



RAPPORT ANNUEL 2024



Place Saint-Jacques, 13 4000 LIÈGE



+32/4 220 58 11



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



Directeur.general@cpasdeliege.be

01. GÉNÉRALITÉS	P.06
1. Structure décisionnelle	p.07
2. Organes décisionnels	p.08
3. Le Président	p.14
4. Le Directeur général	p.15
5. Organigramme du CPAS de Liège	p.18
02. SERVICES RATTACHÉS À LA DIRECTION GÉNÉRALE	P.19
1. Cellule Communication	p.20
2. Service juridique	p.21
3. Archives	p.23
4. SIPPT	P.26
03. DEPARTEMENT DE LA GESTION FINANCIERE	P.29
1. Trésorerie	p.31
2. Comptabilité	p.33
3. Recouvrement	p.35
4. Placements seniors	p.36
04. ADMINISTRATION GÉNÉRALE	P.38
1. Département des Affaires générales et Logistique	p.39
2. Département de la Gestion patrimoniale	p.44
3. Département Informatique	p.52
4. Département des Ressources humaines	p.58

05. ADMINISTRATION SOCIALE P.68

A. Département des Affaires centrales, Stratégiques, et de Prospectives p.69

1. Cellule encodage	p.69
2. Aide médicale et hospitalière - Secteur Aide Médicale	p.71
3. Aide médicale et hospitalière - Secteur Hospitalisation	p.73
4. Service Débiteurs Alimentaires	p.75
5. Cellule Fraude	p.77
6. Service du Contentieux	p.79

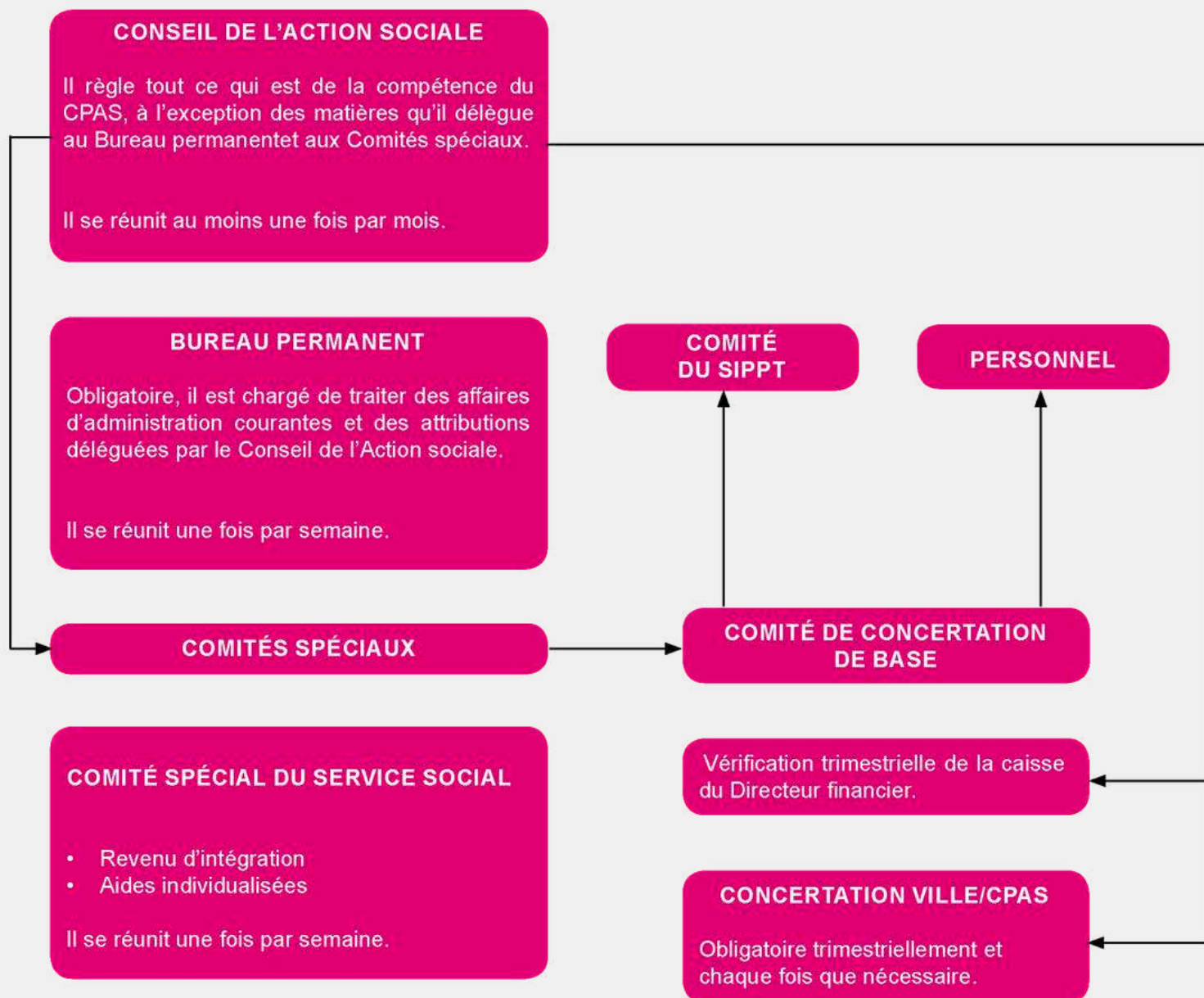
B. Département de l'Action Sociale et de l'Emploi p.83

1. Guichet Accueil des Nouvelles demandes	p.83
2. Les Antennes Sociales	p.85
Antenne d'Angleur	p.86
Antenne de Bressoux	p.87
Antenne de Grivegnée	p.88
Antenne du Laveu	p.89
Antenne du Nord	p.90
Antenne d'Outremeuse	p.91
Antenne de Sainte-Marguerite	p.92
Antenne Jeunes	p.93
Antenne du SADA	p.95
3. Cellule SDF	p.97
4. Appui 18 – 25	p.100
5. S.I.S. Ferme de la Vache	p.105
6. S.I.S. Maison Carrefour	p.112
7. S.I.S. Maison de la Citoyenneté	p.117
8. Echelle des Mots	p.122
9. CAP Insertion	p.125
10. Dynamisation	p.129
11. Réinsérer	p.132
12. DIGICONNECT	p.135
13. Service ELIS	p.137
14. MIRIAM	p.145

C. Département des Urgences Sociales	p.149
1. Service d'Urgence Sociale	p.150
2. Relais Logement	p.156
3. Relais Santé	p.161
4. Relais Energie	p.165
5. Médiation de dettes	p.172
6. Appui 0-18	p.174
7. SRG – La Maison Familiale	p.178
8. SASE – La Route Buissonnière	p.185



GÉNÉRALITÉS



CONSEIL DE L’ACTION SOCIALE

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

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

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

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

Il s’agit du Bureau permanent et des Comités spéciaux : Comité Spécial du Service Social et Comité SIPPT.

