2022
RAPPORT ANNUEL

Place Saint-Jacques, 13
4000 LIÈGE

+32/4 220 58 11

www.cpasdeliege.be

directeur.general@cpasdeliege.be

cpas de Liège

1. Généralités 5

A. Structure décisionnelle 7
B. Organes décisionnels.....8
C. Présidence 11
D. Direction générale 12
E. Organigramme du CPAS de Liège 14

2. Services rattachés à la Direction générale ..15

F. Cellule communication 17
G. Service juridique 18
H. Archives 20
I. SIPPT 22

3. Département de la Gestion financière.....25

Trésorerie 27
Comptabilité 28
Recouvrement.....29
Placement Seniors 30

4. Administration générale 33

A. Département des Affaires générales et Logistique.....35
Affaires générales (secrétariat général, expédition, accueil et sécurité) 35
Logistique 37
Entretien.....38

B. Département de la Gestion patrimoniale...39
Service des Travaux 40

C. Département informatique 42

D. Département des Ressources humaines ..45
Statuts 45
Traitements 48
Recrutement, Formation, Mobilité 49
SIRH.....50

5. Administration sociale 51

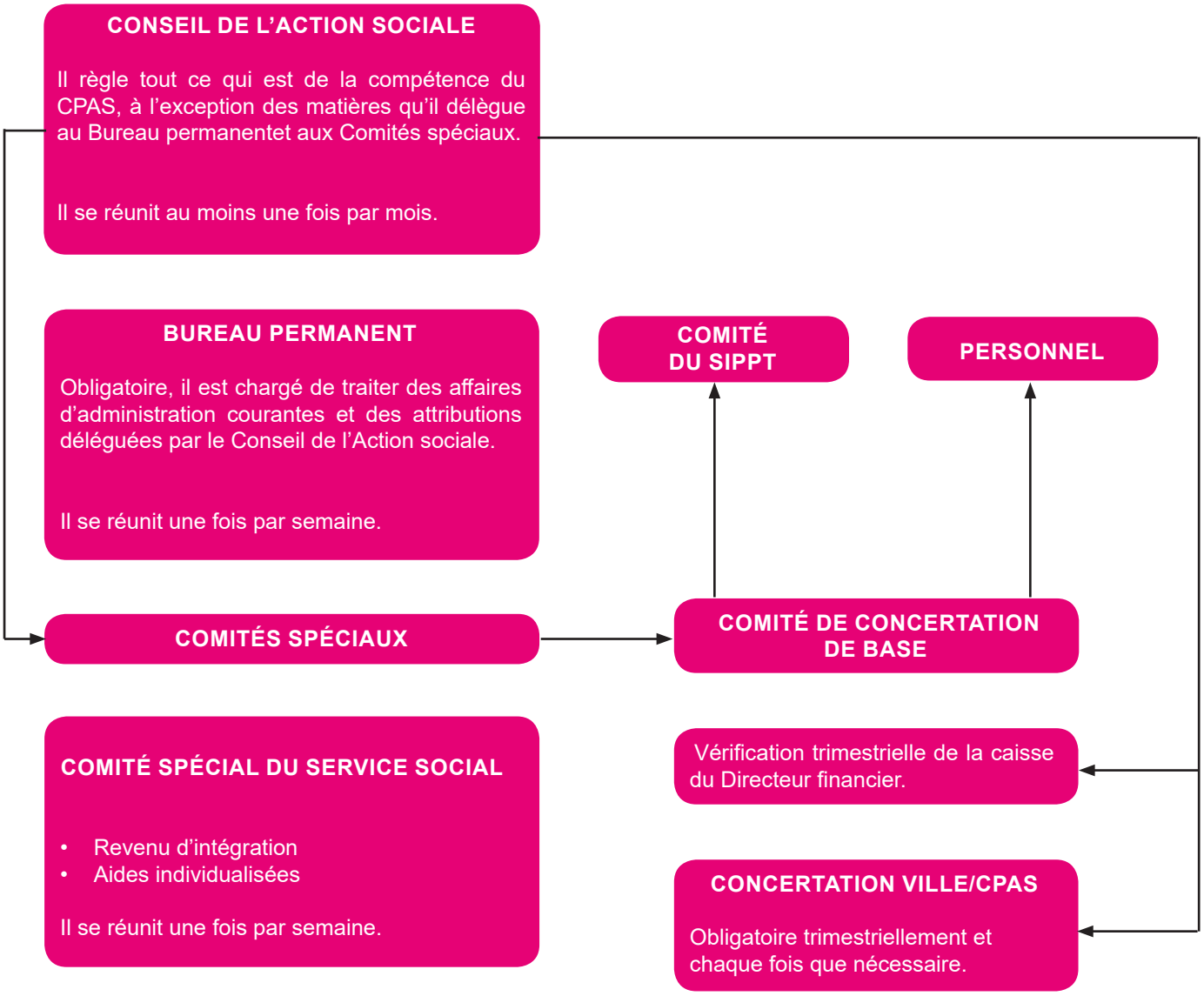
A. Département des Affaires centrales,stratégiques et de prospective 55
Encodage 55
Aide médicale et hospitalière 57
- Secteur « Hospitalisation » 57
Aide médicale et hospitalière 59
- Secteur « Aide médicale » 59
Débiteurs alimentaires 60
Cellule fraude 61
Contentieux 63
Cellule Covid / Inondations 65
Cellule Ukraine 67

B. Département de l'Action sociale et de l'Emploi.....68
Antennes sociales 68
Antenne Jeunes 70
S.A.D.A. (Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile) 72
Antenne SDF.... 73
Equipe mobile d'assistants sociaux 75
Appui 18-25 77
S.I.S. Ferme de la Vache / Maison Carrefour / Maison de la Citoyenneté 81
Échelle des mots 88
CAP Insertion 91
Dynamisation 93
Réinser 95
Service ELIS 97

C. Département des Urgences sociales 99
Service d'Urgence sociale 109
Relais Logement 103
Relais Santé 107
Relais Énergie 110
Médiation de dettes / Règlement collectif de dettes 114
Appui 0-18 116
SRG « La Maison Familiale » 120
SASE « La route Buissonnière » 122

1. Généralités

A. STRUCTURE DÉCISIONNELLE



B. LES ORGANES DÉCISIONNELS

1. Conseil de l'Action sociale

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

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

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

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

Il s'agit du Bureau Permanent et des Comités spéciaux : Comité Spécial du Service Social, Comité SIPPT.

En 2022 le Conseil s'est réuni 23 fois.

LA MAJORITÉ
Groupe socialiste (5) • M. Jean-Paul BONJEAN • Mme. Dominique JANS • M. Vincent BONHOMME • M. Marc YERNA • Mme. Caroline HEYLEN
Groupe MR pour Liège (3) • Mme. Geneviève MOHAMED • M. Pierre GILISSEN • Mme. Cécile FIRKET remplacée par Mme. Hélène FRANSSEN le 12 mai 2022

LA MINORITÉ
Groupe Vert Ardent (3) • M. André-Marie VERJANS • Mme. Martine GROOTEN • M. Mathieu CONTENT
Groupe PTB (3) • M. François FERRARA • Mme. Rose DEMYTTENAERE • M. Adrian THOMAS
Groupe CDH (1), devenu « Les Engagés » • M. Olivier RION

2. Bureau Permanent

Le Bureau Permanent est légalement chargé de l'expédition des affaires d'administration courantes.

Il est également compétent par délégation du Conseil pour d'autres matières reprises dans le Règlement d'Ordre Intérieur comme par exemple l'ordonnancement des mandats, les locations d'immeubles, l'octroi de congés et la fixation des traitements du personnel, la participation à des formations, l'étude et la préparation des affaires importantes à soumettre aux délibérations du Conseil de l'Action sociale, etc.

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

En 2022, le Bureau Permanent s'est réuni 49 fois

Composition du Bureau Permanent

M. Jean-Paul BONJEAN, M. Vincent BONHOMME, Mme. Geneviève MOHAMED, M. André-Marie VERJANS, M. François FERRARA

M. Richard FONBONNE, Directeur général

3. Comités Spéciaux

- Comité Spécial du Service Social (CSSS)

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

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

En vertu de la délégation d'attribution qui lui est 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 aussi à l'audition de personnes aidées qui contestent la décision prise à leur égard.

Le Comité examine 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 et 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 2022, le Comité s'est réuni 52 fois.

Composition du Comité :

- M. Jean-Paul BONJEAN, Président du CPAS de Liège
- Mme. Dominique JANS, Vice-présidente du Comité
- M. Pierre GILISSEN, conseiller
- M. Matthieu CONTENT, conseiller
- Mme. Caroline HEYLEN, conseillère
- Mme. Cécile FIRKET, conseillère
- M. Marc YERNA, Conseiller
- M. Francesco FERRARA, conseiller
- Mme. Martine GROOTEN, conseillère

- Comité du SIPPT

Il est constitué, au CPAS, un Comité de concertation de base compétent en matière interne de prévention et de protection du travail.
En 2022, le Comité du SIPPT s'est réuni 10 fois .

Composition du comité

- ***La Délégation de l'autorité***

  M. le Président, Jean-Paul BONJEAN
  M. le Directeur général, Richard FONBONNE
  M. Olivier RION, conseiller
  M. Vincent BONHOMME, conseiller
  M. Marc YERNA, conseiller
  M. Pierre GILISSEN, conseiller
  Mme. Cécile FIRKET, conseillère

- ***La Délégation des travailleurs***

  CSC : M. KINOT
  CGSP : M. Simon HUPKENS
  SLFP : Mme. Brigitte DUBOIS
  et/ou Mme. MORAY

- Le médecin du travail de Cohezio
  Docteur Blanche N'KAMSU

- Pour le SIPPT
  M. Philippe LAMBERTY-TOUSSAINT
  Mme. Josiane DUJARDIN

- Le Comité de Direction

Un Comité de Direction est instauré au sein de chaque CPAS. Il s'agit d'un organe de concertation composé du Directeur général (qui préside les séances), du Directeur financier et des responsables de départements ou de services désignés par le Directeur général. Il a pour vocation de soumettre à la connaissance de ses membres les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement des services.

Le Président et son secrétaire de Cabinet y sont invités.

Le Comité de direction se réunit une fois par semaine

4. Vérification de la caisse du Directeur financier

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

5. Délégation à la concertation Ville / CPAS

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

C. PRÉSIDENCE

1. Présentation générale

M. Jean-Paul BONJEAN,
Président

1.1. Missions

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

Pour mener à bien celles-ci et le soutenir dans son action, le Président s'entoure de collaborateur(trice)s proches et de confiance.

Trois axes sont principalement travaillés au niveau du Cabinet :

1. Le suivi des cadres législatifs, administratifs et budgétaires qui s'appliquent au CPAS et qui dépendent de la responsabilité légale et politique du Président. Le Cabinet instruit, informe et conseille le Président.
2. L'instruction et le suivi des nouveaux projets dans lesquels le CPAS est impliqué, comme par exemple la question de la gestion patrimoniale globale (bâtiments, terres agricoles,…) ou, particulièrement cette année, la mise en place d'une procédure exceptionnelle simplifiée relative à l'obtention d'une attestation de client protégé.
3. Les demandes de bénéficiaires qui souhaitent interpeller la Présidence directement par rapport à leur situation.

1.2. Coordonnées du service

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

1.3. Composition de l'équipe

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

D. DIRECTION GENERALE

1. Présentation générale

M. Richard FONBONNE,
Directeur général

1.1. Missions

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

Le Directeur général assiste, sans voix délibérative, aux réunions du Conseil de l'Action sociale et du Bureau permanent. Il est chargé de la rédaction des procès-verbaux de ces instances. Il peut assister aux réunions de tous les Comités spéciaux.

Le Directeur général donne des conseils juridiques et administratifs au Conseil de l'Action sociale et au Bureau permanent. Il rappelle les règles de droit applicables et veille à ce que les mentions prescrites par la loi figurent dans les décisions.

Sous le contrôle du Président, le Directeur général instruit les affaires, dirige l'administration et est le chef du personnel : dans ce cadre, il arrête le projet d'évaluation de chaque membre du personnel.

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

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

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

Le Directeur général est chargé de la mise sur pied et du suivi du système de contrôle interne du fonctionnement des services du CPAS.

Il assure également la fonction d'informateur institutionnel, selon les termes du décret du 29 mars 2018 visant à renforcer la gouvernance et la transparence dans l'exécution des mandats publics.

Le Cabinet du Directeur général est composé de collaborateurs afin d'aider le Directeur général dans l'exécution de ses missions en sus des différentes directions, lesquelles ont la responsabilité de diriger leur département.

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

Pôle spécifique

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

Pôle administratif

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

1.2. Chef de service

Mme. Christelle BREYER
Tél. : 04/220 58 03
Courriel : christelle.breyer@cpasdeliege.be

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

Pôle spécifique
- 1 secrétaire de Cabinet (1 ETP)
- 2 attachées de Cabinet (2 ETP)

Pôle administratif
- 2 agents d'exécution (2 ETP)

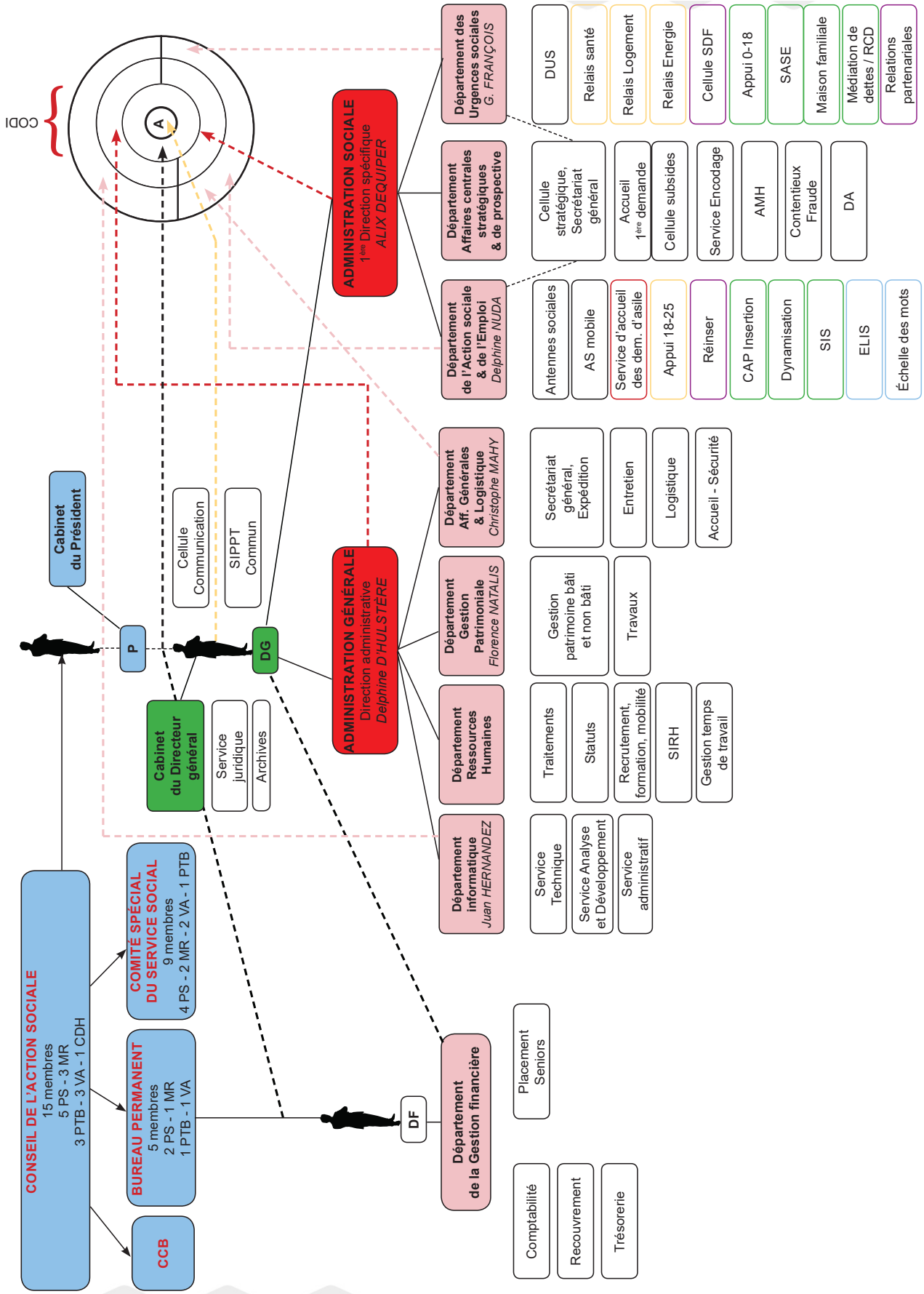
2. Activités développées en 2022

Au-delà des activités récurrentes liés aux objectifs épinglés ci-dessus, l'activité du cabinet s'est en outre organisée autour d'une part, de la gestion liée aux inondations de juillet 2021 (Subsides liés aux Inondations, accompagnement individuel), à la crise énergétique et d'autre part, à la gestion et la bonne coordination du déménagement prévu en 2023 de plus 140 agents du CPAS à la Cité administrative rénovée. Ce déménagement constitue tant un véritable défi qu'une étape favorable et accélératrice pour atteindre les objectifs de synergies que la Ville et le CPAS se sont fixés dans le plan de gestion 2022.

Entre autres choses, le Cabinet a, en 2022 :

- Assuré la veille permanente des décisions et mesures prises par les autorités fédérales et régionales dans le cadre de la crise énergétique ;
- Participé activement à la mise en place de divers dispositifs d'aide aux personnes touchées par la crise énergétique en collaboration constante avec les services internes et externes (particulièrement ceux de la Ville de Liège). C'est le cas par exemple de la création d'une procédure exceptionnelle simplifiée relative à l'obtention d'une attestation de « Client protégé conjoncturel » donnant droit au tarif social ;
- Participé à l'ouverture de la Cellule Ukraine mise en place dans le cadre de l'exil massif de la population urkrainienne souffrant de la guerre ;
- Fixé dans le plan de gestion 2022 respectifs de la Ville et du CPAS, des objectifs et des nouvelles mesures ambitieuses renforçant les synergies Ville CPAS ;
- Procédé à l'harmonisation avec la Ville et l'adaptation des statuts administratif et pécuniaire ainsi que le règlement de travail du CPAS ;
- Suivi, avec le Département informatique, le déploiement des outils nécessaires à la bonne organisation du travail des agents (télétravail par exemple) et au bon déroulement du déménagement des agents du CPAS à la Cité administrative ;
- Veillé à la bonne coordination et concertation avec la Ville dans le cadre du chantier en cours pour le déménagement des agents du CPAS à la Cité adiministrative, tant sur l'aspect informatique, bien-être au travail, marché public (mobilier, déménagement), déménagement ou de la communication etc...
- Apporté son soutien aux Directions et responsables du projet d'ouverture du nouveau Guichet Accueil des nouvelles demandes du CPAS de Liège ;
- Veillé à la définition des modes d'organisation du travail et à l'adaptation de ces derniers chaque fois que nécessaire, en lien avec cette veille et l'ensemble des Directions et Département, avec l'Appui du SIPPT ;
- Participé aux réflexions sur l'utilisation des subsides spécifiques reçus ;
- Participé à la réflexion et à la rédaction des appels à projets de la nouvelle programmation FSE ;
- Veillé à la communication interne et externe ;
- Veillé à différents dossiers spécifiques tels que le suivi du Programme stratégique transversal, le projet de rénovation de l'Abri de nuit (obtention d'un nouveau subside du plan de relance, réalisation de la programmation, attribution du marché pour le bureau d'architecte en charge du projet).

E. ORGANIGRAMME DU CPAS DE LIÈGE



2. Services rattachés à la Direction générale

F. CELLULE COMMUNICATION

1. Présentation générale du service

1.1. Missions du service

La cellule Communication est un service support à l'ensemble des départements et services du CPAS de Liège. Sa mission principale consiste en l'amélioration continue de la communication interne et externe du CPAS de Liège.

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

1.2. Chef de service

Mme. Christelle BREYER

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 69 69
Courriel : communication@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 graphiste (1 ETP)

2. Activités développées en 2022

Au-delà des tâches quotidiennes et récurrentes qui ont été poursuivies durant toute l'année (photos, badges des nouveaux agents, suivi de l'annuaire interne, impressions spécifiques, création de documents/flyers/brochures/contenus, adaptation des documents internes et externes à la charte graphique du CPAS/création de contenu…), le service, en liens constants avec le Cabinet de la Direction générale, a pu développer, en collaboration avec la ville de Liège, le contenu et la structure du nouveau site internet du CPAS.

G. SERVICE JURIDIQUE

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

De manière générale, le Service juridique est chargé :

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

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 permanentou du Conseil de l'action sociale, des modèles ou canevas de documents internes, des conventions, des courriers à portée juridique... ;
- De recueillir et analyser la doctrine et la jurisprudence dans les matières propres au CPAS ;
- D'exercer un rôle préventif auprès du CPAS ;
- D'assurer la liaison entre le CPAS et les cabinets d'avocats.

1.2. Chef de service

Mme. Christelle BREYER

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220.58.24 et 04/220 23 58

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

1.4. Composition de l'équipe

- 2 conseillères juridiques

2. Activités développées en 2022

2.1 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...).

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

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

2.3. 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.

2.4. Veille juridique

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

2.5. Information et formation

Préparation d'informations/formations sur les thématiques des marchés publics et du RGPD.

2.6. 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.

H. SERVICE DES ARCHIVES

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

- Assurer la conservation des Archives du CPAS dans le respect de la législation et en conformité avec le « Tableau de tri - Archives produites par les CPAS en Région wallonne », édicté par les Archives générales du royaume ;
- Permettre la consultation de ces Archives dans le respect de la déontologie, de la vie privée et des normes législatives régissant la publicité de ces documents.
- Conserver les archives « semi-dynamiques » des différents services du CPAS afin que ceux-ci puissent à tout moment les réclamer dans les meilleurs délais ;
- Assurer l'archivage des documents fournis annuellement par l'ensemble des services du CPAS ;
- Fournir les documents demandés par les services internes du CPAS ou par des citoyens, avec l'accord du Directeur général, dans les meilleures conditions et les meilleurs délais possibles ;
- Assurer la destruction des documents ayant fini leur cycle de vie après accord des archives de l'Etat.

1.2. Chef de service

M. Michel DERU

1.3. Coordonnées du service

Rue de la Tonne, 80 BM67 à 4000 Liège (Rocourt)
Tél : 04/221 66 44
Courriel : archives@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable gradué spécifique en chef bibliothécaire
- 3 employés d'administration (2,5 ETP)
- 1 agent manœuvre lourd (1 ETP)
- 3 agents Article 60§7

Les agents des archives travaillent en équipe intégrée avec les 12 agents de la Ville de Liège.

2. Activités développées en 2022

- La mise en place du service commun est finalisée : les deux équipes sont parfaitement intégrées et le travail se déroule via une bonne collaboration ;
- Le déménagement de certains services à la Cité administrative prévu en 2023 a nécessité de la part du service un accompagnement au plus près dans la gestion des archives :
  - ⇨ Désignation et formation de « référents archives » dans chaque service.
  - ⇨ Élaboration des tableaux de tri (tableau de gestion de l'ensemble des documents papier et numérique dans le respect des différentes législations).
  - ⇨ Procédures de dématérialisation des documents
  - ⇨ Collaboration entre les équipes des départements qui déménagent, le département des Systèmes d'information (DSI) et les archives
- Aménagement du bâtiment : espace de stockage supplémentaire destiné à accueillir les dossiers en cours des départements des Ressources humaines de la Ville de Liège et du CPAS qui ne pourront pas accompagner les services dans le cadre de la réintégration de la Cité administrative et de l'objectif « Zéro papier » ;
- Opération de reconditionnement systématique des boites des archives CPAS, des dossiers encodés des affaires immobilières, de l'urbanisme et des travaux ;
- Déménagement des archives décentralisées. Les archives de la rue du Plope ont été provisoirement stockées dans un dépôt de la Ville de liège (BM30, rue de la Tonne) destiné aux expulsions. Elles sont triées et reconditionnées avant d'être rangées au BM67 ;
- L'accélération de la numérisation et des encodages ;
- Soutien aux services (formation, conseil, inventaire, tableau de tri) ;
- Une harmonisation des procédures relatives aux archives à l'attention des différents départements des deux institutions est d'application : formulaire commun de demande d'archives, uniformisation des boites conformes, numérisation des dossiers, mise en place d'un accès aux procédures et à des conseils en matière

d'archivage, de classement, réalisation des tableaux de tri, documentation à l'attention des services. Une formation concernant l'archivage papier et numérique ainsi qu'une visite du bâtiment des archives ont été organisées pour les agents du CPAS dont les services déménageront à la cité administrative. Un suivi est assuré pour l'élaboration des tableaux de tri et le nettoyage des dossiers avant archivage et dématérialisation.

2. Statistiques 2022 propres au service

Mise à disposition et valorisation des archives :

- Une moyenne de **155 dossiers** par mois ont été transmis aux différents services du C.P.A.S ;
- Depuis la crise sanitaire, le service accueille un nombre restreint de lecteur pour leurs recherches.

Gestion stratégique :

- Collecte - versement : **690 caisses** d'archives et 397 boîtes conformes soit 380 mètres linéaires. ;
- Élimination de documents : **10,1 tonnes** de papiers et cartons ont transité par le bâtiment de la rue du Plope afin d'être enlevés par une société spécialisée et être recyclés. Ce système assure la confidentialité des documents destinés à être détruits ;
- Tri et reconditionnement des archives en provenance du Plope et temporairement stockées dans un dépôt de la ville de Liège sur le site de la Tonne.

