec la personne définissant des objectifs progressifs et réalistes afin que celle-ci puisse se créer un projet d'insertion cohérent et réalisable.

Le suivi s'appuie sur des entretiens réguliers visant à résoudre les différents problèmes que les participants rencontrent dans leur vie quotidienne. Pour une meilleure synergie entre les services, de nombreux contacts entre les acteurs sociaux qui entourent la situation de la personne sont réalisés.

L'axe collectif s'appuie sur la mise en place d'ateliers et d'actions collectives favorisant la socialisation, le partage d'expériences et l'apprentissage en groupe. Ces temps collectifs visent le développement des compétences sociales, la remobilisation, la confiance en soi et l'autonomie des participants.

Durant l'année 2025, la Maison Carrefour a proposé 10 ateliers différents : Aquagym, Sport et Santé, Bien-être 1, Bien-être 2, Cuisine 1, Cuisine 2, Cuisine 3, Cuisine 4, Parentalité 1 et Parentalité 2.

Des activités exceptionnelles ont également été proposées tout au long de l'année aux participants afin de leur offrir des moments conviviaux qui viennent renforcer la cohésion et la dynamique de groupe dans un autre cadre.

Les activités exceptionnelles organisées en 2025 :

- Événements festifs : Barbecue, repas de fin d'année, sortie à Wégimont, cinéma.
- Rencontres professionnelle : Step métier, Le Cortil, Forma day et le Forem.
- Sorties thématiques : Festival Nourrir Liège, la Journée de l'Alimentation Saine et Durable.

Les réunions entre les 3 SIS jouent un rôle clé dans l'évolution des services, en permettant à chaque membre de l'équipe de partager des expériences, des idées et de créer une cohésion entre les 3 équipes. Ces réunions favorisent une participation active, créant ainsi une dynamique d'équipe très positive.

Les séances d'Informations collectives mensuelles tournantes entre les 3 entités, permettent de toucher un plus grand nombre de participants.

Une nouvelle collaboration avec l'antenne jeune et l'antenne appui 18-25 a vu le jour en octobre 2025. Le service a pu se joindre aux séances d'informations collectives déjà mises en place par le service « projet jeunes ». Cette collaboration permet d'augmenter le nombre de participants de cette tranche d'âge dans notre service.

Les ateliers connaissent une croissance en termes de participation.

L'augmentation du nombre de participants a favorisé des échanges plus riches et l'émergence d'une dynamique collective positive.

Les ateliers proposés ont répondu aux besoins exprimés par les participants. Ils ont constitué un espace privilégié pour le développement et le renforcement des compétences sociales, la (re)structuration d'un rythme de vie et l'accompagnement vers la construction d'un projet de vie adapté, pouvant mener, dans certains cas, à l'élaboration d'un projet professionnel concret.

- **Activités de quartier**

Les activités se déroulent principalement dans le **quartier de Bressoux-Droixhe** et sont réalisées en partenariat avec la **Ville de Liège** et le **Collectif autour de l'Etang**. Dans ce cadre, la Maison Carrefour a participé à la **fête de quartier**, contribuant à renforcer le lien social et la visibilité des actions menées au sein du quartier.

Pour l'Ecole de devoirs

L'Ecole de devoirs a été reconnue par l'ONE en septembre 2018. En 2025, l'EDD a accueilli 27 enfants.

L'aide aux devoirs est organisée à raison de 3 séances de 2h15 par semaine et le mercredi après-midi, des activités parascolaires sont proposées.

Durant les vacances scolaires, des stages ont été organisés : « Découverte de mon quartier », « divertissement », « culture », ...

5 volontaires collaborent au fonctionnement de l'EDD.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Activités	Nombre de participations/an
Cuisine 1	267
Cuisine 2	207
Cuisine 3	257
Cuisine 4	116
Atelier parentalité 1	357
Atelier parentalité 2	330
Bien être	329
Accroche Game/bien-être 2	45
Sport et santé	282
Aquagym	136

Au total, 149 personnes ont fréquenté le service durant l'année 2025 :

- 103 personnes ont bénéficié d'un accompagnement SIS et certaines sont entrées dans le processus ;
- 46 personnes ont bénéficié d'au moins un entretien social mais n'ont pas été plus loin dans la démarche.

Sur les 103 personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement :

- 67 personnes poursuivent leurs parcours
- 36 personnes ont terminé leurs parcours dont :
 - => 8 sorties négatives (personnes ayant abandonné l'accompagnement en cours de route) :
 - => Hospitalisation/ raisons de santé : 4
 - => Déménagement hors Liège : 0
 - => Sortie positive (aboutissement d'un projet) : 12 ont commencé une formation et/ou un emploi et 12 ont été orientés vers un service extérieur.

Nationalité	Revenus
Belge : 75	Bénéficiaire RIS : 101
UE : 5	Allocation de chômage : 1
Hors UE : 23	Autres : 1

Âge	Homme	Femme
18-24	2	1
24-44	12	58
45-67	11	19

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS, les antennes sociales, Cap Insertion, Réinser, Dynamisation et depuis quelques temps le service 0-18.



MISSIONS DU SERVICE

S.I.S. MAISON DE LA CITOYENNETÉ

Dans le cadre du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (art. 48 à 65 relatifs aux Services agréés d'Insertion Sociale), le Service de Réinsertion Sociale a pour mission d'accompagner des personnes en situation de vulnérabilité vers une Réinsertion Sociale.

Le service met en place un accompagnement individualisé, fondé sur les besoins de la personne et élabore un projet individualisé avec un suivi régulier.

En complément, le Service propose des ateliers collectifs visant le développement des compétences sociales.

Les objectifs premiers sont de :

- 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 DE SERVICE

MADAME STÉPHANIE QUOIDBACH



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Général Bertrand, 1 - 4020 LIÈGE
Tél. : 04/349.22.20
Courriel : maisondelacitoyennete@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 responsable de service (1/3 ETP) ;
- 1 agent administratif (1/3 ETP) ;
- 1 agent d'accueil - administratif (1/3 ETP)
- 2 accompagnatrices sociales (1.5 ETP) ;
- 4 animateurs (1.5 ETP) ;
- 1 bénévole pour l'atelier couture (½ ETP)
- 2 psychologues (2 ETP)
- 2 travailleuses sociales (1.5 ETP)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

- **Pour le SIS**

L'accompagnement proposé aux participants repose sur 2 axes :

L'axe individuel repose sur un suivi social individuel de chaque personne accueillie. Il débute par une évaluation globale de la situation administrative, sociale, personnelle et professionnelle permettant d'identifier les besoins, les ressources et les freins à l'insertion.

Un projet personnalisé d'accompagnement est ensuite coconstruit avec la personne définissant des objectifs progressifs et réalistes afin que celle-ci puisse se créer un projet d'insertion cohérent et réalisable.

Le suivi s'appuie sur des entretiens réguliers visant à résoudre les différents problèmes que les participants rencontrent dans leur vie quotidienne. Pour une meilleure synergie entre les services, de nombreux contacts entre les acteurs sociaux qui entourent la situation de la personne sont réalisés.

L'axe collectif s'appuie sur la mise en place d'ateliers et d'actions collectives favorisant la socialisation, le partage d'expériences et l'apprentissage en groupe. Ces temps collectifs visent le développement des compétences sociales, la remobilisation, la confiance en soi et l'autonomie des participants.

Durant l'année 2025, la maison de la citoyenneté a proposé 8 ateliers différents : Aquagym, un Temps pour Soi, Jeux de Société, Couture 1, Couture 2, Couture 3, Couture 4 et Inspiration et Création.

- **Pour le FSE**

Dans un contexte sociétal marqué par une augmentation des situations de précarité, d'isolement social et de ruptures de parcours, les problématiques de santé mentale occupent une place croissante dans les dispositifs d'insertion sociale.

Les personnes présentant une santé mentale fragile sont particulièrement vulnérables, c'est dans ce cadre que le projet "FSE+ Insertion et santé Mentale" répond à un enjeu majeur de cohésion sociale.

Il vise à accompagner des personnes dont la fragilité en santé mentale constitue un frein à l'insertion sociale et professionnelle, en proposant une prise en charge globale articulant actions collectives, accompagnement social, et soutien psychologique permettant aux bénéficiaires de redevenir acteurs de leur parcours et de construire un projet d'insertion.

Les actions collectives reposent sur trois ateliers collectifs "Vis-à-Vis+", "Ose+" et "Click+".

Les ateliers ont pour objectifs de favoriser la remobilisation, le développement des compétences sociales et personnelles, ainsi que la reprise de confiance à travers des temps d'échange.

L'accompagnement individuel permet quant à lui d'adapter le suivi aux besoins spécifiques de chaque personne et de suivre la personne dans son parcours de réinsertion.

Enfin, le suivi psychologique offre un espace d'écoute et de soutien indispensable pour travailler sur les fragilités psychologiques pouvant constituer un obstacle à l'insertion sociale et professionnelle.

Des activités exceptionnelles ont également été proposées tout au long de l'année aux participants afin de leur offrir des moments conviviaux qui viennent renforcer la cohésion et la dynamique de groupe dans un autre cadre.

- **Les activités exceptionnelles organisées en 2025**

- Événements festifs : Barbecue, Repas de Fin d'Année, sortie à Wégimont, Cinéma.
- Rencontres professionnelles : Step métier, Le Cortil, Forma day et le Forem.
- Sorties thématiques : Festival Nourrir Liège, la Journée de l'Alimentation Saine et Durable.
- Événement exceptionnel : le Défilé de Couture présenté par les participantes de l'atelier couture.
- Exposition photos "Découverte de la Cité Ardente".
- Pièce de Théâtre « La Commedia Liégeoise » présentée par nos participants au Théâtre de Liège.

Les réunions 3 SIS ainsi que les réunions SIS-FSE jouent un rôle clé dans l'évolution des services, en permettant à chaque membre de l'équipe de partager des expériences, des idées et de créer une cohésion entre les 3 équipes. Ces réunions favorisent une participation active, créant ainsi une dynamique d'équipe très positive.

Les séances d'Informations collectives mensuelles tournantes entre les 3 entités, permettent de toucher un plus grand nombre de participants.

Une nouvelle collaboration avec l'antenne jeune et l'antenne appui 18-25 a vu le jour en octobre 2025. Notre service a pu se joindre aux séances d'informations collectives déjà mises en place par le service « projet jeunes ». Cette collaboration permet d'augmenter le nombre de participants de cette tranche d'âge dans notre service.

Les ateliers connaissent une croissance en termes de participation.

L'augmentation du nombre de participants a favorisé des échanges plus riches et l'émergence d'une dynamique collective positive.

Les ateliers proposés ont répondu aux besoins exprimés par les participants. Ils ont constitué un espace privilégié pour le développement et le renforcement des compétences sociales, la (re)structuration d'un rythme de vie et l'accompagnement vers la construction d'un projet de vie adapté, pouvant mener, dans certains cas, à l'élaboration d'un projet professionnel concret.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Activités	Nombre de participations/an
Couture 1	288
Couture 2	296
Couture 3	331
Couture 4	231
Inspiration & création	92
Un temps pour soi	371
Aquagym	248
Jeux de société	277

Au total, 78 personnes ont fréquenté le service durant l'année 2025 :

- 67 personnes ont bénéficié d'un accompagnement SIS et certaines sont entrées dans le processus
- 11 personnes ont bénéficié d'au moins un entretien social mais n'ont pas été plus loin dans la démarche.

Sur les 67 personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement :

- 53 personnes poursuivent leurs parcours
- 25 personnes ont terminé leurs parcours dont :
 - => 15 sorties négatives (personnes ayant abandonné l'accompagnement en cours de route)
 - => Hospitalisation/ raisons de santé : 3
 - => Déménagement hors Liège : 2
 - => Sortie positive (aboutissement d'un projet) : 2 ont commencé une formation et 1 a été orientée vers un service extérieur.

Nationalité	Revenus
Belge : 54	RI/ERI : 58
UE : 2	Sans rss : 2
Hors UE : 11	Autres ressources : 2 mutuelles – 1 chômage - 1 AH – 3 Personnes à charge

Âge	Homme	Femme
18-24	0	0
24-44	14	24
45-67	4	25

Pour le projet FSE+ "Insertion et Santé Mentale"

152 personnes ont bénéficié d'un suivi psychologique

On compte :

- 977,75h de suivi psychologique auxquelles s'ajoutent 218h de suivis individuels par une assistante sociale ou une éducatrice ;
- 197h d'atelier Clik + (36 ateliers avec une moyenne de 1.4 participant) ;
- 1235.25h d'atelier Ose + (57 ateliers avec une moyenne de 6.4 participants) ;
- 566h d'atelier Vis-à-Vis+ (46 ateliers avec une moyenne de 4 participants) ;
- 260.5 h de sorties exceptionnelles (reprenant 10 activités).

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS, les antennes sociales, Cap Insertion, Réinser, Dynamisation et depuis quelques temps le service 0-18.



MISSIONS DU SERVICE

ECHELLE DES MOTS

Le service « Echelle des Mots » développe le projet « Mod'actions », dans le cadre du Fonds européen Asile, Migration et Intégration (FAMI).

Le projet « Mod'actions » a pour mission de mettre en œuvre des actions d'activation sociale destinées aux ressortissants de pays tiers, en vue de soutenir leur engagement social et de renforcer leurs compétences relationnelles et sociales.

Concrètement, le service déploie un accompagnement structuré combinant bilan d'orientation, modules collectifs et suivi social, afin de soutenir les personnes dans la construction et la poursuite de leur parcours, qu'il soit social ou socioprofessionnel.

L'activation sociale s'opère notamment à travers la participation à des activités socialement utiles, permettant de prévenir ou de réduire l'isolement, de favoriser la socialisation et, le cas échéant, de constituer une étape préparatoire vers un trajet d'insertion socioprofessionnelle.

Par ailleurs, le service organise un programme d'activités socioculturelles visant à renforcer la connaissance de la société d'accueil. Ces activités, notamment sous forme de sorties culturelles, permettent d'aborder différents repères historiques, géographiques, institutionnels et culturels, contribuant à une meilleure compréhension de l'environnement social.



RESPONSABLE DE SERVICE

MONSIEUR IBRAHIM AGUELMIN



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Général Bertrand, 35 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/229.21.90 - 04/229.21.94
Fax : 04/229.21.99
Courriel : echelledesmots@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 assistante sociale/bilanteuse à mi-temps
- 1 ETP travailleuse sociale/animatrice
- 1 animatrice « Conversation » à mi-temps
- 1 animatrice informatique à mi-temps
- 1 agent administratif sous contrat art.60§7
- 1 ETP responsable/animateur

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Le projet « Mod'actions » est organisé selon 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 service 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 de notre 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 (Groupe MAD), un deuxième groupe organisé pour proposer un lieu et des moments d'échanges au travers de tables de conversation (Groupe Conversation), un troisième qui a pour but de sensibiliser/initier à l'utilisation de l'outil informatique (Groupe Informatique) et un dernier groupe (Réalisation de projet) pour accompagner dans la réflexion et la construction d'un projet personnel.