En 2024, le Conseil s’est réuni 20 fois.

Jusqu’au 9 décembre, le Conseil était composé de :

La majorité	La minorité
Groupe socialiste Jean-Paul BONJEAN Dominique JANS Vincent BONHOMME Marc YERNA Caroline HEYLEN	Groupe Vert Ardent André-Marie VERJANS Martine GROOTEN Mathieu CONTENT
Groupe MR pour Liège Geneviève MOHAMED Pierre GILISSEN Hélène FRANSSSEN	Groupe PTB Rose DEMYTTENAERE André LERUTH (remplacé par Catherine BRONNE le 16 mai 2024) Adrian THOMAS (remplacé par Quentin VAUCHEL le 18 janvier 2024)
	Groupe Les Engagés Olivier RION

A partir du 9 décembre, le Conseil était composé de :

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

BUREAU PERMANENT

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

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

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

En 2024, le Bureau permanent s'est réuni **50 fois**.

Composition du Bureau Permanent :

Jusqu'au 9 décembre 2024 : Monsieur Jean-Paul BONJEAN, Monsieur Vincent BONHOMME, Madame Geneviève MOHAMED, Monsieur André-Marie VERJANS, Monsieur André Leruth (remplacé par Quentin VAUCHEL le 15 février 2024).

Monsieur Richard FONBONNE, Directeur général.

A partir du 9 décembre 2024 : Madame Salomé SCHONAU, Monsieur Olivier RION, Monsieur Jean-Yves SEGERS, Monsieur Quentin VAUCHEL.

Monsieur Richard FONBONNE, Directeur général.

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

Le Comité émet également des avis sur les appels contre les décisions du Tribunal du Travail.

Le Comité procède également à l'audition de personnes aidées qui contestent la décision prise à leur égard.

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

Le Comité est composé de 9 membres, Président inclus membre de droit. Il se réunit 1 fois par semaine. Les séances sont présidées par la Vice-Présidence.

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

Durant l'année 2024, le Comité s'est réuni **55** fois.

Composition du Comité jusqu'au 9 décembre 2024 :

Jean-Paul BONJEAN - **Président**
Dominique JANS - **Conseiller**
Pierre GILISSEN - **Conseiller**
Matthieu CONTENT - **Conseiller**
Caroline HEYLEN - **Conseillère**
Hélène FRANSSSEN - **Conseillère**
Marc YERNA - **Conseiller**
Martine GROOTEN - **Conseillère**
André LERUTH (remplacé par Quentin VAUCHEL le 15 février 2024) - **Conseiller**

Composition du Comité à partir du 9 décembre 2024 :

Jean-Paul BONJEAN - **Président**
Pierre GILISSEN - **Conseiller**
Orly Nzasibira - **Conseiller**
Charlotte FABRY - **Conseillère**
Sonia Chloé MOULINE - **Conseillère**
Jérôme OFFERMAN - **Conseiller**
Martine GROOTEN - **Conseillère**
Quentin VAUCHEL - **Conseiller**
Catherine BRONNE - **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 2024, le Comité du SIPPT s'est réuni 10 fois

Composition du Comité

La Délégation de l'autorité

Jusqu'au 9/12/2024	A partir du 9/12/2025
M. Jean-Paul BONJEAN M. Richard FONBONNE M. Olivier RION M. Vincent BONHOMME M. Marc YERNA M. Pierre GILISSEN Mme Hélène FRANSSSEN	M. Jean-Paul BONJEAN M. Richard FONBONNE M. Olivier RION M. Orly NZISABIRA Mme Aurélie INNAURATO Mme Charlotte FABRY M. Pierre GILISSEN

La Délégation des travailleurs

CSC
CGSP
SLFP

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. Le Président et son secrétaire de Cabinet sont invités. Il a pour vocation de soumettre à la connaissance de ses membres les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement des services.

Le Comité de direction se réunit une fois par semaine.

Vérification de la caisse du Directeur financier

Jusqu'au 9 décembre 2024, 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.

A partir du 9 décembre 2024, Madame Sonia-Chloé MOULINE a été désignée pour procéder à ladite vérification.

DÉLÉGATION À LA CONCERTATION VILLE / CPAS

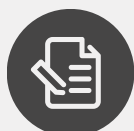
Une concertation a lieu au moins tous les trois mois entre une délégation du Conseil de l'Action sociale et celle du Conseil communal. Ces délégations constituent conjointement le Comité de concertation.

Pour certaines matières importantes, une concertation est obligatoire.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE



JEAN-PAUL BONJEAN
PRÉSIDENT DU CPAS DE LIÈGE



MISSIONS DU SERVICE

LA PRÉSIDENCE

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

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

Trois axes sont principalement travaillés au niveau du Cabinet :

- Le suivi des cadres législatifs, administratifs et budgétaires qui s'appliquent au CPAS et qui dépendent de la responsabilité légale et politique du Président. Le Cabinet instruit, informe et conseille le Président ;
- L'instruction et le suivi des nouveaux projets dans lesquels le CPAS est impliqué, comme par exemple la question de la gestion patrimoniale globale (bâtiments, terres agricoles,...) ;
- Les demandes de bénéficiaires qui souhaitent interpeller la Présidence directement par rapport à leur situation.



COORDONNÉES DU SERVICE

CABINET DU PRÉSIDENT

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

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



MISSIONS DU SERVICE

CABINET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

- 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.
- 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.

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.



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Christelle BREYER.



COORDONNÉES DU SERVICE

CABINET DU DG

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

Pôle spécifique :

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

Pôle administratif :

- 2 agents d'exécution (2 ETP)