Gestion opérationnelle :

- Encodage : **5639 dossiers** sociaux et 990 dossiers venant des autres services de l'action sociale ;
- Conditionnement : reconditionnement des archives CPAS dans des boites conformes. Environ 3.000 boîtes ont été utilisées pour le conditionnement de documents versés ou le remplacement de boîtes vétustes.

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

1. Présentation générale

1.1. Mission du service

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

1.2. Chef de service

Depuis le 1er mai 2010, le service est placé sous la direction de M. Philippe LAMBERTY TOUSSAINT.

1.3. Coordonnée du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tel. : 04/220 58 27 ou 04/220 69 48
Courriels :
- philippe.lamberty@cpasdeliege.be
- josiane.dujardin@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

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

2. Activités développées en 2022

2.1. Analyse de risque des postes de travail pour les Articles 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 Articles 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.

2.2. Evaluation de la présence de gaz radon au sein des bâtiments du CPAS

Conformément aux exigences du décret de la Région wallonne applicable, le SIPPT du CPAS en collaboration avec le SIPPT de la Ville de Liège a placé des détecteurs de gaz radon dans l'ensemble des bâtiments du CPAS où du personnel de notre Administration est affecté.

Le but de cette action est de réaliser une cartographie du niveau de radon dans les locaux de travail et d'éviter que le travailleur soit soumis à des doses trop importantes de ce gaz qui est toxique pour la santé.

2.3. Accidents du travail

- Le SIPPT a réalisé plusieurs analyses approfondies d'accidents survenus à des travailleurs du CPAS et présenté des mesures de prévention visant à éviter la répétition d'un même accident ;
- Le SIPPT a participé à des réunions communes avec d'autres CPAS et des partenaires externes (Ethias, Union des Villes et Communes…) pour réduire les accidents du travail qui surviennent aux travailleurs sous statut Article 60§7. Des outils visant une meilleure information sur la législation sociale et le bien-être au travail applicable aux firmes utilisatrices d'Articles 60§7 ont été mis à disposition.

2.4. 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 d'un aménagement de poste de travail au sein d'un bâtiment du CPAS ;
- 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.

2.5. 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.

2.6. Secouristes

le service a réapprovisionné les trousses de secours pour équiper l'ensemble des services et des bâtiments.

2.7. Contrôles périodiques des installations techniques

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

2.8. 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.

2.9. 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.

2.10. Aspect psychosocial du Bien-Etre au Travail

- Le SIPPT a assuré la gestion fonctionnelle de la cellule des Personnes de Confiance du CPAS ;
- Réalisation partielle de la procédure de gestion des assuétudes pour les travailleurs du CPAS ;
- Information de la ligne hiérarchique et des travailleurs sur le registre de fait de tiers en matière de prévention de la violence et des agression externes ;
- Participation à un groupe de travail sur l'amélioration de la gestion administrative et du suivi psychosocial suite à l'agression d'un travailleur par une personne extérieure.

2.11. Formation du personnel

- Dans le cadre d'un projet commun avec la nouvelle ergonome de la Ville de Liège, le SIPPT a dispensé une formation aux travailleurs de différents services sur les aspects ergonomiques de leur poste de travail.
- Mise en place d'une séance de formation pour des nouveaux secouristes et mise en place de cinq séances de formation visant le recyclage des secouristes déjà formés.
- Mise en place d'une séance de formation sur le maniement des extincteurs à destination des travailleurs du CPAS membres du Service de Lutte Contre l'Incendie.

2.12. 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 à distance mais également en présentiel.

2.13. Activités spécifiques liées à la crise de l'énergie, la gestion des inondations et la guerre en Ukraine

Le SIPPT a formé les travailleurs de la Cellule Inondations et de la Cellule Ukraine sur les aspects de sécurité incendie dans le cadre de leur aménagement dans le bâtiment du SADA.

Le SIPPT a remis des avis sur l'aménagement des locaux de la Cellule Inondation et de la Cellule Ukraine dans le cadre de leur aménagement dans le bâtiment du SADA.

Le SIPPT a participé à des réunions de travail sur les mesures d'économie d'énergie dans les bâtiments du CPAS.

Le SIPPT a participé à des réunions de travail sur la mise en conformité gaz et électricité des bâtiments du CPAS.

Le SIPPT a réalisé des mesures de températures dans les bâtiments du CPAS et a fourni des informations aux travailleurs sur les mesures visant à réduire la consommation énergétique des bâtiments du CPAS.

Le SIPPT a participé à l'organisation d'une formation sur la gestion des émotions en cas de crise. Des travailleurs de plusieurs services concernés par les Inondations dont notamment les services de l'Urgence sociale et du Relais logement l'ont suivie.

3. Département de la Gestion financière

1. Présentation générale

1.1. 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. A ces tâches sont liées des activités sous-jacentes : 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 subsidiants (RI, ERI, financement des articles 60, etc.).

1.2. Chef de Département

M. Jean-François HUART

1.3. Coordonnées du Département

Le Département de la Gestion financière du CPAS de Liège est localisé :
Féronstrée, 86 - 4000 LIÈGE (1er étage)
Tél. : 04/267 61 89 - Fax : 04/267 61 99
Courriel : jean-francois.huart@cpasdeliege.be

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 Directeur financier (1 ETP)
- 1 cheffe de service administratif f.f. (1 ETP)
- 2 comptables (2 ETP)
- 2 assistants sociaux (2 ETP)
- 16 employés d'administration (16 ETP)
- 4 employés d'administration sous contrat Article 60§7 (4 ETP)

2. Activités développées en 2022

Face aux effets de la pandémie du covid et de la guerre en Ukraine, le Département a dû faire preuve d'une mobilisation et d'une forte capacité d'adaptation dans le quotidien et ce, plus spécifiquement dans les matières suivantes :

- La gestion budgétaire des diverses subventions émanant de l'Etat fédéral et de la Wallonie ;
- Le paiement des différentes aides et primes ;
- L'adaptation des procédures de recouvrement vu le contexte socio-économique engendré par cette crise.

Depuis les inondations de juillet 2021 jusqu'à ce jour, le Département a également apporté son support aux équipes administratives dans le cadre du paiement des aides financières octroyées aux sinistrés.

2.1. TRÉSORERIE

2.1.1. Missions et objectifs

Ce service se voit confier quatre tâches principales :

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

2.1.2. Responsable de service

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

2.1.3. Composition de l'équipe

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

2.1.4. Activités développées en 2022

Le service Trésorerie est chargé :

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

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

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

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

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

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

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

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

Notons également qu'au cours de l'année 2022, parallèlement aux décaissements liés aux paiements des traitements du personnel, de l'aide sociale mensuelle, hebdomadaire et journalière, des aides urgentes quotidiennes et des dépenses de fonctionnement et d'investissement, les paiements effectués à la caisse par le service Trésorerie se répartissent comme suit :

- 1.540 paiements de revenu d'intégration ;
- 83 paiements d'aide urgente ;
- 116 paiements de primes liées à la crise Covid.

2.2. COMPTABILITÉ

2.2.1. Missions et objectifs

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

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

2.2.2. Chef de service

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

2.2.3. Composition de l'équipe

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

2.2.4. Activités développées en 2022

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 budgétaires des divers services gestionnaires et font l'objet d'une analyse critique avec le Président, le Directeur général et le Directeur financier.

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

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

Le service a procédé à l'élaboration :

- De l'avant-projet de budget 2022 arrêté par le Conseil de l'Action sociale en sa séance extraordinaire du 14 février 2022 ;
- Du cahier de modification budgétaire 2022, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 13 octobre 2022 ;
- Du budget provisoire de l'exercice 2023 arrêté par le Bureau permanenten sa séance du 17 octobre 2022 ;
- Des ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 21 décembre 2022.

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 permanentet 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.

2.3. RECOUVREMENT

2.3.1. Missions et objectifs

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

- Recouvrement de l'aide sociale ;
- Recouvrement des recettes de prestations ;
- Saisies ;
- Comptes annuels.

2.3.2. Chef de service

Mme. Joëlle BURNET
Tél. : 04/267 61 82 - Fax : 04/267 61 99
Courriel : joelle.burnet@cpasdeliege.be

2.3.3. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de service administratif f.f. (1 ETP)
- 8 employés d'administration (8 ETP)
- 3 employés d'administration Article 60§7 (3 ETP)

2.3.4. Activités développées en 2022

En vertu des articles 98, 99 et 100 de la loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS, le service est responsable du recouvrement des aides accordées, et principalement des avances octroyées par le CPAS. A ce titre, il est chargé de l'envoi des rappels, du suivi du contentieux, de la poursuite des débiteurs et de la négociation de plans d'apurement. Par ailleurs, il assure le suivi des relations avec les ministères concernés, les organismes sociaux tels que mutuelles, caisses d'allocations familiales, de pensions, de chômage, …, 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. Les employés du service Recouvrement gèrent en moyenne **9.800 dossiers** par an.

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

2.4. PLACEMENT SENIORS

2.4.1. Missions et objectifs

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

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

2.4.2. Chef de service

M. Jean-François HUART
Tél. : 04/267 61 92 - Fax : 04/267 61 99
Courriel : service.placements@cpasdeliege.be
Courriel : xaverine.niyoyita@cpasdeliege.be

2.4.3. Composition de l'équipe

- 2 assistants sociaux (2 ETP)
- 3 employés d'administration (3 ETP)
- 1 employé d'administration Article 60§7 (1 ETP)

2.4.4. Activités développées en 2022

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 2022, 96 nouvelles demandes dont 48 demandes ont reçu un avis favorable contre 40 demandes avec un avis défavorable ; à ce jour, 8 demandes sont toujours en attente d'une décision. 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 dits « Système I » gérés est de 223 répartis en 112 comptes courants et 111 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 la base d'un règlement d'ordre intérieur préétabli.

4. Administration générale

A. DÉPARTEMENT DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET LOGISTIQUE

- **AFFAIRES GENERALES**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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 permanentet du Conseil de l'Action sociale.

1.2. Chef de service

M. Christophe MAHY

1.3. Localisation et coordonnées du service

Place Saint Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 69 79
Courriel : christophe.mahy@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau administratif f.f. (1 ETP)
- 1 graduée spécifique (1 ETP)
- 5 employés d'administration (5 ETP)
- 2 téléphonistes (2 ETP)
- 3 agents d'accueil (3 ETP)

2. Activités développées en 2022

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 (un nouveau marché a été opérationnalisé en synergie avec la Ville de Liège au cours de l'année 2022 pour prendre court le 1er janvier 2023), 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 ;
- 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.

2.1. L'imprimerie

L'imprimerie assure la production de copies de documents divers utiles à l'administration et la bonne diffusion des caisses « papiers » pour les photocopieurs.

2.2. L'expédition

Le Département assure l'expédition de tout le courrier de l'Administration, à l'exception de celui transporté par le coursier. En 2022, les frais postaux du Centre, outre certains envois périodiques à tarif préférentiel, se sont élevés à **243.601,98€**.

La synergie opérée au cours de l'année 2021 avec le service Expédition de la Ville de Liège, externalisant ainsi l'affranchissement et l'envoi des courriers recommandés et non Prior en matière des flux de courriers a généré une diminution des coûts de l'ordre de **39.461,60€** en 2022.

En 2022, le service a pris en charge l'impression, le traitement (tri et mise sous enveloppes) des notifications de l'Aide sociale via l'application Sociabili, permettant ainsi de décharger le DAAS de cette tâche.

2.3. La téléphonie

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

2.4. L'accueil & sécurité

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

En cette année 2022 toujours impactée par la crise sanitaire, le travail des agents d'accueil a été mis à rude épreuve du fait des nouvelles crises subies (énergétique et guerre en Ukraine). 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 d'un garde de sécurité d'une société de gardiennage extérieure en raison de l'agressivité sans cesse croissante des usagers.

- **SERVICE LOGISTIQUE**

1. Présentation générale

1. 1. Missions du service

Le service assure :

- Les déménagements des antennes ;
- Les déménagements des personnes placées dans les homes ou décédées (10) ;
- Les déménagements et le stockage des meubles du patrimoine du CPAS ;
- Le transport des boites à archives et des boites de dossiers, papier de destructions 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 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 (23 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 (107 expulsions) et l'aide aux propriétaires pour sortie les lots « expulsions ».

1.2. Chef de service

M. Luis BANZA

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 brigadier (1 ETP)
- 3 agents et ½ temps manœuvre lourd APE (3,5 ETP)
- 5 agents sous contrat Article 60§7 (5 ETP)

2. Activités développées en 2022

Les objectifs et activités développées au cours de l'année 2022 sont directement liés aux missions développées ci-dessus.

Le service a été sollicité, outre ses tâches quotidiennes, pour des actions liées à la crise sanitaire, aux inondations ou aux projets 2022 :

- Aller chercher les commandes, en plusieurs lieux de dépôt pour équiper les agents et le CPAS en matériel de protection ;
- Assurer la distribution de ce matériel dans les services ;
- Assurer les aménagements des services pour répondre aux normes de distanciation et de protection, en fonction des plans établis par le SIPPT et en fonction des modifications nécessaires en cours d'année ;
- Organiser la distribution des dossiers (BI) pour les agents du service Encodage en télétravail ;
- Déménager l'antenne du Laveu vers le nouveau bâtiment sis rue Darchis 33 à 4000 Liège ;
- …

950 missions ont été effectuées par le Service Logistique en 2022.

- **LE SERVICE D'ENTRETIEN**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

L'équipe assure le nettoyage quotidien des locaux du CPAS. Elle s'est montrée particulièrement vigilante en 2022 pour encore répondre aux normes de nettoyage renforcées en raison de la crise Covid. Une équipe élargie a continué à fonctionner afin d'avoir une flotte tournante assurant les missions de 7h à 17h00.

1.2. Chef de service

Mme. Patricia GIUNTA

1.3. Localisation et coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 brigadière f.f. (1 ETP)
- 3 journalières d'entretien (3 ETP)
- 32 agents sous contat Article 60§7 (32 ETP)

2. Activités développées en 2022

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 les meilleures conditions d'hygiène.

B. DEPARTEMENT DE LA GESTION PATRIMONIALE

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

Le Département assure la gestion locative et tous les travaux liés aux bâtiments affectés à des fins publiques et privées dont le CPAS est propriétaire. Il assure également la gestion administrative des conventions, des marchés publics de travaux, de fournitures et de services y liés.

1.2. Chef de service

Mme. Florence NATALIS

1.3. Localisation et coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 3 architectes (3 ETP)
- 5 employés d'administration (5 ETP)

2. Objectifs

- Assurer une bonne gestion du patrimoine bâti et non bâti ;
- Gérer en personne prudente et raisonnable le patrimoine en procédant à des locations respectant les 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 permanentet au Conseil ;
- Assurer la gestion du patrimoine artistique ;
- Gérer le patrimoine immobilier non bâti ;
- Proposer à la Commission patrimoine la vente de certains immeubles bâtis et non bâtis.

3. Activités développées en 2022

3.1. 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.

3.2. Le service « location »

Le service « location » est en charge de la gestion du patrimoine immobilier bâti 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 ou de vente ;
- L'archivage ;
- Les états des lieux d'entrée et de sortie ainsi que les visites techniques ;
- Le contrôle des factures d'entretiens et d'énergie des immeubles du patrimoine privé ;
- La gestion de la maintenance des bâtiments du patrimoine tant public que privé (réaliser des cahiers de charges et lancer des marchés publics pour l'entretien des chaufferies, la certification PEB, etc. et s'assurer de la réalisation des entretiens périodiques).

3.3. 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 ;
- Les fermages ;
- La constitution des dossiers de location ou de vente ;

- La remise à jour des parcelles cadastrées et des plans ;
- L'archivage.

4. Activités développées en 2022

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

1. Darchis 33

En 2022, le nouveau bâtiment situé rue Darchis 33 à 4000 Liège a nécessité l'intervention tant du service architecte que de la Régie des travaux (nouveaux boxs) pour permettre l'emménagement du service Cap Insertion.

2. Sur la Fontaine 106-110

Le Département de la Gestion patrimoniale a été chargé du lancement et du suivi des marchés « étude de programmation » et « auteur de projet » ainsi que des demandes de subsides concernant l'immeuble situé rue Sur la Fontaine 106-110 à 4000 Liège.

3. Plope

Le Département a été chargé de l'introduction d'une demande de subside ainsi que de l'étude de la faisabilité d'une rénovation globale de l'immeuble situé rue du Plope 140 à 4041 Vottem.

4. Saint-Jacques

Le Département de la Gestion patrimoniale est également en charge :

- De la réflexion sur le devenir du bâtiment situé Place Saint-Jacques 13 à 4000 Liège après le déménagement de la majorité des services qui y sont abrités vers la Cité administratives en 2023 ;
- De la recherche de solutions pour accueillir les services qui ne déménageront pas à la Cité administrative.

5. Patrimoine en 2022

Au 31 décembre 2022, le patrimoine comprenait :

- 1 immeuble destiné à l'hébergement d'enfants ;
- 9 immeubles occupés par des services sociaux ;
- 13 maisons ;
- 10 immeubles ou rez-de-chaussée commerciaux ;
- 95 appartements ;
- 2 studios ;
- 9 bureaux et assimilés ;
- 1 complexe réservé aux personnes âgées : le Clos des Cerisiers (8 bungalows et 17 appartements) ;
- 2 fermes ;
- 1688Ha 72a 61Ca de parcelles ;
- 156Ha 70a 17ca hectares en gestion forestière.

6. Les ventes en 2022

Au cours de l'année 2022, 4 terrains ont été vendus.

- **SERVICE DES TRAVAUX**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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

1.2. Chef de service

M. Stéphane CULOT

1.3. 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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 brigadier (1 ETP)
- 1 secrétaire aidée de 1 agente sous contrat Article 60§7 (2 ETP)
- 2 électriciens (2 ETP)
- 2 plombiers (2 ETP)
- 1 menuisier (1 ETP)
- 1 polyvalent (1 ETP)
- 1 peintre (1 ETP)
- 1 carreleur (1 ETP)

2. Activités développées en 2022

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

- Gestion des urgences au quotidien (travaux d'électricité, de plomberie/sanitaire, de chauffage, de menuiserie et serrurerie) et présence des travailleurs du service en cas d'urgence (inondation, pannes...) ;
- Levée de remarques pompiers, de BTV et du SIPPT 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 ;
- Enduisage ;
- Fabrication en atelier de meubles, comptoirs et d'accessoires (pose-pieds, parevent en plexiglass...) ;
- Réparation 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.

Divers chantiers ont été réalisés en 2022 :

- Placement du WIFI dans plusieurs salles de réunion ;
- Aménagement d'un guichet d'accueil avec création d'un réseau data, extensions électriques et remise en peinture à l'Antenne de Bressoux ;
- Aménagement/agrandissement d'un bureau avec 2 portes, au rez-de-chaussée : évacuation de l'ancienne cloison, création d'un réseau data, extensions électriques, remise en peinture à l'Antenne de Bressoux ;
- Fabrication et placement d'une cuisine équipée avec carrelage, extensions électriques (prises, interrupteurs, placement d'une hotte), rénovation des sanitaires (robinetterie, évier…) et remise en peinture au sein du service Médiation de dettes ;
- Réparation d'une grosse fuite en chappe nécessitant de nouvelles tuyauteries au sein du service Médiation de dettes ;
- Aménagement du service Cap Insertion, au rez-de-chaussée rue Darchis n° 33 à 4000 Liège : placement de faux-plafonds, de cloisons en vue de créer 4 boxes avec portes, fabrication et transformation du comptoir d'accueil, création d'un réseau data, extensions électriques, rénovation des sanitaires (W.C.) et peinture ;
- Rue Darchis n° 33 à 4000 Liège : Aménagement d'une petite cuisine (meuble sous évier et sanitaires), au 1er étage ;
- Rue Darchis n° 33 à 4000 Liège : Placement d'un treillis de protection et d'une main courante dans la cage d'escalier ;
- Rue Darchis n° 33 à 4000 Liège : Dans le local « compteurs à gaz », en sous-sol : fabrication d'une cloison RF avec une porte RF à la demande du gestionnaire de réseaux de distribution Resa ;
- Aménagement/transformation d'un bureau, au 1er étage, destiné à recevoir 4 agents : évacuation de l'ancienne cloison, création d'un réseau data, extensions électriques, remise en peinture au sein de l'Antenne du Nord ;
- Placement d'un faux-plafond avec création d'un réseau data et extensions électriques au sein du Relais Logement ;
- Rénovation du bâtiment sis rue du Laveu, 18 en vue de l'aménagement du service Médiation de Dettes : réalisation d'une cloison avec porte et guichet d'accueil, création d'un réseau data, extensions électriques, et peinture.

C. DÉPARTEMENT INFORMATIQUE

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

- Fournir et maintenir un outil et une structure informatique adaptée aux besoins en continuelle augmentation de l'Administration ;
- Participer à la simplification administrative et la rationalisation du budget de l'Institution ;
- Répondre aux problématiques spécifiques à chaque service ;
- Participer à la réalisation des objectifs du Plan Stratégique Transversal du CPAS de Liège ;
- Faire évoluer le parc informatique, de manière réactive ou proactive, face aux constantes évolutions matérielles, logicielles et règlementaires 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 connaitre tout système informatique pour correspondre au mieux aux réalités du terrain.

1.2. Responsable de Département

M. Juan HERNANDEZ

1.3. Coordonnées du Département

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIEGE
Tél. : 04/220 59 07
Courriel : juan.hernandez@cpasdeliege.be

Le Département comprend les trois Services : Technique et Support, Analyse et développement et Administratif et logistique.

1. 4. Composition de l'équipe

- 6 gradués spécifiques (6 ETP)
- 5 employés d'administration (4,6 ETP)
- 2 agents sous contrat Article 60§7 (2 ETP)

2. Activités développées en 2022

- Poursuite de l'intégration de la solution VDI ;
- Poursuite de l'intégration de la solution d'hyperconvergence ;
- Poursuite des opérations nécessaires à la mise en télétravail d'un maximum d'agents ;
- Poursuite de la généralisation de la suite bureautique Microsoft Office ;
- Mise en place du nouveau marché pour la téléphonie IP ;
- Prospection pour la souscription à une Cyber-assurance ;
- Poursuite des modifications nécessaires de l'infrastructure pour la bonne intégration du logiciel social Sociabili ;
- Poursuite de l'augmentation des capacités opérationnelles du réseau, afin de suivre l'accroissement de la demande en ressources ;
- Intégration d'une solution informatisée de supervision technique du parc ;
- Développement du réseau WiFi ;
- Intégration de l'Antenne Jeunes au MAN ;
- Finalisation de l'intégration des pointeuses pour la Gestion du Temps de Travail ;
- Poursuite des synergies avec les services informatiques de la Ville et de la Police ;
- Actualisation de l'inventaire des besoins informatiques ;
- Augmenter l'efficience du Département Informatique par la participation à des formations spécialisées ;
- Poursuite de la migration des systèmes des ordinateurs vers Windows 10 ;
- Sortie du système AS400 ;
- Préparation au déménagement vers l'espace mutualisé de la Cité Administrative, dans le respect des réglementations actuelles de la Banque Carrefour ;
- Préparation au remplacement des logiciels Acropole compta et Gesfact pour la compatibilité avec Sociabili ;
- Assurer les déménagements du matériel informatique des différents services ;
- Amélioration continue de la réception et du suivi des incidents ;
- Poursuite de la réorganisation des services du Département Informatique ;
- Poursuite de la migration des différentes applications utilisant encore les DB Access vers MySQL ;

- Migration des DB utilisées dans les différentes applications vers celles de Sociabili ;
- Développements et mise au point des différents programmes et applications en interne.

3. Statistiques 2022 propres au service

Etat du parc en 2022

- 30 sites, dont 2 datacenters mutualisés avec la Police et la Ville de Liège, interconnectés par environ 70 Km de fibre optique, mettant en œuvre 83 switches ;
- 830 ordinateurs de bureau, 498 ordinateurs portables, 843 téléphones/fax IP, 200 licences Connect-Me, 1 N° Vert (0800 43 008), 35 Fax2mail, 225 imprimantes, 7 serveurs physiques –73 serveurs virtuels, 25 NAS, 1 AS400 ISERIES 520, 1 serveur de téléphonie IP, 1.124 utilisateurs repris dans l'AD, 890 boites mails actives.