Les différentes thématiques abordées

- Groupes Débutant « D » : travailler les compétences linguistiques :
- « la présentation », « parler de soi » et « l'ancrage dans le quotidien » ;
- Groupe « Conversation » : mettre en place des moments de rencontre afin de développer la confiance en soi et les compétences communicationnelles ;
- 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.
- Groupe Réalisation de projet : prendre le temps d'analyser son parcours et de développer un projet individuel.

Fréquence des modules

- Groupe MAD : 3 x par semaine
- Groupe Conversation : 2 x par semaine
- Groupe Informatique : 2x par semaine
- Groupe Réalisation de projet : 2 X par semaine.

L'approche individuelle

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

Les visites culturelles

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

Les activités et visites suivantes ont été effectuées

- Musée de la lumière
- Parlement Fédération Wallonie-Bruxelles ;
- Projections cinéma « les Grignoux » ;
- Bibliothèque Provincial B3 ;
- Exposition « Illusions » ;
- L'Opéra Royal de Wallonie-Liège ;
- Musée de la Vie wallonne ;
- « L'Archéoforum » ;
- « L'Aquarium de Liège ».

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Pour l'année 2025, **182** entretiens ont été réalisés et **156** personnes ont bénéficié d'un bilan. **140** personnes ont suivi les modules d'activation (certains stagiaires ont cumulé plusieurs modules).

- Module « MAD » : 49 participants
- Module « Conversation » : 31 participants
- Module « Informatique » : 31 participants
- Module « Réalisation de projet » : 29 participants.



MISSIONS DU SERVICE

CAP INSERTION

Le service Cap Insertion a pour mission de réaliser les bilans préalables au PIIS (Projet Individualisé d'Intégration sociale) et les PIIS pour tous les nouveaux bénéficiaires du revenu d'intégration du CPAS de Liège.

L'objectif du bilan est de faire émerger les freins à l'insertion, les compétences et les aspirations de la personne afin de proposer une orientation et un plan d'action les plus adéquats en tenant compte de la situation globale de la personne.

Depuis janvier 2025, Cap Insertion a commencé à réaliser les deux premières évaluations du contrat PIIS de ces bénéficiaires. La réalisation de ces évaluations par l'équipe sociale de Cap Insertion a permis de mettre en place un suivi des PIIS réalisés par le service.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME CINDY JACQUEMIN



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Darchis, 33 - 4000 LIÈGE
Tél : 04/220.23.30
Courriel : cap.insertion@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 17 travailleurs sociaux (16,66 ETP)
- 5 agents administratifs dont 3 agents d'accueil sous contrat article 60§7 (5 ETP)
- 2 superviseuses (2 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Le premier rendez-vous à Cap Insertion a pour objectif de réaliser le bilan préalable au PIIS qui va mettre en lumière tous les éléments pertinents de la situation du bénéficiaire et qui seront utiles à l'élaboration du contrat PIIS. Pour ce faire, le bénéficiaire est convoqué pour réaliser un entretien avec un travailleur social afin de récolter toutes les informations nécessaires à la rédaction du bilan.

Le bilan préalable au PIIS permet de déterminer avec la personne ses priorités, ses besoins, ses compétences et d'identifier ses freins pour que le projet développé 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 afin de lister les différentes actions à accomplir pour atteindre les objectifs fixés et les consigner dans le plan d'action du PIIS. 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, le bénéficiaire est convoqué une seconde fois par le service pour prendre connaissance du contenu du PIIS et marquer son accord avec le plan d'action établi par la signature du contrat. Le contrat liste les engagements du bénéficiaire et du CPAS de Liège pour une durée d'un an.

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 de l'anamnèse sociale.

En interne, Cap Insertion collabore principalement avec Réinser, l'Echelle des Mots, la Dynamisation, les SIS, les assistants sociaux gestionnaires des dossiers en antennes sociales, les éducateurs des antennes sociales, le Relais Energie, le Relais Santé, le Relais Logement et la Médiation de dettes.

La circulaire PIIS prévoyant la mise en place de trois évaluations du contrat PIIS, le bénéficiaire est reconvoqué une première fois dans un délai allant de 2 à 4 mois après la signature du PIIS pour faire la première évaluation de son contrat individualisé d'intégration sociale. Cette action a été mise en place pour les nouveaux PIIS signés à partir du 1^{er} janvier 2025. Avant cette date, les évaluations du PIIS étaient toutes réalisées par les assistants sociaux gestionnaires des dossiers en antenne sociale.

Cette première évaluation a pour objectif de mesurer l'avancée des démarches du bénéficiaire, de faire le point sur ses difficultés à les mettre en œuvre et d'apprécier si celui-ci collabore positivement à la réalisation de ses objectifs repris dans le plan d'action. L'évaluation peut aussi être l'occasion de revoir les objectifs fixés, de les affiner et d'apporter le soutien nécessaire aux bénéficiaires dans leurs parcours d'insertion socio-professionnelle.

Depuis le 1/03/2025, Cap Insertion réalise les deuxièmes évaluations des PIIS signés en 2025.

Il s'agit, la plupart du temps, d'une évaluation en distanciel, par téléphone, avec le bénéficiaire.

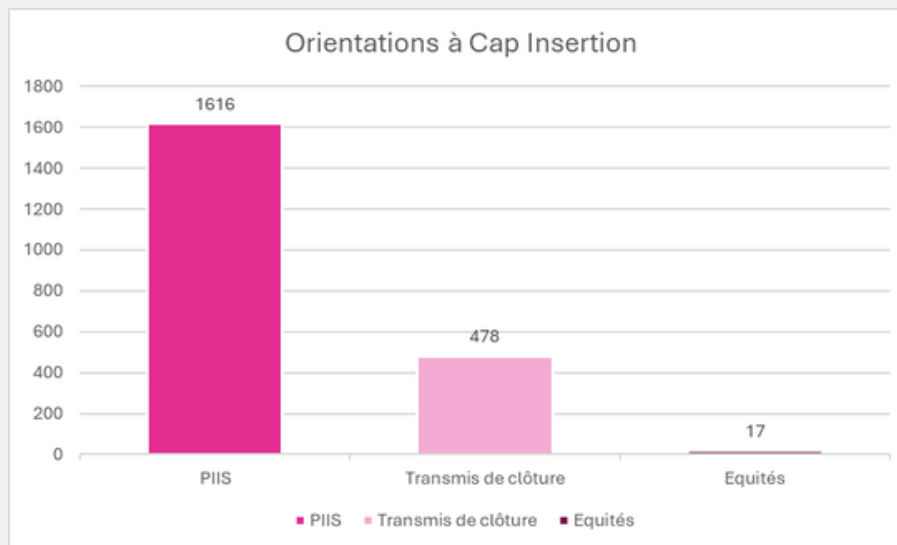
La deuxième évaluation intermédiaire du PIIS a les mêmes objectifs que la première, à savoir, mesurer l'avancée des démarches d'insertion socio-professionnelle du bénéficiaire, ajouter ou affiner les objectifs et évaluer le bénéficiaire dans la mise en œuvre de son projet d'insertion.

La deuxième évaluation est programmée en général dans un délai de 6 à 8 mois après la signature du PIIS afin de permettre à l'assistante sociale gestionnaire du dossier en antenne de réaliser ensuite l'évaluation finale et de proposer un « PIIS prolongation » si l'avancée du bénéficiaire le justifie.

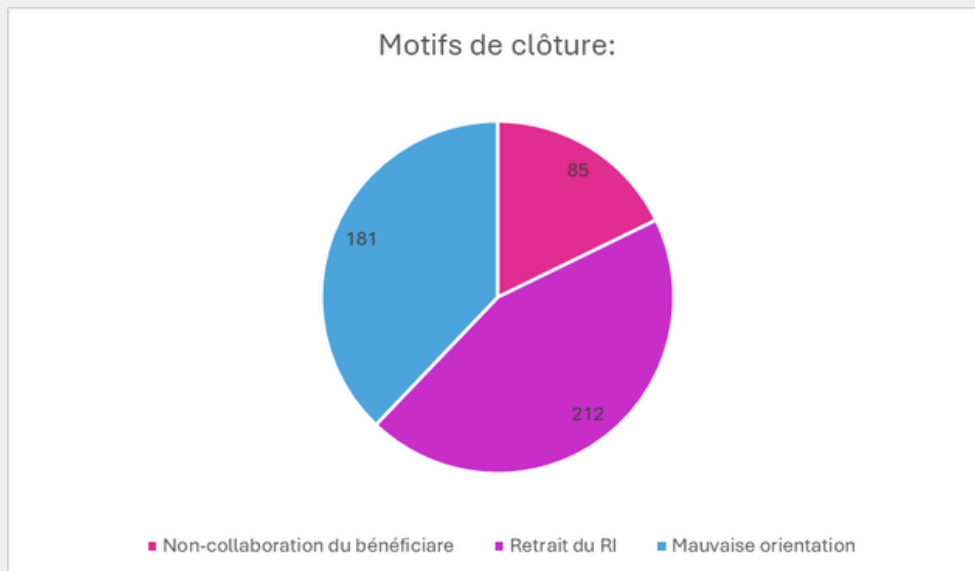
STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

En 2025, Cap Insertion a reçu 2111 orientations par les antennes sociales et a réalisé :

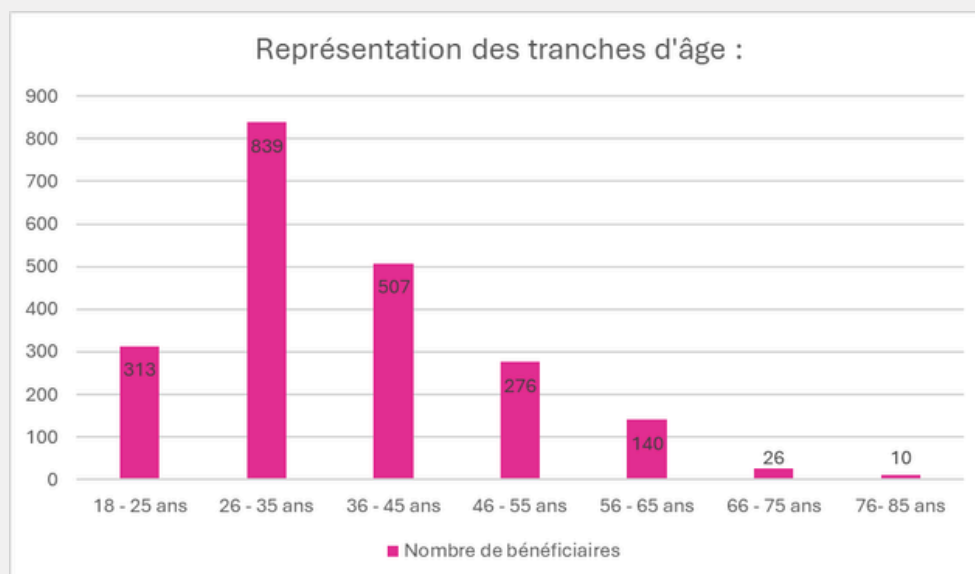
- 1616 PIIS (76%)
- 478 clôtures des dossiers sans avoir pu réaliser de PIIS (23%)
- 17 équités (1%)