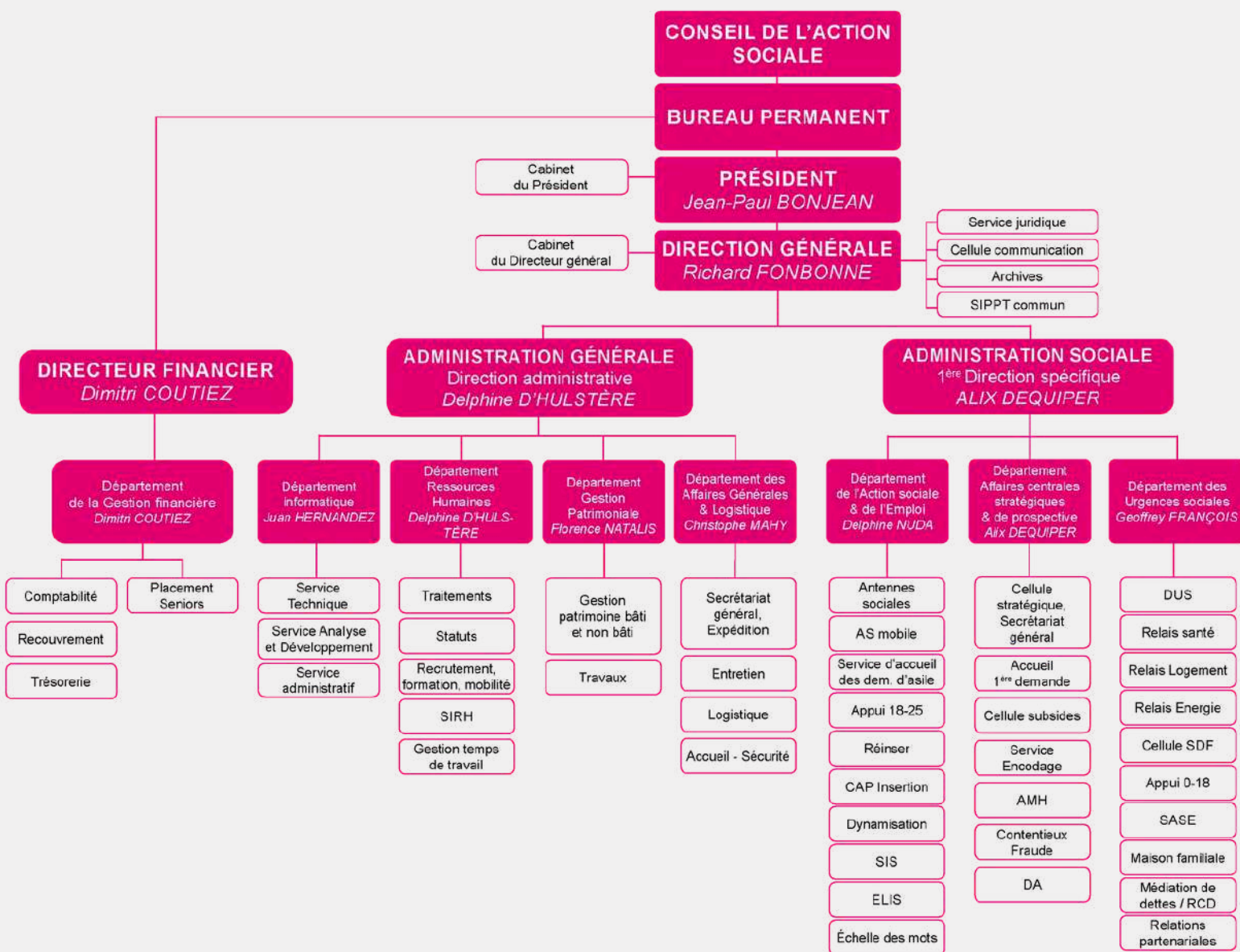
ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

Au-delà des missions structurelles et récurrentes liées à la conduite générale de l'institution, le cabinet du Directeur général a poursuivi, en 2024, un ensemble d'initiatives stratégiques visant à soutenir la modernisation de l'administration, renforcer la gouvernance interne et accompagner les grandes transitions de l'organisation. Ces actions se sont articulées autour des axes suivants :

- Évaluation du Programme Stratégique Transversal (PST) : À l'approche de la fin de la législature, une évaluation du PST a été conduite afin d'objectiver les résultats atteints, d'identifier les leviers d'amélioration et de préparer les futures orientations stratégiques de l'institution.
- Audit organisationnel des antennes sociales : Une analyse approfondie de l'organisation des antennes sociales a été engagée. Cet audit vise à objectiver les pratiques en vigueur, identifier les points de tension éventuels, et proposer des pistes d'optimisation dans la répartition des ressources et les processus de travail.

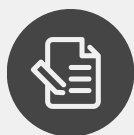
- Renforcement de la cybersécurité : Des sessions de formation dédiée à la cybersécurité ont été organisées, en synergie avec les services de la Ville, à l'attention des membres du personnel, dans une optique de sensibilisation accrue aux enjeux de sécurité informatique et de prévention des risques numériques.
- Audit du site internet centré sur l'expérience utilisateur : Une analyse approfondie du site internet du CPAS a été menée, dans une perspective d'amélioration continue de l'accessibilité, de la clarté des contenus et de l'ergonomie générale, en lien avec les attentes des usagers.
- Lancement du projet e-Box : Le déploiement du dispositif e-Box, outil d'échange électronique sécurisé avec les citoyens, a été initié. Ce projet s'inscrit dans une volonté de digitalisation progressive et de simplification administrative, financé par ailleurs par le projet digiconnect.
- Soutien au pointage électronique et mise en œuvre de MyUlis : Le cabinet a assuré un soutien dans le déploiement du système de pointage électronique et de l'outil MyUlis, dans une optique de modernisation de la gestion des temps et de sécurisation des flux RH.
- Mise en place d'outils de gestion des accès et de listes de diffusion : Une refonte des procédures d'accès aux logiciels métiers a été amorcée, avec la création de listes de diffusion automatisées, permettant une meilleure maîtrise des habilitations et une diffusion ciblée de l'information fonctionnelle.
- Accompagnement des nouveaux conseillers de l'action sociale : À la suite des élections locales, un dispositif d'accueil, d'information et de soutien a été mis en place pour permettre aux nouveaux mandataires de s'approprier rapidement les enjeux, les missions et les cadres juridiques propres au CPAS.
- Impulsion d'un intranet institutionnel : Le cabinet a piloté la phase préparatoire à la création d'un nouvel intranet, en collaboration avec les équipes communication et informatiques de la Ville. Cette initiative vise à centraliser l'information interne, fluidifier la communication et structurer l'accès aux ressources de travail pour l'ensemble des agents.
- Coordination générale du projet de rénovation de l'Abri de nuit.

ORGANIGRAMME DU CPAS DE LIÈGE





***SERVICES RATTACHÉS A
LA DIRECTION GENERALE***



MISSIONS DU SERVICE

LA CELLULE COMMUNICATION

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

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Christelle BREYER.



COORDONNÉES DU SERVICE

COMMUNICATION

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

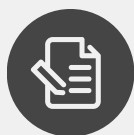


COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 graphiste (0.5 ETP)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

Les tâches quotidiennes et récurrentes 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 CPstatsAS/création de contenu...) en liens constants avec le Cabinet de la Direction générale.



MISSIONS DU SERVICE

LE SERVICE JURIDIQUE

De manière générale, le Service juridique est chargé :

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

De manière plus spécifique, le Service juridique est chargé :

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Christelle BREYER.