Demandes au Département Informatiques

- Nombre de DSI introduites en 2022 : 1.082
- Nombre de DSI clôturées en 2022 : 921
- Nombre d'interventions et dépannages demandées en 2022 : 3.462
- Nombre d'interventions et dépannages clôturées en 2022 : 3.432
- Nombre de tickets de suivi documentés en 2022 : 24.240

Différentes tâches importantes prévues et réalisées par le Département en 2022

Réseau

- Poursuite de la mise en télétravail d'un maximum d'agents ;
- 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) au réseau fibre optique et réseau étendu ;
- Augmentation des capacités opérationnelles de notre réseau ;
- Préparation à l'interconnexion des réseaux CPAS et Ville dans le cadre du futur déménagement des Services de Support vers la nouvelle Cité administrative;

Gestion du parc matériel

- Acquisition et intégration des nouveaux serveurs vers les différents datacenters ;
- 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 niveau des ordinateurs portables de plus de cinq ans et remplacement des ordinateurs de bureau de plus de sept ans ;
- Acquisition et mise à disposition des ordinateurs pour la mise en télétravail d'un maximum d'agents ;
- Poursuite de l'intégration de la solution VDI à l'infrastructure du CPAS ;

Logiciels

- Intégration du logiciel de gestion des dossiers sociaux, Sociabili, dans l'infrastructure ;
- Acquisition et intégration des différents logiciels et licensing nécessaires à cette intégration ;
- Participation aux formations IT de Sociabili ;
- Projet de développement en vue de l'automatisation du service ELIS ;
- Migration d'applications utilisant MS Access vers MySQL ;
- Mise à disposition ponctuelle de différents rapports/statistiques ;
- Préparation de la migration vers Microsoft Office 365 ;
- Poursuite de la migration des systèmes des ordinateurs vers Windows 10 ;
- Maintenance sur site et à distance des différents logiciels métiers ;
- Maintenance et poursuite du développement de logiciels spécifiques aux différents services (D.S.I, Avis d'absences, statistiques pour différents services, GPI, ...) ;
- Intégration des logiciels Acropole et Gesfact dans Sociabili ;
- Mise à niveau du logiciel ULIS en collaboration avec le SEGI ;
- Suivi des licences inhérentes à l'utilisation des différents logiciels installés.

Sécurité

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

Administration et Logistique

- Création, déménagement, aménagement :
  - Cellule Ukraine ;
  - Médiation de dettes ;
- Préparation du déménagement vers la nou-nouvelle Cité administrative.
- Organisation de séances d'informations et réalisation de tutoriels sur les outils informatiques mis à disposition ;
- Poursuite de la réalisation du « Nouvel Horizon Informatique » ;
- Tenue de l'inventaire du matériel informatique ;
- Gestion des garanties pour les éléments du parc informatique ;
- Gestion et fourniture de consommables informatiques et petits matériels ;
- Relations avec les différents fournisseurs ;
- Actualisation de l'inventaire des besoins informatiques ;
- Mise en place de la logistique nécessaire à la gestion des planifications et livraisons de matériels ;
- Constitution et gestion des dossiers :
  - D'acquisition de matériel pour le renforcement des services internes et externes (ordinateurs portables et de bureau, téléphones IP, imprimantes, switchs, micro-casques, webcams, lecteurs cartes identité...) ;
  - D'acquisition de logiciels et de licences ;
  - D'acquisition de services dont la souscription à une assurance Cybersécurité et la commande d'un Audit de Cybersécurité
  - D'extension du réseau (connexion de sites externes chez Win et au réseau fibres optiques mutualisé) ;
  - Des garanties et contrats de maintenance ;
  - Des conventions pour les marchés conjoints et les centrales d'achats.

D. DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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

1.2. Responsable de département

Mme. Delphine D'HULSTÈRE

1.3. Localisation et coordonnées du service

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

Le Département est divisé en quatre services, présentés ci-dessous.

- **SERVICE « STATUTS »**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

Le Service est notamment chargé :

- De rédiger les délibérations à présenter au Conseil de l'Action sociale et au Bureau permanent;
- De rédiger et faire signer les contrats de travail ainsi que les formalités d'embauche ;
- De préparer les dossiers d'interruptions de carrière, congés de convenance personnelle, congés sans solde, suspensions de contrat, congés européens, écartements prophylactiques, maladies professionnelles, nominations, pensions, mi-temps médicaux, frais de déplacements, activités complémentaires, allocations de diplôme, contrôles médicaux ainsi que contrôle médicaux spontanés
- D'encoder les abonnements TEC et de vérifier les factures ;
- De suivre administrativement les évaluations des agents ;
- De gérer les dossiers AVIQ ;
- D'effectuer les vérifications des conditions APE, d'encoder chaque contrat APE (entrée, sortie, modification de contrat) sur la plateforme du Forem et d'envoyer le rapport d'exécution annuel ;
- D'encoder les dossiers pensions dans le module CAPELO et dans l'extranet d'ETHIAS, de modifier les données de carrière dans la DMFA ;
- De numériser les formulaires de demande (interruption de carrière, suspension de contrat, …), numériser les dossiers « Personnel ».

1.2. Chef de service

Mme. Valérie DEHEZ

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de service administratif (1 ETP)
- 5 employés d'administration (3 ETP + 4 ½ temps)
- 1 employé d'administration sous contrat Article 60§7 (1 ETP)

2. Activités développées en 2022

Préparation de la numérisation des dossiers « Personnel » (tableau tri, nettoyage des dossiers « Personnel », archivage des dossiers).

Numérisation des formulaires de demandes (interruption de carrière, écartements prophylactiques, suspensions d'exécution de contrat, …)

3. Les statistiques 2022 propres au service

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

INTITULÉS	2022
En remplacement d'agents (maladie, inter carr, ½ tps méd, susp cont …)	104
ONSS, Maribel, SINE, APE, PLAN MARCHALL, Subsides, …)	131
Remplacement /allaitement /maternité /écartement / congé parental	9
Modification de contrat/Echelle barémique	26
Prolongation d'occupation	13
Octroi CDI	34
Affectation	9
Mutation	47
Détachement	2
Mise à disposition	2
Fin de mise à disposition	1
Nomination	15
Refus de nomination	6
Désignation tuteur formateur	3
Retrait des fonctions de tuteur formateur	1

• Fin de contrats

INTITULÉS	2022
Licenciement	2
Fin de contrat pour force majeure	6
Pension contractuel	5
Pension nommé	6
Démission / commun accord	43
Décès	2

• Interruption de carrière

NTITULÉS	2022
1ère demande / prolongation (ordinaire)	18
Congé parental	25
Régime + 55 ans	2
Aidant proche	1
Assistance médicale	11
Rentrée anticipée	6

• Autorisation d'exercer une activité complémentaire

INTITULÉS	2022
Nombre de demande	10

• Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures

INTITULÉS	2022
Octroi CDI	3
Retrait	7
Octroi/prolongation	38

• Règlement d'un cas de maladie professionnelle

INTITULÉS	2022
Octroi/prolongation	2
Refus provisoire/définitif	/

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

INTITULÉS	2022
Pour divers motifs	4
Rentrée anticipée	3

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

INTITULÉS	2022
Pour divers motifs/ longue durée	49
Refus / renonce	2
Congé européen	24
Rentrée anticipée	/

• Octroi / prolongation travail à ½ temps médical

INTITULÉS	2022
Nombre de dossiers de demande de prolongation	71
Agents bénéficiaires	33

• Travail d'intérêt général

INTITULÉS	2022
Travail d'intérêt général	10

• Allocation diplôme/indemnité de cabinet

INTITULÉS	2022
Allocation de diplôme	6
Indemnité d'attaché de cabinet	1

• Ecartements prophylactiques

INTITULÉS	2022
Allaitement	17
Ecartement prophylactique	20
Refus d'écartement	1

- **SERVICE DES TRAITEMENTS**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

Le service est notamment chargé :

- De fixer le traitement des agents ;
- D'analyser la situation barémique de chaque agent et effectuer le calcul des rémunérations ;
- De gérer les dossiers des agents engagés sous contrat Article 60§7 (contrats et paies) ;
- D'encoder les maladies, congés, … ;
- De calculer les pécules de vacances ;
- D'établir les fiches pour les dossiers subsidiés des autres départements (près de 1500 fiches en 2022) ;
- D'effectuer le secrétariat social pour le compte du Relais Social du Pays de Liège, de l'Abri de nuit et de l'association Chapitre XII « Maintien à, domicile du Pays de Liège » ;
- D'envoyer les déclarations de créance ainsi que les pièces justificatives et les tableaux récapitulatifs annuels relatifs aux cinq postes « Convention de Premier Emploi » au Service Public de Wallonie ; de rédiger les déclarations et effectuer le suivi des dossiers d'accidents de travail auprès de l'assureur.

1.2. Chef de service

Mme. Carole BEYRUS

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 69 40
Courriel : carole.beyrus@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau administratif (1 ETP)
- Des employés d'administration (9,6 ETP)

2. Activités développées en 2022

Le service a maintenu les différentes paies en temps et en heures.

Le service produit de plus en plus de tableaux « coûts salariaux » afin de justifier les différents subsides européens, fédéraux ou régionaux.

- **SERVICE RECRUTEMENT, FORMATION, MOBILITÉ**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

Le service est notamment chargé :

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

1.2. Chef de service

Mme. Sylvie LOVERIX

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 attachée spécifique (1 ETP)
- 1 graduée spécifique (1 ETP)
- 5 employés d'administration (4,5 ETP)

2. Activités développées en 2022

Comme prévu dans le Programme Stratégique Transversal 2019-2024, un premier examen de recrutement statuaire (attaché spécifique) a été organisé afin de permettre à chaque agent dans chaque grade de disposer des mêmes chances de pouvoir être nommé.

D'autres examens devraient suivre en 2023 (ouvrier qualifié, employé d'administration, gradué spécifique et attaché spécifique).

3. Statistiques 2022 propres au service

• Formation/Mobilité

INTITULÉS	2022
Nombre de formations	616
Nombre d'agents formés	652
Nombre de procédures de recrutement assistants sociaux	16

- **SERVICE SIRH**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

Le service est chargé :

- De surveiller l'état des effectifs, notamment en repérant les agents malades de plus d'un mois (et donc remplaçables), les agents en interruption de carrière, en congé prophylactique, les départs à la pension, les démissions… afin de proposer au Service Recrutement de pallier les absences en renforçant les engagements pour l'un ou l'autre service ;
- D'informer mensuellement le Département des Ressources humaines de la Ville de la situation administrative des agents Ville détachés au CPAS de Liège ;
- D'étudier la manière dont le logiciel ULIS peut être utilisé au mieux dans la gestion et l'analyse des effectifs, établir des statistiques, des tableaux de bord, concevoir des outils de contrôle de la qualité des données, préparer le logiciel à l'arrivée du pointage électronique...

1.2. Chef de service

Mme. Julie CROONEN

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 attaché spécifique (1 ETP)
- 3 employés d'administration (1,80 ETP)

2. Activités développées en 2022

Le service a analysé de manière mensuelle l'évolution de la situation du taux d'absentéisme au sein de l'Administration, ainsi que l'évolution bénéfique du télétravail sur ce taux. Des tableaux de bord reprenant le suivi des différentes catégories de prestations ont étés conçus à cet effet (présence physique et télétravail, présence physique uniquement, télétravail à 100 %, …) Depuis septembre 2021, ce travail est établi à un rythme trimestriel.

Le suivi et l'évolution du nombre de dossiers par assistant social et par antenne sociale nécessite un suivi mensuel.

Enfin, le service a écolé les collègues de la Gestion du Temps de travail, afin de leur permettre de prendre en main le logiciel ULIS et le développé (d'un point de vue horaire et pointage).

3. Statistiques 2022 propres au service

Relevé des effectifs au 31/12/2022 :

Nombre de personnes sous contrat CPAS : 1082 dont 441 agents sous contrat article 60§7.

- Nombre d'agents statutaires : 89
- Nombre d'équivalent temps plein : 1075,59 ETP dont 85,37 ETP pour le personnel statutaire.
- Nombre d'agents Ville détachés au CPAS de Liège au 31/12/2022 : 32 agents.

5. Administration sociale

ADMINISTRATION SOCIALE

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

L'Administration sociale, sous la Direction du Département des Affaires centrales, stratégiques et de prospective, regroupe les directions des 2 départements : le Département de l'Action sociale et de l'Emploi et le Département des Urgences sociales ainsi que différents services. L'Administration sociale est l'organe de gestion et de coordination de l'ensemble des services sociaux du CPAS. Elle a pour mission de vérifier l'application et la réalisation des missions légales par les services composant les différents Départements sociaux. Elle permet d'assurer une bonne collaboration entre les Directions et les autres départements du CPAS, ainsi qu'avec les services partenaires.

Différents services permettent d'assurer ces missions :

- Le Secrétariat de Direction ;
- La Cellule Subsides ;
- Le Service Encodage (paiement et récupération des différents subsides) ;
- Les Services Contentieux et Fraudes ;
- Le Service Débiteurs Alimentaires ;
- L'Appui juridique ;
- La cellule COVID ;
- La cellule inondations ;
- La cellule Ukraine ;
- Le Helpdesk Sociabili ;
- La coordination des antennes ;
- L'Aide médicale et hospitalière.

De manière synthétique, les missions sont les suivantes :

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

1. 2. Chefs de service

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

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 59 03
Courriel : laurence.chevigne@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 Première Directrice spécifique (1 ETP)
- 1 Directrice spécifique (1 ETP)
- 1 Directeur spécifique (1 ETP)
- 1 chef de bureau spécifique (1 ETP)
- 5 employés d'administration (5.5 ETP)
- 3 Gradués spécifiques (2.6 ETP)

Pour la Cellule Subsides

- 1 chef de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 5 employés d'administration (5 ETP)
- 1 gradué spécifique en chef (1 ETP)
- 2 gradués spécifiques (2 ETP)

Pour le Helpdesk « Sociabili »

- 2 gradués spécifiques (2 ETP)
- 2 employés d'administration (2ETP)

2. Activités développées en 2022

2.1. Sociabili/Helpdesk

Sur l'année 2022, les actions de l'helpdesk sociabili ont été les suivantes :

- Formation des nouveaux agents : 27 jours de formation pour 80 agents ;
- Formation des agents sur des thèmes précis : 13 demi-jours de formation pour 211 agents ;
- Gestion des mails : **13.379** mails ;
- Gestion des communications téléphoniques : **5.499** appels ;

- Correction des données PIIS étudiant de toutes les antennes suite à la reprise des données de l'ancien logiciel ;
- Gestion des accès à la base de données ;
- Gestion de la salle de formation ;
- Gestion des documents et notifications de la base de données ;
- Récupération, tri et envoi des mutations à toutes les antennes sociales ;
- Restauration des fichiers corrompus ;
- Mise à jour des syllabi et des procédures ;
- Validation des séances et envoi du rapport de séance pour le Comité spécial du service social ;
- Participation aux réunions avec les CPAS partenaires ;
- Organisation de réunions d'information avec les services utilisant le logiciel ;
- Apprentissage de la construction de la base de données pour pouvoir réaliser des statistiques, résoudre des problèmes, …

2.2. Tutorat

L'équipe de tutorat a été mise en place en 2021 en vue d'accueillir et de guider au mieux les jeunes collègues assistant/es sociaux/ales lors de leur engagement au CPAS afin de favoriser leur insertion professionnelle et leur intégration dans les équipes.

En 2022, cette équipe a été renforcée et compte 6 assistants sociaux dont la mission de tutorat s'exerce au bénéfice des assistants sociaux de première ligne nouvellement engagé(e)s au CPAS. Leur mission consiste à accueillir et guider les nouveaux collègues d'antenne en vue de les assister dans l'appréhension des lois et procédures qui régissent leur travail ainsi que leurs applications. Au-delà de la volonté d'assurer un accueil digne, empathique, personnalisé et le plus complet possible aux nouveaux collègues de première ligne, il s'agit également de les former et de les accompagner au mieux dans la découverte de leur travail au quotidien. Enfin, les tuteurs organisent également des séances collectives (intra et inter antennes) afin d'aborder certaines thématiques. Ces séances collectives complètent l'encadrement individuel qui était déjà dispensé.

2.3. 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 subsidiant lors d'inspections, d'examiner et de soumettre les rapports d'activités. Elle gère le rapport unique, son encodage ainsi que son contrôle.

2.4. Appui juridique

Une juriste a pour mission d'apporter un appui juridique aux différents départements de l'Administration sociale ainsi qu'aux antennes sociales, principalement en droit social, en droit civil et en droit judiciaire. Elle est également responsable des services Contentieux, Fraudes et Débiteurs alimentaires décrits infra.

A. DÉPARTEMENT DES AFFAIRES CENTRALES, STRATÉGIQUES ET DE PROSPECTIVE

- **CELLULE ENCODAGE**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

Le service assure :

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

1.2. Chefs de service

Mme. Rihana HUSSAIN
et Mme. Corinne HONNAY

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 69 54
Courriel : rihana.hussain@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau administratif (1 ETP)
- 1 chef de service administratif (1 ETP)
- 33 employés d'administration (33 ETP)
- 2 assistants sociaux (1,8 ETP)

2. Activités développées en 2022

Au-delà des missions quotidiennes :

- Réorganisation des tâches du service liée à la mise en production du nouveau logiciel Sociabili ;
- Mise en place de nouvelles procédures pour une meilleure adaptation à ce nouvel outil.

3. Statistiques 2022 propres au service

3.1. Revenu intégration et équivalent

3.1.1. Revenu d'intégration

Moyenne mensuelle de ménages
- Taux cohabitant : **2.882**
- Taux isolé : **5.103**
- Taux ménage : **2.911**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés : **10.896**

Montant total récupéré au SPP-IS :
103.356.537,39 €

Montant total récupéré à la Région :
7.666.306,10 €

Montant global récupéré (État + Région) :
111.022.843,49 €
Montant global remboursé :
1.871.775,72 €

3.1.2. Equivalent du revenu d'intégration

Moyenne mensuelle de ménages
- Taux cohabitant : **541**
- Taux isolé : **346**
- Taux ménage : **299**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés :
1.186

Montant total récupéré au SPP-IS :
11.301.625,62 €

Montant total récupéré à la Région :
569.650,82 €

Montant global récupéré (Etat + Région) :
11.871.276,44 €

Montant global remboursé :
82.161,63 €

3.1.3. Total des RI et ERI en 2022

Moyenne mensuelle de ménages
- Taux cohabitant : **3.423**
- Taux isolé : **5.449**
- Taux ménage : **3.210**

Moyenne mensuelle total de ménages aidés :
12.082
Montant total récupéré au SPP-IS :
114.658.163 €
Montant total récupéré à la Région :
8.235.956,92 €
Montant global récupéré (Etat + Région) :
122.894.120 €
Montant global remboursé :
1.953.937,35 €

3.2. Projet individualisé d'intégration sociale

Pour chaque contrat PIIS, le service encode sa date d'entrée en vigueur, ce qui génère une subvention particulière permettant de couvrir les frais d'accompagnement et d'activation de ses bénéficiaires :

Subventions PIIS étudiants : **1.838.538,74 €**
Subventions PIIS générales : **1.407.552,08 €**

Soit un montant total pour 2022 de :
3.246.090,82 €

3.3. Dossiers de la Cellule Energie et « Fonds mazout »

Le service a traité **4.098** décisions au total pour la Cellule Energie et le « Fonds mazout »

3.4. Paiement aux bénéficiaires

Nombre d'aides urgentes traitées : **6.948**
Nombre de droits constatés créés : **14.651**
Mises en cause effectuées : **2.142**
Décomptes établis suite aux mises en cause :
729

3.5. Dossiers COVID / inondations

- Primes COVID 25 euros d'octobre 2021 à mars 2022 :
  - Nombre de primes forfaitaires octroyées : **37.238**
  - Montant des primes forfaitaires octroyées : **1.020 450 €**
  - Montant octroyé hors primes forfaitaires : **1.897.729 €**

Pour la cellule inondations, le service encodage a traité **635** décisions dont **309** décisions d'octroi, a effectué **107** mises en causes et le nombre de décomptes établis suite aux mises en cause est de **30**. Le montant total de l'intervention est de **473.420 €.**

- **AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE - Secteur « Hospitalisation »**

1. Présentation générale

1.1 Missions du service

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

1.2. Chef de service

Mme. Rihana HUSSAIN, qui assure également les mêmes fonctions pour l'aide médicale « section aide médicale » et la cellule « encodage ».

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél.: 04/220.69.54 (VOIP 3040)
Courriel : rihana.hussain@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau (1 ETP)
- 4 employés d'administration (3,8 ETP)
- 2 assistantes sociales (1,8 ETP)

2. Activités développées en 2022

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

- Prise en main et gestion du nouveau 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 ;
- Rencontre avec les hôpitaux liégeois afin de poursuivre la rédaction d'une nouvelle convention collective ;
- Adaptation de certaines procédures en vue d'améliorer les pratiques suite aux remarques faites lors des inspections du SPP-IS.

3. Statistiques 2022 propres au service

3.1. Le domicile de secours est Liège

Personnes hospitalisées et inscrites au registre population : **1.335** factures ont été payées du 01/01/2022 au 31/12/2022 pour un montant total de : **164.727 €**.

3.2. Le domicile de secours est l'Etat

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

317 factures ont été payées du 01/01/2022 au 31/12/2022 pour un montant de **240.952,54 €**

3.3. 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 : **723** factures pour un montant de **67.131,26 €**
- Etat : **36** factures pour un montant de **4.093,84 €**
- TOTAL : **759** factures pour un montant total de **71.225,10 €**

- **AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE - Secteur « Aide médicale »**

1. Présentation générale

1.1 Missions du service

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

1.2. Chef de service

Mme. Rihana HUSSAIN, qui assure également les mêmes fonctions pour l'aide médicale « section hospitalisation » et la cellule « encodage »

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 69 54
Courriel : rihana.hussain@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau (1 ETP)
- 7 employés d'administration (7 ETP)

2. Activités développées en 2022

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

- Prise en main et gestion du nouveau 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.

3. Statistiques 2022 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 (**7.857 factures)** en ce qui concerne les frais médicaux (y compris ambulatoires), les hospitalisations de jour, les frais paramédicaux, les frais pharmaceutiques et les prothèses pour les bénéficiaires non encore affiliés à une mutuelle.

Montant total : **680.744,16 €**.

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 (**1.831 factures**) en ce qui concerne les frais médicaux, les hospitalisations de jour, les frais paramédicaux, les frais pharmaceutiques et les prothèses qui ne sont pas prises en charge par l'Etat fédéral.

Montant total : **134.991,00 €**.

- **DÉBITEURS ALIMENTAIRES**

1. Présentation générale

1.1. Missions du Service

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 vérifie via le barème légal si le débiteur est taxable. Dans l'affirmative, les agents entreprennent des démarches afin d'analyser la situation financière et psycho-sociale de la famille de la personne aidée. Le service encourage en premier lieu les accords à l'amiable et, dans les cas où cela s'avère impossible, calcule la taxation barémique en vigueur et applique les moyens de récupération.

1.2. Chef de service

Mme. Violette GRATIEN

1.3 Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél : 04/220 69 94
Courriel : violette.gratien@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

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

2. Activités développées en 2022

En 2022, les antennes ont envoyé **1990 dossiers**.

Le service Débiteurs Alimentaires a traité **1640 dossiers** ; la différence est liée au fait que les dossiers sont triés avant de les traiter. Certains dossiers font en effet l'objet d'une révision sans provenir des antennes.

Tous les dossiers Débiteurs Alimentaires sont passés en version informatique.

3. Statistiques 2022 propres au Service

N°	Libellé	Nombre de dossiers	%
1	Non taxable	1.360	82,92
2	Taxable	132	8,04
3	Équité	36	2,19
4	Report	24	1,46
5	Autres (refus, retrait...)	88	5,36
TOTAL		**1.640**	**99,97**

Dossiers taxables toujours en cours depuis 2013

Années	Nombre de dossiers
2013	1
2014	5
2015	14
2016	10
2017	9
2018	19
2019	18
2020	53
2021	52
2022	132

Total des dossiers taxables actifs : 313

- **CELLULE FRAUDE**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

La Cellule Fraude est chargée d'assurer le suivi des courriers émanant de l'Auditorat du travail de Liège, soulignant l'existence de fraudes éventuelles à l'Aide sociale préjudiciable au 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 :

- Le suivi des dossiers dits « indépendants ». Elle a pour mission de vérifier les déclarations des bénéficiaires, au sujet de revenus, etc. concernant une activité d'indépendant(.e) qui pourraient éventuellement avoir un impact sur l'aide qui leur est accordée ;
- Le suivi des dossiers qui demandent divers renseignements sur les bénéficiaires (le taux, la période, etc.).

La Cellule répertorie les fraudes à l'Aide sociale et établit précisément le montant du préjudice financier causé au Centre.

1.2. Chef de service

Mme. Violette GRATIEN

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 59 09
Courriel : isabelle.caulier@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 Responsable (1 ETP)
- 1 employée d'administration (0,5 ETP)

2. Statistiques 2022 propres au service

Types de fraudes	Nombre de dossiers	%	€
C (Cumul)	8	7	61.815,89 €
Fraude à la cohabitation (FC	20	19	245.684,46 €
Fraude à l'identité (FI)	0	0	0 €
Fraude à la résidence (FR)	15	14	105.114,30 €
Incarcération (I)	1	1	0 €
Indu (IND)	4	4	46.145,27 €
Séjour à l'étranger (SE)	11	10	61.770,82 €
Travail (T)	47	45	110.061,76 €
Total	**106**	**100**	**630.592,50 €**
Indépendants (Renseignements divers)	26		
TOTAL DES DOSSIERS	**132**		

En 2022, la Cellule a répertorié un total de **132 dossiers** « fraudes » émanant de l'Auditorat du travail et a assuré leur suivi.

Sur les **132 dossiers** « Auditorat », 118 ont été clôturés, au cours de l'année.

Concernant les 26 dossiers « Renseignements divers » suivis par la Cellule Fraude, il n'y a pas d'éléments suffisants permettant de déterminer une éventuelle fraude à l'encontre du Centre et le montant d'une éventuelle fraude n'a pu être chiffré, par la même occasion.

Compte tenu du nombre de dossiers « Fraudes » répertoriés, en diminution pour l'année 2022 (132 dossiers pour 2022 contre 184 dossiers pour 2021), le montant du préjudice est, quant à lui, sensiblement inférieur (630.592,50 € pour 2022 contre 1.473.233,37 € pour 2021).