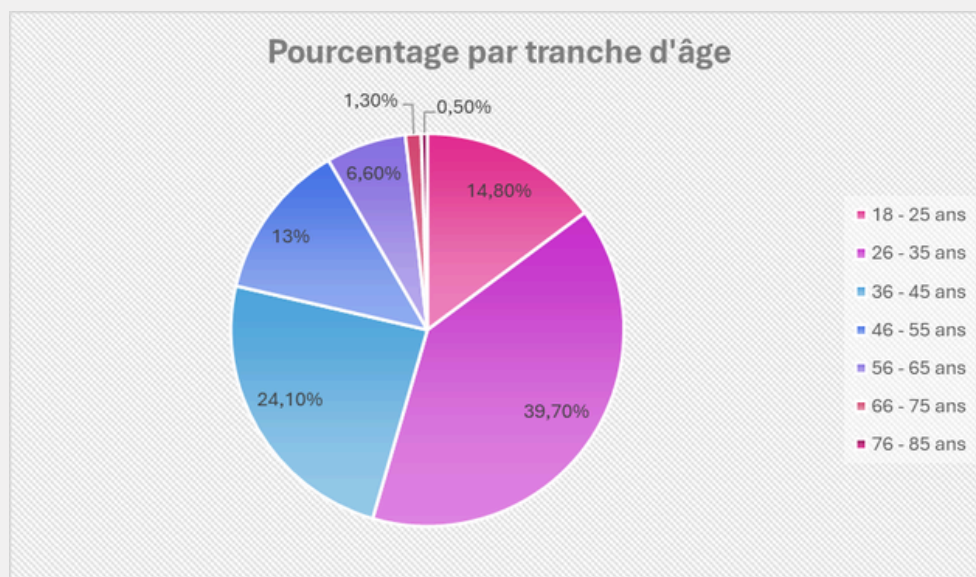


Clôtures de dossiers sans avoir pu réaliser un PIIS

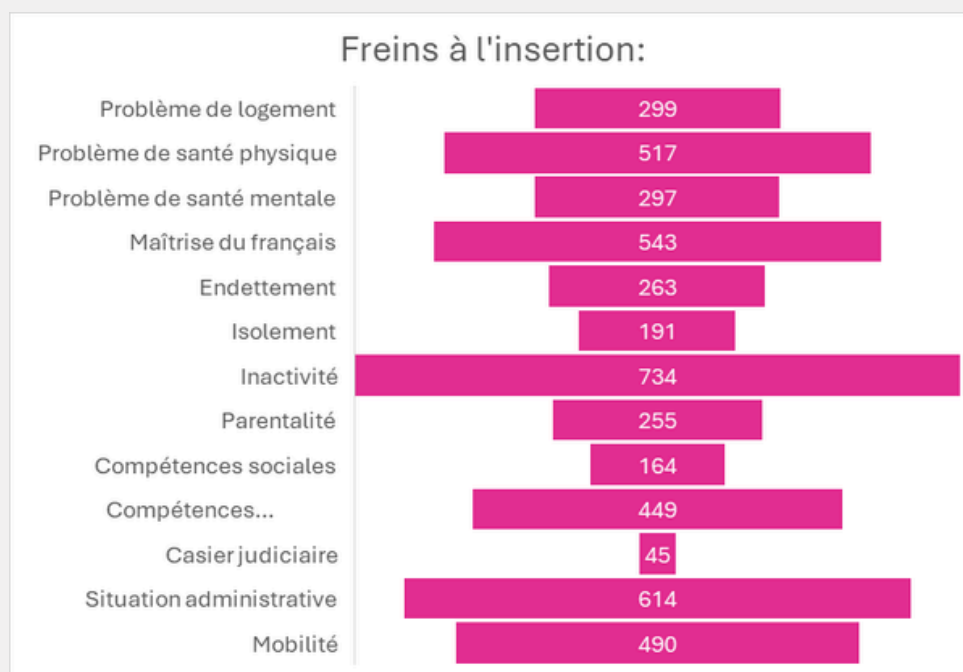


Répartition des bénéficiaires du service par tranches d'âge et en pourcentage





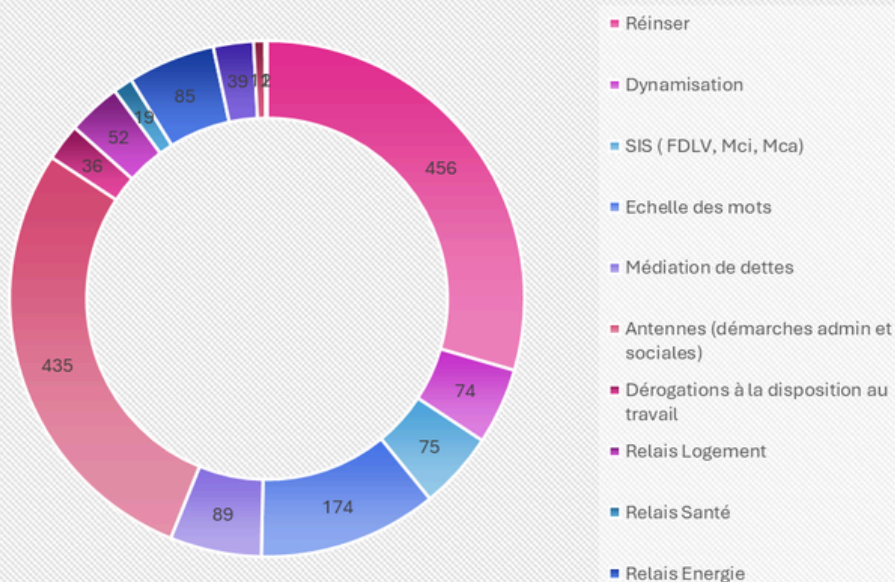
Freins à l'insertion identifiés



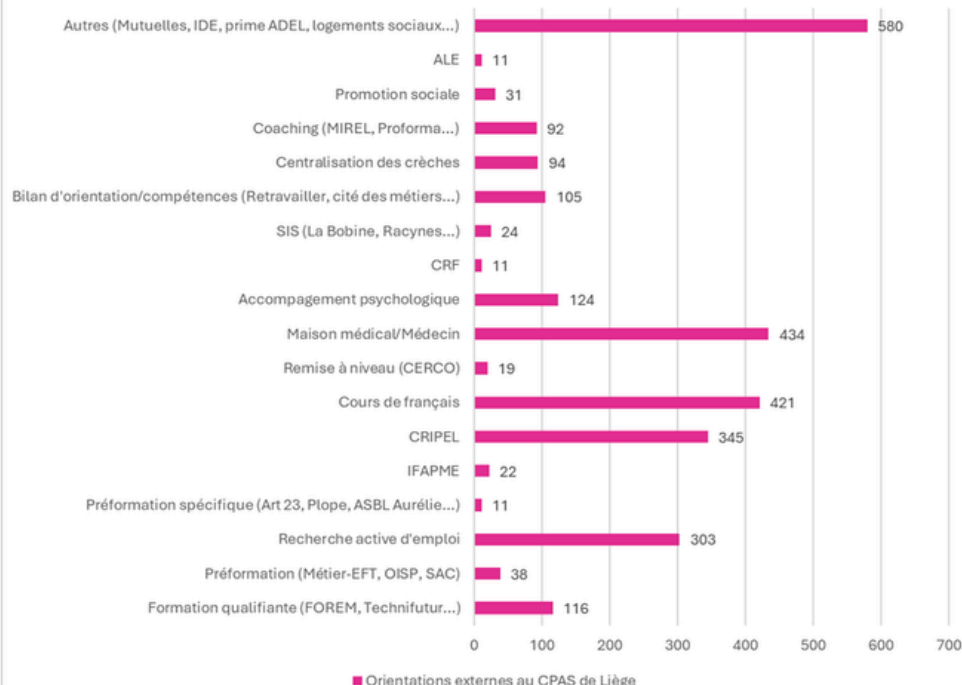
Les freins des bénéficiaires les plus souvent identifiés en 2025 sont en premier l'inactivité prolongée (34,8%), la situation administrative du demandeur (29,1%), la maîtrise du français (25,7%), la santé (24,5%), les problèmes de mobilité (23,2%), les compétences professionnelles (21,2%) les problèmes de logement (14,2%), la santé mentale (14,1%), l'endettement (12,5%) et l'absence de solutions de garde pour les enfants (12,1%).

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

Orientations internes au CPAS de Liège



Orientations externes au CPAS de Liège



Ces graphiques nous montrent que les principales orientations vers les services du CPAS se dirigent vers Réinser (pôle emploi et pôle formation), vers les antennes sociales (ASG et éducateurs) pour des démarches sociales et administratives et vers l'Echelle Des Mots.

Au niveau des orientations vers les services externes, nous avons orienté principalement les bénéficiaires vers une recherche active d'emploi, vers le CRIPEL pour le parcours d'intégration et vers des maisons médicales ou des médecins pour inscription ou suivi médical spécifique.



MISSIONS DU SERVICE

DYNAMISATION

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 émergeant au CPAS de Liège et fragilisées par un parcours de vie marqué par l'isolement, les échecs ou les ruptures. Il leur permet de reconstruire leurs compétences sociales et de retrouver une dynamique positive, à travers un accompagnement structuré. Conçu pour celles et ceux pour qui l'élaboration d'un projet d'insertion est envisageable, il leur offre un cadre bienveillant pour avancer à leur rythme.

Pendant six semaines, les participants s'engagent dans un module conçu pour les aider à se tester, à renforcer leurs compétences de base et à développer des soft skills, afin de les rapprocher progressivement de la formation et de l'emploi. En favorisant la cohésion au sein de groupes fixes et en renforçant l'accompagnement préalable à l'insertion socioprofessionnelle, nous œuvrons à briser l'isolement et à construire, aux côtés de chaque stagiaire, un projet qui répond à ses besoins et aspirations.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME VALÉRIE LEDENT



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Douffet, 24 - 4020 LIÈGE
Tél. : 04/377.96.92 - Fax : 04/377.96.99
Courriel : dynamisation@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 gestionnaire du projet (1 ETP) ;
- 3 assistants sociaux (3 ETP) ;
- 1 psychologue-formatrice (0,75 ETP) ;
- 4 formateurs (4 ETP) ;
- 1 agent administratif (1 ETP) ;
- 1 agent d'accueil et administratif sous contrat article 60§7 (1 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Nous avons poursuivi le projet « PROACTION », mêlant une approche à la fois individuelle et collective.

Nos activités se sont articulées autour de deux axes majeurs :

Des ateliers collectifs dédiés à l'apprentissage des soft skills, essentiels pour se préparer à la vie professionnelle à travers diverses thématiques : mobilité, rédaction de CV, lettre de motivation, préparation aux entretiens d'embauche, inclusion numérique... Nous proposons six ateliers fondamentaux qui soutiennent chacune de nos actions : un atelier de compétences sociales, un atelier d'inclusion numérique, un atelier corporel, un atelier vie quotidienne et un atelier de remédiation.

Un accompagnement individuel visant à définir et structurer le projet d'insertion socioprofessionnelle du bénéficiaire, tout en travaillant sur les freins potentiels tels que la garde d'enfants ou le logement. Un bilan final est ensuite transmis au stagiaire ainsi qu'à son assistant social d'antenne afin de déterminer la prochaine étape pour la poursuite du projet individuel.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

A l'issue de l'année 2025

Sur les **210 personnes reçues en 2025** qui ont été réparties en 6 modules, **38** d'entre elles sont encore en activité pour l'année 2026.

Nous constatons une augmentation par rapport à 2024 (188 personnes reçues) et 2023 (167 personnes reçues).

Un beau taux de réussite à l'issue des modules, avec **75 % de sorties positives vers la formation, l'emploi ou le travail** s'expliquant par une motivation renforcée des stagiaires, une organisation du service plus efficiente et une démarche d'amélioration continue visant à optimiser notre accompagnement.

Parmi les **172 bénéficiaires** qui ont terminé leur parcours « Proaction » :

a) En sortie positive

- **62 personnes** ont été orientées vers une **recherche d'emploi** dont **18 vers un contrat article 60§7** et 11 sont en attente d'un début de formation.
- **11 personnes** ont **obtenu un emploi** pendant ou après avoir suivi notre module.
- **55 personnes** ont été orientées **vers une formation et se sont inscrites**.

b) Autres sorties

- 24 personnes ont été orientées vers un SIS car elles ne sont pas encore prêtes à accéder à l'emploi.
- 13 personnes n'ayant pas bénéficié d'une orientation positive en raison de problèmes de santé, sans projet socioprofessionnel défini à ce stade.
- 7 personnes ont arrêté le module (retrait du RIS, problème de logement ou inconnu).

Nous avons reçu 70 femmes et 102 hommes.

Le volume d'activité en suivi individuel a dépassé celles de 2024 et les prévisions initiales (**5622,5 heures** consacrées **en 2025** contre une estimation de **3 696 heures FSE**), témoignant d'un besoin croissant des participants d'un accompagnement personnalisé. Cette demande accrue reflète leur volonté de mûrir leur projet socio-professionnel et de surmonter des obstacles/freins de plus en plus nombreux sur leur parcours.

Le volume d'activité des ateliers collectifs a été très bon cette année (**13244 heures** consacrées **en 2025**). L'engagement des formateurs a contribué à motiver les participants grâce à un programme de formation à la fois enrichissant et adapté. De plus, la mise en place d'un système de suppléance entre formateurs a permis d'assurer un planning cohérent et de garantir la continuité des ateliers malgré une interruption de 2 semaines d'ateliers vu le déménagement de notre service.

Nous avons atteint, cette année, **18866,5 heures au total** et par conséquent, **dépassé la prévision FSE qui était de 17100 heures**.



MISSIONS DU SERVICE

RÉINSER

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 :

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

RéINSER coordonne en moyenne la gestion de 550 postes de travail Art. 60§7 du CPAS de Liège. Les personnes sous contrat 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

MADAME LAURENCE D'ALPAOS



COORDONNÉES DU SERVICE

Place Saint-Jacques, 13 – 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220.59.25
Fax : 04/250.96.46
Courriel : info.reinser@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 chef de bureau spécifique (1 ETP)
- 4 superviseuses (4 ETP)
- 1 psychologue spécialisée en coaching
- 28 assistants sociaux (entretien individuel, animation de groupe, formation) + 3 job coach
- 913 accompagnateurs au pôle accompagnement (11,90 ETP)
- 97 accompagnateurs au pôle formation (4,8 ETP)
- 911 gestionnaires « mise à l'emploi » (11 ETP)
- 2 formatrices (groupe, testing) (2 ETP)
- 10 agents administratifs dont 2 agents administratifs / d'accueil engagés sous contrat article 60§7 (9 ETP)
- 2 Chargés de relation aux entreprises (1,50 ETP)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Avec le projet FSE+, Réinser a développé cinq actions spécifiques :

- La réalisation de bilans pour toute personne souhaitant entamer une recherche de formation ou d'emploi.
- Un pôle formation qui vise la recherche et le suivi de formation qualifiante
- Un pôle jobcoachs dédiés à l'accompagnement intensif des personnes dans leur recherche d'emploi (individuel et collectif)
- L'organisation de jobdays (4 dans les domaines de l'administratif, Horeca, espaces verts, logistique) et de formadays (3)
- Des intervisions pendant les trois premiers mois d'engagement afin de permettre aux travailleurs sous contrat art 60§7 d'aborder les difficultés rencontrées dans leur nouvel emploi.
- Formation « balayeur » en collaboration avec la Ville de Liège et la formation bureautique en collaboration avec le Forem.

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, nous avons établi des conventions avec Crédal, Job'in et Microstart.

Par ailleurs, la mise à disposition de travailleurs sous contrat article 60§7 dans le secteur privé a été poursuivie.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

En 2025 :

- 790 personnes suivies au pôle accompagnement ;
- 424 personnes suivies au pôle formation ;
- 1285 personnes suivies par la mise à l'emploi ;
- Aucun indépendant en "couveuse" ;
- 53 contrats PFI ;
- 458 suivis d'emplois trouvés.

- **Travail de groupe et d'équipe**

Toutes les semaines, le jour de l'engagement des nouveaux agents Art.60§7, des séances collectives d'informations sont organisées. Ces nouveaux travailleurs sont accompagnés au Département des Ressources humaines.

Ensuite, des interventions, pendant les trois premiers mois d'engagement, sont mises en place afin de permettre aux travailleurs sous contrat art 60§7 d'aborder les difficultés rencontrées dans leur nouvel emploi.

- **La mise à l'emploi**

Pour l'année 2025, 458 « emplois trouvés » ont été traités dont 420 débouchent sur un engagement et 122 ont été suivis dans le cadre d'une aide à l'emploi.

Un total de 1285 personnes ont été mises à l'emploi :

- 1077 sous contrat article 60§7 dont 502 nouveaux engagements ;
- 208 sous contrat article 61 dont 124 nouveaux engagements.

La moyenne mensuelle de postes sous contrat article 60§7 occupés en 2025 est de 556 pour une capacité budgétaire de 677 postes.

La psychologue a effectué 579 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 art 60§7 ainsi qu'à des interventions et suivis purement psychologiques de bénéficiaires en détresse ou décompensation, préalablement ou pendant l'emploi.

Elle continue l'animation collective du module « communication et compétences sociales » à raison d'1x/semaine soit un total de 126 heures.



MISSIONS DU SERVICE

DIGICONNECT

Grâce au Plan belge de relance et de résilience de l'Union européenne via le Digilab du SPP-IS et à l'appel à projet E-Inclusion for Belgium, le projet Digi-connect a pu voir le jour en 2022. La mission principale de Digi-connect était d'apporter des réponses adaptées à la fracture numérique éprouvée par les personnes vulnérables. Les deux défis de l'équipe de Digi-connect étaient : éliminer les inégalités en matière de compétences numériques et faciliter l'accès aux nouvelles technologies et aux services en ligne.