COORDONNÉES DU SERVICE

JURIDIQUE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

2 juristes (2 ETP)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

- Avis et conseils : Avis et conseils circonstanciés aux services et agents dans des dossiers de principe, et dans des dossiers spécifiques (personnel, patrimoine mobilier et immobilier, partenariats, fonctionnement du CPAS, motivation des actes, ASBL, marchés publics...)
- Élaboration (ou participation à l'élaboration) et mise à jour de documents divers : Élaboration (ou participation à l'élaboration) et mise à jour de modèles et canevas, de documents internes, de délibérations, de règlements, de procédures, de statuts, de mandats, de conventions de partenariat, de contrats de baux divers ou d'occupation précaire, de documents relatifs aux marchés publics, d'actes notariés, de courriers divers à portée juridique...
- Traitement : Traitement de dossiers précontentieux et contentieux (patrimoine mobilier et immobilier, licenciements, expulsions, baux divers, sinistres...), de manière autonome, ou en collaboration avec les avocats chargés d'assurer la défense en justice du Centre.
- Veille juridique : Analyse de la jurisprudence, de la doctrine, et des dispositions légales parues au Moniteur Belge, afin d'en mesurer les applications éventuelles pour le Centre, et de trouver des solutions aux cas qui se présentent. Ces analyses s'opèrent par le canal d'un abonnement à Inforum, par internet et par la lecture de publications juridiques.
- Information et formation : Préparation d'informations/formations sur les thématiques des marchés publics et du RGPD
- Missions particulières : L'une des juristes exerce également les fonctions de DPD (déléguée à la protection des données) et est donc chargée de mettre en œuvre la conformité du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) au sein de l'institution. Elle assume ainsi une mission d'avis et de conseil, une mission de contrôle ainsi qu'une mission de point de contact avec l'Autorité de contrôle.

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

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Durant l'année 2024, le service a rendu 354 avis juridiques via le logiciel iA - Délibération, dont

- 223 pour le Bureau permanent, dont :

- 36 positifs ;
- 179 positifs avec remarques ;
- 8 négatifs.

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

- 10 positifs ;
- 115 positifs avec remarques ;
- 5 négatifs.



MISSIONS DU SERVICE

LE SERVICE DES ARCHIVES

- 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, sous format papier ou numérique ;
- 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 possible ;
- Assurer la destruction des documents ayant fini leur cycle de vie après accord des archives de l'Etat.



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Françoise JEURIS.



COORDONNÉES DU SERVICE

ARCHIVES

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 directrice administrative faisant fonction
- 1 cheffe de bureau administrative (Ville de Liège)
- 8,5 ETP employés d'administration (2,5 ETP CPAS, 6 ETP Ville)
- 2 agents manœuvres lourds (1 ML CPAS et 1 ML Ville)
- 4 agents sous contrat article 60§7

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

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

- **Aménagement du bâtiment**

Rénovation de l'éclairage dans les dépôts d'archives pris en charge par le service des travaux de la Ville de Liège. Placement de nouvelles lampes LED au premier étage des dépôts 1 et 2 et remplacement des luminaires défectueux dans les dépôts 3 et 6 par les luminaires en bon état de fonctionnement récupérés des dépôts 1 et 2. Câblage et installation de prises électriques et prises réseau dans tous les dépôts afin de permettre l'utilisation d'un matériel informatique (PC portable, scanner) et d'entretien (aspirateur à filtre HEPA pour le dépoussiérage des dossiers).

- **Le reconditionnement**

Opération de reconditionnement des grandes boîtes des archives CPAS (BI 2013 et 2014) dans des petites boîtes spécifiques à la conservation de documents, ainsi que des dossiers de l'urbanisme et des travaux.

- **Accueil d'archives actives et protocole de mise à disposition**

La réintégration de la Cité administrative par les services ainsi que la mise en pratique de la politique « 0 papier » ont impliqué le versement de dossiers « vivants » au service des archives. Il s'agit en 2024 de 600 dossiers du Département des Ressources humaines du CPAS. Pour la Ville de Liège, les dossiers du service des Sépultures font l'objet d'une dématérialisation systématique ou sur demande en fonction des nécessités et urgences.

- **Déménagement des archives décentralisées**

Manutention des 100 palettes d'archives restées rue du Plope après le déménagement du service en 2018. Elles seront triées, reconditionnées et rangées dans le BM67.

- **Transition vers l'administration numérique :**

Acquisition grâce à un subside de la Région wallonne d'une application de gestion électronique des archives permettant de gérer à la fois l'ensemble des documents papier, les documents numériques et numérisés ainsi que toute la production des applications métiers. Les agents du service des archives ainsi que les référents archives des différents services de la Ville de Liège et du CPAS ont été formés à l'utilisation du logiciel.

Reprise des données du logiciel Flora et de la base de données CPAS afin de les injecter dans l'application de gestion électronique des archives. Cela nécessite un travail de correction de grande ampleur afin d'uniformiser l'ensemble des résultats.

Numérisation des dossiers avec accès pour les services (Département des Ressources humaines (Ville et CPAS), Département de la gestion patrimoniale (CPAS), Bâtiments communaux (Ville), Urbanisme (Ville). A terme, ces différents dossiers seront accessibles dans l'application de gestion électronique des archives selon une hiérarchisation des accès par département, service et utilisateur.

- **Tableaux de tri**

Élaboration des tableaux de tri (tableau de gestion de l'ensemble des documents papiers et numériques dans le respect des différentes législations) ainsi que des procédures de dématérialisation de leurs documents. Collaboration entre les équipes des départements, le département des Systèmes d'information (DSI) et les archives.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Mise à disposition et valorisation des archives :

- Recherches généalogiques classiques et recherches d'héritiers : 388 recherches et 2097 copies d'actes d'état-civil dont 1963 pour le service BAEC ;
- Recherches urbanistiques : 763 ;
- Prêts intra-administratifs des dossiers : 3511 demandes de dossiers (2045 pour le CPAS et 1466 pour la Ville) ont été traitées, principalement pour les services de l'Urbanisme, des Ressources humaines, de l'Instruction publique, des Finances, du PASP, des Affaires citoyennes et du CPAS ;
- Consultations en salle de lecture : l'accueil des lecteurs en salle de lecture peut se faire sur rendez-vous. Cependant, les citoyens préfèrent le système mis en place depuis la pandémie qui leur permet de recevoir par mail les documents demandés, leur évitant ainsi un déplacement. Ces demandes concernent principalement les permis d'urbanisme. Elles représentent au total 5359 copies numériques A4, 261 copies numériques A3 et 4854 copies numériques A0.

Gestion stratégique :

- Collecte - versement : 3848 boîtes d'archives soit 404,04 mètres linéaires ;
- Élimination de documents : 16,5 tonnes de documents arrivés en fin de vie administrative ont été enlevées par une société spécialisée pour être pilonnées et recyclées. Ce système assure la confidentialité des documents destinés à être détruits ;
- Déménagement : retour progressif vers le BM 67 de la rue de la Tonne des meubles à plans des services des Bâtiments communaux et des Espaces publics entreposés rue de Namur. Achèvement du rapatriement des archives stockées dans la cave de l'École d'hôtellerie et de Tourisme rue Maghin ;
- Inventaires : Fonds Français, Fonds de l'Exposition de 1939 ;
- Restauration : 1 dernier lot de 120 documents, principalement des Grands livres de comptes, stockés dans des conditions inadaptées dans la cave de l'École d'Hôtellerie et de Tourisme rue Maghin a été décontaminé par rayon Gamma et nettoyé. Un second lot de 10 panneaux didactiques créés par la société d'urbanisme et d'architecture « L'Équerre » dans le cadre de l'exposition de 1952 « Liège et sa région de l'an 1000 à l'an 2000 » ont été nettoyés et reconditionnés par une société de restauration spécialisée.