Il faut remarquer que, sur les 132 dossiers « Auditorat » suivi par la Cellule Fraude, il reste 14 dossiers toujours ouverts.

Il est important de souligner que les dossiers transmis par l'Auditorat du travail ont permis de mettre à jour des fraudes à l'encontre de notre Centre pour un montant de 294.830,70 €, soit un peu plus d'un tiers de la somme totale des fraudes pour l'année 2022.

Pour cette même année 2022, il faut remarquer que les fraudes à la cohabitation, les fraudes à la résidence et 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.

- **CONTENTIEUX**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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

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

De manière générale, le service assure le relais entre, d'une part, les avocats et, d'autre part, la Direction du Département des affaires centrales, stratégiques et de prospective, les antennes sociales et certains services spécifiques.
Une attention particulière est accordée à l'exécution des jugements rendus à travers la rédaction de rapports socio-juridiques adressés aux antennes.

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

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

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

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

1.2. Chef de service

Mme. Violette GRATIEN

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 69 75 et 04/220 69 33
Courriel : violette.gratien@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 4 employés d'administration (3 ETP), dont 1 engagé sous contrat « Article 60§7 »
- 1 gradué spécifique (1ETP)
- 1 attachée spécifique juriste (1ETP)
- 1 attachée spécifique juriste (1/1 ETP qui partage son temps entre le Service Contentieux et le SADA)
- 1 responsable de service - attachée spécifique juriste (1 ETP)

2. Activités développées en 2022

Comme chaque année, le service a veillé à relayer à la Première Directrice de l'administration sociale ainsi qu'aux travailleurs de terrain les enseignements tirés de la jurisprudence.

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

Le télétravail perdurant et en vue du déménagement vers la Cité administrative, l'accent a été mis sur l'utilisation de procédures de gestion des dossiers informatiques en vue de supprimer les dossiers papiers.

En outre, la suite du développement du logiciel SOCIABILI implique de nouvelles adaptations des procédures de travail.

3. Statistiques 2022 propres au service

3.1. Statistiques générales

Libellé	Nombre
Recours introduits par les bénéficiaires	234
Jugements rendus	249
Arrêts rendus	24
Dossiers poursuites au civil	99
Actions reconventionnelles	5
Requêtes en pension alimentaire	2
Saisies-arrêt	63
Délégations de sommes	1

3.2. Statistiques par instance

En première instance

249 jugements ont été rendus par les différents Tribunaux, **248** ont été rendus par le Tribunal du Travail de Liège et **1** jugement rendu par le Tribunal de Première Instance.

Pour les 249 jugements rendus, **24** jugements ont donné lieu à un report du dossier sans décision sur le fond de l'affaire. Pour les **225** jugements restants, **107** jugements sont favorables au CPAS, **118** sont défavorables au Centre.

Concernant les **118** jugements défavorables, le CPAS a interjeté appel concernant 8 jugements. **7** procédures d'appel sont toujours en cours et **1** arrêt défavorable au centre a été rendu.

D'où les proportions suivantes :

	Nombre de dossiers	%
Favorables	107	48
Défavorables	118	52
TOTAL	**225**	**100**

En appel

La cours du Travail a rendu **24** arrêts concernant le CPAS de Liège en 2022.

Pour ceux-ci, **6** arrêts ont donné lieu à un report du dossier sans décision sur le fond de l'affaire. Pour les **18** arrêts restants, on peut compter 9 arrêts favorables et **9** défavorables.

Sur les **24** arrêts, **10** requêtes ont été introduites par CPAS et **14** par la partie adverse.

D'où les proportions suivantes :

	Nombre de dossiers	%
Favorables	9	50
Défavorables	9	50
TOTAL	**18**	**100**

- **CELLULE COVID / INONDATIONS**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

• CELLULE COVID

En août 2020, vu la spécificité de la problématique de la crise sanitaire, le CPAS a décidé de créer une cellule spécialisée. Elle traite des demandes liées au fonds Covid-19 sur base de la Circulaire concernant l'arrêté royal du 3 juillet 2020 modifiant l'arrêté royal du 13 mai 2020 portant création d'un subside Covid-19 à destination des publics cibles des Centres Publics d'Action Sociale. Ce subside Covid était utilisable pour toute demande d'aide introduite jusqu'au 31 mars 2022.

Dans ce cadre, la Cellule a analysé les demandes et les situations des demandeurs, a proposé l'octroi ou le refus de l'aide demandée sur base de certains critères spécifiés dans l'arrêté et en lien avec la crise sanitaire.

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

• CELLULE INONDATIONS

La Cellule Inondations a été mise sur pied en octobre 2021 pour l'octroi d'aides financières aux Liégeois et Liégeoises sinistrées lors des inondations catastrophiques de juillet 2021, sur la base d'un subside spécifique du SPP IS. Le subside était utilisable pour toute demande d'aide introduite jusqu'au 31 décembre 2022.

Deux agents administratifs engagés par la Croix-Rouge dans le cadre d'un projet mené en partenariat avec la Ville et le CPAS de Liège destiné à la prise en charge des factures de réception des installations gaz et/ou électricité au bénéfice des personnes sinistrées ont également intégré le bâtiment abritant la Cellule entre mars et décembre 2022.

Le service administratif de la Cellule a activement collaboré au travail administratif lié à la gestion des demandes de Protections Régionales Conjoncturelles (tarif social), demandes en forte hausse compte tenu de la survenue de la crise énergétique.

1.2. Chef de service

M. Grégory ROLLAND

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

Au 31/12/2022 :

- 1 superviseur (1 ETP)
- 4 agents administratifs (4 ETP)
- 12 assistants sociaux (12 ETP)
- 2 agents administratifs dédiés à un projet mené en partenariat avec la Croix-Rouge de Belgique (2 ETP)
- 1 éducateur (1 ETP)
- 5 assistants sociaux (5 ETP)

2. Statistiques 2022 propres au service

• Cellule Inondations

A la date du 31 décembre 2022, la Cellule Inondations avait octroyé des aides sociales pour un montant total de **763.473,37 €** (exercices 2021 et 2022) au bénéfice de 220 bénéficiaires. Pour le seul exercice 2022, le montant des aides s'est élevé à **472.521,90 €**.

• Cellule COVID

Depuis sa date de création, la Cellule Covid a octroyé des aides pour un montant total de **5.153.130,61 €**. Pour le seul exercice 2022, le montant des aides s'est élevé à **1.897.729,34 €** et concernait **2.733 bénéficiaires**.

Nombre de bénéficiaires	**2.733**
Aides relatives au logement	32
Aides relatives à la consommation énergétique	981
Aides au soutien numérique	88
Aide psychosociale	1
Aides en matière de santé	1.198
Aides pour des factures impayées	414
Aides pour d'autres besoins primaires	15
Aides dans la lutte pour la pauvreté infantile	4

- **CELLULE UKRAINE**

1. Présentation générale

1.1. Mission du service

Lorsque la guerre en Ukraine a été déclarée le 24 février 2022 et qu'un mouvement d'exil s'est mis en place, le CPAS a dû faire face à une nouvelle demande et permettre une prise en charge des personnes qui étaient dans les conditions d'éligibilité.

Le service a été mis en place le 28 mars 2022 et analyse les demandes d'ERI concernant les personnes ayant fui la guerre en Ukraine qui ont obtenus la protection temporaire et sont inscrit sur le territoire de la ville de Liège.

1.2. Chef de service

Mme. Fabienne ROUSSELLE

1.3 Coordonnées du service

Place Xavier Neujean, 19 B à 4000 Liège
Tel : 04/353 44 42
Courriel : cellule.ukraine@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable/superviseur (1 ETP)
- 4 assistants sociaux (4 ETP)
- 2 agents administratifs (2 ETP)

2. Activités développées

- Analyse et gestion des demandes d'ERI ;
- Orientation vers des cours de français et le CRIPEL ;
- Signalement des MENA auprès de l'appui 0-18 ;
- Orientation vers le centre d'hébergement de la province pour les personnes n'ayant pas d'hébergeant ou de logements propres.

Le service a été créé fin mars et a pris place rue Fabry ,19 à 4000 Liège pour ensuite déménager au sein des locaux du SADA le 01/07/22.

3. Statistiques 2022 propres au service

En date du 13/02/2023	
Nombre de demandes introduites	521
Nombre de refus	35
Nombre de retraits	99
Nombre de dossier actifs	387
Nombre de cohabitant	200
Nombre d'isolé	57
Nombre d'isolé avec enfants mineurs	130
Nombre d'enfants mineurs	240
Nombre de Garantie locative ou premier loyer	43
Nombre de prime à l'installation	98

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

ANTENNES SOCIALES

- **ANTENNE d'ANGLEUR**

1. Présentation générale

1.1. Chef de service

Mme. Cristel GATHOYE

1.2. Coordonnées du service

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

Depuis les inondations sur le quartier d'Angleur l'antenne a été délocalisée.

Le public se déplace vers cette « nouvelle » adresse quelque peu décentrée du quartier.

Des travaux sont en cours actuellement sur le bâtiment de la rue Renory afin que l'antenne puisse y retrouver ses locaux.

1.3. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 2 superviseuses (2 ETP)
- 13 assistants sociaux (12,4 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (subvention PIIS – 0,8 ETP)
- 4 agents administratifs (3 ETP)
- 1 agent d'accueil sous contrat Article 60§7 (1 ETP)

2. Statistiques 2022 propres au service

Au cours de cette année 2022, l'antenne :

- A examiné et instruit 664 nouvelles demandes dont 456 ont fait l'objet d'une admission et 208 d'un refus
- A clôturé 384 dossiers par un retrait

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1079 visites à domicile
- Effectué 1535 entretiens au bureau
- Géré 1185 dossiers par mois en moyenne

- **Antenne de BRESSOUX**

1. Présentation générale

1.1. Chef de service

Mme. Sabrina JEUKENS

1.2. Coordonnées du service

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

1.3. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 2 superviseuses (2 ETP)
- 17 assistants sociaux (16 ETP)
- 3 agents administratifs (3 ETP)
- 2 agents administratifs sous contrat Article 60§7
- 1 éducatrice (1 ETP)

2. Statistiques 2022 propres au service

Au cours de cette année 2022, l'antenne :

- A examiné et instruit 856 nouvelles demandes dont 524 ont fait l'objet d'une admission et 332 d'un refus
- A clôturé 406 dossiers par un retrait

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1121 visites à domicile
- Effectué 2233 entretiens au bureau
- Géré 1.691 dossiers par mois en moyenne

- **ANTENNE de GRIVEGNÉE**

1. Présentation générale

1.1. Chef de service

Mme. Hélène ANGÉ

1.2 Coordonnées du service

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

1.3 Composition de l'équipe

- 1 chef de service (1 ETP)
- 2 superviseurs (2 ETP)
- 14 assistants sociaux (12,9 ETP)
- 3 agents administratifs (2,5 ETP)
- 2 agents administratifs sous contrat Article 60§7
- 1 éducatrice (1 ETP)

2. Statistiques 2022 propres au service

Au cours de cette année 2022, l'antenne :

- A examiné 746 demandes dont 238 ont fait l'objet d'un refus.
- A clôturé 478 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1.337 visites à domicile
- Effectué 1.777 entretiens au bureau
- Géré en moyenne 1232 dossiers par mois

- **ANTENNE DU LAVEU**

1. Présentation générale

1.1. Chef de service

M. Nicolas GRÉGOIRE

1.2. Coordonnées du service

Rue Darchis, 33 - 4000 LIÈGE
Tél.: 04/229 72 10
Courriel : antenne.laveu@cpasdeliege.be

1.3. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 2 superviseuses (2 ETP)
- 16 assistants sociaux (14,60 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (1 ETP) ;
- 4 agents administratifs (4 ETP) dont 1 sous contrat Article 60§7

2. Statistiques 2022 propres au service

Au cours de cette année 2022, l'antenne :

- A examiné et instruit 939 nouvelles demandes, dont 636 ont fait l'objet d'une admission et 303 d'un refus
- Clôturé 531 dossiers par un retrait

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1.441 visites à domiciles qui ont repris complètement en mars 2022
- Effectué 2.256 entretiens au bureau
- Géré 1.509 dossiers par mois en moyenne

- **Antenne du NORD**

1. Présentation générale

1.1. Chef de service

Mme. Françoise LIZEIN

1.2. Coordonnées du service

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

1.3. Composition de l'équipe :

- 1 responsable (1 ETP)
- 3 superviseurs (1,8 ETP)
- 14 Assistants sociaux (13,60 ETP)
- 1 éducateur (1 ETP)
- 3 agents administratifs (2,3 ETP)
- 1 agent d'accueil sous contrat Article 60§7 (1 ETP)

2. Statistiques 2022 propres au service

Au cours de cette année 2022, l'antenne :

- A examiné et instruit 674 nouvelles demandes dont 427 ont fait l'objet d'une admission et 247 d'un refus.
- A clôturé 394 dossiers par un retrait

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1.096 visites à domicile.
- Effectué 1.887 entretiens au bureau.
- Géré 1.120,92 dossiers par mois en moyenne

- **ANTENNE D'OUTREMEUSE**

1. Présentation générale

1.1. Chef de service

Mme. Teresa MARCHICA

1.2. Coordonnées du service

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

1.3. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f (1 ETP)
- 2,8 superviseuses (2,8 ETP)
- 18,2 assistants sociaux (18,2 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée
  (1 ETP subvention PIIS)
- 4,5 agents administratifs (4,5 ETP)
- 3 agents d'accueil sous contrat Article 60§7.

2. Statistiques 2022 propres au service

Au cours de cette année 2022, l'antenne :

- A examiné et instruit 689 nouvelles demandes dont 383 ont fait l'objet d'une admission et 308 d'un refus.
- A clôturé 642 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1.828 visites à domicile ;
- Effectué 2.902 entretiens au bureau ;
- Géré 1.995 dossiers par mois en moyenne.

- **ANTENNE DE SAINTE-MARGUERITE**

1. Présentation générale

1.1. Chef de service

Mme. Vanessa LOSAVIO

1.2. Coordonnées du service

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

1.3. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 2 superviseuses (1 ETP)
- 12 assistants sociaux (11/5 ETP)
- 1 éducateur (1 ETP)
- 4 agents administratifs (4 ETP) dont 2 agents sous contrat Article 60§7

2. Statistiques 2022 propres au service

Au cours de cette année 2022, l'antenne :

- A examiné et instruit 581 nouvelles demandes dont 391 ont fait l'objet d'une admission et 190 d'un refus
- A clôturé 398 dossiers par un retrait

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 776 visites à domicile
- Effectué 1.735 entretiens au bureau
- Géré 1.160 dossiers par mois en moyenne

- **ANTENNE JEUNES**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

Pour l'équipe sociale et éducative :

- 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.

1.2. Chef de service

Mme. Helène DEGIVE

1.3. Coordonnées du service

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

1.4 Composition de l'équipe

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

2. Activités développées en 2022

2.1. Le service Familles-jeunes

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 tente 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. Parfois, le simple fait de provoquer un espace de rencontre et de dialogue entre le jeune et ses parents, peut faciliter leur communication, leur entente et leur dialogue.

Un rapport circonstancié est élaboré par le service suite aux divers entretiens. Si ce recul nécessaire sur la situation d'un jeune permet d'aider l'assistant social et le comité spécial 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 2022, le service familles-jeunes a travaillé sur 61 dossiers avec une moyenne de 4 à 5 entretiens par situation familiale. Même si le SFJ soumet ses conclusions, la décision d'octroi ou de refus de la demande d'autonomie du jeune reste une décision de l'antenne qui envoie la demande.

3. Statistiques 2022 propres au service

Au cours de cette année 2022 l'antenne :

- A examiné et instruit 1201 nouvelles demandes dont 905 ont fait l'objet d'une admission et 296 d'un refus.
- A clôturé 655 dossiers par un retrait

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1.322 visites à domicile
- Effectué 2.140 entretiens au bureau
- Géré 1.197 dossiers par mois en moyenne

- **SERVICE D'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE (SADA)**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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

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

En résumé, le SADA :

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

1.3. Chef de service

Mme. Ilda SPAHIC

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique (1 ETP)
- 1 juriste (agent « Ville » - 1 ETP)
- 2 superviseuses (2 ETP)
- 14 assistants sociaux : 11 agents CPAS (10,5 ETP) et 3 agents « Ville » (3 ETP)
- 1 éducateur spécialisé (1 ETP)
- 3 employés d'administration (3 ETP dont un agent « Ville »)
- 3 agents d'accueil sous contrats Article 60§7 (3 ETP).

2. Activités développées en 2022

Dans le cadre du plan de cohésion sociale (PCS), le SADA a mis l'accent sur l'accompagnement des jeunes (18-25 ans) primo-arrivant. Cet accompagnement passe notamment par la conclusion d'un contrat individualisé d'intégration sociale.

De plus, les partenariats avec le monde associatif liégeois, ayant la même thématique que le SADA, ont pu se redéployer.

3. Statistiques 2022 propres au service

Au cours de cette année 2022, l'antenne :

- A examiné et instruit 846 nouvelles demandes dont 571 ont fait l'objet d'une admission et 275 d'un refus
- A clôturé 254 dossiers par un retrait
- A transféré 117 dossiers en antenne de quartier durant l'année

Les assistants sociaux ont :

- Géré 1128 dossiers par mois en moyenne
- Effectué 150 révisions ou prolongations par mois en moyenne

- **ANTENNE SDF**

1. Présentation générale

1.1.Missions du service

La Cellule SDF a spécifiquement pour mission de répondre aux demandes d'aide financière et/ou médicale introduites par tout citoyen en situation de sans-abrisme sur le territoire liégeois ou pour lequel le CPAS de Liège est compétent.
Depuis 2013, la cellule SDF a également en charge la gestion des dossiers sociaux de deux maisons d'accueil présentes sur le territoire de Liège.

Concrètement, la cellule SDF :

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

1.2. Responsable de service

Mme. Florence PETERS de janvier à août 2022, responsable de la cellule SDF f.f
Mme. Laura PIRSON d'août à décembre 2022, responsable de la cellule SDF f.f

1.3. Coordonnées du service

Place St Jacques 13, 4000 Liège
Tel. : 04/220 69 05
Courriel : cellule.sdf@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

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

2. Activités développées en 2022

Durant l'année 2022, la cellule SDF a continué sa stratégie de diminution du nombre de paiements du revenu d'intégration sociale en espèce. A titre informatif, en 2020, la cellule SDF comptait environ 250 personnes qui percevaient leur aide en espèce. A la fin de l'année 2021, le nombre de personnes qui perçoivent l'aide en espèce fluctue entre 20 et 25 personnes. A la fin de l'année 2022, le nombre a pu baisser entre 15 et 20 personnes.

Ce changement est le résultat de la conjonction d'efforts du service et de la poursuite des réunions de concertationnotamment avec le Relais Social du Pays de Liège, le service Population de la Ville mais également la Police. Ces réunions de concertation ont abouti sur plusieurs actions telles que la diffusion élargie de l'information et la mise en place de permanences spécifiques du service Population de la Ville de Liège destinées au public de la cellule SDF.

La cellule SDF a poursuivi et même intensifié sa collaboration avec le Relais santé sous la forme de la présence d'un l'infirmier social lors des permanences de la cellule SDF. Les objectifs de cette action sont d'effectuer de la prévention médicale, d'améliorer l'accès aux soins de santé via une affiliation vers le secteur des soins de santé de proximité (maisons médicales…) mais également de pérenniser le suivi médical.

3. Statistiques 2022 propres au service

Nouvelles demandes

1.631 nouvelles demandes ont été introduites à la cellule SDF en 2022. Il n'y a eu ni augmentation, ni diminution significative par rapport à 2021.

Adresses de références

Nombre de personne inscrites en adresse de référence									
2018		2019		2020		2021		2022	
Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.
700	700	768	768	700	700	768	768	671	649

Les chiffres mettent en évidence une diminution significative du nombre de personnes bénéficiant d'une adresse de référence. Ce phénomène s'explique par l'augmentation du suivi des personnes par les assistants sociaux, mais également par des vérifications plus régulières des conditions pour bénéficier d'une adresse de référence.

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

Au 31 décembre 2022, 658 personnes bénéficiaient d'une aide via la cellule SDF (revenu d'intégration sociale – équivalent du revenu d'intégration sociale – adresse de référence).

Il y a eu une diminution significative du nombre de personne bénéficiant d'une aide par la cellule SDF qui s'explique par l'augmentation du suivi des personnes par les assistants sociaux et éducateurs, mais également par une intensification des examens des conditions pour bénéficier de ces aides.

- **ÉQUIPE MOBILE D'ASSISTANTS SOCIAUX**

1. Présentation du service

1.1. Missions du service

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

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

Une collaboration entre l'équipe mobile et l'équipe des Tuteurs s'est mise naturellement en place : elles sont tout-à-fait complémentaires.
L'équipe mobile est un soutien important aux antennes et constitue un véritable soulagement pour les agents.

Elle démontre toute son efficacité depuis sa mise en place

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

1.2. Chef de service

Mme. Françoise LIZEIN

1.3. Coordonnées du service

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

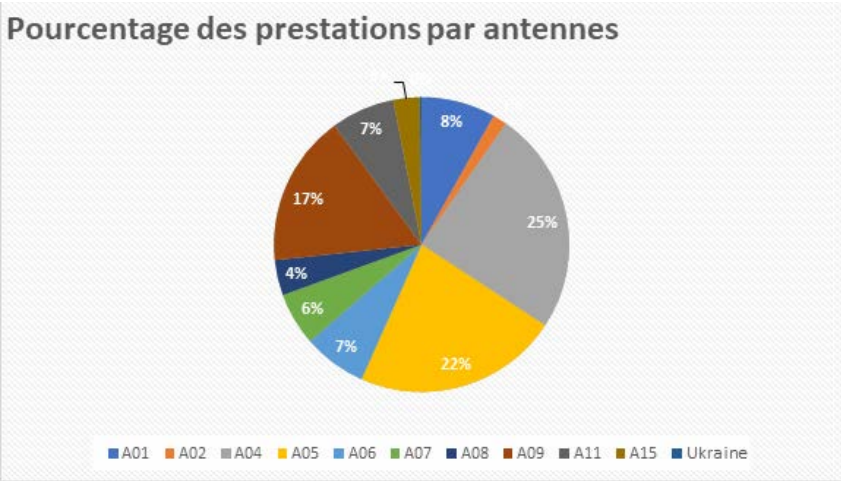
1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable (1 ETP)
- 3 assistants sociaux jusqu'au 30.06.2022 (3 ETP)
- 2 assistants sociaux à partir du 01.07.2022 (2 ETP)
- 1 superviseurbjusqu'au 31.05.2022 (0,5 ETP)

2. Statistiques 2022 propres au service

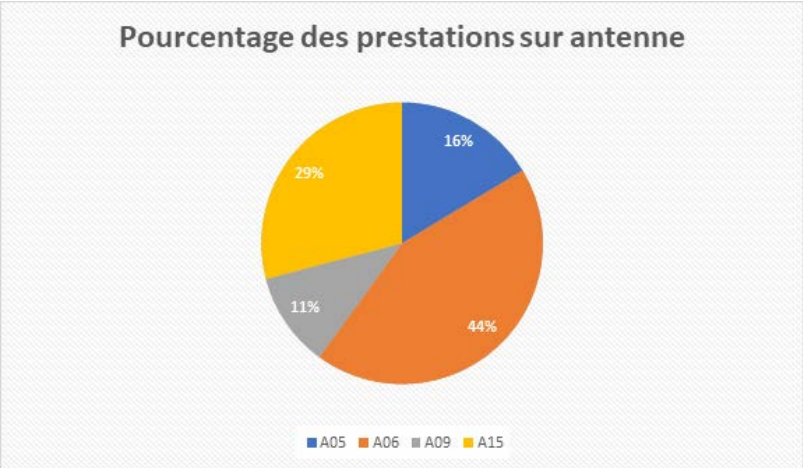
Sur 250 jours de travail, l'équipe mobile a pu intervenir sur l'équivalent de 517 jours de présence sur antenne.

Répartition des interventions des assistantes sociales par antenne



Répartition des interventions du superviseur volant

Plus de superviseur volant au 01.06.2022



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

- **APPUI 18-25**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

A. Cellule étudiants

Objectifs
- Mettre en place un suivi individuel avec les étudiants de 18 à 25 ans afin de favoriser la réussite de leur cursus scolaire.
- Déterminer la pertinence du jeune en milieu scolaire
- S'assurer de la bonne orientation choisie

Missions
- Évaluer la situation globale de l'étudiant (situation sociale, familiale, environnementale et scolaire) ;
- Analyser les freins éventuels et les ressources ;
- Bilan de la situation scolaire du jeune (parcours scolaire, résultats, orientation)
- Prise de contact avec les établissements scolaires et PMS ;
- Orientation vers des services internes (éco-logement, médiation de dettes, cellule énergie, ...) ;
- Orientation vers des services externes et relais (remédiations, cours particuliers, FLE, suivi psycho-social) ;
- Mise en place d'un plan d'action et évaluation de ce dernier ;
- Collaboration étroite entre le service Appui 18-25 et les assistants sociaux des antennes de quartier.

B. Collectif Appui 18/25

Cellule suivi socio-professionnel (Jeunes demandeurs d'emploi)

B.1. Module Collectif

Descriptif
Le module se compose d'un groupe de 12 à 15 personnes éloignées du marché de l'emploi, dont le projet d'insertion socio-professionnel est à construire.

Le module a pour but d'identifier les freins et forces des jeunes et de mettre en place des actions permettant de les rendre responsables, autonomes et de les préparer à construire un projet d'insertion sociale, voir socio-professionnel à travers des animations et des sorties culturelles.