RESPONSABLES DE SERVICE

MADAME DELPHINE NUDA
MONSIEUR GEOFFREY FRANCOIS



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue du Martyr, 41 - 4020 LIÈGE
0478/32.00.22 et 0475/42.00.29
Courriel : digiconnect@cpasdeliege.be

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

L'Espace Public Numérique (EPN), constitué de 12 ordinateurs et de 12 tablettes, était accessible au public cible en vue de renforcer collectivement et individuellement ses compétences numériques et améliorer son utilisation des services essentiels pour toutes les personnes vulnérables.

Les permanences en antennes se sont déroulées à raison d'une fois par semaine.

Les collaborations avec la Régie des Quartiers de Liège se sont poursuivies en 2025. Les visiteurs de l'EPN sont informés du fait que les cyber cafés développés par cet opérateur sont le relais du travail de lutte contre l'illectronisme à l'avenir. La Régie des Quartier a développé un cyber café supplémentaire dans le quartier d'Outremeuse et a organisé 5 Recyparcs mobiles dédiés à l'électronique en collaboration avec le Réseau Repair Together.

Depuis l'annonce de la fermeture de l'EPN au 30/10/2025, faute de continuité du subsides, chaque visiteur a été informé de sa fermeture. Nous leur avons à chacun remis un flyer du cyber café social de la Régie des quartiers de Liège.

Le logiciel E-Box a été mis en service en octobre 2025. L'envoi des notifications du CPAS via la plateforme E-box est opérationnel. En parallèle, l'organisation des formations et la campagne de communication interne et externe ont été réalisées.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

- Nombre de visites à l'EPN : 457 ;
- Nombre de visites en Antennes pour les permanences numériques : 574 ;
- Nombre de visites pour les ateliers numériques : 8 ;
- Nombre d'envois E-box au 31/12/2025 : 2.718.



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE ELIS

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 :

- 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

MONSIEUR SAMUEL BECKERS



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Pierreuse, 113-117 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/267.61.53
Courriel : service.elis@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

Pour les services agréés IDESS

- 1 coordinateur (1 ETP)
- 1 assistant social (1 ETP)
- 3 employés d'administration multi-services (2,5 ETP)
- 6 référents techniques (ouvriers polyvalents bâtiments/jardins, dont 1 SINE) (5,5 ETP)
- 1 transporteur social responsable - agent nommé ancien SINE (1 ETP)
- 5 postes transporteurs sociaux (5 ETP Article 60§7)
- 10 postes ouvriers polyvalents bâtiments/jardins (10 ETP Article 60§7)

Pour la filière aide-ménagères

- 10 postes aide-ménagères (10 ETP Article 60§7)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

- Services agréés IDESS

Les **aides techniciens** réalisent divers petits travaux de brico-dépannage chez les particuliers domiciliés sur le territoire liégeois. L'IDESS possède deux équipes techniques pour répondre aux nombreuses demandes de travaux intérieurs.

Pendant la période hivernale, les trois équipes jardin étant en stand-by, celles-ci viennent renforcer les deux équipes brico-dépannage dans les chantiers intérieurs.

A l'instar de 2024, des synergies sont régulières avec des partenaires comme la Maison Liégeoise (Société de Logement de Service Public), le service de maintien à domicile de chez ISOSL (Intercommunale liégeoise) et le projet Housing First du Relais social du Pays de Liège.

Pour le **secteur des jardins**, le nombre de bénéficiaires est resté sensiblement identique à l'exercice précédent (diminution de 300 à 250 bénéficiaires).

Outre les demandes de particuliers, le service peut également intervenir au sein des petites asbl pour effectuer certains travaux tant de jardinage que de brico-dépannage.

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.

L'augmentation des recettes 2025 est en grande partie due à l'augmentation de la tarification appliquée dans tous les secteurs IDESS dès mai 2025.

Nombre d'interventions et recettes ELIS de 2020 à 2025

Libellé	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre d'interventions IDESS	NC	NC	1382	1453	1455	1289
Recettes IDESS	80.442,51 €	115.535,66 €	122.098,06 €	119.471,65 €	140.957,58 €	151.140,36 €

Au niveau du brico-dépannage et du jardinage, on compte en moyenne 1400 interventions par année pour l'IDESS.

Au niveau des recettes, on constate au fil des dernières années une nette progression de celles-ci, augmentation de 47 % entre 2020 et 2025.

- **Secteur du brico-dépannage**

Au niveau du secteur brico-dépannage, il est constaté pour cette année 2025 un chiffre d'affaires en hausse par rapport à l'année précédente et ce malgré un nombre de clients en diminution de 22% par rapport à 2024. Cette différence, sans incidence sur les recettes, que du contraire, peut s'expliquer par une durée plus importante de certains chantiers chez le même client.

Dans le secteur du brico-dépannage, environ 80 % des interventions sont réalisées chez des nouveaux clients par rapport à l'année précédente.

Libellé	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de clients brico-dépannage	245	323	313	273	332	259
Nombre d'interventions brico-dépannage	NC	NC	690	642	695	665

- **Secteur du Jardinage**

Dans le secteur du jardinage, en 2025, le chiffre d'affaires est en légère diminution par rapport à 2024 (- 1 %) et le nombre de clients est également légèrement inférieur à celui de 2024 (- 18 %).

Par ailleurs, à l'instar de 2024, la planification des jardins par zones et par quartiers a également permis à nos équipes de perdre moins de temps dans les déplacements.

En 2025, on constate que 35 % des clients de 2024 n'ont plus fait appel à notre service jardinage. Une des raisons pourrait être l'âge grandissant des clients et leur décès éventuel ou des impayés importants liés aux prestations précédentes.

Cette année encore, beaucoup de nouvelles demandes (71) de jardinage sont parvenues au service et au fil des mois nous avons dû orienter celles-ci vers d'autres structures car le nombre de clients déjà pris en charge et les passages successifs nécessaires ne nous permettaient pas d'honorer toutes celles-ci. Seuls 14 nouveaux clients en 2025 ont pu être desservis par les jardiniers, soit 19 % des nouvelles demandes (71).

Libellé	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de clients jardin	172	166	168	268	300	247
Nombre d'interventions jardin	NC	NC	692	811	760	620

- **Secteur du transport social**

En 2025, 9 transporteurs sociaux différents sous contrat article 60§7 ont travaillé dans le service (contre 8 en 2024) dont 3 nouvelles rentrées en 2025 (contre 2 en 2024).

Libellé	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de clients transport social	232	222	202	196	228	232

- **Secteur des aide-ménagères**

En 2025, 9 aide-ménagères différentes sous contrat Art.60§7 ont travaillé dans le service (13 en 2024) dont 2 nouvelles rentrées en 2025 (contre 7 en 2024).

Nombre de clients pour l'activité aide-ménagères

Libellé	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de clients aide-ménagères	NC	131	103	132	95

La fin d'année 2025 a été marquée par l'arrêt de l'activité des aide-ménagères au sein du CPAS. En effet, en décembre 2025, le portefeuille clients et les aide-ménagères toujours sous contrat ont glissé vers la structure de Titres Services « Home Net Services ».

Au cours de cette année 2025, 95 clients différents ont bénéficié du service d'aide-ménagères (diminution de 28% par rapport à 2024).



CHAPITRE 6

**DÉPARTEMENT DES
URGENCES SOCIALES**



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE D'URGENCE SOCIALE

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 familiales...) ;
- 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 :

- 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 RSPL qui comprend la participation aux suivis individuels du public-cible et la gestion des lits d'urgence en Maison d'accueil ;
- De la gestion du projet « **Dispositif d'Urgence Sociale** » du plan de cohésion sociale (PCS) ;



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME PAULA SALAZAR



COORDONNÉES DU SERVICE

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/221.13.13 (24h/24h)
04/220.69.56 (jours ouvrables)
Fax : 04/220.58.90
Courriel : urgence.sociale@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 Responsable
- 1 psychologue
- 4 assistants sociaux
- 6 éducateurs (dont 1 affecté au projet Housing Led du RSPL)
- 1 agent administratif

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

- Le projet « Hébergement d'Urgence » (RSPL), visant notamment l'organisation des lits d'urgence en Maison d'Accueil. Il s'agit d'une opportunité pour les personnes en demande d'hébergement durant la journée de passer par les lits d'urgence avec une perspective d'intégration d'un lit classique. En 2026, cette action sera intégrée au projet DUS globalisé.
- La participation au Groupe Technique « Santé Mentale et Tranquillité Publique » a été assurée. Certaines demandes de mise en observation ont découlé de ces échanges.
- Participation au projet « Fusion Liège ».
- Durant cette année la prise en charge en urgence des personnes victimes de sinistres ou d'autres situations extrêmes a été importante. 11 situations ont demandé une intervention du service (8 incendies, 1 dégât des eaux et l'accueil de 2 familles gazaouies).
- Travail de « référent transitoire » assuré par les psychologues du DUS afin de garantir, pour les personnes souffrant de troubles de santé mentale, un passage de la 1ère ligne vers la 2ème ligne.
- Soutien de la psychologue du service à la Cellule Territoire zéro sans abri dans la mise en place des procédures de mise sous gestion de biens auprès de la justice de paix.
- Participation au projet « lit halte de soin » en dégageant du temps de travail de la psychologue du service. Il s'agit d'un rôle de facilitateur dans les rapports avec l'institution, de l'analyse des demandes et d'assurer le suivi de la personne pendant et après le passage dans le lit.
- Gestion des appartements d'urgence de la rue du Port. Deux unités de crise destinées aux familles victimes de sinistre.
- Distribution des colis et bons alimentaires d'urgence : **38** colis alimentaires ont pu être distribués directement par le service, grâce au montant octroyé au service sur l'aide alimentaire fédérale. **64** cartes d'achat Colruyt ont été distribuées. **6** cartes des Restos du cœur ont été distribuées. Suite à la fin du subside fédéral pour l'aide alimentaire, une part du subside du Relais social y sera dédiée.
- Poursuite de la réflexion autour du projet de rénovation du bâtiment de la rue Sur-la-Fontaine qui abritera l'urgence sociale et l'abri de nuit.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

L'équipe du Service d'Urgence Sociale est intervenue pour **1.849** personnes différentes en 2025 (en jour et en nuit), ce qui représente **2832** visites d'utilisateurs, **423** missions en nocturne et **20805** démarches effectuées pour, par et/ou avec les personnes rencontrées (entretiens, déplacements, accompagnements, etc.)

Année	2024	2025
Nombre de visites durant les heures de bureau	3246	2832
Nombre de démarches/orientations effectuées durant les heures de bureau	20178	17566
Nombre d'interventions nocturnes	519	423
Nombre de démarches effectuées en nocturne	3832	3239
Nombre de personnes différentes reçues pendant les heures de bureau	1513	1426
Nombre de personnes différentes ayant fait l'objet d'une intervention nocturne	384	423
Nombre d'hommes	1085	990
Nombre de femmes	428	436

Il est observé une diminution dans tous les critères de 2024 à 2025. Globalement, moins de personnes ont fréquenté le bureau. La proportion de femmes par rapport à l'année précédente était plus importante. Si le nombre d'interventions nocturnes a également diminué, le nombre de personnes différentes pour qui il a fallu une intervention nocturne a, par contre, augmenté.

LOGEMENTS D'URGENCE

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

Année	Nombre de personnes hébergées	Nombre de conventions signées
2024	9 adultes et 9 enfants	6
2025	3 adultes et 7 enfants	1

	Durée du séjour	Et après le logement d'urgence ?	Déclencheur de l'hébergement en urgence
Convention 22	Du 18/01/2024 au 18/04/2024	Logement social	Incendie. 2 adultes.
Convention 23	Du 9/02/2024 au 13/09/2024	Logement social	Situation DIViCo. Une femme avec son enfant.
Convention 24	Du 14/05/2024 au 26/08/2024	Logement social	Sinistre voiture dans la façade de la maison. 2 adultes et 2 enfants.
Convention 25	Du 06/09/2024 au 09/09/2024	Retour dans le logement	Sinistre fuite d'eau ascenseur en panne. Femme enceinte avec 3 enfants.
Convention 26	Du 16/09/2024 à présent (date de publication du rapport)	Introduction de demande de logement social	Incendie. 1 femme et 2 enfants.
Convention 27	Du 22/10/2024 à présent (date de publication du rapport)	Introduction de demande de logement social	Dégât des eaux. 1 femme et 2 enfants.
Convention 28	Du 25/07/2025 au 05/01/2026	Logement social	Expulsion. Conflit avec son propriétaire.

ABRI DE NUIT

Plusieurs événements ont marqué l'année 2025 à l'Abri de nuit. La subvention de la Région wallonne destinée aux abris de nuit et visant à renforcer la gestion de la violence, l'accueil des femmes et des personnes souffrant d'assuétudes a permis de maintenir jusqu'à fin octobre le renforcement de l'équipe éducative. 8 éducateurs (au lieu de 6) ont assumé les prestations de nuit. Ceci a eu un réel impact sur le nombre de personnes hébergées par nuit. En effet, trois éducateurs étaient présents chaque soir pour encadrer le groupe. L'on peut déduire ainsi que le taux d'occupation journalier et le taux d'occupation global sur l'année est plus important par rapport aux chiffres de l'année passée.

L'équipe a aussi continué à assurer les inscriptions des usagers dans la cafétéria sociale d'Amon nos hôtes toute l'année. Entre janvier et juin l'équipe a bénéficié de la présence d'un agent de sécurité.

Par ailleurs, le service a participé à un cycle de supervisions avec l'ASBL Nadja, service spécialisé dans la prévention et le traitement des dépendances. Les éducateurs ont eu l'opportunité d'amener des sujets en partant de leurs pratiques et de les développer avec le guide d'une personne extérieure. Des sujets tels que les attitudes et réflexes à avoir face aux personnes souffrant de problèmes d'assuétudes et d'addictions ont été abordés.

Durant l'année 2025, moins de mineurs ont été accueillis par rapport à 2024.

L'équipe a continué à participer au processus de réflexion autour du projet de rénovation du bâtiment de la rue Sur-la-Fontaine.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

885 personnes différentes ont été hébergées à l'Abri de nuit en 2025, dont 730 hommes et 155 femmes, pour un total de 10.251 nuitées. Ce qui représente un taux d'occupation moyen de 28,1 personnes chaque nuit.

Caractéristiques des personnes hébergées en 2025 par l'Abri de nuit dont 2,7% sont des mineurs d'âge :

- 17,5% des usagères sont des femmes,
- 82,5% des usagers sont des hommes.