Gestion opérationnelle :

- **Encodage** : 48495 noms repris dans les registres de la population de 1948. L'encodage dans la base de données « Flora » a été interrompu à partir de juin 2023 afin de permettre l'extraction et la correction des données en vue de leur migration vers une nouvelle application de gestion électronique des archives prévue en 2024.
- **Conditionnement** : reconditionnement des archives CPAS dans des boîtes conformes. Environ 3000 boîtes ont été utilisées pour le conditionnement de documents versés ou le remplacement de boîtes vétustes.
- **Numérisation** : 1048 dossiers sépultures scannés sur demande et 232 dossiers scannés systématiquement pour le cimetière de Jupille, 80 registres de la population, 1609 plans des bâtiments communaux, 600 dossiers du département des Ressources humaines du CPAS



MISSIONS DU SERVICE

SIPPT

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Philippe LAMBERTY - TOUSSAINT.



COORDONNÉES DU SERVICE

SIPPT

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

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

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

- **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 Réinser, 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.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

• Accidents du travail

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

• Sécurité

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

• Visite des lieux de travail

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

• Secouristes

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

• Contrôles périodiques des installations techniques

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

• Prévention des incendies, le SIPPT a :

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

• 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.

• Aspect psychosocial du Bien Être au Travail

- Le SIPPT a assuré la gestion fonctionnelle de la cellule des Personnes de Confiance du CPAS ;
- Le service a également informé la ligne hiérarchique et les travailleurs sur le registre de fait de tiers en matière de prévention de la violence et des agressions externes ;
- Le SIPPT a participé au suivi psychosocial à la suite de l'agression d'un travailleur par une personne extérieure.

• Formation du personnel en collaboration avec la GRH

- Dans le cadre d'un projet commun avec le Plan de Prévention, le SIPPT a dispensé une formation aux travailleurs de différents services sur la prévention des piqûres de seringues ;
- Dans le cadre d'un projet commun avec l'Asbl Liège Santé, le SIPPT a dispensé une formation aux secouristes sur l'utilisation d'un défibrillateur autonome ;
- Dans le cadre d'un projet commun avec le SIPPT Ville de Liège, le SIPPT a dispensé une formation aux travailleurs de différents services sur l'amiante ;
- Mise en place de séances de formation visant le recyclage des secouristes déjà formés ;
- Mise en place de séances de formation sur le maniement des extincteurs à destination des travailleurs du CPAS membres du Service de Lutte Contre l'Incendie ;
- Dans le cadre d'un projet commun avec le Plan de Prévention, la Police de Liège et les Pompiers, le SIPPT a dispensé une formation aux travailleurs de la Cité Administrative et aux membres SLCI de nos bâtiments sur la Procédure Unique d'Evacuation ;
- Mise en place de formation sur la gestion de la violence verbale.

• Fonctionnement du Comité de Prévention et de Protection au Travail

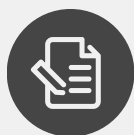
Le SIPPT a assuré le secrétariat du comité (convocations, ordres du jour, procès-verbaux et leurs diffusions). Ces réunions ont eu lieu en présentiel.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

- 11 analyses d'accidents survenus à des travailleurs du CPAS ;
- 55 équipements de travail en hauteur contrôlés ;
- 151 avis relatifs à 95 analyses de risques de poste de travail occupés par des articles 60 dans des entreprises externes ;
- 22 exercices d'évacuation réalisés dans les bâtiments du CPAS ;
- 10 réunions mensuelles du Comité de Concertation de Base compétent en matière de Sécurité et d'Hygiène au Travail ;
- 25 visites en délégations restreintes (SIPPT, Médecin du travail et délégations des travailleurs).



***DEPARTEMENT DE LA
GESTION FINANCIERE***



MISSIONS DU SERVICE

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

Quatre missions principales sont exercées par le Département de la Gestion financière : contrôle et paiement des dépenses, facturation et gestion des droits constatés, recouvrement des recettes et tenue de la comptabilité du Centre. 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.

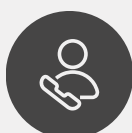
Le Département remet, en toute indépendance, des avis de légalité écrits préalables et motivés sur les décisions qui ont un impact financier sous certaines conditions prévues par le législateur (article 46 de la loi organique).

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 niveaux de pouvoirs (RI, ERI, financement des articles 60, etc.).



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Dimitri COUTIEZ.



COORDONNÉES DU SERVICE

DGF

Féronstrée, 86 à 4000 LIÈGE
Courriel : secretariatdgd@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

Le Directeur financier ;
1 cheffe de service administratif f.f. ;
2 comptables ;
2 assistants sociaux ;
16 employés d'administration ;
6 employés d'administration sous contrat article 60§7.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

Les activités développées en 2024 sont détaillées infra, service par service.

TRÉSORERIE

- **Missions et objectifs**

Ce service se voit confier quatre tâches principales :

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

- **Responsable de service**

Monsieur Stéphane COOLS.

Tél. : 04/267 61 71 - Fax : 04/267 61 99

Courriel : stephane.cools@cpasdeliege.be

- **Composition de l'équipe**

1 comptable/chef de service ;

3 employés d'administration.

- **Activités développées en 2024**

Le service Trésorerie est chargé :

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

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

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

En comptabilité générale, le service assure le suivi de certains comptes de la classe 4 du bilan : sont 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.

Enfin, le service contrôle également l'exécution des obligations du CPAS liées aux dons et legs. Notons également qu'au cours de l'année 2024, 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 :

- 2.596 paiements de revenu d'intégration ;
- 13 paiements d'aide urgente.

COMPTABILITÉ

• Missions et objectifs

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

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

• Responsable de service

Monsieur Jean-Pierre THILL.

Tél. : 04/267 61 76 - Fax : 04/267 61 99

Courriel : jean-pierre.thill@cpasdeliege.be

• Composition de l'équipe

1 comptable, Chef de service

3 employées d'administration.

• Activités développées en 2024

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 Bureau permanent,
- Le Conseil de l'Action sociale,
- Le Collège communal,
- Le Conseil communal.

Le service a procédé à l'élaboration :

- Du compte 2023, arrêté par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 30 mai 2024 ;
- Du cahier de modification budgétaire 2024, arrêté par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 19 septembre 2024 ;
- Des ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 19 décembre 2024.

En raison des élections communales d'octobre 2024, le budget 2025 n'a pu être élaboré. L'exercice 2025 débutera donc sous le régime des douzièmes provisoires.

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

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

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

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

RECOUVREMENT

• Missions et objectifs

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

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

• Responsable de service

Madame Joëlle BURNET.

Tél. : 04/267 61 82 - Fax : 04/267 61 99

Courriel : joelle.burnet@cpasdeliege.be

• Composition de l'équipe

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

• Activités développées en 2024

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.

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 et irrécouvrables.