Parallèlement, un suivi individuel est également mis en place pour renforcer le suivi collectif. Il a notamment pour objectif d'aider le jeune à réaliser des démarches sociales et/ou administratives permettant de stabiliser sa situation.

Le Collectif Appui 18/25 débute en septembre et se termine en août de l'année suivante.

B.2. Suivi éducateur

Missions
- Ils interviennent dans le cadre d'actions ponctuelles ;
- Ils accompagnent sur le terrain les jeunes dans la réalisation des diverses démarches sociales et/ou administratives nécessaires à la stabilisation et/ou la résolution de la situation ;
- Ils assurent les suivis en veillant à stimuler la participation, l'autonomie et les compétences des jeunes.

B.3. Coach Emploi

Convention-Cadre Forem – du 01/01/2022 au 31/12/2022
Les CPAS et le Forem partagent des publics bénéficiaires ainsi que des objectifs communs et ils remplissent des missions communes en matière d'insertion socioprofessionnelle.
La présente convention vise à amplifier les synergies entre les politiques d'insertion des CPAS et de celles du Forem, à promouvoir et à soutenir une dynamique locale de collaboration, par le développement conjoint d'actions et méthodologies d'accompagnement vers et dans l'emploi ou la formation.

Missions
- Suivi individuel
- Mise en place d'ateliers de recherche d'emploi assistée

Les jeunes qui auraient besoin d'un coup de pouce dans la rédaction de leurs emails de candidatures, de leur CV, de leur lettre de motivation ou d'être orientés dans le cadre de leur inser-

tion professionnelle, et de s'y retrouver dans les méandres des agences d'interim ou du FOREM peuvent bénéficier du suivi coach emploi. Ce peut être pour un coup de main occasionnel ou pour un suivi à plus long terme en fonction de la demande du jeune.

B.4. Insertion socio-professionnelle

Diverses missions

- Reprend le suivi des étudiants qui arrêtent leurs études.
- Travaille en étroite collaboration avec les collègues du Collectif Appui 18/25.

L'éducatrice reprend le suivi des jeunes qui sortent du Collectif pour finaliser leur projet avant de les réorienter soit vers le coach emploi, soit vers le Service Réinser (jeunes prêts à l'emploi ou jeunes qui débutent une formation).

- L'éducatrice se charge également des suivis des jeunes qui vont participer aux découvertes métiers organisées par la promotion sociale.
- Elle maintient également les éventuelles collaborations avec les services externes afin de leur proposer des jeunes qui correspondent à leurs offres de formation.

B.5. Animation sportive

Objectifs
L'activité physique n'est pas uniquement bénéfique pour la santé. Elle constitue également un levier d'intégration sociale et de développement personnel. En effet, cette dernière :

- Prévient contre certaines maladies psychiques et physiques ;
- Lutte contre le stress et l'anxiété ;
- Améliore la confiance en soi ;
- Renforce les liens sociaux.

Missions
L'éducateur anime une fois par semaine un atelier sportif qui a lieu à Naimette Xhovémont.
L'éducateur travaille en étroite collaboration avec l'asbl Coup d'envoi.

Dans le cadre de cette collaboration, il prépare les jeunes volontaires au Lotto Run et au Bueren.

Il participe également aux diverses journées sportives organisées par l'asbl telles que des marches et des activités multisports (tennis de table, badminton, marche d'orientation, parfois des sorties spéciales telle qu'une journée à la mer, …)

L'agent veille également au bien-être des jeunes en les aidants à travers la réalisation des démarches sociales et/ou administratives permettant de stabiliser leur situation.

1.2. Chef de service

Mme. Natacha RAUSCH

1.3. Coordonnées du service

Rue Natalis, 4 - 4020 LIÈGE
Tel. : 04 250 96 06
Courriel : natacha.rausch@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 coordinateur (1 ETP)

- Cellule étudiants
- 2 travailleur sociaux (2 ETP)

Module Collectif
- 2 éducateurs (2ETP)

Suivi éducateur
- 2 éducateurs (2ETP)

Coach Emploi
- 1 Job coach (0,75ETP)

Animation sportive
- 1 éducateur spécialisé (½ ETP)

APP
- 2 enseignantes + enseignants spécialistes « volants » (détachés de l'enseignement)

2. Activités développées en 2022

Cellule étudiants
La cellule travaille en collaboration avec des services internes (Cellule Covid, Cellule énergie, éco logement) et externes (Centre J., La MAdo, Epiremed, Service Guidance de l'université, le CEAP, CLAJ, BARAKA, …).

Cellule suivi socio-professionnel (Jeunes demandeurs d'emploi)

A l'origine, la Cellule étudiants était située dans les locaux de la MCa, rue du Martyr 41 à 4020 Liège et les 2 éducatrices en charges du Collectif étaient situées rue Natalis 49 à 4020 Liège.

Dans le courant du mois de juillet 2022, les agents du service Appui 18/25 qui jusqu'alors étaient sur 2 sites ont été rassemblés dans le même bâtiment et les éducateurs qui dépendaient de l'antenne Jeunes ont été transférés au service Appui 18/25 ainsi que le job coach qui dépendait du service Réinser et dont la mission était de travailler avec les jeunes qui étaient en stage d'insertion.

Le collectif a mis en place des animations sur divers thèmes touchant principalement à la citoyenneté (les mutuelles, les syndicats, …) et à réaliser des sorties afin de permettre aux jeunes de découvrir la culture sous toutes ses formes.

Les éducateurs ont suivi les jeunes lors de leur démarches sociales et administratives tout en travaillant avec eux un projet d'insertion.

Projet Accroche Game
Le projet Accroche Game est un projet pilote mis en place sous subside de la « Fédération wallonie-Bruxelles – réduction des inégalités sociales et de la lutte contre la pauvreté » qui avait pour objectif de permettre d'organiser un évènement fédérateur avec le public jeunes 18/25 ans et ensuite des ateliers d'insertion sociale autonome. Le projet a été réalisé avec l'aide du Liège Game Lab, un laboratoire autour du jeux-vidéo de l'université de Liège.

Un éducateur ainsi qu'un agent du Collectif Appui 18/25 ont été détachés, l'un pour réaliser le recrutement et organiser les activités, l'autre afin de pouvoir aider à l'animation uniquement lors des sessions collectives.

Le public est constitué de jeunes de 18 à 25 ans ayant un parcours CPAS et pouvant aider à la mise en place de l'évènement/ateliers.
L'évènement n'a pas été organisé en 2022 ; le focus du projet s'est tourné vers la mise en place d'ateliers.
Le rôle du Liège Game Lab est d'apporter son expertise, la réflexion nécessaire à la création de l'atelier et la formation des animateurs.

Projet APP
Les Ateliers de Pédagogie Personnalisée (APP) se sont poursuivis en 2022. Le projet propose à des jeunes NEET'S (Not Employement, Not Education, Not Training) qui dépendent du CPAS des apprentissages alternatifs visant une reprise en formation qualifiante, la poursuite des études (obtention CESS) et à terme la réinsertion dans le marché du travail. Dans ce cadre, deux enseignantes ont été mises à disposition du CPAS de Liège pour assurer les cours principaux. Des enseignants volants viennent renforcer l'équipe ponctuellement pour les cours spécifiques.

- Nombre d'inscriptions : 56
- Nombre de suivis : 85
- Nombre d'entrées en formation : 11
- Préformations : 3
- Qualifications : 7
- Bachelier : 1
- Nombre d'entrées au travail : 5

3. Statistiques 2022 propres au service

Cellule étudiants
Nombre de dossiers actifs en 2022 : +/- 280 jeunes
En décembre 2022 : 176 dossiers actifs
Nombre d'ouverture de dossiers en 2022 : 72 dossiers nouvelles demandes

Cellule suivi socio-professionnel (Jeunes demandeurs d'emploi)

Nombre de dossiers actifs en 2022 : 232 jeunes
En décembre 2022 : 129 dossiers actifs
Nombre d'ouverture de dossiers en 2022 : 134 dossiers nouvelles demandes

Projet Accroche Game
- 6 sessions avec en moyenne 4 jeunes présents

Statistiques Accroche Game

Jeunes vus	18
Participants	11
Présent 2 fois	7
Présent à tous les ateliers	1
Jamais venu	2
Sortie Positive / Négative	2Pos / 1Neg

- **S.I.S. (SERVICES D'INSERTION SOCIALE)**

- FERME DE LA VACHE

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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.

1.2. Chef de service

Mme. Stéphanie QUOIDBACH

1.3. Coordonnées du service

Rue Pierreuse, 113-117 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/267 61 63
Courriel : fermedelavache@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service (1/3 ETP)
- 1 agent administratif (1/3 ETP)
- 3 animateurs spécialisés (2ETP)
- 1 assistante sociale gestionnaire affectée au projet économie sociale (1ETP)
- 1 magasinière (0,8 ETP)
- 4 postes sous contrat Article 60§7 (EES 4 : 2 ETP jardiniers, 1 ETP cuisinier, 1 ETP intendant)

2. Activités développées en 2022

Pour le SIS

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

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

En 2022, la Ferme de la Vache a proposé 4 ateliers différents : Jardin, découvertes, Média et Cuisine.

En mai 2022, l'atelier média a remplacé l'atelier cuisine. En effet, en raison de la crise sanitaire, il n'était plus permis de proposer l'atelier cuisine. En mai 2022, les normes sanitaires étant assouplies et vu la demande grandissant, l'atelier cuisine a pu être réinstauré. De plus, cet atelier fait le lien directement avec l'atelier jardin (de la culture à l'assiette). L'atelier média n'a pas été reconduit car il ne rencontrait pas le même intérêt.

Pour le *suivi individuel,* deux aspects sont travaillés :

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

Parmi les activités spécifiques organisées en 2022

- Le CPAS a acquis de nombreux livres à destination des participants de la Ferme de la Vache afin de favoriser l'accès à la lecture sur les thématiques abordés au sein des ateliers ;
- Dans la continuité de la fin des normes sanitaires, en décembre 2022, une activité exceptionnelle a pu être mise en place : tous les participants des différents ateliers ont été

invités à un repas de fin d'année. Cette activité s'est réalisée en partenariat avec l'animatrice de la MADIL qui a confectionné le repas ;
- Maintien du partenariat avec la Maison de l'Alimentation saine et Durable (MADIL).

Il est à noter que les 3 SIS du CPAS proposent des modules « Vis-à-vis+ » - « Ose+ » et « clic+ » organisés dans le cadre du projet « Santé Mentale et Insertion » du Fond Social Européen (FSE). Ils ont pour objectif de dédramatiser les freins, de verbaliser le vécu anxiogène et d'apporter des pistes de solution grâce au travail en groupe et du suivi individuel par une psychologue. Ceci afin de permettre au public cible d'aller vers une insertion professionnelle.

Projet Economie sociale

Les activités du magasin « Oh près de ma vache » ont été poursuivies en tenant compte des mesures de protection et de prévention.

Les livraisons des plats et produits cuisinés ont été élargis à toutes les antennes du CPAS de Liège.

Un nouveau partenariat a été effectué avec la Ville de Liège concernant le marché court-circuit. Les produits cuisinés et les plantes cultivées sur le site maraicher y ont été vendus.

L'ES La Ferme de la Vache a participé à la fête de quartier de Bressoux dans le cadre du Festival Nourrir Liège et à la journée Internationale de l'Alimentation Saine et Durable pour tous.
La confection et livraison des paniers de Noël a été maintenue vu la hausse des demandes.

Visites/accueil de services
Valorisation du site et visibilité du projet SIS par l'accueil de différentes structures internes et externes avec explication du projet.

3. Statistiques 2022 propres au service

Activités	Nombre de participations/an
Animations	195
Visites/accueil services	73
Atelier Découverte	177
Atelier jardin	810
Atelier Média(s)	24
Atelier Cuisine	113
Activités exceptionnelles	13

Au total, **75 personnes** ont fréquenté le service en 2022. Il s'agit du public SIS :
- **49** ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service (dont cinq personnes suivies par : une par la MCI et quatre par la MCA)
- **26** ont bénéficié d'au moins un entretien social.

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS dont 21 orientées par les antennes, 6 par Cap Insertion, 4 par Réinser, 7 par la Dynamisation.

Cinq personnes ont été orientées par des services extérieurs et 6 sont venues de leur propre initiative.

Situation au 31/12/2022 :

- **23** personnes poursuivent leur parcours
- **26** personnes ont terminé leur parcours dont :
  - 17 sont en « sortie positive », soit l'aboutissement d'un projet
  - 5 ont commencé une formation
  - 4 ont trouvé un emploi
  - 2 ont été orientées vers le projet FSE de la MCI
  - 2 vers un volontariat
  - 3 ont été orientées vers un autre service SIS
  - 1 vers une antenne sociale. Elle a passé en moyenne 19,27 mois dans le service.
  - 7 ont abandonné dont 2 pour des raisons de santé.

Parmi les **49** personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement, 37 sont des hommes et 12 des femmes.

Nationalité	Revenus
Belge : 40	Bénéficiaire RIS : 46
U.E : 6	Sans revenu : 2
Hors UE : 3	Allocations de Chômage : 1

De nouveau, l'année 2022 a débuté avec un nombre restreint de participants. Les adaptations et fermetures successives liées à la situation sanitaire et aux inondations ont, entre autres, difficilement pu permettre un accroissement des inscriptions (accroche, relais) et les difficultés du public visé.

Toutefois, vu la reprise de tous les ateliers et en vue de tenter d'inverser la tendance, la mise en place de moments-relais avec les éducateurs d'antenne et les autres services de l'insertion ont été remis en place. Fin 2022, deux séances d'infos à destination du public CPAS et travailleurs sociaux d'antenne ont pu être remises en place. Ces séances ont pour but de présenter les 3 services SIS et d'orienter directement le futur participant dans le « bon » service en fonction des choix ateliers.

- **MAISON CARREFOUR**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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.

1.2. Chef de service

Mme. Stéphanie QUOIDBACH

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service (1/3 ETP)
- 1 agent administratif (1/3 ETP)
- 1 assistant social (0,75 ETP)
- 5 animateurs (3.15 ETP)
- 1 agent d'accueil/administratif sous contat Article 60§7 (0,5 ETP)

2. Activités développées en 2022

Pour le SIS

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

L'axe collectif se traduit sous forme d'ateliers

Ce sont 6 ateliers différents qui sont donc proposés par la Maison Carrefour : Aquagym, Sport-santé, Cuisine, Périscope, Expression et Bien-être/santé.

Durant la crise sanitaire, l'atelier « cuisine » était remplacé par l'atelier « lecture ».

Au 1er janvier 23, l'atelier périscope est remplacé par l'atelier « Parentalité ».

Pour *le suivi individuel,* deux aspects sont travaillés :

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

Parmi les activités spécifiques organisées en 2022, on peut souligner :

- Une collaboration avec le Pot-au-feu Théâtre dans le cadre du projet « Oufti la Parade », mise en place en 2021, et poursuivie en 2022 vu le report du projet lié à la crise sanitaire.

- Une collaboration avec le Collectif autour de l'Etang permettant la participation aux différentes activités du quartier.

Il est à noter que les 3 SIS du CPAS proposent des modules « Vis-à-vis+ » - « Ose+ » et « clic+ » organisés dans le cadre du projet « Santé Mentale et Insertion » du Fond Social Européen (FSE). Ils ont pour objectif de dédramatiser les freins, de verbaliser le vécu anxiogène et d'apporter des pistes de solution grâce au travail en groupe et du suivi individuel par une psychologue. Ceci afin de permettre au public cible d'aller vers une insertion professionnelle.

Pour l'école de devoirs

L'Ecole de devoirs a été reconnue par l'ONE en septembre 2018. L'aide aux devoirs est organisée à raison de 3 séances de 2h15 par semaine. Des activités parascolaires sont également proposées les mercredis après-midi. Pour cette année scolaire 2022-2023, l'EDD a accueilli 25 en-

fants. Des stages durant les vacances scolaires ont pu être réorganisés.

Cinq volontaires collaborent au fonctionnement de l'EDD.

Activités de quartier

Organisées dans le quartier de Bressoux-Droixhe et en partenariat avec la Ville de Liège et le Collectif autour de l'Etang.

- Participation à la Fête de la Soupe
- Fête de quartier
- Participation à la Fête d'Halloween
- Anima Festival
- Journée de la Femme

3. Statistiques 2022 propres au service

Activités	Nombre de participations/an
Atelier Périscope	67
Atelier Sport santé	142
Atelier Expression	134
Atelier Bien-être/santé	88
Atelier Aquagym	167
Atelier Lecture	1
Atelier Cuisine	57

Au total, **57 personnes** ont fréquenté le service en 2022 :

- 45 ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service (dont 7 personnes suivies par la FDLV et 15 par la MCI)
- 12 ont bénéficié d'au moins un entretien social.

Sur les 45 personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement, 6 sont des hommes et 39 des femmes.

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS dont 27 orientées par les antennes, 7 par Cap Insertion, 6 par la Dynamisation et 1 par un autre service du CPAS.
1 personne a été orientée par un service extérieur et 3 sont venues de leur propre initiative.

Situation au 31/12/2022

- **31** personnes poursuivent leur parcours (dont 3 personnes suivies par la Ferme de la vache et 13 par la MCI).
- **14** personnes ont terminé leur parcours et sont en « sortie positive », soit l'aboutissement d'un projet : 12 ont commencé une formation, 1 a été orienté vers des activités occupationnelles, et 1 a trouvé un emploi.

Nationalité	Revenus
Belge : 32	Bénéficiaire RIS : 43
U.E : 2	Allocations de Chômage: 1
Hors UE : 11	Autres : 1

De nouveau, l'année 2022 a débuté avec un nombre restreint de participants. Les adaptations et fermetures successives liées à la situation sanitaire et aux inondations ont, entre autres, difficilement pu permettre un accroissement des inscriptions (accroche, relais).

Toutefois, dès la reprise des ateliers et en vue de tenter d'inverser la tendance, la mise en place de moments-relais avec les éducateurs d'antenne et les autres services de l'insertion ont été mis en place.

- **MAISON DE LA CITOYENNETÉ**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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 de la citoyenneté visent à :

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

1.2. Chef de service

Mme. Stéphanie QUOIDBACH

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service (1/3 ETP)
- 1 agent administratif (1/3 ETP)
- 1 assistante sociale (1 ETP)
- 1 psychologue (0,75 ETP)
- 4 animateurs (2,15 ETP)
- 1 agent d'accueil/administratif sous contat Article 60§7 (0,5 ETP)

2. Activités développées en 2022

Pour le SIS

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

Axe collectif

L'axe collectif se traduit sous forme d'ateliers. Ce sont 8 ateliers différents qui sont donc proposés à la Maison de la citoyenneté à savoir Jeux de société, Couture (niveau 1, 2 et 3), soin de soi, marche santé, aquagym et gym-relaxation.

Axe individuel

Pour le suivi individuel, deux aspects sont travaillés

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

Parmi les activités spécifiques organisées en 2022, l'on peut souligner :

- Participation au Marché du Tissus de Maastricht.
- Participation au Marché du Tissus à Bruxelles.

Il est à noter que les 3 SIS du CPAS proposent des modules « Vis-à-vis+ » - « Ose+ » et « clic+ » organisés dans le cadre du projet « Santé Mentale et Insertion » du Fond Social Européen (FSE). Ils ont pour objectif de dédramatiser les freins, de verbaliser le vécu anxiogène et d'apporter des pistes de solution grâce au travail en groupe et du suivi individuel par une psychologue. Ceci afin de permettre au public cible d'aller vers une insertion professionnelle.

3. Statistiques 2022 propres au service

Activités	Nombre de participations/an
Atelier Jeux de société	160
Atelier Couture 1	207
Atelier Couture 2	231
Atelier Soin de soi	129
Atelier Aquagym	180
Atelier Marche santé	158
Atelier couture 3	62
Gym-relaxation	123
Activités exceptionnelles	53

Au total, **103 personnes** ont fréquenté le service en 2022 :

- 70 ont bénéficié d'un accompagnement social et d'heures d'ateliers au sein du service (dont 3 personnes suivies par la FDLV et 10 personnes par la MCA) ;
- 3 ont bénéficié d'un accompagnement avec période d'essai mais n'ont pas signé de contrat ;
- 30 ont bénéficié d'au moins un entretien social.

Parmi les 70 personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement, 12 sont des hommes et 58 des femmes.

La plupart ont été orientées par différents services du CPAS de Liège soit :

- 33 personnes par les antennes ;
- 11 personnes par CAPI ;
- 6 personnes par Réinser ;
- 8 personnes par la Dynamisation ;
- 2 personnes par l'échelle des mots ;
- 1 par le relais santé ;
- 2 personnes ont été orientées par des services extérieurs ;
- 7 personnes sont venues de leur propre initiative.

Situation au 31/12/2022

- **44 personnes poursuivent leur parcours**
- **26 personnes ont terminé leur parcours dont :**
  - 3 personnes ont abandonné dont 2 pour des raisons de santé
  - 15 personnes sont en « sortie positive », soit l'aboutissement d'un projet :
    - 7 vont vers une formation
    - 7 vont vers le service dynamisation
    - 1 va vers un contrat Article 60§7
  - 8 personnes en autres types de sortie :
    - 3 vont vers un service extérieur (maison intergénérationnelle, autre SIS et occupationnel)
    - 2 vont vers un accompagnement médical adapté
    - 1 va vers le projet Miriam
    - 1 va vers des cours de FLE
    - 1 s'installe hors de Liège

Nationalité	Revenus
Belge : 49	Bénéficiaire RIS : 67
U.E : 6	Sans revenus : 3
Hors UE : 15	Allocations de Chômage : 0

De nouveau, l'année 2022 a débuté avec un nombre restreint de participants. Les adaptations et fermetures successives liées à la situation sanitaire et aux inondations ont, entre autres, difficilement pu permettre un accroissement des inscriptions (accroche, relais).

Toutefois, dès la reprise des ateliers et en vue de tenter d'inverser la tendance, la mise en place de moments-relais avec les éducateurs d'antenne et les autres services de l'insertion ont été mis en place.

- **ÉCHELLE DES MOTS**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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

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

Un programme d'activités socioculturelles est également mis sur pied afin d'améliorer la connaissance de la société d'accueil. Le service organise des sorties culturelles à travers lesquelles sont abordés une série de repères historiques, géographiques, institutionnels, culturels ...

1.2. Chef de service

M. Ibrahim AGUELMIN

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 assistante sociale/bilanteuse (0,5 ETP)
- 1 travailleuse sociale/animatrice (1 ETP)
- 1 animateur artistique (0,5 ETP)
- 1 animatrice informatique (0,5 ETP)
- 1 agent administratif sous contrat Article 60§7
- 1 responsable/animateur (1 ETP)

2. Activités développées en 2022

A. Le projet FAMI : « Mod'actions »

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.

Les approches mises en œuvre sont à la fois collectives et individuelles.

La porte d'entrée dans le projet

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

L'approche collective

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

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

Les différentes thématiques abordées :

- Groupes Débutant « D » : « la présentation », « parler de soi » et « l'ancrage dans le quotidien » ;
- Groupe Créativité : répondre aux besoins spécifiques de confiance en soi en utilisant

des supports créatifs ;
- Groupe Informatique : apprendre les fonctionnalités de base sur l'ordinateur, effectuer/échanger/communiquer sur internet, créer des documents avec un traitement de texte 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 Débutant (matin) : 3 x par semaine
- Groupe CRÉA : 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. Le service apporte un soutien dans les démarches administratives en complétant des documents, en aidant à la constitution d'un dossier, en rédigeant des courriers, en apportant un appui à la compréhension du langage administratif et en 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 l'insertion socio professionnelle.

Les activités et visites suivantes ont été organisées :

- Parcours pédagogique sur l'insertion socio-professionnelle (F 41) ;
- Liège : visite du centre historique ;
- Musées des transports, Aquarium et de la Vie wallonne ;
- Cinéma les Grignoux.

B. L'espace soutien numérique

Ce projet était soutenu par la Fondation Roi Baudouin dans le cadre de l'appel à projet « Digi-Welcome » qui visait l'accès à internet pour les primo-arrivants et le développement de leurs compétences numériques.

Public cible :

Les primo-arrivants, les migrants hors UE, et en particulier les femmes (femmes isolées, migrantes venues dans le cadre d'un regroupement familial…), qui sont les plus exposées au risque de pauvreté et d'exclusion sociale en Belgique et qui constituent la catégorie de la population qui risque le plus d'être victime d'exclusion numérique.

Objectifs :

- Faciliter l'accès à internet et à l'information en ligne ;
- Répondre aux demandes concrètes rencontrées par nos bénéficiaires ;
- Et proposer un accompagnement qui favorise une inclusion et une progression vers l'autonomie.

Calendrier :

Le soutien financier s'étendait de juillet 2021 à fin décembre 2022.

Les équipements, les compétences acquises durant cette période ainsi que la dynamique insufflée par cette initiative sont vouées à enrichir et renforcer le service au public.

3. Statistiques 2022 propres au service

A. Le projet FAMI : « Mod'actions »

Pour l'année 2022, 116 personnes ont bénéficié d'un bilan et 88 personnes ont suivi les modules d'activation (certains stagiaires ont cumulé plusieurs modules).