Au-delà de ces chiffres, il est à préciser que, durant l'année 2025, l'Abri de nuit a reçu 14 043 demandes d'hébergement, soit en moyenne plus de 38 personnes par nuit. Sur ces 14 043 demandes, 10 251 d'entre-elles ont pu être rencontrées directement en proposant un hébergement. Sur les 3 792 demandes auxquelles il n'a pas été possible de répondre directement, 941 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.

Il est à noter également que l'Urgence sociale est l'opérateur qui ouvre un abri supplétif dans le cadre du PGF 2025-26 du Relais Social du pays de Liège. Ce dispositif ouvert au 1/12/2025 accueille une trentaine de personnes par jour en période hivernale et peut aller jusqu'à 53 au besoin. En période de froids intenses (-2° pendant min. 3 jours), un autre abri peut être ouvert à Cointe pour ne laisser personne à la rue.



MISSIONS DU SERVICE

ANTENNE SDF

L'antenne 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.

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.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME SONIA CAMMARATA



COORDONNÉES DU SERVICE

Place Saint-Jacques, 13, 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220.69.03
Courriel : cellule.sdf@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP);
- 2 superviseurs (2 ETP);
- 11 assistants sociaux (11 ETP);
- 3 éducateurs (3 ETP);
- 4 agents administratifs (4 ETP);
- 2 agents administratifs sous contrat article 60§7 (2 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

En octobre 2025, la cellule SDF a participé au dénombrement des personnes sans-abri et en absence de chez soi sur le bassin liégeois en 2025, cela a été mise en place par le CIRTES (UCLouvain) et avec le Relais social du Pays de Liège. La participation à ce projet permettra d'objectiver le phénomène du sans-abrisme. La communication des résultats est prévue pour avril 2026.

La cellule SDF poursuit par ailleurs sa collaboration avec les services internes et externes en lien avec le sans-abrisme, essentiellement au sein du projet DUS et avec le projet Relais santé du Relais social du Pays de Liège. En 2025, les contours de ces projets dans lesquels s'intègrent le service, ont été revus en vue de la nouvelle programmation 2026-2031. L'implication de la Cellule SDF au sein du Relais social sera amplifiée dans ce cadre au niveau de l'identification du public cible et du suivi des concertations individuelles en vue d'un renforcement du travail concerté d'intégration sociale des usagers.

A également été lancé en 2025 un important travail d'amélioration du processus de ré affiliation mutuelliste des bénéficiaires de la Cellule SDF en coopération avec l'infirmier du Relais santé.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Au cours de cette année 2025, l'antenne a examiné et instruit :

- 1.909 nouvelles demandes de RI/ERI dont 816 ont fait l'objet d'une admission et 1093 d'un refus ;
- 1.620 nouvelles demandes pour une inscription en adresse de référence. Celles-ci ont mené à proposer 370 octrois uniquement de l'adresse de référence, 788 octrois ADR pour des bénéficiaires du RI/ERI et 462 refus pour des demandes ADR uniquement.
- Soit un total de **3509 nouvelles demandes** instruites pour l'année 2025.
- 694 dossiers clôturés par un retrait.

Au 31 décembre 2025, 784 personnes bénéficiaient d'une aide financière via la cellule SDF (RI/ERI) ; Et 397 personnes bénéficiaient uniquement de l'adresse de référence (dont 186 pour des détenus).

ADRESSES DE RÉFÉRENCES

Nombre de personnes inscrites en adresses de références en 2025		
	JANVIER	DECEMBRE
Pour des bénéficiaires du RI/ ERI	765	816
Pour des allocataires sociaux/ travailleurs	254	211
Détenus inscrits en adresses de références par l'administration communale	163	186
TOTAL	1182	1213



MISSIONS DU SERVICE

RELAIS LOGEMENT

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 proposée par un Comité d'attribution suite au travail d'instruction du service s'accompagne d'un suivi social visant l'accès à un logement stable ;
- **Le contrôle de la qualité du logement** sur base des critères de salubrité et de 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** à la suite d'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 ;
- **Le suivi post-logement et post-hébergement** des personnes passant en logement de transit ou en recherche logement que nous suivons pour pérenniser leur installation dans le logement. Il varie selon les besoins de la personne.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME SANDRINE DUBRAY



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue d'Amercoeur, 58 - 4020 LIÈGE
Tél. : 04/341.19.66 ou 04/349.22.30
Courriel : relais.logement@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 6 travailleurs sociaux (6 ETP) ;
- 3 agents administratifs (2,5 ETP) ;
- 2 agents techniques (2 ETP) ;
- 1 agent sous contrat article 60§7 (1 ETP) ;
- 2 ouvriers polyvalents sous contrat article 60§7 ;
- 3 animateurs/éducateurs aide recherche logement (3 ETP) ;
- 1 technicienne de surface (1 ETP) ;
- 1 cheffe de service spécifique (1ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

• Logements de transit

En 2025, le CPAS de Liège disposait de 24 logements de transit (32 à partir de juin 2025). Les 8 nouveaux logements de l'Avenue de Lille ont en effet pu être mis en location à partir de juin 2025. Par ailleurs, un logement 2 chambres a été transformé en 3 chambres.

Les sociétés de logement social ont mis chacune 4 logements à disposition contre location sur base de l'article 132 du Code du logement durable. Le relais logement bénéficie également de 3 logements d'insertion.

En 2025, 47 ménages (cela concerne 119 personnes dont 59 enfants) ont pu bénéficier de la mise à disposition d'un logement de transit.

La durée moyenne d'occupation est de 4 mois.

Parmi le public installé dans les logements de transit :

- 18 ménages occupaient un logement non-conforme ou frappé d'un arrêté d'inhabitabilité,
- 1 ménage victime de violence conjugale,
- 27 ménages sans domicile fixe,
- 1 ménage en situation d'expulsion.

Sur les 47 ménages accompagnés par une équipe éducative :

- 4 ont obtenu un logement social,
- 17 ont trouvé un logement adapté à leurs revenus et à leur composition familiale dans le secteur privé,
- 3 personnes sont retournées à leur situation initiale,
- 1 personne a été hospitalisée,
- 1 personne a été emprisonnée,
- 21 sont toujours en cours d'accompagnement.

Au 31/12/2025, un des trois logements d'insertion était toujours occupé. Les deux autres étaient vides. Un va pouvoir être remis en location, l'autre présente des dégâts et sera rafraîchi.

A la demande du Directeur général, un Comité d'attribution a été mis sur pied pour pouvoir présenter au Comité spécial du service social les propositions de mise à disposition des logements de transit au regard de critères fixés, d'une enquête sociale de l'équipe et d'une analyse de ce comité reprenant notamment la Cheffe du service social communal.

- **L'aide au relogement**

265 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 13 demandes de dérogation aux critères d'attribution d'un logement social (6 demandes ont abouti à l'obtention dans logement social, 5 sont toujours en cours d'analyse et 2 ont été refusées) et a suivi 13 familles dans le cadre des ménages accompagnés de la Maison Liégeoise. 27 ménages ont été relogés dans un logement dans le privé, 85 ont décidé d'abandonner leurs recherches de logement.

Les permanences juridiques ont lieu une semaine sur deux dans notre service. Il y a eu 11 permanences et 26 personnes reçues par un avocat.

- **Participation et implication 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.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

- **Taux d'occupation des logements de transit**

	Logements occupés	Personnes accueillies	Enfants accueillis
Les logements de transit	47	119	59

Site des Prébendiers, Site Av de Lille 4 et sites extérieurs (Maison liégeoise et logis social)

Composition des logements	Studio	1 chambre	2 chambres	3 chambres	5 chambres	Total
	1	5	15	2	1	24

Nombre d'occupations	Nombre d'adultes	Nombre d'enfants	Total
47	60	59	119

Isolés	Familles monoparentales	Familles	Couples
17	21	8	1
Femme : 7 Hommes : 10	Femmes avec enfant : 19 Hommes avec enfant : 2		

Bénéficiaires du RI ou de l'aide sociale	Chômeurs	Travailleurs	Allocation handicap	Indemnités de mutuelle	Pension
38	1	6	1	1	1
Moyenne de temps d'occupation			4 mois		

Garanties locatives	PI
3	7

Renonce à leur candidature	Désistement après octroi
10	8

• **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
	982	189
	Etats des lieux	Visites mensuelles
	64	206

Aide au relogement, sur un total de 265 ménages suivis

Nbre dossiers	Nature des interventions	Composition des ménages	Nbr ateliers
265	• 184 visites techniques • 32 arrêtés d'inhabitabilité • 13 avis de non-conformité de la DGO4 • 8 autres suivis (adresse référence et autre) • 14 ménages accompagnés • 1 permis de location • 3 trêves hivernales • 7 post-logements • 3 défauts urbanistiques	Couples : 9 Isolés : 99 Familles : 63 Familles monoparentales : 94	159

Accompagnement recherche logement	Nombre de ménages relogés dans le privé	Dossiers recherches aboutis en logt de transit	Nombres d'abandons des ateliers	Travaux effectués dans le logement	Ménages ayant refusé l'aide à la recherche de logement
242	27	8	85	5	15

Attribution d'un logement social	Dérogations introduites	Garanties locatives
12	13	8

Nombre d'arrêtés d'inhabitabilité/an	Nombre d'abrogation/an	Octroi Permis de location	Refus permis de location
144	137	221	201



MISSIONS DU SERVICE

RELAIS SANTÉ

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



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME AGNESA GJOCAJ



COORDONNÉES DU SERVICE

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220.58.97
Courriel : relais.sante@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 responsable de service (0,8 ETP),
- 1 superviseuse (1 ETP),
- 1 infirmier (1 ETP),
- 7 assistants sociaux (7 ETP),
- 5 employés d'administration (5 ETP),
- 1 agent d'accueil (1 ETP),
- 1 médecin conseil (2h/semaine)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Au cours de l'année 2025, le Relais Santé a continué à garantir un accès sans condition aux soins de santé pour toute personne en situation de vulnérabilité confrontée à des obstacles dans le système de soins.

Les assistants sociaux ont poursuivi l'accompagnement socio-médical des usagers bénéficiant de l'aide médicale urgente, en assurant un suivi individualisé et continu.

Le service a également continué à octroyer des aides financières à caractère social, sur la base des décisions émanant du Tribunal du Travail ou de la Cour du Travail.

Les permanences, tant en présentiel que par téléphone, sont restées opérationnelles et indispensables pour répondre à certaines situations spécifiques, notamment dans le cadre du traitement et du suivi des dossiers sociaux.

En matière d'Aide Médicale Urgente ambulatoire, l'accompagnement des personnes en irrégularité de séjour demeure une priorité importante du service. Ces situations nécessitent un investissement important de la part des assistants sociaux, tant pour la constitution des dossiers que pour le suivi. La procédure modifiée en 2023, pensée pour être plus lisible et plus efficiente pour les bénéficiaires comme pour les professionnels, a continué à produire des effets positifs dans l'organisation du travail.

Pour assurer une prise en charge globale de l'Aide Médicale Urgente, le service a repris la gestion des dossiers AMU dans le cadre d'une hospitalisation. Ceci permet au bénéficiaire d'être suivi par un seul et même service mais facilite également la collaboration avec les hôpitaux puisque la demande est traitée directement.

Par ailleurs, le Relais Santé a poursuivi la gestion de l'aide médicale et hospitalière destinée aux personnes disposant d'un statut administratif précaire. Cette mission s'est traduite par la délivrance de tickets médicaux et par une collaboration étroite avec le Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile, en charge du suivi social de ces situations particulières.

L'implication du service en faveur du public sans-abri a été renforcée, principalement grâce au travail de l'infirmier. Bien que le nombre de personnes différentes accompagnées au sein de la population « autochtone » reste relativement limité au regard du potentiel d'intervention du service, la charge de travail demeure élevée.

Pour renforcer les collaborations avec les partenaires du Plan de cohésion sociale et du Relais social du Pays de Liège qui soutiennent le relais santé, le service a ajusté son mode d'intervention en assurant sa présence au sein des structures partenaires. Des accompagnements ont également été réalisés en dehors des locaux du Relais Santé. Cette approche vise à aller à la rencontre du public autochtone sans-abri dans ses lieux de fréquentation habituels, afin de favoriser une réinscription progressive dans les soins de première ligne et de renforcer le recours à la médecine générale, dans l'objectif d'améliorer durablement leur état de santé.

Le Relais Santé a poursuivi, et fortement consolidé, sa collaboration avec la Cellule SDF, notamment en matière de mise en ordre de la situation mutuelliste du public accompagné. Un protocole de travail commun a été mis en place afin de structurer et de faciliter les échanges entre l'infirmier du Relais Santé et les assistants sociaux de la Cellule SDF. Ce cadre de collaboration permet d'optimiser le suivi des situations, d'améliorer la coordination des interventions, de garantir une prise en charge plus efficace et cohérente des démarches liées à l'affiliation à la mutuelle.

Enfin, le Relais Santé a continué à être régulièrement sollicité par les autres services du CPAS. Les bénéficiaires de l'aide sociale confrontés à des difficultés temporaires, telles qu'une interruption de couverture mutuelle ou une absence de ressources financières, sont orientés par les Antennes sociales vers le Relais Santé. Une évaluation ciblée de leurs besoins en matière de soins est alors réalisée afin de lever les freins à l'accès aux soins de santé. Dans ce cadre, des tickets médicaux ont été délivrés, avec un remboursement ultérieur des frais engagés. Seules les situations présentant un caractère urgent sur la base de l'avis explicite du médecin conseil, sont prises en charge. Le service apporte également un appui aux Antennes sociales et aux services d'insertion socioprofessionnelle, notamment par le biais de conseils en matière de santé et par la sollicitation de l'expertise du médecin conseil lorsque cela s'avère nécessaire.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Catégorie	Nombre de personnes
Nombre de visites	13533
Nombre de personnes différentes	1678
Nombre de personnes en aide médicale	1293
Nombre d'autochtones SDF	217
Nombre de bilans/avis médicaux	677
Nombre de consultations	355
Nombre de dossiers ouverts	1630
Nombre de dossiers actifs	998
Nombre de nouveaux dossiers	856
Nombre de ré-octroi en AMU	522
Nombre de refus	456
Nombre de retraits	209
Nombre de suivis en AMU	815
Nombre d'entretiens sociaux	3912
Nombre de visites à domicile	206
Nombre de tickets délivrés	6153
Nombre d'aide sociale financière	68



MISSIONS DU SERVICE

RELAIS ENERGIE

Le Relais Energie est un service du département des Urgences Sociales qui s'adresse 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'énergie du Service Public de Wallonie.

Les actions menées s'inscrivent dans le cadre d'une politique de lutte contre la précarité énergétique et hydrique à laquelle de plus en plus de ménages sont confrontés s'étant davantage accentuée par les diverses crises successives rencontrées ces dernières années.