PLACEMENTS SENIORS

• Missions et objectifs

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

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

• Responsable de service

Madame Florence Peeters, chef de service

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

Courriel : service.placements@cpasdeliege.be

- **Composition de l'équipe**

- 2 assistants sociaux ;
- 2 employés d'administration ;
- 1 employé d'administration sous contrat article 60§7.

Les deux assistants sociaux assurent une permanence sociale du lundi au mercredi ainsi que le vendredi de 9h00 à midi.

- **Activités développées en 2024**

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.

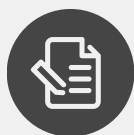
Dans le cadre de la mission sociale du CPAS, et afin de favoriser le recouvrement des frais de placement des personnes âgées, le service gère les biens des personnes placées, soit dans le cadre d'un mandat de gestion des biens donné par ces personnes au Directeur financier, soit dans le cadre d'une administration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

Le service Placement Seniors a comptabilisé, pour l'année 2024, 85 nouvelles demandes dont 41 demandes ont reçu un avis favorable contre 44 demandes avec un avis défavorable. Un tiers des nouvelles demandes émanent des bénéficiaires eux-mêmes tandis que les 2/3 restants proviennent des administrateurs de biens.

Le nombre de comptes bancaires dits « Système I » gérés est de 191 répartis en 96 comptes courants et 95 comptes d'épargne. Dans le cadre de la procédure de prévention des détournements, une procédure de contrôle trimestriel desdits comptes de tiers gérés par le service est organisée sur base d'un règlement d'ordre intérieur préétabli.



***ADMINISTRATION
GÉNÉRALE***



MISSIONS DU SERVICE

LES AFFAIRES GÉNÉRALES

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Christophe MAHY.



COORDONNÉES DU SERVICE

LES AFFAIRES GÉNÉRALES

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 chef de bureau administratif (1 ETP) ;
- 1 graduée spécifique (0,5 ETP) ;
- 5 employés d'administration (4,5 ETP) ;
- 3 agents d'accueil-téléphonistes (3 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

• Généralités

Parmi l'ensemble de ses activités, le Département :

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

- Gère le relevé mensuel des jetons de présence des Conseillers de l'Action sociale et traite les frais de déplacement des agents de l'Administration centrale ;
- Instruit tous les dossiers de marchés publics à l'extraordinaire (hormis ceux des travaux et du service informatique), gère le cadastre des marchés publics, initie des nouveaux marchés publics conjoints avec les différents services de la Ville (Action 85 du PST) ;
- Gère divers crédits de l'ordinaire et à l'extraordinaire ;
- Gère le parc des copieurs, le charroi ;
- Gère l'économat général du CPAS.

• L'imprimerie

L'imprimerie assure la production de copies de documents divers utiles à l'administration (principalement les services du DAAS, DASE et DUS) et l'impression des notifications d'aide sociale via l'application Sociabili ; en l'espèce pour l'année 2024 cela représente +/- 74.685 notifications d'aide sociale.

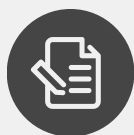
• L'expédition

Le Département assure l'expédition de tout le courrier de l'Administration, à l'exception de celui transporté par le coursier. En 2024, les frais postaux du Centre, outre certains envois périodiques à tarif préférentiel, se sont élevés à 308.333,98€.

• Le pôle accueil & Sécurité - Téléphonie

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

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



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE LOGISTIQUE

Le service assure :

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Luis BANZA.



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue du Plope, 140 - 4041 Vottem
Tél. : 04/227 97 33
Courriel : luis.banza@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 brigadier (1 ETP) ;
- 4 agents (3,5 ETP) ;
- 7 agents sous contrat article 60§7 (7ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

Les objectifs et activités développés au cours de l'année 2024 sont directement liés aux missions développées ci-dessus.

- Aller chercher les commandes, en plusieurs lieux de dépôt pour équiper les agents et le CPAS en matériel de protection et de bureau ;
- 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 ;
- Aménagements du bâtiment Rue Renory de tout le matériel (lits, sommier en bois, armoires, étagères, chaises de bureaux, frigo, etc..) pour ouvrir l'abri de nuit supplétif d'hiver ;
- Aménagement du site prévu (Herstal) pour tous les JOBDAY organisés par Réinser ;
- Vider l'Abri de nuit et remettre le tout en stock au Plope ;
- Vider la Maison Familiale pour les travaux et remettre le tout en place 1 mois plus tard ;
- Réglages des bureaux des agents (50 personnes) à la Cité après le passage de l'ergonome de la Ville et de Réinser (17 agents) ;
- Gestion de la manutention avant et après de la fête du personnel ;
- Vider et nettoyer certains bâtiments du Patrimoine pour revente ;
- Vider des logements pour le service Relais Logement pour restitution de ceux-ci à leurs propriétaires (Rue Gilles Galler 57 et 59, etc..)

1088 missions ont été effectuées par le Service Logistique en 2024.



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE D'ENTRETIEN

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Fabienne PETIT.



COORDONNÉES DU SERVICE

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

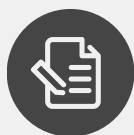


COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 brigadière f.f. (1ETP) ;
- 3 journalières d'entretien (3 ETP) ;
- +/- 32 agents sous contrat article 60§7.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

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



MISSIONS DU SERVICE

DGP

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

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Florence NATALIS.



COORDONNÉES DU SERVICE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

3 architectes ;
10 employés d'administration.

OBJECTIFS

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

ACTIVITÉS DES SERVICES

• Travaux et rénovation

Le travail des architectes consiste à :

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

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

• Locations

Le service « location » est en charge de la gestion du patrimoine immobilier bâti privé et notamment de :

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

• Le patrimoine immobilier

Le service « terrains » est en charge de la gestion du patrimoine immobilier non bâti. Il s'occupe notamment de :

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

• Le patrimoine bâti et non bâti

Ce service est en charge des mises en vente des biens immobiliers bâtis et non bâtis. Il s'occupe notamment de :

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

• La facturation

Ce service est en charge du suivi des dépenses de l'ensemble du Département (en ce compris la Régie des travaux). Il s'occupe notamment de :

- Le suivi des formulaires d'engagement ;
- La vérification et le suivi des factures ;
- La préparation des projets de budget annuel (initial, CMB et report) ;
- Le suivi des copropriétés (AG, impacts financiers, etc.).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

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

- **Sur-la-Fontaine 110-116**

Les bâtiments sis rue Sur-la-Fontaine 106-110 à 4000 Liège, destinés à l'abri de nuit et au service de l'urgence sociale, ont été désamiantés. Les travaux de rénovation commenceront en mars 2025.

- **Plope 140**

Une architecte du Département de la Gestion patrimoniale est en charge de la rénovation d'un immeuble situé rue du Plope 140 à 4041 Vottem. Le bâtiment a été désamianté. Les travaux de rénovation vont commencer en mars 2025. L'avant-projet, le permis d'urbanisme est en cours d'analyse par la tutelle. La toiture, les corniches et les gouttières ont récemment été rénovées.