Module D : 43 participants
Module Créa : 16 participants
Module Informatique : 16 participants
Module Réalisation de projet : 19 participants

B. L'espace soutien numérique :

- 59 participants ont été comptabilisés au sein de l'espace. Parmi ces personnes, 23 d'entre elles étaient des femmes migrantes isolées.
- Il y a eu 154 connexions aux ordinateurs. L'animatrice a effectué un accompagnement lors de 126 connexions et les 28 restantes ont été autonomes (sans l'intervention de l'animatrice).
- 21 séances collectives ont été organisées.

- **CAP INSERTION**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

Le service réalise les bilans préalables au PIIS et les PIIS pour tous les nouveaux bénéficiaires du CPAS de Liège.

1.2. Chef de service

Mme. Vinciane ANDRYSIAK

1.3. Coordonnées su service

Rue Darchis, 33 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 23 30
Courriel : Cap.insertion@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau spécifique (1 ETP) responsable
- 1 superviseuse (1 ETP)
- 12 travailleurs sociaux (12 ETP)
- 1 agent d'accueil sous contrat Article 60§7 (1 ETP)
- 2 agents administratifs (2 ETP)
- 1 auxiliaire professionnelle (1 ETP)

2. Activités développées en 2022

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

Le bilan préalable au PIIS met en lumière tous les éléments pertinents de la situation du bénéficiaire afin d'élaborer le PIIS. Un entretien est réalisé par le travailleur social avec la personne afin de récolter toutes les informations nécessaires à la rédaction du bilan préalable au PIIS. Un second entretien est mis en place pour la signature du PIIS.

Le bilan préalable au PIIS permet de déterminer avec la personne ses priorités, ses besoins, ses compétences, ses freins pour ensuite mettre en place un projet réaliste par le biais d'objectifs à atteindre. Une analyse globale de la situation du bénéficiaire est réalisée par le travailleur social et qui fait l'objet d'échanges avec le bénéficiaire et avec l'assistant social d'antenne afin de lister les différentes actions à accomplir par le bénéficiaire pour atteindre ces objectifs. Le travailleur social déterminera les moyens nécessaires à la réalisation de ce plan d'action afin d'accompagner au mieux la personne dans ces différentes démarches. C'est-à-dire qu'il lui communiquera tous les renseignements nécessaires afin qu'il puisse concrétiser ce plan d'action.

A l'issue du bilan, une ou plusieurs orientations sont proposées en tenant compte des freins et priorités identifiés vers les services internes et/ou externes. En interne, une étroite collaboration a été établie avec le Relais Santé, l'Echelle des Mots, Réinser, le service Dynamisation et les SIS.

Le plan d'action établi à l'issue du bilan préalable au PIIS est ensuite repris par le biais d'actions concrètes dans le PIIS. Lors du deuxième rendez-vous avec le bénéficiaire, le travailleur social revoit le contenu du PIIS et répond aux éventuelles questions de ce dernier. Une fois que tout est clair, le PIIS est signé

Fin juin 2022, le service a investi un nouveau bâtiment Rue Darchis et a poursuivi ses missions. Au 01/07/2022, une nouvelle responsable de service a intégré le service, Madame Andrysiak Vinciane (anciennement superviseuse au sein du service) ainsi qu'une nouvelle superviseuse, Madame Cammarata Sonia.

3. Statistiques 2022 propres au service

En 2022, le service a réalisé **1.173 bilans** et **1.058 PIIS** ont pu être signés. La tranche d'âge la plus représentée est celle des 26-35 ans à raison de 66,5% suivi de celle de 36- 45 ans qui représente 39,9%.

Les freins tels que le manque de compétences professionnelles (45%), la non maîtrise du français (29%) et l'inactivité (23%) sont souvent présents. Par conséquent, les bénéficiaires sont régulièrement orientés vers des préformations ou formations avant de pouvoir se lancer sur le marché du travail. Les problèmes de santé physique ne sont pas non plus à négliger car ils représentent 25,5%. Par conséquent, les personnes sont invitées à se réorienter professionnellement dans la mesure du possible par le biais d'un bilan d'orientation.

Un autre constat sont les freins liés au logement (19,6%) et aux dettes (18%) qui restent importants. Un relai est assuré vers les services spécifiques.

Par ailleurs, 30% des bénéficiaires ont été orientés vers le service Réinser qui les accompagne dans leur recherche active d'emploi ou de formation.

- **DYNAMISATION**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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

Ce service s'adresse exclusivement aux personnes émargeant au CPAS de Liège et fragilisées dans leur parcours de vie afin de travailler leurs compétences sociales amenuisées par l'isolement, les échecs, les ruptures... Il s'agit de personnes pour lesquelles travailler un projet d'insertion est envisageable.

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

1.2. Chef de service

Mme. Valérie LEDENT

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 gestionnaire du projet (1 ETP)
- 3 assistants sociaux (3 ETP)
- 1 psychologue-formatrice (0,75 ETP)
- 4 animateurs (4 ETP)
- 1 agent administratif (0.5 ETP)
- 1 agent d'accueil et administratif sous contrat Article 60§7 (1 ETP)
- 1 auxiliaire professionnelle sous contrat Article 60§7 (1 ETP)

2. Activités développées en 2022

Un nouveau projet baptisé « PROACTION » a été mis en place, mêlant une approche tant individuelle que collective.

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

- Des ateliers collectifs visant l'apprentissage de soft skills en vue de travailler la préparation à la vie professionnelle par différentes thématiques (mobilité, rédaction de CV, préparation à des entretiens d'embauche, inclusion numérique…)
- Six ateliers qui sous-tendent chacune des actions ont été proposés : un atelier de compétences sociales, un atelier d'inclusion numérique, un atelier corporel, un atelier vie quotidienne et un atelier remédiation.
- Un accompagnement individuel pour travailler le projet d'insertion socioprofessionnelle de la personne ainsi qu'un travail sur les freins éventuels : gardes d'enfants, logements, etc… avec un bilan final transmis au stagiaire et à son assistant social d'antenne pour permettre de déterminer l'étape suivante pour la poursuite du projet individuel.

3. Statistiques 2022 propres au service

Premier semestre (fin du projet Coup de Pouce) :

Volume total des heures : **2.882,5 heures**

Pour le premier semestre de 2022, le service a inscrit 47 stagiaires, dont 25 femmes et 22 hommes.

A l'issue du premier semestre :

- **19 personnes** vont vers l'emploi : 16 personnes sont en voie d'obtenir un article 60 via le service Réinser et 3 ont trouvé un travail par leurs propres moyens ;
- **22 personnes** ont été réorientées vers une formation (qualifiante) afin de progresser dans leur projet de vie ou professionnel ;
- **3 personnes** ont été orientées vers une aide psychologique afin de soutenir leur santé mentale ;
- **1 personne** a arrêté pour raison de santé ;

- **2 personnes** n'ont pas donné suite au projet.

Deuxième semestre (début du projet Proaction) :

Volume total des heures : **4.592 heures.**

Pour le deuxième semestre de 2022, le service a inscrit 57 stagiaires, dont 35 femmes et 22 hommes.

A l'issue du deuxième semestre :

- 11 personnes vont vers l'emploi : 7 personnes sont en voie d'obtenir un contrat Article 60§7 via le service Réinser et 4 ont trouvé un travail en dehors du CPAS ;
- 34 personnes ont été orientées vers une formation (qualifiante) afin de progresser dans leur projet de vie ou professionnel ;
- 8 personnes ont été orientées vers une aide médicale ou psychologique ou ont déménagé hors du territoire de Liège ou ont récupéré leur droit aux allocations de chômage ;
- 4 personnes n'ont plus donné suite au suivi proposé.

Bilan global de l'année 2022

- 114 stagiaires ont été inscrits ;
- Le nouveau projet PROACTION a amené davantage de stagiaires motivés ;
- Le volume d'heures d'activité a doublé ce qui permet de conclure à une motivation accrue des stagiaires avec une nouvelle organisation du service plus percutante et efficace ;
- Un bon taux de réussite à l'issue des modules avec 26% des stagiaires orientés vers l'emploi et 49% des stagiaires qui sortent avec un projet de formation ;
- Davantage de femmes ont été orientées, principalement des mères de familles monoparentales. Les moyens de garde restent un frein majeur vu l'offre insuffisante de moyens à leur disposition, entrainant un absentéisme plus important lors des congés scolaires (allongés lors de la dernière réforme scolaire) ;
- La période de COVID/grippe a également ralenti le nombre de présences aux ateliers.

- **RéINSER**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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

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

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 (Article 60§7 et Article 61).

RéINSER coordonne en moyenne la gestion de **496 postes** de travail Article 60§7 du CPAS de Liège. Les personnes sous contat Article 60§7 sont engagées dans les services du CPAS de Liège ou sont mises à disposition d'utilisateurs externes (hôpitaux, administrations, asbl, secteur privé,…) avec qui le CPAS partage des valeurs communes comme le droit à la dignité humaine et le droit à l'intégration sociale.

1.2. Chef de service

M. Brice COHEN-SABBAN

1.3. Coordonnées du service

Avenue Maurice Destenay, 1 – 4000 LIÈGE
Tél : 04/220 59 25
Courriel : info.reinser@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau spécifique (1 ETP)
- 3 superviseuses (3 ETP)
- 1 psychologue spécialisée en coaching (1 ETP)
- 29 assistants sociaux (entretiens individuels)
    - 16 accompagnateurs (13,75 ETP)
    - 8 gestionnaires « mise à l'emploi »(7,5 ETP)
    - 5 agents « Task Force » (4,3 ETP)
- 2 animatrices (animations de groupe) (1,5 ETP)
- 2 capteuses d'emploi (2ETP)
- 10 agents administratifs dont 2 agents administratifs / d'accueil engagés sous contrat article 60§7 (9,5 ETP).

2. Activités développées en 2022

a) Task force

La Taskforce a principalement été sollicitée pour capter des candidats qui n'étaient pas dans le giron de Réinser et qui pouvaient être rapidement mis à l'emploi. L'équipe a également pris en charge la gestion des nouvelles demandes et l'orientation des bénéficiaires vers les services adéquats (ex : mise à l'emploi rapide, orientation vers Réinser, réorientation vers la Dynamisation ou les SIS, etc…).

b) Formation avant l'emploi

Grâce aux subsides octroyés par le Fonds Social Européen (FSE), RéINSER a organisé des préformations pour 18 personnes dans deux filières regroupées au sein du projet Form'Emploi :

- Agents de propreté ;
- Personnel d'entretien.

Ces préformations visent l'acquisition des compétences techniques et sociales de base nécessaires à la mise à l'emploi. Le projet Form'emploi a pris fin au 30/06/2022 et a été remplacé par le projet coaching emploi formation.
Des modules de perfectionnement en français ont été maintenus dans les différents programmes en raison des besoins et difficultés constatés.

c) Mise à l'emploi et suivi pendant l'emploi

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.

Le service a poursuivi la mise à disposition des Articles 60§7 dans le secteur privé.

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

Depuis septembre 2022, des intervisions, pendant les trois premiers mois d'engagement, ont été mises en place afin de permettre aux travailleurs sous contrat Article 60§7 d'aborder les difficultés rencontrées dans leur nouvel emploi.

Les capteurs d'emploi, projet lancé en mars 2022 ont pour objectif de trouver des emplois potentiels dans le secteur privé. Via leur travail de mise en réseau avec les partenaires externes, les travailleurs ont contacté 522 entreprises et ont permis la mise à l'emploi de 21 articles 60§7 et 61.

d) Reliance

Le projet RELIANCE qui vise la redynamisation des quartiers Sainte-Marguerite, Droixhe et Nord en matière d'insertion socio-professionnelle. Il a pris fin le 30/06/2022 et valorisé 12 postes Article 60§7 dans les ASBL.

e) Convention cadre Forem

Depuis 2021, la Convention Cadre Région Wallonne/CPAS/Forem a permis de mettre en œuvre les modalités de coopération en matière d'accompagnement vers et dans l'emploi d'un public commun : les travailleurs sous contrat article 60§7 et les jeunes de moins de 25 ans en stage d'insertion, ayant eu au moins une évaluation négative de la part du Forem.

f) Lancement projet FSE+ : Coaching emploi formation

Avec le projet FSE+, Réinser souhaite développer cinq actions spécifiques :

- Un pôle dédié à 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 jobcoach dédié à l'accompagnement intensif des personnes dans leur recherche d'emploi (individuel et collectif) ;
- L'organisation de jobdays ;
- 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.

Ce nouveau projet a amené à revoir les contenus de formations et à mettre en place de nouveaux ateliers de suivi collectif pour les travailleurs pendant le contrat article 60§7, leur donnant ainsi une ouverture sur l'extérieur.

3. Statistiques 2022 propres au service

775 personnes suivies à l'accompagnement.
1.219 nouvelles demandes sont parvenues à la Task force dont 512 orientés vers l'accompagnement.
903 travailleurs engagés sous contrats Article 60§7 et 61 sont suivis par la mise à l'emploi

- 721 en Article 60§7 dont 379 nouveaux engagements ;
- 182 en article 61 dont 75 nouveaux engagements.

230 emplois trouvés ont été suivis et ont donné lieu à 60 emplois et 25 tutorats.

La moyenne mensuelle de postes Article 60§7 occupés en 2022 est de 415 pour une capacité budgétaire de 569 postes.

La psychologue a proposé **370 heures** de coaching individuel qui consiste à de l'accompagnement sur mesure à la recherche d'emploi, le plus souvent de profils atypiques, mais également à des suivis de détermination et d'aide à la levée de freins préalables ou pendant l'emploi Article 60§7 ainsi qu'à des interventions et suivis purement psychologiques de bénéficiaires en détresse ou décompensation, préalablement ou pendant l'emploi.

Convention Cadre Forem/CPAS

35 jeunes en stage d'insertion ont été orientés vers les ateliers de « recherche d'emploi assistée ».
L'accompagnement a consisté en des ateliers collectifs afin de travailler les méthodes de recherche d'emploi des bénéficiaires, les maintenir mobilisés sur le marché de l'emploi ainsi qu'un accompagnement individuel à raison de deux entretiens individuels par mois dans des entretiens tripartites (Conseiller Forem, Jobcoach Réinser, bénéficiaire).

- **SERVICE ELIS**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

Le Service ELIS propose 4 secteurs d'activités : aide-jardinier, brico-dépannage, transport social et aide-ménagère. Le Service est agréé comme structure IDESS (Initiative de Développement de l'Emploi dans le secteur des Services de proximité à finalité Sociale) pour les filières brico-dépanneurs, jardiniers et le transport social.

Objectifs des structures IDESS

- Permettre un encadrement adéquat visant l'insertion socio-professionnelle de personnes peu qualifiées grâce à la création d'emplois sous contrat Article 60§7 et SINE ;
- Rencontrer les besoins de la population qui demande des petits travaux de trop faible importance pour intéresser les professionnels du secteur privé ;
- Permettre aux bénéficiaires (dont 80% minimum de personnes considérées comme précarisées au sens du décret) de garder un logement décent et de qualité grâce à l'accès à des services à moindre coût :
  - Petits travaux d'entretien, de réparation et d'aménagement de l'habitat ;
  - Aménagement et entretien des espaces verts.
- Permettre aux bénéficiaires de se déplacer grâce à un moyen de transport adapté et un tarif social avantageux.

Service 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.

1.2. Chef de service

M. Samuel BECKERS

1.3. Coordonnées du service

Rue Pierreuse, 113-117 4000 Liège
Tél. : 04/267 61 53
Courriel : service.elis@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe ELIS

Pour les services agréés IDESS

- 1 assistant social (1 ETP)
- 2 employés d'administration multi-services (2 ETP)
- 1 employé d'administration transport social (0,50 ETP)
- 1 chef d'équipe aide technicien (1 ETP)
- 5 référents techniques (ouvriers polyvalents bâtiments / jardins, dont 1 SINE (5 ETP)
- 6 transporteurs sociaux (1 SINE + 5 postes Article 60§7)
- 10 ouvriers polyvalents bâtiment/jardin (10 postes article 60§7)

Pour la filière aide-ménagères

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

2. Activités développées en 2022 propres au service

Services agréés IDESS

Les aides techniciens réalisent divers petits travaux de brico-dépannage chez les particuliers et au sein de petites ASBL implantées sur le territoire liégeois.

En 2022, période post Covid-19, les interventions en brico-dépannage ont pu reprendre normalement ce qui a eu comme effets positifs d'honorer, enfin, beaucoup de demandes laissées en suspens.

Des synergies se développent avec des partenaires comme la Maison Liégeoise.

Des conventions avec des entreprises privées ont été signées pour l'orientation des interventions trop conséquentes au regard du décret telles que les grandes rénovations intérieures (mise en peinture de toutes les pièces par exemple).

Les activités dans les jardins, ininterrompues bien que diminuées en termes de fréquence pendant la crise Covid-19, ont repris un rythme plus soutenu pendant 8 mois de l'année de la mi-mars à la mi-novembre 2022. Malgré un nombre de clients resté constant, le nombre d'heures facturées a augmenté de 16% par rapport à 2021.

Le secteur du transport social a repris son rythme d'avant crise. De nouvelles collaborations comme celles avec le service de maintien à domicile d'ISOSL et FEDASIL ont pu être entamées. Par ailleurs, un véhicule en moins dans le charroi des transporteurs a eu pour conséquence de diminuer les transports et par conséquent les recettes.

Nombre d'heures facturées, chiffre d'affaire et nombre de clients par activité IDESS			
	Brico-dépannage	**Jardinage**	**Transport social**
Nombre d'heures facturées	**4.730,04 h (2022)** **+33%** 3.143,06 h (2021) 3.040,75 h (2020)	**3.846,92 h (2022)** **+16%** 3.248,87 h (2021) 2.496,36 h (2020)	**2.846,73 h (2022)** **-15%** 3.363,25 h (2021) 2.064,01 h (2020)
Chiffre d'affaire	**50.081,11 € (2022)** **+21%** 39.366,19 € (2021) 32.011,80 € (2020)	**41.626,86 € (2022)** **+2%** 40.727,54 € (2021) 28.216,19 € (2020)	**30.374,86 € (2022)** **-24%** 39.860,33 € (2021) 20.214,01 € (2020)
Nombre de clients	**313 (2022)** 323 (2021) 245 (2020)	**168 (2022)** 166 (2021) 172 (2020)	**202 (2022)** 222 (2021) 232 (2020)

Durant l'année 2022, les activités IDESS ont accueilli 19 personnes sous contrat Article 60§7 dont 11 aide-techniciens et 8 transporteurs sociaux. Hors de ces **19** agents, 8 sont encore sous contrat à l'entame de 2023. De nouveaux candidats sont en cours d'engagement pour le premier trimestre 2023.

Nombre d'heures facturées, chiffre d'affaire et nombre de clients pour l'activité aide-ménagères	
	Aide-ménagères
Nombre d'heures facturées	**5.724,53 h (2022)** (Moyenne de 6,50 €/heure)
Chiffre d'affaire	**37.085,44 € (2022)** **-15%** **43.794,65 € (2021)**
Nombre de clients	**131 (2022)**

Le service a connu une année particulièrement difficile en terme de présence régulière des aide-ménagères, malgré le nombre constant de celles-ci sous contrat tout au long de l'année, force est de constater que beaucoup d'entre-elles ont cumulé des absences pour raisons médicales faisant chuter inévitablement les recettes et l'offre à la population toujours plus nombreuse à faire appel à ce service de première ligne.

Au cours de cette année 2022, 40 nouveaux clients ont fait appel à notre service et 56 l'ont quitté. Compte tenu de la moyenne d'âge très élevée des bénéficiaires de ce service, la raison principale des sorties est souvent liée au décès des personnes.

C. DÉPARTEMENT DES URGENCES SOCIALES

- **SERVICE D'URGENCE SOCIALE**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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

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

- Du projet « Hébergement d'Urgence ». Il en est l'opérateur principal s'occupant ainsi de la gestion des lits d'urgence en Maison d'accueil ;
- De l'organisation de l'Abri de nuit supplétif (Plan Grand Froid) et en assure la gestion quotidienne. Le CPAS de Liège assure le suivi financier du projet ;
- De la gestion du projet « Dispositif d'Urgence Sociale » du RSPL ;
- De la gestion du projet « Dispositif d'Urgence Sociale » du Plan de Cohésion Sociale (PCS)
- De l'animation du Conseil d'Administration de l'Abri de nuit de Liège asbl.

1.2. Chef de service

Mme. Paula SALAZAR

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. 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

2. Activités développées en 2022

- Le service a été fortement mobilisé durant les mois de mars, avril, mai et juin pour assurer l'hébergement à l'hôtel des personnes ukrainiennes fuyant la guerre. Ceci a engendré un suivi administratif intense en ce qui concerne la tenue des listings, les réquisitions, les facturations et, de manière générale, les rapports avec les hôteliers et autres structures d'hébergement du type auberge de jeunesse.
- En 2022, malgré l'impact de la situation sanitaire liée au covid-19 sur l'opérationnalisation du projet « Hébergement d'Urgence » (RSPL) visant notamment l'organisation des lits d'urgence en Maison d'Accueil, le projet a continué à fonctionner. Le service d'urgence sociale en tant qu'opérateur principal s'est adapté aux impératifs des maisons d'accueil. Les discussions avec les opérateurs secondaires ont permis d'envisager la suite du projet en adaptant le nombre de lits disponibles au sein de chaque maison d'accueil en fonction de la demande. A souligner que la MA sans-logis femmes a souhaité arrêter sa participation au projet.
- Dans le cadre du suivi des sinistrés des inondations de juillet 2021 : coordination via le Directeur spécifique de la concertation liégeoise des opérateurs d'aide et gestion de l'asbl « Solidarité sinistrés Liège » ;
- La participation au Groupe Technique « Santé Mentale et Tranquillité Publique » a été

- assurée. Les discussions et les échanges, très riches, permettent de questionner nos pratiques et les ressources disponibles dans le réseau, ainsi que de prendre conscience de ses limites. Ce groupe permet de porter à la connaissance des autorités des constats partagés comme par exemple la forte dégradation de la santé physique et mentale du public ;
- Participation au projet « Fusion Liège ». Prise de connaissance de la reforme psy 107 et du nouveau fonctionnement des équipes mobiles ;
- Participation au « Plan Canicule » mis en place par le RSPL et par la Ville, distribution des bouteilles d'eau dans les services ;
- Prise en charge en urgence des personnes victimes de sinistres ou d'autres situations extrêmes (13 en 2022), suivi et accompagnement en collaboration avec le Service Social Communal ;
- Travail de « référent transitoire » par la psychologue du dispositif pour assurer le transfert de personnes souffrant de problèmes de santé mentale (au sens large) de la 1ère ligne vers la 2ème ligne ;
- Durant l'année 2022, le service a été particulièrement investi dans le projet européen Urbact Roof. En effet, le projet arrivant à sa fin, plusieurs évènements ont été organisés : au mois de mai l'évènement final à Liège et Gand, au mois de juin la visite à Toulouse avec la participation de deux membres de l'équipe. La continuité du projet Urbact constitue un grand défi pour le réseau. Le plan d'actions intégrées sera sans doute la feuille de route permettant l'évolution des pratiques et l'amélioration de la prise en charge des usagers ;
- Participation à la mise en place du 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 ;
- Distribution des colis alimentaires d'urgence : 8 personnes ont été orientées vers la Croix Rouge afin d'obtenir des colis alimentaires, 18 colis alimentaires, ont pu être distribués directement par le service, grâce au montant octroyé au service sur le subside groupe ardent.

3. Statistiques 2022 propres au service

L'équipe du Service d'Urgence Sociale est intervenue pour **1.453** personnes différentes en 2022 (en jour et en nuit), ce qui représente **3.302** visites d'usagers, **386** missions en nocturne et **25.175** démarches effectuées pour, par et/ou avec les personnes rencontrées (entretiens, déplacements, accompagnements, etc.)

Année	2021	2022
Nombre de visites durant les heures de bureau	3.602	3.302
Nombre de démarches/ orientations effectuées durant les heures de bureau	23.288	21.146
Nombre d'interventions nocturnes	604	386
Nombre de démarches effectuées en nocturne	5.831	4.029
Nombre de personnes différentes reçues pendant les heures de bureau	1.424	1.453
Nombre de personnes différentes ayant fait l'objet d'une intervention nocturne	309	337
Nombre d'hommes	1.013	974
Nombre de femmes	411	479

Les quelques chiffres exposés dans le tableau précédent permettent de constater que le travail du service d'urgence sociale reste stable et continu. Par rapport aux chiffres de 2021, il y a eu un réel impact des inondations sur le travail nocturne et sur le travail d'accompagnement et d'orientation fait au départ du bureau. En moyenne sur les 305 jours ouvrables en 2022, les travailleurs sociaux du service ont reçu 10,8 visites durant les heures du bureau.

Logements d'urgence

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

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

Les deux logements constituent des réels outils d'action pour le service d'urgence sociale dans la gestion des situations impliquant des familles. Ils s'inscrivent en réelle complémentarité aux abris de nuit et permettent de répondre aux nombreux besoins en matière d'hébergement d'urgence. Une convention d'occupation à titre précaire a été créée pour accompagner légalement les droits et obligations de chaque acteur, CPAS et usagers.

Quelques chiffres relatifs aux logements d'urgence

Année	Nombre de personnes hébergées	Nombre de conventions signées
2019	5 adultes et 3 enfants	3
2020	8 adultes et 10 enfants	6
2021	11 adultes et 9 enfants	5 (complètement en 2021)
2022	7 adultes et 5 enfants	4

	Durée du séjour	**Et après le logement d'urgence ?**	**Déclencheur de l'hébergement en urgence**
Convention 13	Du 27/08/2021 à présent	Retour dans leur logement social Habitat Service.	Sinistrés suite aux inondations de juillet. Couple avec 2 enfants
Convention 14	Du 26/10/2021 à présent	Logement privé	Incendie. Personne âgée.
Convention 15	Du 01/08/2022 au 28/09/2022	Maison d'accueil à Verviers.	Expulsion pour non paiement de loyer. Couple avec 8 enfants. Le père et 3 enfants sont hébergés dans l'appartement.
Convention 16	Du 20/10/2022 à présent		Incendie. Famille monoparentale mère et fille.