Le Relais énergie développe deux axes de travail qui sont indissociables.

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 par le biais de différents Fonds tant fédéraux que régionaux mis à la disposition du CPAS à savoir :

- **En matière de gaz et d'électricité**, au-delà de l'accompagnement et de la guidance budgétaire, dès que l'état de besoin est avéré, le CPAS a la possibilité d'octroyer des aides sociales financières aux personnes les plus démunies dans le cadre de la fourniture d'énergie via le Fonds gaz /électricité. Il s'agit de prouver par l'analyse socio-financière que la personne est dans l'impossibilité de faire face à ses dépenses d'énergie malgré ses efforts personnels et que l'état de besoin est avéré.
- **En matière d'eau**, après enquête sociale individualisée, le CPAS peut solliciter le Fonds social de l'eau. Il s'agit d'un mécanisme financier permettant d'intervenir via la société distributrice, dans le paiement des factures d'eau de consommateurs en difficulté de paiement mais également dans le financement d'interventions visant l'amélioration technique du logement dans le cadre de la fourniture d'eau (le Fonds des Améliorations Techniques, FAT). Le montant de la prime forfaitaire a été fixé à 635 € pour un ménage de 1 à 3 personnes et majoré de 127 € par personne supplémentaire.

- **En matière d'allocation de chauffage**, les conditions d'octroi sont régies par la législation :
 - le mazout livré, acheté à la pompe ou le pétrole lampant doit être le système principal de chauffage
 - le demandeur ainsi que les membres du ménage doivent être bénéficiaires de l'intervention majorée ou à défaut que les revenus du ménage ne dépassent pas 24328,19€ majoré de 4501,81€ par personne à charge au 1/01/2024 ou que le demandeur soit accompagné par un service de médiation de dettes ou suivi dans le cadre d'une procédure en règlement collectif de dettes.

Le montant de l'allocation est de 210€ pour une livraison de maximum 1500 litres par année civile. Concernant l'allocation forfaitaire pour l'achat à la pompe, celle-ci est fixée à 210€ et fait l'objet d'une enquête systématique au domicile du demandeur par un tuteur énergie

Axe préventif :

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

Les tuteurs réalisent des visites à domicile afin d'identifier les problèmes techniques et/ou comportementaux, d'assurer un bilan énergétique du logement 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 structurels peuvent être envisagés en vue de réduire les consommations de gaz et d'électricité tels que la vérification, l'entretien, la réparation et la mise en conformité de l'installation électrique et de l'installation de chauffage, ainsi que la vérification, l'entretien, la mise en conformité et réparation du boiler.

Ces actions font partie de la liste des dépenses éligibles du Plan d'action prévention en matière énergie, subside de la Région wallonne qui confie aux CPAS la mission de guidance et l'aide sociale aux personnes les plus démunies.

Le centre a répondu à l'appel à projet lancé en 2024 pour l'année 2025.

Des simulations tarifaires en consultant un site de comparateur de prix sont réalisées permettant d'orienter le bénéficiaire vers le choix d'un fournisseur commercial le plus adapté.

La tutrice ayant une formation d'assistante sociale instruit les dossiers pour la prime Mebar octroyée par le Service Public de Wallonie, permettant la réalisation de travaux pour une utilisation plus rationnelle de l'énergie et collabore avec le guichet de l'énergie. Il s'agit d'une subvention octroyée par la Région wallonne afin de venir en aide aux ménages à revenus modestes (propriétaires ou locataires) pour la promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie et de la réalisation de certains travaux. Le montant de la prime est fixé à 2000€ mais peut être doublé pour certaines dépenses.

Un accompagnement individuel peut être mis en place afin de vérifier que les conseils prodigués portent leurs fruits et que les problèmes sont bien résolus (suivi de la consommation des ménages).

Dans le cas d'un constat de surconsommation en eau, le Fonds des Améliorations Techniques peut être sollicité pour le consommateur en difficulté de paiement ou bénéficiaire de l'aide sociale en vue d'une gestion rationnelle en eau : fourniture et placement d'appareils visant à réduire la consommation d'eau ou à rendre le fonctionnement des appareils plus efficace (chasse d'eau économique, robinets et pommeaux de douche à flux réduit), recherche de fuite sur une installation privée, ...



RESPONSABLE DE SERVICE
MONSIEUR GEOFFREY DIGNEFFE.



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Foidart, 85 - 4020 LIÈGE
Tél. : 04/349.38.80
Courriel : service.energie@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 chef de service ;
- 2 gradués spécifiques en chef ;
- 16 assistants sociaux ;
- 3 tuteurs énergie dont une ayant une formation d'assistante sociale ;
- 1 ouvrier qualifié ;
- 6 agents administratifs dont 2 sous contrat article 60§7,
- 1 agent d'accueil sous contrat article 60§7.

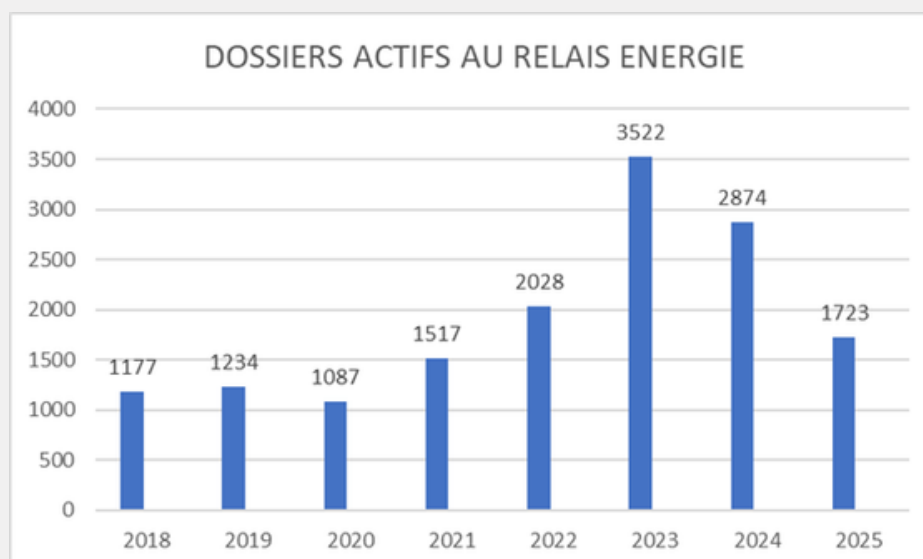
ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

Le service a pérennisé ses actions déjà mises en place afin de répondre aux missions qui lui ont été confiées.

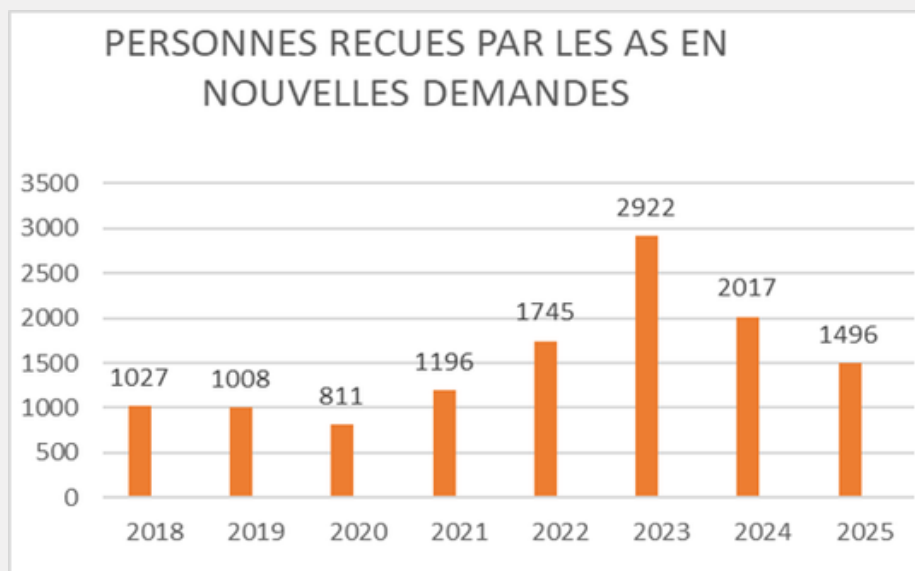
Cependant, la diminution de l'enveloppe du subside fédéral (Fonds gaz/électricité) a contraint le Centre de revoir sa stratégie en matière de prévention.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

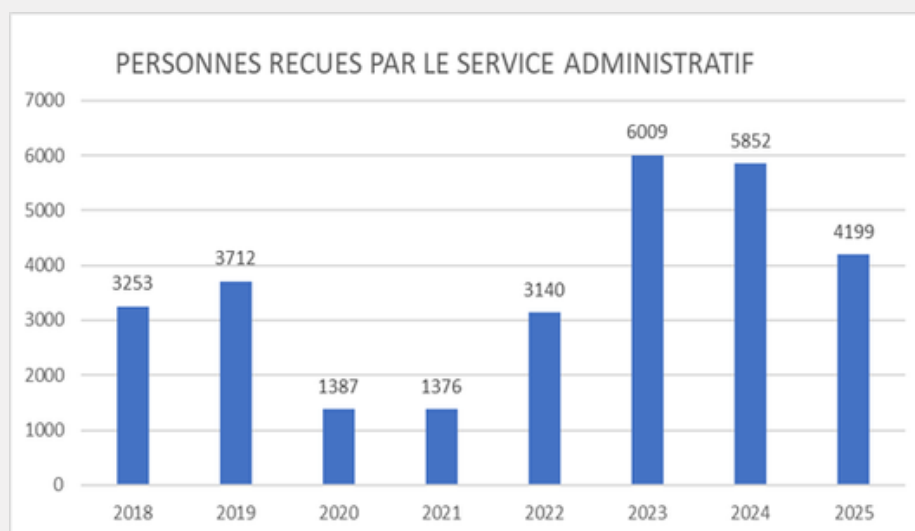
Au 31/12/2025, le nombre de dossiers actifs était de **1723**.



1496 dossiers ont été ouverts pour des personnes qui ne s'étaient jamais présentées ou qui ne s'étaient plus adressées au service depuis plus d'un an.



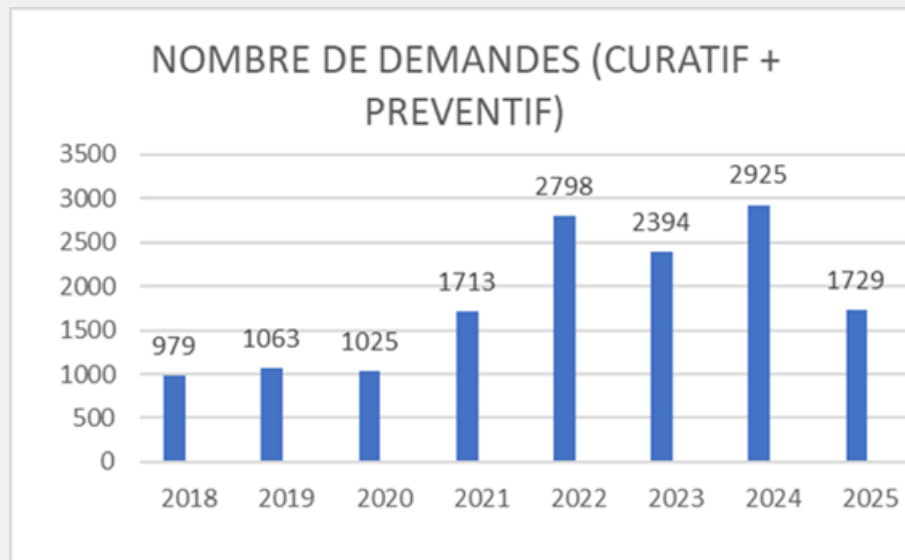
4199 personnes se sont présentées aux permanences physiques (dossiers de suivis ou nouvelles demandes confondus).



Fonds gaz/électricité

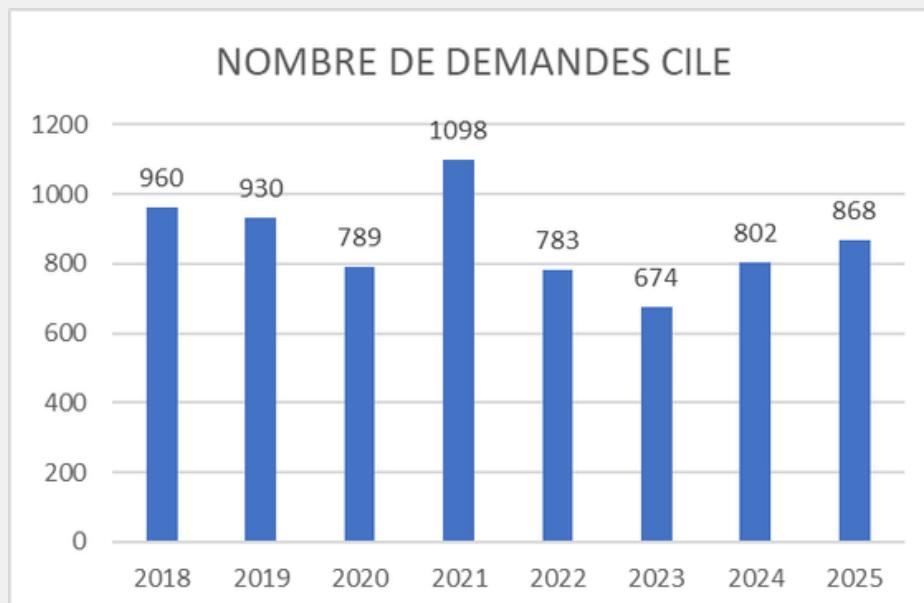
Au total, **1729** demandes ont été introduites.

844 ménages ont bénéficié d'aides curatives et/ou préventives.

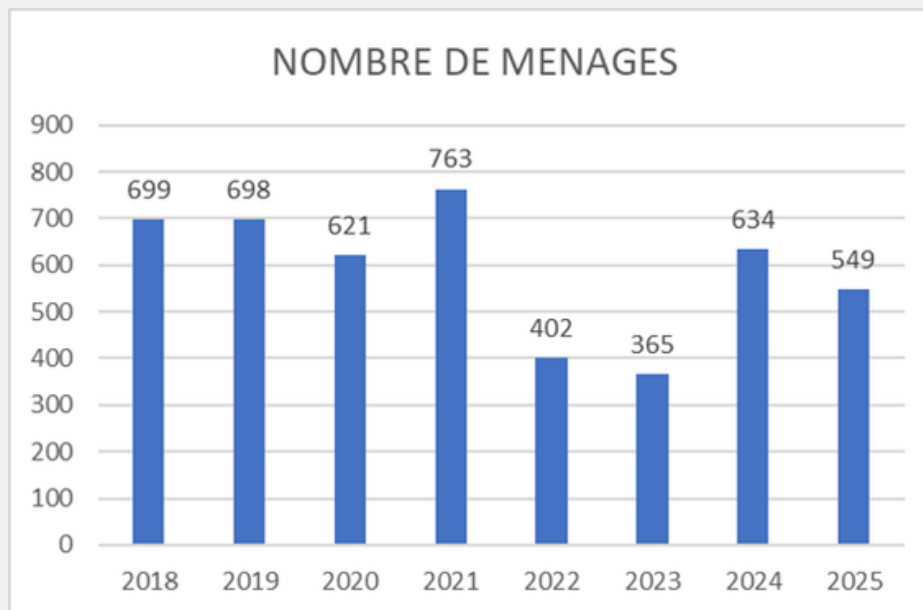


Fonds social de l'eau

868 demandes ont été octroyées.