- **Saint-Jacques 13**

Le Département de la Gestion patrimoniale est également en charge de la réflexion sur le devenir du bâtiment situé Place Saint-Jacques n°13 à 4000 Liège. L'architecte du Centre en charge du bâtiment ainsi qu'une dessinatrice ont réalisé un relevé complet du bâtiment.

- **Renory 80**

Suite aux inondations de 2021, un chantier de rénovation a été entrepris dans l'antenne d'Angleur sis rue Renory 80. Ces rénovations ont été finalisées en octobre 2024. Un audit énergétique a également été réalisé en mai 2024. Un chantier d'optimisation énergétique aura lieu au printemps 2025.

- **Louvrex 37**

La Maison Familiale de la rue Louvrex 37 a fait l'objet de plusieurs travaux de rénovation et d'amélioration. Le remplacement de la véranda a été finalisé en juillet 2024. Parallèlement, les faux-plafonds ont été entièrement rénovés lors d'un chantier terminé en mai 2024, contribuant à l'amélioration des lieux. Enfin, le marché pour le remplacement de la centrale incendie a été attribué en décembre 2024, et les travaux seront terminés d'ici fin février 2025, renforçant ainsi la sécurité et la mise en conformité du bâtiment.

- **Rénovations diverses réalisées en 2024 / début 2025 :**

- Outremeuse 69 (Antenne d'Outremeuse) : remplacement des chaudières et mise en conformité gaz ;
- Pierreuse 113-117 (Ferme de la Vache & Elis) : remplacement des chaudières et mise en conformité gaz ; mise en conformité des installations électriques ;
- Foidart 85 (Antenne de Bressoux) : travaux en cours pour la mise en conformité des installations électriques (fin de chantier prévue pour fin février 2025) ;
- Rue Maghin 76-78 : mises en conformité gaz et électrique.

LES VENTES EN 2024

Le Centre a vendu plusieurs terres agricoles, pour un total de 15ha 83a 79ca, sur la commune d'Esneux (boucle de l'Ourthe). Cette vente a été réalisée en faveur de la Commune d'Esneux qui sollicitait ces terres afin de rendre leur territoire communal plus résilient en aménageant les abords de l'Ourthe pour prévenir les débordements de la rivière, tels ceux survenus lors des inondations de juillet 2021.

Trois immeubles ont également été vendus en 2024 :

- Un bungalow sis rue Bois Libert n°41 à 4053 Chaudfontaine ;
- Une maison sise rue de la Loi n°43 à 4020 Liège ;
- Une maison sise rue Mandeville n°31 à 4000 Liège.

LES ACQUISITIONS EN 2024

Le Centre a acheté 8 appartements sis rue de Lille n°4 à 4020 Liège. Ces appartements seront destinés à une action d'utilité publique, à savoir du logement transitoire pour les personnes en situation de précarité.

CESSIONS DE DROITS RÉELS EN 2024

En 2024, le CPAS de Liège a concédé deux baux emphytéotiques sur des biens immeubles de son patrimoine privé. Ceux-ci portent sur les biens sis :

- Rue de l'Eglise n°58-60 à 4032 Liège - prolongation de bail jusqu'au 31/08/2061 (Ville de Liège) ;
- Rue du Ventilateur n°15 à 4000 Liège - création d'un bail jusqu'au 20/11/2049 (ASBL Solidarité Logement).

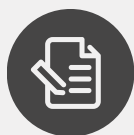
PATRIMOINE DU CENTRE AU 31 DÉCEMBRE 2024

Le patrimoine public comprenait :

- 1 immeuble destiné à l'hébergement d'enfants ;
- 9 immeubles occupés par des services sociaux ;

Le patrimoine privé comprenait :

- 10 Commerces - 8/10 occupés
- 9 bureaux et assimilés - 9/9 occupés
- 10 maisons - 9/10 occupées
- 13 appartements en copropriété - 10/13 occupés
- 75 appartements en pleine propriété - 65/75 occupés
- 24 Garages et emplacements de parking - 22/24 occupés
- 25 logements dans le complexe « Clos des Cerisiers » - 12/25 occupés
- 6 logements (Housing first) - 1/6 occupé
- 26 logements d'urgence/transit/insertion
- 2 fermes - 2/2 occupées
- 1364ha 92a 37ca de parcelles non-bâties ;
- 158ha 44a 57ca de parcelles en gestion forestière.



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE DES TRAVAUX

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

- 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, Pro-Control et du SIPPT /VLT pour remise en conformité;
- Remplacement de luminaires;
- Placement de détecteurs de fumée, de hottes, de taques électriques;
- Travaux de parachèvement, de rafraîchissement, de recouvrement de sol;
- Placement et réparation de carrelages, revêtement de sol;
- Enduisage;
- Fabrication en atelier de meubles, comptoirs et d'accessoires (pose-pieds, pare-vent en plexiglass...);
- Réparation de châssis, de volets, de stores;
- Sécurisation de portes et fenêtres;
- Placement et réparation de portes RF;
- Placement de ventilation, d'aération de porte, de vitrophanie, de fontaines d'eau;
- Remplacement de plaques de faux-plafonds, de barillets, de distributeurs de serviettes et de savon;
- Consolidation et réparation de meubles;
- Rénovation et remplacement de sanitaires;
- Remplacement et réparation de chaudières et de boilers au sein du patrimoine et des antennes;
- Placement de thermostats dans un souci d'économie;
- Mise en conformité électrique dans le patrimoine public et privé;
- Gestion des ascenseurs du patrimoine public et privé.



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Stéphane CULOT



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue de Namur, 2 - 4000 Liège

Tél. : 04/238 32 70 (71)

GSM : 0477/98.52.40

Courriel : stephane.culot@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

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

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

Divers chantiers ont été réalisés au sein de l'Administration centrale, des antennes et pour l'urgence sociale. A titre d'exemple :

Dans le bâtiment sis place St-Jacques 13 :

- Au rez-de-chaussée : Réparation de la porte d'entrée et du boîtier pour badger ;
- Au rez-de-chaussée : Aménagement du Relais Santé - Construction de 2 box ;
- Au 3ème étage : Installation d'un air conditionné pour le local informatique.

Dans le bâtiment sis rue du Louvrex n°37 à Liège :

- Aménagement de la Maison Familiale avec une remise en peinture du salon, salle à manger et de quelques chambres ;

Divers chantiers ont été réalisés au sein du patrimoine. A titre d'exemple :

Dans le studio Housing First sis rue Sainte Walburge 6/52 : Rénovation complète avant location

- Remplacement/remise en état des sanitaires, de l'électricité, de la menuiserie, de la peinture.

Dans l'appartement Housing First sis rue Célestine 18 : Rénovation complète avant location -

Remplacement/remise en état des sanitaires, de l'électricité, de la menuiserie, de la peinture et placement de nouveaux radiateurs électriques.

Remplacement de plusieurs chaudières murales à condensation dans plusieurs appartements de notre patrimoine privé.

Mise en place et suivi des entretiens de l'ensemble (117) des chaudières du patrimoine public et privé.