Abri de nuit

Pour l'Abri de nuit de Liège, l'année 2022 a été une année de retour « au calme ». Contrairement à l'année 2021, année de prolongation de la crise sanitaire liée au covid-19, qui a été caractérisée par une diminution de la capacité d'hébergement, l'abri a pu retrouver toute sa capacité d'accueil. Il a donc pu maintenir sa capacité de 23 lits + 2 lits d'urgence en période classique et 28 lits + 2 lits d'urgence en Plan Grand Froid.

A noter que, durant le premier trimestre, l'abri a déménagé dans des locaux plus aérés afin de respecter les conditions de Cohézio pour le maintien de la capacité de 28 lits. L'abri de nuit a déménagé deux mois et demi (de février à mi-avril) en l'Espace Belvaux de la Province de Liège situé à Grivegnée.

Durant l'été 2022, l'abri de nuit a subi une invasion de nuisibles qui a pu être maitrisée.

Cette expérience a amené le service à reconsidérer sa manière d'accueillir les hébergés. En effet, traiter uniquement les locaux ne s'avérait pas suffisant pour éradiquer le phénomène qui peut prendre racine via une contamination externe. L'abri de nuit a réorganisé son fonctionnement et reconfiguré ses locaux de telle sorte que les affaires personnelles des hébergés restent maintenues à l'entrée. Un protocole strict d'hygiène a été mis en place : vêtements de travail pour les éducateurs, vestiaires et tenues de nuit obligatoires pour les hébergés. L'abri de nuit a fermé trois jours du 14 au 16 septembre inclus, le temps de procéder à la désinfection que tout le protocole soit mis en place.

Quelques chiffres relatifs au service de l'abri de nuit

844 personnes ont été hébergées à l'abri de Nuit en 2022, dont 692 hommes et 152 femmes, pour un total de 8.481 nuitées. Ce nombre de nuitées représente un taux d'occupation moyen de 23,4 personnes chaque nuit.

Caractéristiques des personnes hébergées en 2022 par l'abri de Nuit dont 1,4 % sont des mineurs d'âge :

- 18 % des usagers sont des femmes,
- 82 % des usagers sont des hommes.

Au-delà de ces chiffres, il est à préciser que, durant l'année 2022, l'abri de nuit à reçu 10.903 demandes d'hébergement, soit en moyenne plus de 30 personnes par nuit. Sur ces 10.903 demandes, il a pu rencontrer 8.481 d'entre-elles directement en proposant un hébergement. Sur les 2.422 demandes qui n'ont pu être rencontrées directement, 792 ont pu être rencontrées indirectement. Cela signifie que des places ont pu être trouvées et réservées directement par l'équipe de l'Abri de nuit et/ou du Service d'Urgence Sociale auprès d'un partenaire.

- **RELAIS LOGEMENT**

1. Présentation générale

1.1 Missions du service

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

- **La mise à disposition de logements de transit** pour toute personne/famille privée pour des raisons de force majeure de son habitation. Cette mise à disposition s'accompagne d'un suivi social visant l'accès à un logement stable ;
- **Le contrôle de la qualité du logement** sur base des critères de salubrité et sécurité du Code Wallon du logement pour toute demande de garantie locative adressée au CPAS de Liège ;
- **Le maintien du locataire dans son logement** en améliorant la qualité des installations et équipements producteurs d'énergies et en menant des actions préventives en termes de surconsommation d'énergies, axées sur le comportement du consommateur (action éducative des tuteurs) en collaboration avec le Relais Energie ;
- Le **relogement des personnes expulsées** suite à un arrêté d'inhabitabilité en collaboration avec le dispositif d'urgence sociale du CPAS de Liège ;
- **La guidance du locataire** menacé par un avis d'expulsion dans le cadre de la trêve hivernale relative aux expulsions dans les sociétés de logements sociaux ;
- **L'instruction des demandes de dérogations** aux critères d'attribution d'un logement social pour des raisons d'urgence ou de cohésion sociale face au public bénéficiaire du RI ou d'une aide sociale et qui se retrouve confronté à une situation critique nécessitant l'entrée dans un logement social ;
- Les **ménages accompagnés** : le Relais Logement 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.

1.2. Chef de service

Mme. Sandrine DUBRAY

1.3. Coordonnées du service

Rue d'Amercoeur, 58 - 4020 LIÈGE
Tél. : 04/341 19 66 ou 04/349 22 30
Courriel : relais.logement@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f.
- 7 travailleurs sociaux (4 ETP, un 4/5, un ½ et un 9/10) + 3 ETP renfort spécifique suite aux inondations durant un an
- 3 administratifs (2,50ETP)
- 1 agent administratif article 60§7(1ETP)
- 1 agent administratif animation atelier (1 ETP) remplacé par un ouvrier polyvalent depuis novembre 2022
- 1 éducateur animateur atelier (1 ETP)
- 1 agent administratif Article 60§7 animations ateliers (1ETP)
- 2 ouvriers polyvalents sous contrats Article 60§7 (2ETP)
- 1 technicien-ne de surface sous contrat Article 60§7 (1ETP)
- 2 techniciens logement (2ETP)

2. Activités développées en 2022

Logements de transit

Le CPAS de Liège dispose de 20 logements de transit. Les sociétés de logement social ont mis chacune 4 logements à disposition contre location sur base de l'article 142 du Code du logement durable pour combler la perte du site de Naniot. Le service bénéficie également de 3 logements d'insertion.

Cette année, 46 ménages (cela concerne 110 personnes dont 55 enfants) ont pu en bénéficier.

La durée moyenne d'occupation est de 9 mois.

Parmi le public installé dans les logements de transit :

- 23 ménages occupaient un logement non-conforme ou frappé d'un arrêté d'inhabitabilité ;

- 3 ménages, victimes d'un incendie ou des inondations de juillet, ont pu être relogés en urgence ;
- 5 ménages victimes de violence conjugale avec un suivi CVFE ;
- Les autres situations ont concerné des séparations de couples (1) ou des ruptures familiales.

Sur les 46 ménages accompagnés par une équipe éducative :

- 5 ont obtenu un logement social ;
- 15 ont trouvé un logement adapté à leurs revenus et à leur composition familiale dans le secteur privé ;
- 1 a obtenu un logement du patrimoine du CPAS de Liège ;
- 4 ont obtenu un logement de l'AIS ;
- 1 personne est retournée en rue et une autre s'est remise en couple ;
- 17 de ces ménages ont bénéficié d'un suivi post-hébergement.

Les 3 logements d'insertion sont loués à de grandes familles. Cette année encore, le Relais logement n'a pas pu s'inscrire dans la dynamique du quartier d'Amercoeur étant donné l'impossibilité de se rassembler suite à la pandémie.

L'aide au relogement

187 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 7 demandes de dérogation aux critères d'attribution d'un logement social et a suivi 20 familles dans le cadre des ménages accompagnés de l'OML. 24 ménages ont été relogés dans un logement dans le privé, 52 ont décidé d'abandonner leurs recherches de logement.

4 matinées sont destinées aux ateliers de recherche logement où environs 50 personnes sont reçues par semaine.
La permanence juridique est actuellement suspendue par manque de demande.

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 ;
- Participation au Comité d'accompagnement d'un nouveau projet de 6 logements de transit pour des jeunes de 16 à 25 ans.

3. Statistiques 2022 propres au service

3.1. Taux d'occupation des logements de transit

	Les logements de transit
Logements occupés	46
Personnes accueillies	110
Enfants accueillis	55

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

	Composition des logements
Studio	3
1 Chambre	4
2 Chambre	12
5 Chambre	1
TOTAL	**20**

Nombre d'occupations	46
Nombre d'adultes	55
Nombre d'enfants	55
Total	**110**

Isolés	8 Femme : 3 Hommes : 5
Familles monoparentales	22 Femme : 21 Hommes : 1
Familles	8
Couple	2

Bénéficiaires du RI ou aide sociale	39
Chômeurs	2
Travailleurs	4
Allocation d'handicap	0
Indemnités de mutuelle	1
Pension	0
Autres	0

Moyenne de temps d'occupation : **276** jours
soit **9** mois

Garanties locatives	PI
5	8

3.2. Aide à la recherche logement

• Visites Techniques : salubrité-sécurité

	Nbre de visites effectuées	Nbre de logements non conformes
Contrôle de salubrité et sécurité, Etats des lieux et visites mensuelles	871	155
Nbre de logements non conformes	Etats des lieux	Visites mensuelles
	51	151

3.3. Aide au relogement

Nombre de dossiers	Nature des interventions	Composition des ménages	Nombre ateliers
217	• 137 visites techniques • 46 arrêtés d'inhabitabilté • 9 Avis de non-conformité de la DGO4 • 3 autres suivis (adresse référence et autre) • 1 jugement par défaut • 20 ménages accompagnés • 1 dérogation	• Couples : 7 • Isolés : 76 • Familles : 48 • Familles monoparentales : 86	203

Accompagnement recherche logement	187
Nombre de ménages relogés dans le privé	24
Dossiers recherche aboutis en logement de transit	10
Nombre d'abandon des ateliers	52
Travaux effectués dans le logement	4
Ménages ayant refusés l'aide à la recherche de logement	14

Attribution d'un logement social	5
Dérogations introduites	10
Garanties locatives	5

Nombre d'arrêté d'inhabitabilité/an	183
Nombre d'abrogation/an	150
Octroi Permis de location	135
Refus permis de location	143

Focus sur les actions liées aux inondations de juillet 2021

Après la fermeture du centre d'hébergement de la Croix-Rouge de Montegnée le 31/3/2022, les éducateurs ont continué leur travail de relogement.

En effet, ils ont pris en charge des demandes de la Maison liégeoise pour aider les personnes relogées dans leur logement de transit à trouver un logement dans le privé ou de les aider à les fixer dans le logement social via une dérogation.

Ils se sont également rendus dans les quartiers sinistrés.

- **RELAIS SANTE**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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

1.2. Chef du service

Mme. Agnesa GJOCAJ

1.3 Coordonnées du service

Place Saint-Jacques,13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 58 97
Courriel : relais.sante@cpasdeliege.be

1.4 Composition de l'équipe

- 1 responsable de service – Assistante sociale (1 ETP)
- 8 assistants sociaux (7,2 ETP dont 3,60 ETP mis à disposition par la Ville de Liège dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale)
- 2 infirmiers sociaux (2 ETP)
- 1 médecin conseil
- 5 agents administratifs (5 ETP dont 1 ETP agent d'accueil)
- 1 agent administratif mis à disposition par la Ville de Liège dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale (1 ETP)
- 2 agents administratifs (2 ETP sous contrat Article 60§7)

2. Activités développées en 2022

Les actions prioritaires restent l'aide médicale urgente pour les personnes en séjour illégal avec un suivi assez conséquent des assistants sociaux. Le service gère également la prise en charge de l'aide médicale et hospitalière des personnes bénéficiant d'un statut précaire via la délivrance de tickets médicaux et ce en étroite collaboration avec le Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile qui demeure le gestionnaire social de ces dossiers. Le Relais Santé travaille en collaboration avec les antennes sociales pour toutes les personnes nécessitant un avis/bilan médical de la part du médecin conseil. Enfin, l'infirmier social fait le lien entre la Cellule SDF/ urgence sociale et le Relais santé pour toutes les personnes SDF qui ont besoin d'un suivi médical ou de soins de premières lignes.

2.1. Fonctionnement - spécificité du travail social et activité infirmier en santé communautaire

En 2022, le Relais Santé a continué à poursuivre son objectif premier qui est de fournir un accueil inconditionnel à toutes personnes en situation de précarité et présentant une problématique dans l'accès aux soins. Les permanences ont repris correctement comme avant la crise sanitaire. Les assistants sociaux ont assuré le suivi socio-médical avec l'ensemble des usagers bénéficiant de l'aide médicale urgente. Le Relais santé a continué à gérer les aides sociales financières qui sont octroyées sur base d'une décision d'un jugement du Tribunal/ de la Cour du Travail. Les permanences téléphoniques indispensables ont continué à être menées afin d'éviter l'encombrement des salles d'attente, notamment pour le public déjà connu. Les permanences sociales ont été maintenues pour les usagers avec lesquels le contact est indispensable.

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

Cette action a continué à se développer en 2022.

Déploiement du suivi infirmier au Relais Santé - Collaboration interne ou externe

- **Accès aux soins pour le public précaire**

Le travail d'approche et d'accroche du public SDF a continué à se développer par le travail des infirmiers sociaux. Le nombre de personnes suivies au sein du public autochtone reste en baisse par rapport à la capacité de l'aide que peut apporter le service. Cette situation s'explique par la charge de travail intense que ce type de suivi requiert au vu d'une gestion de problématiques multiples (logement/perte de droit/ perte de document/pathologies aigues et chroniques/ absence de suivi médical/ polytoxicoma-

nie/santé mentale). Afin d'améliorer ce suivi et les collaborations avec les partenaires du PCS et du RSPL, le service a poursuivi et intensifié ses permanences dans leurs structures. Des accompagnements extra-muros se sont aussi poursuivis. Le but est d'accrocher le public autochtone / SDF là où il a ses « habitudes » et de pouvoir travailler avec lui sur son décrochage du système de soins de première ligne. L'objectif est d'assurer un accrochage en médecine générale et que l'usager puisse retrouver un suivi optimal et, par là, améliorer son état de santé général.

Les infirmiers sociaux avec l'aide des assistants sociaux ont développé un meilleur travail d'accroche avec le public SDF en identifiant les usagers dont l'état de santé général est déficitaire, dont les droits sociaux ne sont parfois plus actifs et/ou pour lesquels une accroche en médecine de première ligne est essentielle comme préalable à toute démarche future d'insertion sociale. Pour ce faire, l'un des infirmiers sociaux s'est rendu deux fois par semaine à la CSDF, une fois par semaine à la Croix rouge et quelques nuits à l'abri de nuit et ce, en plus des permanences au sein du service pour approcher le public SDF afin d'apporter l'aide la plus appropriée (458 au total pour 2022).

Au niveau préventif, dans la continuité de la stratégie vaccinale covid-19, la 3ème dose de vaccination mais aussi le vaccin contre la grippe ont été proposés au public. Les infirmiers sociaux ont administré 71 vaccins (3ème dose de Moderna) entre le mois de février et mars 2022 et 2 vaccins contre la grippe en novembre 2022 dans le service du Relais santé. Le manque de succès vaccinal s'explique notamment par la fin d'obligation de détenir le Covid Safe Ticket.

- **Poursuite de la collaboration entre le Relais Santé et les antennes sociales de quartier et plus spécifiquement la Cellule SDF – Accès aux soins urgents**

Plusieurs demandes provenant d'antennes sociales qui font l'objet d'un bilan ou d'un avis médical ont été traitées par les infirmiers sociaux et le médecin conseil au Relais santé.

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

Comme en 2021, tout au long de cette période de crise et afin de garantir un accès aux soins ininterrompu à nos patients présentant des pathologies chroniques lourdes et parfois multiples, le service a veillé au suivi méticuleux de cette action. En effet, est dénombré 508 octrois de l'aide médicale urgente auprès de personnes qui présentent une ou plusieurs pathologies chroniques.

En fonction du maintien des conditions à l'aide (et d'une relance tous les 92 jours), via une carte médicale qui leur est délivrée, ces personnes bénéficient d'un accès direct aux soins en relation avec leur(s) affection(s) durant l'ouverture de leur droit à l'aide médicale (AMH ou AMU). Ces suivis spécifiques sont aussi encodés dans la base de données « MédiPrima » et ce, afin que ces patients aient un accès facilité vers la médecine spécialisée en milieu hospitalier. A ce niveau, les collaborations avec le milieu hospitalier sont toujours aussi bonnes et fructueuses.

2.3. Bilan de santé et Collaboration avec Cap Insertion / Antennes et les services d'insertion de l'Action Sociale

Des bilans de santé ont été proposés et les infirmiers ont repris le suivi des dossiers en cours.

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

Cap Insertion sollicite l'intervention du Relais Santé pour donner un éclairage médical dans l'écriture du parcours d'insertion socioprofessionnelle de certains bénéficiaires. Ceux-ci sont convoqués au Relais Santé. Chaque dossier est analysé au cas par cas. Le projet de formation, de participation à un atelier d'un SIS est discuté

avec le médecin eu égard des paramètres physiques préexistants. Un bilan de santé est effectué si nécessaire. Dès lors, les projets peuvent être soit avalisés et les démarches en ce sens débutent, soit recadrés et un nouveau temps de réflexion est alors nécessaire.

3. Statistiques 2022 propres au service

- Aide médicale, avis de santé, informations, etc. pour 1.999 personnes différentes (1720 pour l'aide médicale – 175 Autochtones SDF – 104 bilans/avis médicaux) ;
- Nombre total de visites : 16.986 ;
- 3.256 dossiers ouverts en aide médicale et avis de santé soit 2.692 dossiers actifs (dont 484 nouveaux dossiers) et 564 refus et 88 retraits de l'aide préalablement accordées ;
- 803 suivis de bénéficiaires (en AMU) assurés mensuellement (en moyenne) par les AS du service en ce compris 59 suivis d'aide sociale financière (équivalent au revenu d'intégration) sur base d'un jugement du Tribunal/ de la Cour du Travail ;
- Nombre de consultations médicales : 323 ;
- Nombre d'avis médicaux : 839 ;
- 413 entretiens en présentiel des infirmiers sociaux ;
- 458 permanences des infirmiers sociaux (Relais santé/CSDF/ Abri de nuit/Croix-rouge) ;
- 182 suivis des infirmiers sociaux ;
- 185 tickets délivrés au Relais santé par les infirmiers sociaux.

- **RELAIS ENERGIE**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

Le Relais Energie du CPAS de Liège est un service du département des Urgences Sociales qui s'adresse à toute personne résidant sur le territoire de la Ville de Liège confrontée à des difficultés de paiement dans ses factures d'énergie (gaz, électricité, mazout, pellets) 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 la stratégie de lutte contre la précarité énergétique et hydrique que mène notre Centre. Celle-ci touche malheureusement de plus en plus de ménages et s'est accentuée au fil des crises successives : crise sanitaire ayant eu des répercussions sur le plan économique et crise énergétique qui voit l'augmentation des tarifs.

Afin de pouvoir répondre aux besoins de la population liégeoise victime de ces crises, le service développe deux axes de travail complémentaires et 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, intervention majorée, protection conjoncturelle, ...) ;
- 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 fournie 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 l'intervention de différents Fonds tant Fédéraux que Régionaux dont il dispose 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 ;
  - En matière d'eau, toujours 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 (le Fonds des Améliorations Techniques pouvant également être activé pour la prise en charge des factures éditées par d'autres distributeurs que celui qui dessert le territoire de la Ville de Liège) ;
  - En matière d'allocation de chauffage, afin de faire face à la hausse du prix du mazout, des mesures ont été mises en place par le Gouvernement pour la période du 1/07/2022 au 31/12/2022 telles que l'augmentation du nombre de litres maximal qui est porté de 1500 litres à 2000 litres, l'augmentation du seuil maximal de 20 à 36 cents par litre en fonction du prix mentionné sur la facture et ce, afin que le consommateur puisse obtenir une allocation plus importante. Les conditions d'octroi régies par la législation restent d'application à savoir que le mazout soit le système principal de chauffage, que le demandeur réponde aux conditions de revenus ou de statut, que la facture soit

acquittée et déposée dans les 60 jours suivant la livraison.
- Concernant l'allocation forfaitaire pour l'achat à la pompe, celle-ci a été majorée de 210€ à 456€ pour un achat effectué entre le 1er juillet 2022 et le 31/12/2022.

Axe préventif

Après analyse des factures, lorsqu'une anomalie est détectée (surconsommation, sous consommation, index estimé), l'équipe de « tuteurs énergie » est mobilisée. Les tuteurs réalisent des visites à domicile afin d'identifier les problèmes techniques et/ou comportementaux et d'y apporter des solutions.

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

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

Dans le cas d'un constat de surconsommation en eau, l'intervention du Fonds des Améliorations Techniques peut être sollicité pour le consommateur en difficulté de paiement ou bénéficiaire de l'aide sociale en vue d'une gestion rationnelle en eau. A titre d'exemple voici quelques interventions possibles : achat d'une chasse d'eau économique, de robinets et pommeaux de douche à flux réduit, financement d'une recherche de fuite sur une installation privée, ...

Les assistants sociaux assurant la gestion des dossiers préventifs, instruisent 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 collaborent avec le guichet de l'énergie.

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

Afin de pouvoir mener à bien ces actions, le CPAS dispose, en complément des aides précitées, d'un Plan d'action prévention en matière d'énergie, subside du Service Public de Wallonie permettant de mener des actions tant individuelles que collectives.

1.2. Chef de service

M. Geoffrey DIGNEFFE

1.3. Coordonnées du service

Rue Foidart, 85 - 4020 LIÈGE
Tel. : 04/349 38 80
Courriel : service.energie@cpasdeliege,be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de service (1 ETP)
- 2 superviseuses dont 1 assurant des actions dans le cadre d'une politique sociale préventive (2 ETP)
- 16 assistants sociaux (15,80 ETP)
- 3 tuteurs énergie dont une ayant une formation d'assistante sociale (3 ETP)
- 2 ouvriers qualifiés (2 ETP)
- 5 agents administratifs dont 1 sous contrat Article 60§7 (5 ETP)
- 1 agent d'accueil sous contrat Article 60§7 (1 ETP)

2. Activités développées en 2022

Le service a pérennisé les actions déjà mises en place en 2021 en renforçant davantage l'accompagnement social des ménages précarisés.

Distribution de kits énergie

Le service a organisé la distribution de « kits énergie » composés d'ampoules économiques et de multiprises, d'une brochure intitulée « 120 gestes malins » ainsi que de jeux de cartes élaborés par l'Asbl Revert. Il s'agit de jeux de cartes classiques qui intègrent plus de cinquante gestes à adopter au sein du logement pour économiser l'énergie, diminuer ses factures et réduire ainsi son impact environnemental.

Délivrance de l'attestation PRC (Protectin régionale conjoncturelle)

Entrée en vigueur le 10 octobre 2020 afin d'élargir l'accès au tarif social dans le cadre de la crise du Covid-19, ce dispositif a été pérennisé dans le cadre des crises successives telles que les inondations et la flambée des prix de l'énergie. Il permet de soutenir les ménages se retrouvant dans l'impossibilité d'assurer le paiement de leurs factures d'énergie en leur octroyant le tarif social sur base d'une enquête sociale. A cette fin, un formulaire en ligne a été créé sur le site internet du CPAS permettant une gestion plus rapide de la demande.

Collaboration avec la société de logement social Le Logis social

Suite à une décision de suspendre l'alimentation en gaz de ses logements sociaux, un formulaire a été créé afin de permettre aux locataires touchés par cette mesure de prendre contact avec le service afin qu'une enquête budgétaire et technique soit mise sur pied. Ces enquêtes sociales ont notamment abouti sur plusieurs octrois de cuisinières électriques.

3. Statistiques 2022 propres au service

Au 31/12/2022, le nombre de dossiers actifs était de **2.028** soit une **augmentation de 33%** par rapport à l'année dernière.

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

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

Fonds gaz/électricité

Au total, **2.798** demandes ont été introduites.

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

Fonds gaz/électricité

Au total, **2.798** demandes ont été introduites.

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

Fonds social de l'eau

783 demandes ont été traitées.

402 ménages ont bénéficié de l'intervention du Fonds Social de l'eau. Cette diminution s'explique essentiellement par une réduction importante de ce subside en 2022 par rapport à 2021.

23 ménages ont bénéficié du Fonds des améliorations techniques pour pallier à des défectuosités 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

1.051 demandes ont été traitées par le service.

Les CLE (commissions locales pour l'Energie)

Durant l'année 2022, **16** séances ont été organisées suite à une saisie du gestionnaire de réseau Resa à savoir 7 pour défaut d'attestation de client protégé et 9 pour des clients protégés qui ont manifestés leurs difficultés à procéder aux rechargements de leur compteur à budget ou communicant avec fonction prépaiement en gaz en période hivernale.

473 personnes ont été convoquées et 62 personnes se sont présentées.

MEBAR

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

Tuteurs

L'équipe des tuteurs a réalisé **1.372** 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, maison médicale, administrateur de biens, …).

Attestation « Protection régionale conjoncturelle »

1.392 demande ont été receptionnées dont **796** via le formulaire.

- **MEDIATION DE DETTES**

1. Présentation générale

1.1. Mission du service

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

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

A. La médiation amiable

C'est une procédure volontaire par laquelle la personne surendettée va confier à un médiateur de dettes les missions suivantes :

- Analyse de sa situation financière (relevé des charges, revenus et dettes) ;
- Analyse de 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.

B. La médiation de dettes judiciaire (règlement collectif de dettes)

Le règlement collectif de dettes est une procédure judiciaire qui vise à permettre à une personne physique surendettée, qui n'a 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 rédiger une requête et la déposer au greffe du tribunal du travail compétent.