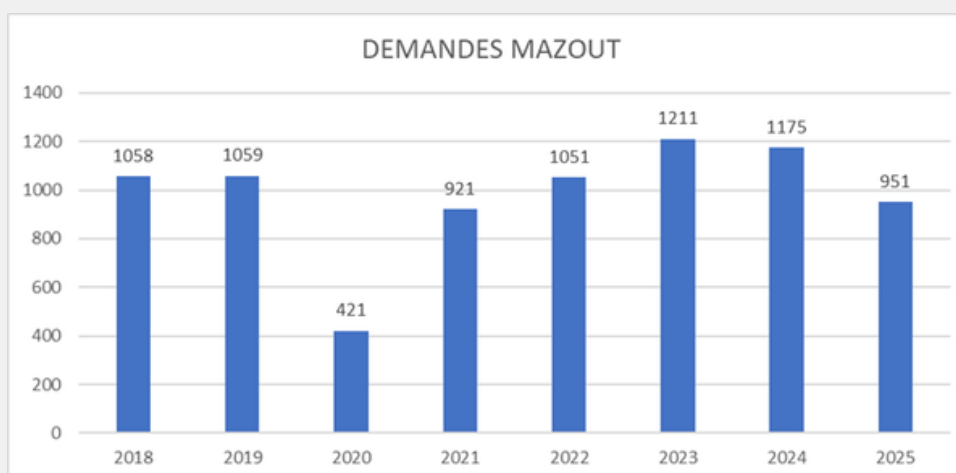
549 ménages ont bénéficié de l'intervention du Fonds Social de l'eau.



36 ménages ont bénéficié du Fonds des Améliorations Techniques pour pallier des déficiences au niveau des sanitaires constatées lors d'une visite à domicile des tuteurs énergie. Ces interventions sont systématiquement soumises à l'accord préalable de la CILE.

Fonds social mazout

951 allocations de chauffage ont été octroyées.

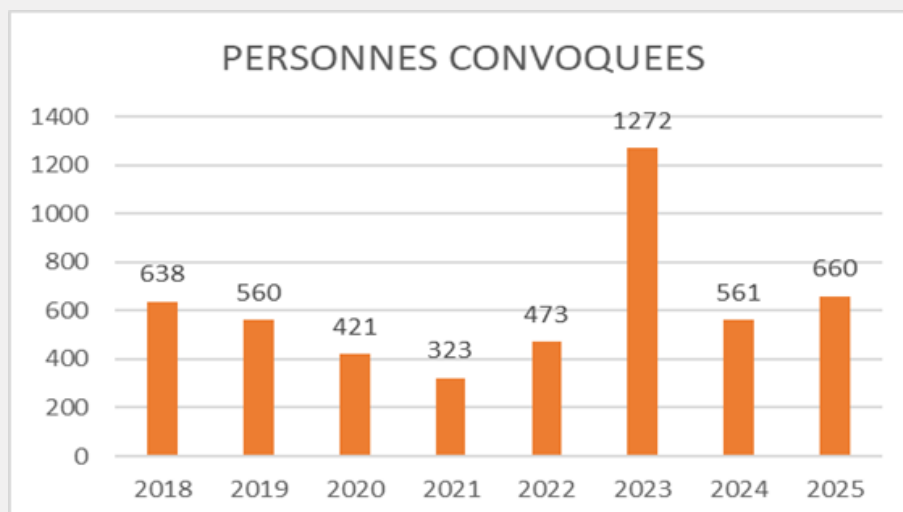


Les CLE (Commissions Locales pour l'Energie)

Durant l'année 2025, **21** séances ont été organisées à la suite d'une saisine du gestionnaire de réseau Resa à savoir **7** pour défaut d'attestation de client protégé et **10** pour des clients protégés qui ont manifesté leurs difficultés à procéder aux rechargements de leur compteur à budget ou communicant avec fonction prépaiement en gaz en période hivernale et **4** pour des clients protégés n'ayant plus assuré de rechargement sur leur compteur à budget ou communicant d'électricité depuis plus de trois mois.



660 personnes ont été convoquées et **134** personnes se sont présentées.



Mebar

17 demandes Mebar ont été introduites auprès du Service Public de Wallonie.

Tuteurs

L'équipe des tuteurs a réalisé **898** 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, ...).



MISSIONS DU SERVICE

MÉDIATION DE DETTES

Le service de médiation de dettes s'adresse à toute personne domiciliée sur la Ville de Liège rencontrant des problèmes de surendettement, avec une attention particulière portée aux bénéficiaires d'une aide octroyée par le Centre.

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

Le service offre deux types de médiation :

- Analyser la situation financière (il procède à un relevé des charges, revenus et dettes) ;
 - Analyser la légalité des engagements pris par le demandeur ;
 - Négocier un plan de paiement des dettes avec les créanciers ;
 - Assurer le suivi du dossier durant toute la durée du plan.
-
- **La médiation de dettes judiciaire (nommée règlement collectif de dettes ou RCD)**

Le règlement collectif de dettes est une procédure judiciaire visant à permettre à une personne physique surendettée, n'ayant pas la qualité d'entreprise, de rembourser ses dettes afin de rétablir sa situation financière tout en lui permettant de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Pour bénéficier de cette procédure, la personne surendettée, seule ou avec l'aide du service, doit introduire une requête via la plateforme numérique « JustRestart ».

Lorsque le tribunal désigne le service comme médiateur, la juriste accomplit les missions prévues par la loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes, intégrée au Code judiciaire, à savoir :

- La réception et l'analyse des déclarations de créances ;
- L'élaboration d'un projet de plan de règlement amiable ;
- Le suivi et la bonne exécution du plan homologué (plan amiable) ou ordonné par le juge (plan judiciaire).



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME DOLORÈS GEURTS



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue du Laveu, 18 - 4000 LIÈGE
Tél : 04/349.38.92
Courriel : mediationdedettes@cpasdeliege.



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 cheffe de service (1 ETP) ;
- 4 assistants sociaux (4 ETP) ;
- 3 agents administratifs (2 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

En 2025, le service a continué à constater les difficultés financières rencontrées par une partie croissante de la population notamment en raison du coût élevé des charges courantes telles que l'alimentation, le logement et l'énergie, lesquelles exercent une pression significative sur le budget des ménages les plus fragilisés.

Dans ce contexte, le nombre de dossiers ouverts en médiation de dettes amiable et en règlement collectif de dettes est en légère augmentation par rapport à l'année 2024, traduisant une demande accrue d'accompagnement et de recherche de solutions adaptées à chaque situation individuelle.

En médiation de dettes amiable

Au cours de l'année 2025, le nombre de dossiers ouverts en médiation de dettes amiable a connu une légère hausse par rapport à l'année précédente.

Les situations d'endettement rencontrées résultent principalement :

- de l'augmentation persistante des charges fixes (énergie, loyers, assurances) ;
- du coût de l'alimentation, qui demeure élevé ;
- de situations personnelles fragilisantes telles que la perte d'emploi, une incapacité de travail ou une séparation.

Par ailleurs, dans une optique de simplification administrative et d'accessibilité du service, les modalités d'ouverture d'un dossier ont été simplifiées au cours de l'année. Alors que, auparavant de nombreux documents étaient exigés dès le premier contact, une rationalisation des pièces demandées a été opérée. Cette démarche vise à réduire les freins administratifs, à accélérer la prise en charge des situations urgentes et à faciliter l'accès au service pour les usagers, souvent déjà en difficulté face à des démarches administratives complexes.

Dans un nombre significatif de dossiers, le budget disponible reste très limité, ce qui rend la mise en place de plans de remboursement particulièrement délicate. Le service privilégie, lorsque la situation financière le permet, la négociation avec les créanciers en vue d'établir des plans de paiement réalistes et soutenables.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

Lorsqu'aucune capacité de remboursement ne peut être dégagée, l'intervention du service s'oriente vers l'activation des aides existantes, notamment le fonds gaz électricité, le fonds social de l'eau ou le cas échéant, l'introduction d'un règlement collectif de dettes.

En règlement collectif de dettes

Le nombre de demandes introduites en règlement collectif de dettes en 2025 est en légère augmentation par rapport à 2024.

Cette évolution s'explique notamment par :

- la dégradation progressive de certaines situations financières n'ayant pu être stabilisées par la médiation amiable ;
- le maintien d'un contexte économique défavorable pour les ménages disposant de revenus modestes.

Il convient toutefois de relever que le règlement collectif de dettes demeure une procédure à laquelle certains usagers restent réticents, en raison de sa durée, de ses contraintes et de son coût.

Les dossiers en règlement collectif de dettes sont pris en charge par la juriste du service, assistée par un agent administratif pour les opérations bancaires et le suivi administratif des dossiers.

Par ailleurs, l'inscription des avis de médiation amiable au fichier central des avis de saisies depuis la fin de l'année 2025 ainsi que la possibilité pour le service de consulter ce fichier au moyen de la carte d'identité de la personne concernée, ont constitué des avancées importantes. Cette évolution permet de disposer plus rapidement d'une vision complète de la situation d'endettement des usagers et représente un gain de temps significatif dans le traitement et l'analyse des dossiers.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Durant l'année 2025 :

- Médiation de dettes amiable : 203 nouveaux dossiers ouverts
- Règlement collectif de dettes : 17 nouveaux dossiers ouverts

Au 31.12.2025 :

- Médiation de dettes amiable : 334 dossiers actifs
- Règlement collectif de dettes : 54 dossiers actifs
- Dossiers en attente : 27 dossiers pour lesquels des informations complémentaires sont nécessaires afin de fixer un premier rendez-vous.

Réforme du chômage

Les récentes mesures gouvernementales visant à exclure du bénéfice des allocations de chômage certaines catégories de personnes sont susceptibles d'avoir un impact significatif sur leur situation financière.

La perte ou la diminution de cette source de revenus risque d'entraîner des difficultés accrues pour faire face aux charges courantes et, à terme, parvenir à une augmentation des situations d'endettement ou de surendettement.

Dans ce contexte, le service pourrait être confronté à une hausse de demandes d'accompagnement au cours de l'année 2026 et poursuivra dès lors ses efforts en matière d'accompagnement individualisé afin de répondre au mieux aux besoins croissants de la population en difficulté financière.

Cet aspect sera évalué de manière dynamique.



MISSIONS DU SERVICE

APPUI 0-18

L'Appui 0-18 est un service de première ligne actif dans le secteur de l'aide à l'Enfance en grandes difficultés. 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 à la suite d'un événement particulier dans la vie familiale (hospitalisation, incarcération, ...) ;
- Le **RIS** au bénéfice des mineur.e.s avec charge d'enfant.s ou mineures enceinte.s,
- L'**aide sociale financière** en faveur des mineur.e.s et plus particulièrement des MENA,
- L'**accompagnement social** de nos 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 (aide sociale-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

MADAME LAURENCE DUPONT



COORDONNÉES DU SERVICE

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/220.58.60

Courriel : service.appui018@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 graduée spécifique en chef assistante sociale (1 ETP) ;
- 2 assistantes sociales (1,5 ETP) ;
- 1 éducateur spécialisé (1 ETP) ;
- 1 agent administratif (0,2 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

En 2025, l'Appui 0-18 a poursuivi son travail d'accompagnement général des enfants liégeois en situation de grande précarité : tutelles, placements, enfants possiblement maltraités, mineur.e.s au RI, MENA, ...

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

Au regard de la spécificité du public rencontré, le service porte un objectif particulier qui tend à maintenir les jeunes dans leur milieu de vie en développant des suivis individualisés.

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

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

Lorsque cela est impossible, le service et sa Direction spécifique saisissent les opérateurs adéquats en fonction de la qualité, de la gravité, de l'urgence, de la récurrence des problèmes observés (SAJ, Police, Parquet...).

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

La petite taille du service constitue une menace en termes de gestion de l'ensemble des situations d'enfants en grande difficulté sur Liège. Aussi, nous tentons de répondre à divers appels à projets en vue d'élargir l'effectif, en vain jusqu'à ce jour.

STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Nouvelles demandes par mission en 2025

Aide sociale	66
Placement	2
MENA	30
RIS (mineures enceintes/charge enfants)	9
Tutelles	1
Naissances multiples	2
Total nouvelles demandes	110

110 nouvelles demandes en 2025 concernant 162 jeunes/enfants

Origines des nouvelles demandes 2025

Secteur scolaire	5
Antennes et services de l'Action sociale du CPAS de Liège	34
Services sociaux	11
Services médicaux	10
Bénéficiaires	9
SAJ/SPJ	5
Services aide à la Jeunesse	14
Tuteurs MENA	14
Tuteurs civils	5
Justice	3
TOTAL	110

Total des dossiers actifs en 2025 (anciens et nouveaux dossiers)

	Nombre de dossiers	Nombre d'enfants/jeunes aidés
Aides sociales	116	195
Placements	2	4
MENA	57	57
RIS	11	24
Tutelles	11	11
Naissances multiples	3	9
TOTAL	200	300

200 dossiers actifs en 2025 concernant 300 enfants

21 nouvelles demandes d'avis d'inquiétude concernant 44 enfants

Nombre d'aides liées à l'Activation sociale et à la Lutte contre la Pauvreté infantile (FEA) : 41



MISSIONS DU SERVICE

SRG – LA MAISON FAMILIALE

Le service résidentiel général est agréé par la Fédération Wallonie-Bruxelles pour l'hébergement et l'accompagnement de 15 enfants de 0 à 18 ans sur la base exclusive de mandats du SAJ ou du SPJ. Il a pour mission :

- A titre principal, d'organiser l'accueil collectif et l'éducation de jeunes qui nécessitent une aide en dehors de leur milieu de vie ;
- A titre complémentaire, et à l'issue de l'accueil visé au point 1°, d'assurer la supervision ainsi que l'encadrement pédagogique et social de jeunes qui vivent en logement autonome ;
- A titre complémentaire, et à l'issue de l'accueil visé au point 1°, de mettre en œuvre des programmes d'aide en vue de leur réinsertion de leur milieu de vie ;
- A titre complémentaire, et uniquement lorsque, au sein d'une fratrie, un ou plusieurs membres sont pris en charge par le service en dehors de leur milieu de vie, d'apporter une aide aux jeunes et aux familles en difficulté par des actions socio-éducatives dans le milieu de vie.