Si le tribunal désigne le service comme médiateur, la juriste procédera à la mission que la loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes - laquelle a été intégrée dans le Code judiciaire- lui confie : réception des déclarations de créances, élaboration d'un projet de plan de règlement amiable, assurer la bonne exécution du plan homologué (plan amiable) ou ordonné par le juge (plan judiciaire).

1.2. Chef de service

Mme. Dolorès GEURTS

1.3.Coordonnées du service

Rue Foidart, 85 à 4020 LIÈGE
Tél : 04/349 38 92
Courriel : mediationdedettes@cpasdeliege

1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de service (1 ETP)
- 4 assistants sociaux (4 ETP)
- 2 agents administratifs (2 ETP)
- 1 agent sous contrat Article 60§7 (1 ETP)

2. Activités développées en 2022

Avec les crises successives (Covid, crise énergétique), certains ménages ont vu leurs difficultés financières s'accentuer. Toutefois, le nombre de dossiers en médiation amiable et en règlement collectif de dettes est resté en 2022 stable par rapport à 2021.

2. 1. En médiation amiable

Le nombre de dossiers ouverts reste constant eu égard notamment aux diverses aides existantes en amont d'une ouverture de dossier en médiation de dettes.

La crise énergétique s'est fait ressentir sous la forme d'une baisse du disponible dans le budget des personnes endettées. Il en va de même du poste « alimentation », lequel a grevé le budget des ménages suite à l'inflation constante regrettée au cours de l'année 2021.

Les personnes en difficultés financières, ont préféré recourir à d'autres mesures / aides telles que des demandes d'interventions dans leurs factures énergétiques auprès d'autres services du CPAS grâce aux divers fonds existants (Fonds Covid, inondations, gaz-électricité).

2.2. En règlement collectif de dettes

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

- Il y a une « attractivité » plus faible du règlement collectif de dettes pour les particuliers et, par conséquent, un nombre moins important de requêtes introduites.
- L'impact de l'entrée en vigueur du Livre XX du Code de droit économique en 2018 qui ne permet plus aux indépendants d'introduire un règlement collectif de dettes.
- La prise en charge de diverses dettes par le biais du fonds gaz électricité qui permet aux ménages, particuliers visés de ne pas introduire une procédure en règlement collectif de dettes.

Les dossiers en règlement collectif de dettes sont gérés intégralement par la juriste, assistée par un agent administratif pour notamment les opérations bancaires relatives aux dossiers des médiés.

3. Statistiques 2022 propres au service

Au 31/12/2022

- Médiation amiable : **341** dossiers actifs
- Règlement collectif de dettes : 81 dossiers actifs
- Dossiers en attente d'un premier rendez-vous : **48**

- **APPUI 0-18**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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

- Les **tutelles civiles** de mineurs orphelins ou dont les parents ont été reconnus incapables d'exercer leur autorité parentale ;
- Les **placements** d'enfants se trouvant sans représentant légal sur le territoire de Liège suite à une événement particulier dans la vie familiale (hospitalisation, incarcération, …) ;
- Le **RIS** au bénéfice des mineur.e.s avec charge d'enfant(s) ou mineures enceintes ;
- **L'aide sociale financière** en faveur des mineur.e.s et plus particulièrement des MENA (mineurs étrangers non accompagnés) ;
- **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 ou de maltraitances d'enfants ou encore de grande précarité ;
- Les aides sociales en faveur des familles dites à « **naissances multiples** ».

Le service propose des actions sociales individualisées qui se déploient sur 5 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) ;
- La lutte contre la pauvreté infantile.

1.2. Responsable du service

Mme. Laurence DUPONT

1.3. Coordonnées du service

Place Saint Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 58 60
Courriel : service.appui018@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable (1 ETP)
- 2 assistantes sociales dont une chargée de projet STOPP!L (2 ETP)
- 1 éducatrice (1 ETP)
- 1 agent administratif (0.5 ETP)

2. Activités développées en 2022

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.

Grâce au subside « Lutte contre la pauvreté des enfants dans le cadre de la Garantie pour l'Enfance » du SPP Intégration sociale, le service a pu renforcer son travail de lutte contre la précarité infantile. Le projet STOPP!L (Stop à la Pauvreté Infantile sur Liège) a principalement favorisé la prise en charge de frais de crèche/garderie en faveur de familles en difficultés financières.

Afin d'atteindre le public cible, des collaborations ont été mises en place avec les différentes antennes du CPAS, les services de l'ONE et les services de la Petite Enfance de la Ville de Liège.

Les services du pôle Enfance du CPAS (Appui 0-18, la Route Buissonnière et la Maison Familiale) ont souhaité mettre en route un projet visant à organiser, dans un bâtiment appartenant

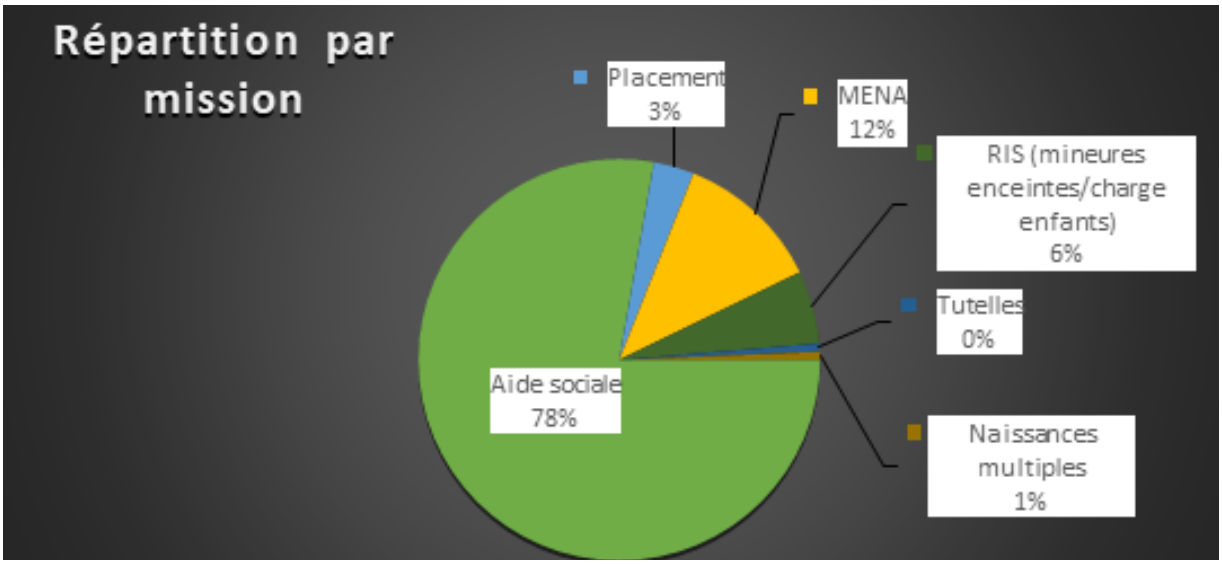
au centre, des logements transitoires pour des jeunes de 16 à 25 ans en grande vulnérabilité et devant être mis en autonomie. Une convention de partenariat entre le CPAS de Liège, Solidarité Logement, l'AIS de Liège et les AMO de Liège est en cours de construction.

3. Statistiques 2022 relatifs au service

- **Nouvelles demandes par mission en 2022**

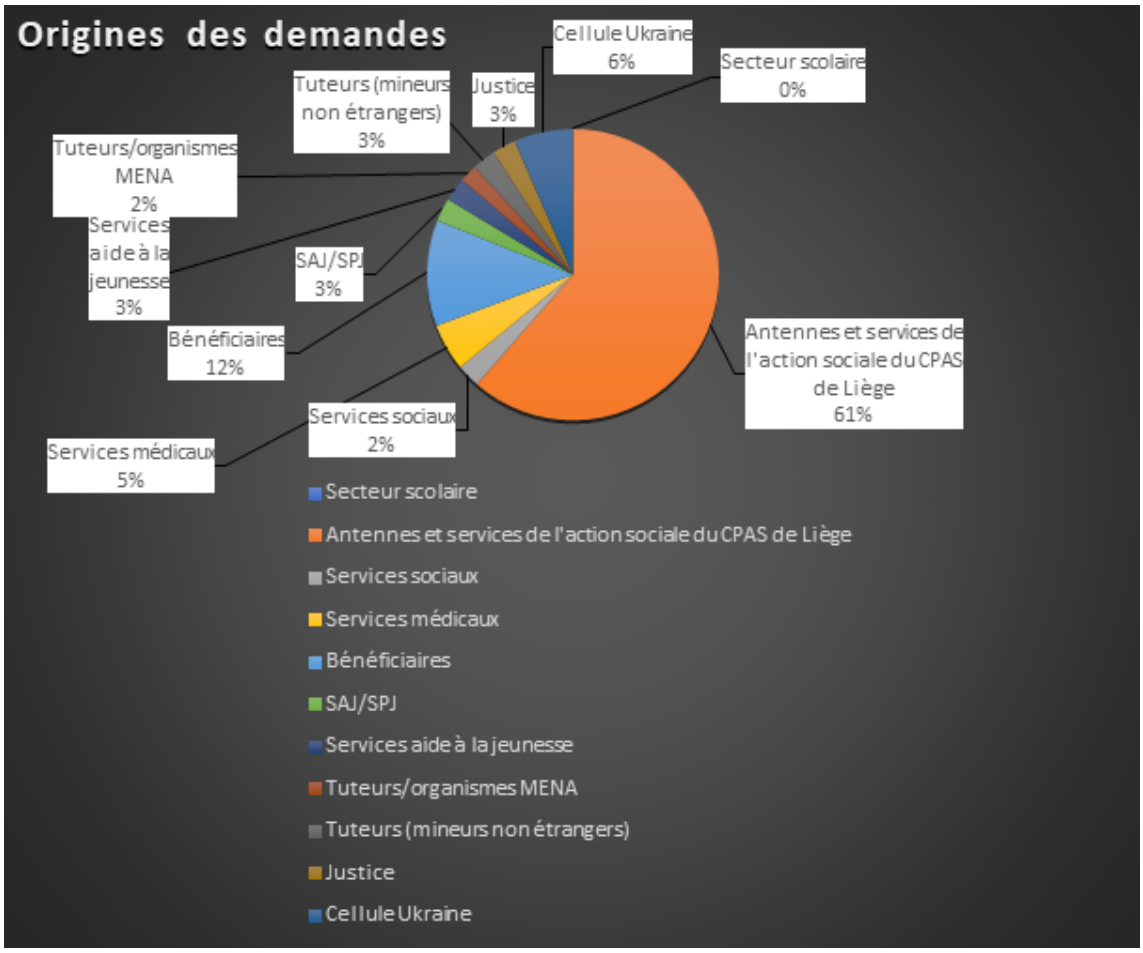
Aide sociale	119
Placement	5
MENA	18
RIS (mineures enceintes/charge enfants)	9
Tutelles	2
Naissances multiples	1
Total	**154**

- 154 nouvelles demandes en 2022
- Concernant 261 jeunes/enfants



- **Origine des nouvelles demandes**

Secteur scolaire	0
Antennes et services de l'action sociale du CPAS de Liège	94
Services sociaux	4
Services médicaux	8
Bénéficiaires	18
SAJ/SPJ	4
Services aide à la jeunesse	4
Tuteurs MENA	3
Tuteurs civils	4
Justice	5
Cellule Ukraine	10
Total	**154**



- Nombre d'aides liées à l'Activation sociale et à la Lutte contre la Pauvreté infantile (FEA) : 95
- STOPP!L : 66 dossiers traités, concernant 113 enfants/jeunes
- Avis d'inquiétude : 22 dossiers traités, concernant 51 enfants/jeunes

- **Total des dossiers actifs sur 2022 (anciens et nouveaux dossiers) :**

	Nbre de dossiers	Nbre d'enfants/ jeunes aidés
Aides sociales	142	
Placements	7	
MENA	24	
RIS	14	
Tutelles	10	
Naissances multiples	3	
Total	**200**	**337**

200 dossiers actifs en 2022 concernant 337 mineurs.

- **LE SERVICE RÉSIDENTIEL GÉNÉRAL « LA MAISON FAMILIALE »**

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

Le Service Résidentiel Général (SRG) est agréé par la Fédération Wallonie-Bruxelles pour l'accueil et l'hébergement de 15 enfants, âgés de 3 à 18 ans. La Maison Familiale travaille essentiellement sous mandats du Service d'Aide à la Jeunesse (SAJ) et du Service de Protection de la Jeunesse (SPJ). La Maison Familiale peut également accueillir des enfants dépendant d'autres mandants, dont les tutelles du CPAS, à raison de 10 % maximum de sa capacité (soit 1 enfant).

1.2. Chef de service

M. Pierre CUYPERS

1.3. Coordonnées du service

Rue Louvrex, 37 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/223 02 19 et 04/253 02 31
Courriel : pierre.cuypers@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service (1 ETP)
- 1 assistante sociale (1 ETP)
- 8 éducateurs A1 (7,50 ETP)
- 1 agent administratif (1 ETP)
- 2 ETP pour l'entretien général et la logistique

Auxquels s'ajoutent les travailleurs engagés sous contras Article 60§7 en 2022 :

- 2 ETP éducateur
- 1 ETP cuisinier
- 1 ETP chauffeur
- 1 ETP aide à la vie quotidienne (entretien)

Enfin, des renforts en personnel éducatif furent nécessaires pour faire face aux suites des conséquences de la crise sanitaire. 1 ETP a été engagé toute l'année grâce à un subside ponctuel et 1 ETP durant 11 semaines pendant les vacances d'été grâce à un subside supplémentaire de l'aide à la jeunesse, pour combler les plages de travail non couvertes.

2. Activités développées en 2022

2.1. Covid 19

La situation sanitaire en 2022 a permis une reprise progressive de la vie quotidienne au sein de la Maison familiale même si certaines mesures de prévention ont été maintenues.

2.2. Activités développées pour les enfants

- Poursuite de l'amélioration de la qualité de l'accueil des enfants par un renouvellement des aménagements et équipements de la Maison ;
- Activités organisées en interne ou en externe avec les enfants :
  - Jardinage (potager et jardinières), Atelier bien-être, ateliers cuisine, bricolages, jeux de société ; Sorties aux plaines de jeu, cinéma, bowling, patinoire… ;
  - Collaboration avec l'ASBL 3 pommes pour l'organisation d'activités diverses à destination des enfants (VTT, plongée, accrobranche, escalade, cours de langues, cuisine, maraîchage…), soutien scolaire individuels pour 3 enfants, reprise des clubs à partir de la rentrée de septembre ;
  - Collaboration avec la MADiL pour l'organisation d'activités autour des questions de l'alimentation durable pendant l'été,
  - Collaboration avec de nombreux partenaires pour l'organisation de séjour et stages sportifs organisés durant les périodes de vacances scolaires, en internat lorsque c'était possible et/ou en externat.

2.3. Conseil éducatif et Conseil de participation

Le conseil éducatif annuel s'est tenu début juin. Une réflexion sur la rédaction des rapports a été menée pour mieux tenir compte des exigences du décret de 2018, notamment sur la manière d'y rendre visible le recueil de la parole des enfants et de leur famille, ainsi que sur les modalités de maintien des relations personnelles entre les enfants et leurs familles. Des priorités ont également été établies quant aux choix de formations, supervisions à mener en 2023.

Le conseil de participation, qui réunit tous les enfants et le personnel (en tout ou en partie suivant les thèmes abordés) a été l'occasion pour les enfants de s'exprimer sur leurs relations interpersonnelles et la façon dont les conflits entre enfants et/ou entre enfants et éducateurs peuvent avoir un impact sur la vie collective.

- **SASE « LA ROUTE BUISSONNIÈRE »**

1. Présentation du service

1.1. Missions du service

Le Service d'Accompagnement Socio-éducatif (S.A.S.E) est agréé par la Fédération Wallonie-Bruxelles pour la prise en charge de 13 situations.
Le S.A.S.E travaille exclusivement sur base d'un mandat émanant du Service d'Aide à la Jeunesse (S.A.J) et du Service de Protection de la Jeunesse (S.P.J).

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

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

1.2. Chef de service

M. Claudy KERZ

1.3. Coordonnées du service

Boulevard d'Avroy, 66-68 à 4000 LIÈGE
Tel. : 04/220 58 08
Courriel : claudy.kerz@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service (1 ETP)
- 2 éducateurs spécialisés (2 ETP)
- 5 assistante sociale (4,5 ETP)
- 1 employée d'administration (0,5 ETP)

2. Activités développées en 2022

L'année 2022 a coïncidé avec une orientation formative commune de toute l'équipe éducative. Tous les intervenants sociaux et le responsable de service se sont inscrits dans un processus de formation à l'outil « Systémique ». Il s'agit d'une formation certifiante s'étalant sur 3 années scolaires à raison d'une journée / semaine. Cet outil a pour vocation d'offrir une analyse centrée sur les interactions en vue de permettre une vision globale du fonctionnement de la dynamique familiale.

Cela est en adéquation avec le projet éducatif. Ce processus de formation venant alimenter / nourrir la pratique quotidienne, selon les missions confiées à un S.A.S.E..

Durant l'année 2022, tous les intervenants sociaux et le responsable de service ont participé à une formation incluant le jeu de société. Il s'agit d'un élément permettant d'aborder la parentalité par un lien métaphorique entre « maitre du jeu » et la gestion quotidienne d'un adulte dans son rôle de parent. L'outil métaphorique est également régulièrement utilisé dans les prises en charge (utilisation de dessin pour accueillir le ressenti, récurrence de la pratique de jeux de société de coopération en vue d'amener de la cohésion dans les familles…).

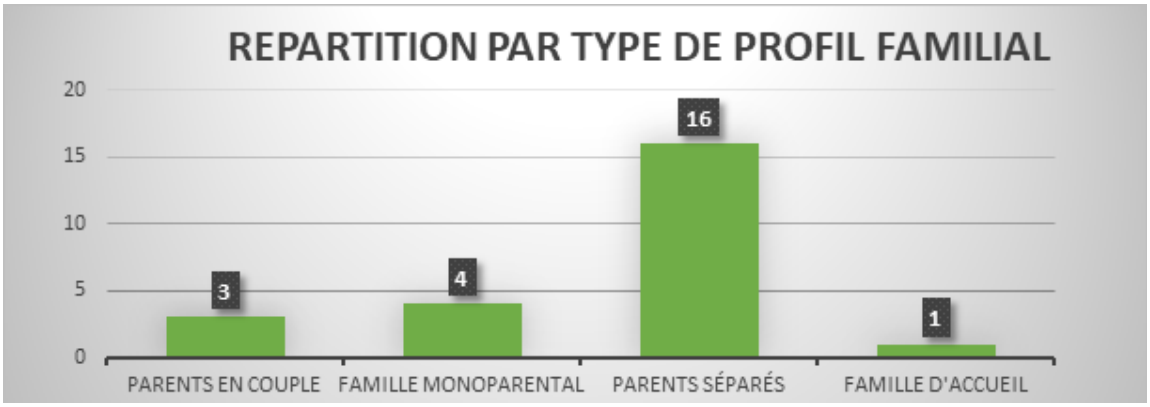
Le S.A.S.E s'inscrit également dans une volonté d'intensifier la collaboration effective avec les A.M.O. Il s'agit notamment d'amorcer un travail de réseau, au profit d'une orientation lorsque le travail du S.A.S.E se termine. Cette orientation est naissante et encourageante, tant elle accentue la place du jeune et de sa famille au cœur du travail.

3. Statistiques 2022 propres au service

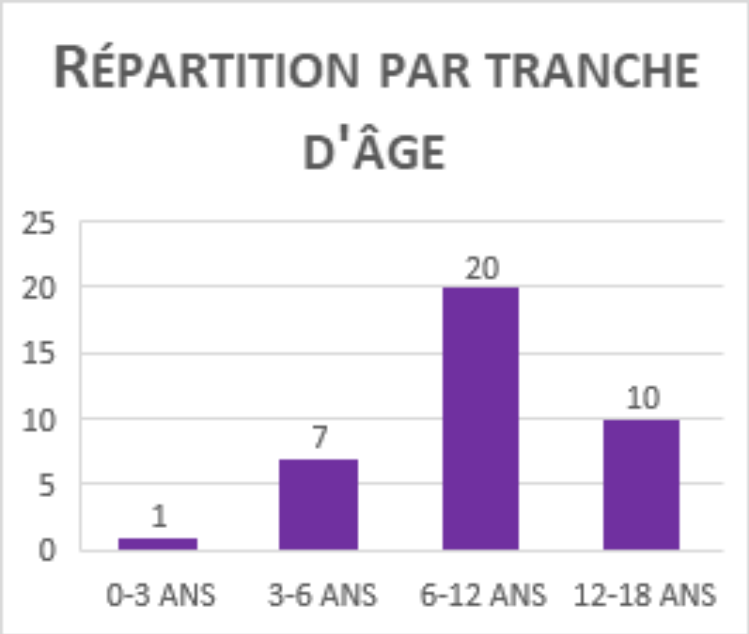
Au cours de l'année 2022, le S.A.S.E a accompagné 24 familles. L'intervention a concerné 38 enfants / adolescents. Durant l'année 2021, 18 familles avaient été concernées par un accompagnement socio-éducatif.

Aucun refus de prise en charge n'a été adressé en 2022.

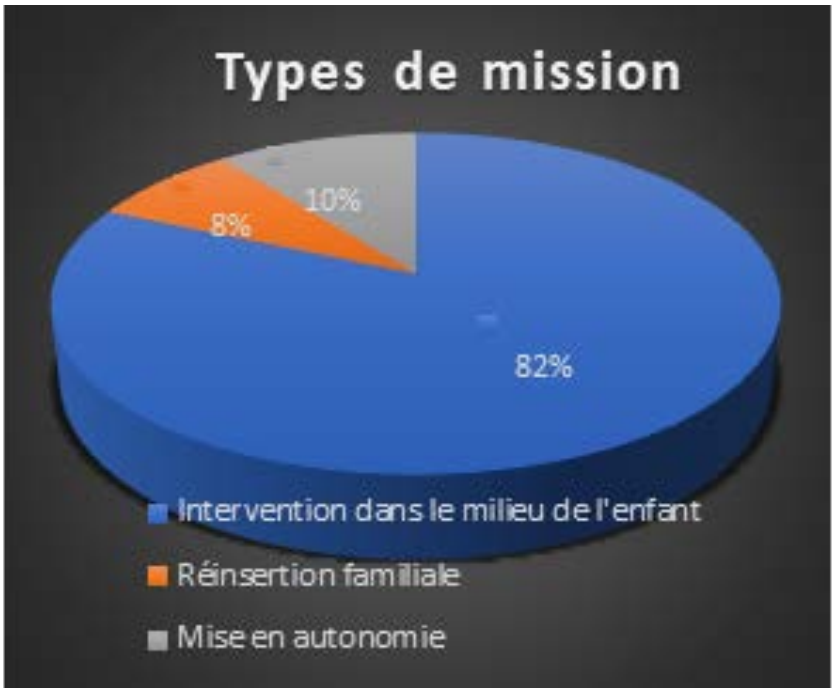
Les prises en charge ont concerné 12 garçons et 26 filles. Durant l'année 2021, elles avaient concerné 12 garçons et 25 filles.



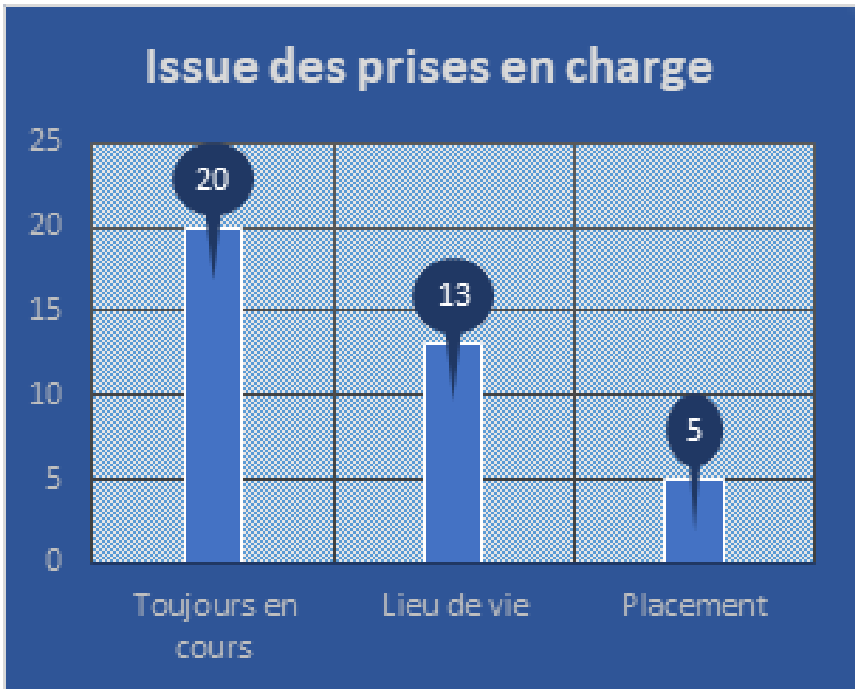
Sur les 18 familles accompagnées, la majorité concerne des parents séparés. Ce constat est identique à celui de l'année 2021.



Tout comme en 2021, l'intervention en 2022 a 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 **100.6%**. Ce taux est supérieur à celui de 2021, qui s'élevait à 94.8%. Cette augmentation s'explique par l'acceptation d'une prise en charge supplémentaire durant quelques mois, qui a porté le nombre de prises en charge à 14, au lieu de 13. Il s'agissait d'une démarche anticipative et provisoire, qui sera renouvelée durant l'année 2023.