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Pierre CUYPERS



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Louvrex, 37 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/223.02.19 et 04/253.02.31
Courriel : maison.familiale@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 chef de service spécifique (1 ETP),
- 1 assistante sociale (1 ETP),
- 1 coordinateur éducatif (1 ETP),
- 7 éducateurs.trices (6,75 ETP),
- 1 agent administratif (1 ETP),
- 2 agents pour l'entretien général et la logistique (2 ETP) ;

Agents sous contrats article 60§7

- 2 ETP éducateurs,
- 1 ETP chauffeur, accompagnateur social,
- 1 ETP aide à la vie quotidienne.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

- Réintégration familiale d'une jeune de 16 ans ;
- Accompagnement à l'autonomie d'un jeune entre ses 17 ans et demi et ses 18 ans ;
- Préparation à l'autonomie d'un jeune qui sera majeur début 2026 ;
- Poursuite de l'amélioration de la qualité de l'accueil des enfants par un renouvellement des aménagements de la Maison (travaux dans la cour extérieure, remplacement de l'alarme incendie, réfection des peintures des chambres, installation d'un abri à vélos) ;
- Les réunions d'enfants mensuelles mises en place en 2024 se sont maintenues ;
- Inscription des enfants à des activités extrascolaires sportives, culturelles, ludiques ou créatives ;
- Stages sportifs, ludiques ou créatifs pendant les vacances scolaires (internat et externat) ;
- Collaboration avec trois unités de mouvements de jeunesse, au bénéfice de 6 enfants ;
- Collaboration avec un planning familial pour des animations EVRAS ;
- Activités spécifiques et thématiques en sous-groupes (ados, moyens, petits) pendant les vacances scolaires :
 - En interne : atelier bien-être, atelier cuisine et bricolages thématiques (Halloween, Noël), fêtes (St Nicolas, Noël, nouvel an) ;
 - En externe : théâtre, cinéma, bowling, lasergame, expositions, visites culturelles, sportives ou ludiques.
- Ouverture de la Maison Familiale vers l'extérieur : accueil des ami(e)s des enfants lors d'événements spécifiques (fête d'anniversaire) ou simplement pour se voir et passer du temps ensemble.
- Location d'un gîte de vacances pendant une semaine, au mois de juillet ;
- Supervision d'équipe et formations individuelles pour plusieurs agents ; formation d'équipe sur le thème des traumatismes complexes.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

- 2 nouvelles entrées à l'été 2025 (1 garçon de 14 ans et 1 fille de 11 ans) ;
- 1 prolongation d'aide au-delà de 18 ans ;
- 15 suivis en résidentiel + 1 externe en autonomie à partir de juillet + 1 suivi externe en famille à partir du mois d'août.

2025	Hébergés AAJ	Hébergés non AAJ	Hébergement prolongation	Dépans (jours)	Réinsertion familiale	Mise en autonomie	Autonomie prolongation	% PEC AAJ*	% occupation lits agréés	% PEC total	% occupation lits totale
Janvier	15	0	0	0	0	0	0	100	100	100	100
Février	15	0	0	0	0	0	0	100	100	100	100
Mars	15	0	0	0	0	0	0	100	100	100	100
Avril	15	0	0	0	0	0	0	100	100	100	100
Mai	15	0	0	0	0	0	0	100	100	100	100
Juin	15	0	0	0	0	0	0	100	100	100	100
Juillet	14	0	0	0	0	1	0	100	93,33	100	93,33
Août	15	0	0	0	1	0	1	113.33	100	111.33	100
Sep.	15	0	0	0	1	0	1	113.33	100	113.33	100
Oct.	15	0	0	0	1	0	1	113.33	100	113.33	100
Nov.	14	0	0	0	1	0	1	113.33	100	113.33	100
Déc.	15	0	0	0	1	0	1	113.33	100	113.33	100
					% annuel total		105.55	99.44	10.55	99.44	

2025	PE C AA J*	PE C no n AA J* *	Âges				Genres		Enseignement					
			3-6 ans	7-1 0 ans	11- 14 ans	15- 18 ans	Gar çons	Fille s	Mat ern el	Primaire		Secondaire		Non scol aris é
										Ord inai re	Spé ciali sé	Ord inai re	Spé ciali sé	
Janvier	15	0	2	4	6	3	8	7	1	5	3	6	0	0
Février	15	0	2	4	6	3	8	7	1	5	3	6	0	0
Mars	15	0	1	5	6	3	8	7	1	5	3	6	0	0
Avril	15	0	1	5	6	3	8	7	1	5	3	6	0	0
Mai	15	0	1	5	6	3	8	7	1	5	3	6	0	0
Juin	15	0	1	5	5	4	8	7	1	5	3	6	0	0
Juillet	15	0	1	5	5	4	8	7						
Août	17	0	1	6	6	4	9	8						
Sept.	17	0	1	5	7	4	9	8	1	6	3	6	1	0
Oct.	17	0	1	5	7	4	9	8	1	6	3	6	1	0
Nov	17	0	1	5	7	4	9	8	1	6	3	6	1	0
Déc.	17	0	1	5	7	4	9	8	1	6	3	6	1	0



MISSIONS DU SERVICE

SASE - LA ROUTE BUISSONNIÈRE

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 d'enfants en difficulté exclusivement sur base d'un mandat émanant du Service d'Aide à la Jeunesse (S.A.J) ou 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 :

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Claudy KLERZ



COORDONNÉES DU SERVICE

Adresse : Boulevard d'Avroy, 66-68 - 4000 LIÈGE
Tel. : 04/220.58.08
Courriel : laroutebuissonniere@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 responsable de service (1 ETP),
- 2 éducateurs spécialisés (2 ETP),
- 1 assistante sociale (4/5 ETP),
- 1 employée d'administration (3/5 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2025

En 2025, conformément à l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'accompagnement du 5 décembre 2018, le SASE « La route buissonnière » a continué à mettre en œuvre une aide et une action éducative cherchant à améliorer les conditions d'éducation de l'enfant quand elles étaient compromises, soit par le comportement du jeune lui-même, soit par des déficits relatifs aux personnes qui assument en droit ou en fait l'hébergement de l'enfant.

Cette année 2025 a ancré davantage l'outil d'analyse systémique comme socle commun à la pratique spécifique de l'équipe. Cet outil a pour vocation d'offrir une analyse centrée sur les interactions entre les acteurs de la famille en vue de permettre une vision globale du fonctionnement de la dynamique familiale.

L'expérience acquise par la pratique, à quoi s'ajoute l'acquisition d'outils méthodologiques spécifiques, ont permis à l'équipe de s'adapter positivement à l'accompagnement de prises en charge de plus en plus complexes.

L'ensemble de l'équipe a bénéficié d'une supervision d'équipe. L'histoire du service ainsi que les analyses cliniques de plusieurs prises en charge y ont été travaillées en vue de consolider la cohésion de l'équipe et l'apprentissage de nouveaux outils méthodologiques.

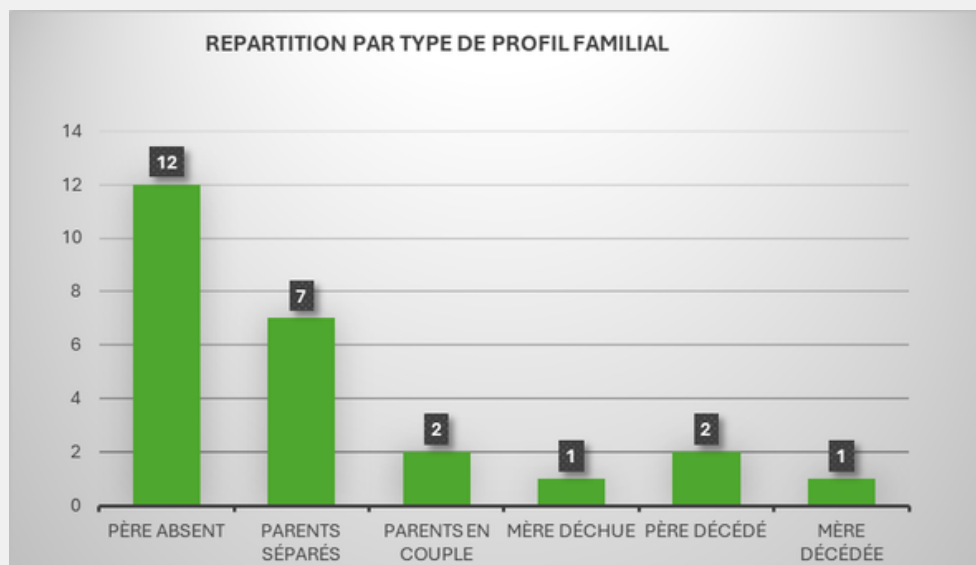
STATISTIQUES 2025 PROPRES AU SERVICE

Au cours de l'année 2025, le S.A.S.E « La route buissonnière » a accompagné **25 familles**.

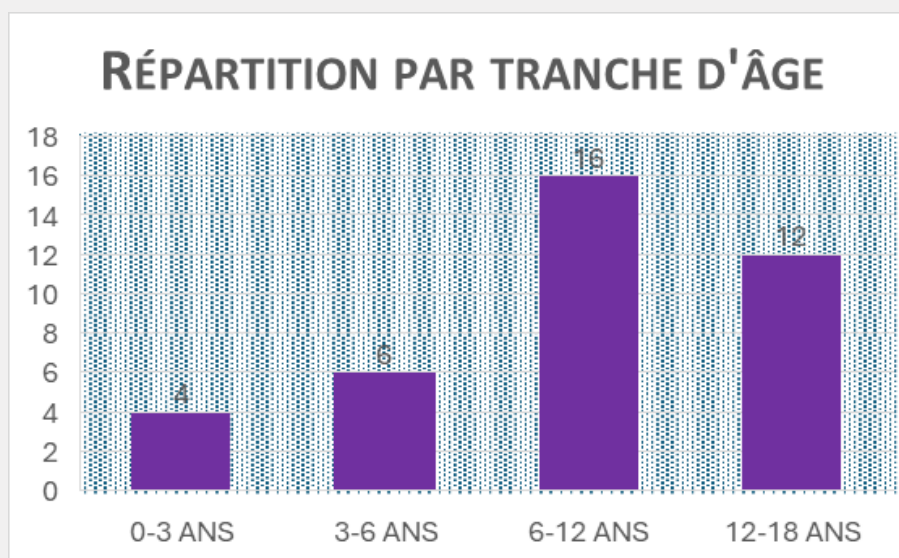
Les interventions ont concerné **38 enfants / adolescents**. Pour rappel, en 2024, le S.A.S.E avait accompagné 20 familles et 33 enfants / adolescents.

Le service a procédé à un refus de prise en charge en 2025.

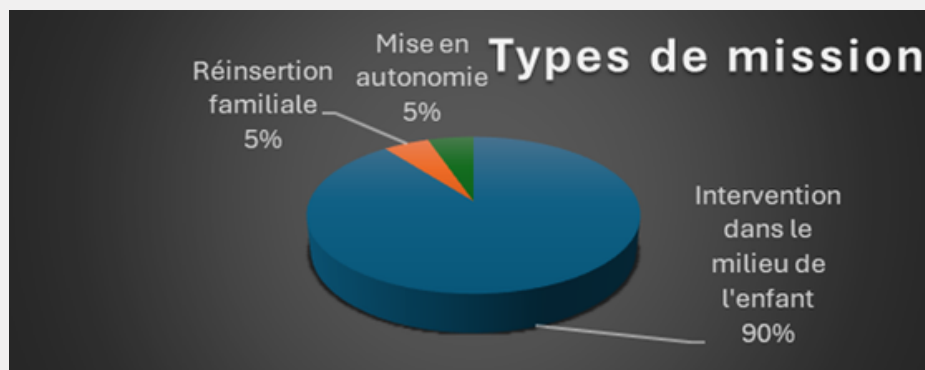
Les prises en charge ont concerné **18 filles et 20 garçons**. Durant l'année 2024, elles avaient concerné 22 filles et 11 garçons.



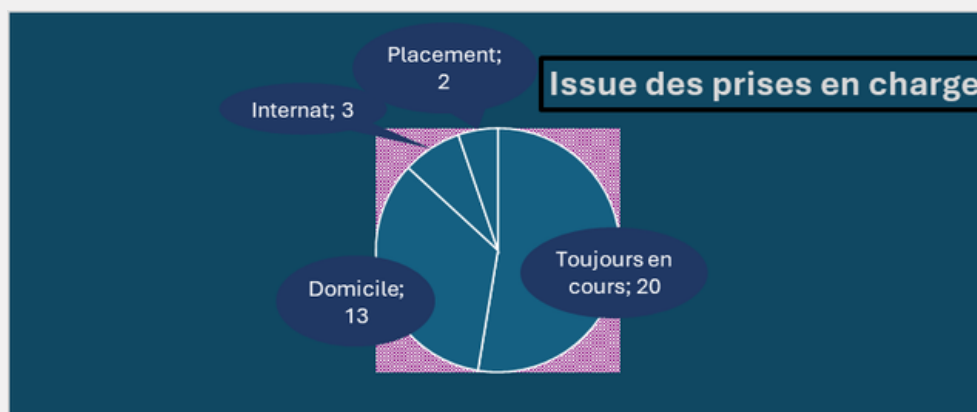
La majorité des prises en charge ont concerné des parents séparés dont le père est absent de la vie des enfants.



En 2025, 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 (% de situations effectives / nombre de suivis prévus par l'agrément (13)) s'élève à **89.58%**. Ce taux est inférieur à celui de 2024, qui s'élevait à 97.33%.

Ce plus faible taux s'explique par le fait qu'il y a un délai d'attente important entre l'introduction d'une demande de prise en charge par le service et le rendez-vous de formalisation au S.A.J ou d'application de mesure(s) au S.P.J. Ce délai représente en moyenne 54 jours. Le délai d'attente le plus important a été de 85 jours. Or, conformément aux aspects déontologiques, le service ne débute une prise en charge qu'à la suite du rendez-vous de formalisation (S.A.J) et d'application de mesure(s) (S.P.J).



Place Saint-Jacques, 13 - 4000 Liège



+ 32 / 4 220 58 11



<https://www.cpasdeliege.be/>



directeur.general@cpasdeliege.be