MISSIONS DU SERVICE

DÉPARTEMENT INFORMATIQUE

Fournir et maintenir un outil et une structure informatique adaptée aux besoins en continuelle augmentation de notre administration ;

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

Répondre aux problématiques spécifiques à chaque Service ;

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

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

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

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Juan HERNANDEZ.



COORDONNÉES DU SERVICE

Potiérue, 5 à 4000 LIEGE
04/220.59.07
departement.informatique@cpasdeliege.be

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

- Augmentation significative du niveau de sécurité de notre Infrastructure informatique, notamment via :
 - Migration de notre cluster de Firewalls Barracuda vers Fortinet ;
 - Intégration et paramétrage de la solution de sécurité CROWDSTRIKE qui remplacera la solution Kaspersky Endpoint Security for Business ;
 - Surveillance CROWDSTRIKE 24/7 ;
 - Restrictions d'accès au VPN (Belgique uniquement)
 - Optimisation de la solution de backup ;
 - Mise à niveau de la solution d'hyperconvergence ;
 - Poursuite de l'intégration de la solution VDI Citrix à notre infrastructure ;
 - Poursuite de l'adaptation de l'infrastructure pour l'intégration des dispositions relatives au télétravail ;
 - Utilisation accrue de systèmes d'authentification multifacteurs (MFA) ;
 - Amélioration de la procédure de gestion des accès informatiques ;
 - Intégration d'un nouvel outil de patch management (Ninite) ;
- Poursuite de la mise à niveau de la suite bureautique Microsoft Office 2019 vers 365 ;
- Mise en place du nouveau marché pour notre téléphonie IP ;
- Renouvellement et adaptation des contrats de supports et maintenance de notre infrastructure ;
- Fournir les éléments techniques et sécuritaires nécessaires à la souscription à une assurance Cybersécurité ;
- Continuation de la bonne intégration du logiciel social SOCIABILI ;
- Intégration de nouveaux outils mis à disposition par la communauté SOCIABILI ;
- Poursuite de l'augmentation des capacités opérationnelles et sécuritaire de notre réseau, afin de suivre l'accroissement de la demande en ressources ;
- Acquisition et intégration d'une solution informatisée de supervision technique du parc ;
- Migration du système Wifi vers Fortinet ;
- Poursuite des synergies avec les départements informatiques de la Ville et de la Police ;
- Actualisation de l'inventaire des besoins informatiques ;
- Augmenter l'efficacité du Département Informatique par la participation à des formations spécialisées.

- Poursuite de la migration des systèmes des ordinateurs vers Windows 10 ;
- Modernisation des postes de travail par l'installation d'ordinateurs portables, second écran, ... ;
- Préparation au remplacement des logiciels ACROPOLE compta et GESFACT pour la conformité logicielle de 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 migration des différentes applications utilisant encore les DB Access vers MySQL ;
- Développements et mise au point des différents programmes et applications en interne ;
- Séances d'information à destination des utilisateurs.

Réseau :

- Continuation et sécurisation de l'interconnexion des réseaux CPAS et Ville dans le cadre des synergies décidées ;
- Acquisition et intégration de nouveaux switches pour le remplacement progressif du matériel actif obsolète dans notre infrastructure ;
- Migration effective vers la solution firewall Fortinet (mutualisée) retenue par le Ville de Liège ;
- Poursuite des aménagements dans le cadre des dispositions concernant les possibilités de télétravail ;
- Etude et réalisation du nouveau marché téléphonie ;
- Planification, intégration, maintenance et développement du réseau informatique et téléphonique intégré (Ordinateurs, serveurs, téléphones & fax IP, imprimantes...) ;
- Poursuite de l'intégration de l'ensemble des sites externes (existants et nouveaux) à notre réseau fibre optique et réseau étendu ;
- Augmentation des capacités opérationnelles de notre réseau.

Gestion du parc matériel :

- Généralisation de la fourniture d'ordinateurs portables pour tous les agents du CPAS ;
- Modification en conséquence des postes de travail des agents (Notamment, modernisation de plus de 300 postes de travail lors de migration de services) ;
- Mise en place de la généralisation du double-écran à tous les agents ;
- Mise en service des pointeuses et des bornes d'accès WiFi ;
- 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 portables, notamment pour la mise en télétravail et la mobilité d'un maximum d'agents.

Développement et SOCIABILI

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

Sécurité

- Etude et intégration d'une solution externalisée de backup dans nos process ;
- Poursuite des interconnexions des réseaux Ville et CPAS de Liège dans le cadre des synergies de plus en plus nombreuses, dans le respect des réglementations actuelles de la Banque Carrefour ;
- Etude et mise en place des solutions aux points d'attention relevés par l'audit de sécurité réalisé ;
- Etude et mise en place du renforcement de la posture sécuritaire du réseau ;
- Migration vers la solution de sécurité et de surveillance CROWDSTRIKE ;
- Mise en place et suivi des solutions de sécurisation et de backup des données ;
- Mise en place de l'authentification multifacteurs ;
- Planification de mise en place de connexions internet autonomes, destinées à différents projets ouverts à notre public.

Logiciels

- Participation à la gestion et maintenance du logiciel de gestion des dossiers sociaux, SOCIABILI, dans notre infrastructure ;
- Acquisition et intégration des différents logiciels et licensing nécessaires à celles-ci ;
- Participation aux formations IT de SOCIABILI ;
- Acquisition et mise en place du logiciel PEPS ;
- Migration des données du service Archives de Microsoft Access vers SPARK ;
- Continuation de l'intégration et mise à disposition des outils Microsoft 365, dans le cadre des synergies avec la Ville ;
- 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 ;
- Finalisation 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, ...) ;
- Participation à l'intégration des logiciels ACROPOLE et GESFACT dans SOCIABILI ;
- Mise à niveau du logiciel ULIS en collaboration avec le SEGI.

Administration et Logistique

- Créations / déménagements / aménagements dont les migrations intra Saint-Jacques ;
- 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 ;
- Suivi des licences inhérentes à l'utilisation des différents logiciels installés.
- Actualisation continue de l'inventaire des besoins informatiques ;
- Mise à disposition du matériel informatique lors des engagements et mutations du personnel ;
- Gestion des planifications, livraisons et suivis de matériels ;
- Amélioration du traitement des demandes au Département Informatique ;
- Constitution et gestion des dossiers (près de 90 dossiers d'acquisitions et de suivis nécessaire au bon fonctionnement du Département et d'autres Services soumis à l'approbation des instances).

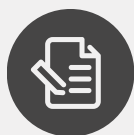
STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Etat du parc en 2024 :

- 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 ;
- 7 serveurs physiques – 73 serveurs virtuels, 25 NAS, 1 AS400 I SERIES 520, 1 serveur de téléphonie IP
- 650 ordinateurs de bureau, 670 ordinateurs portables (500 réseau CPAS + 170 réseau ville à la cité), 225 imprimantes, 22 pointeuses, 843 téléphones/fax IP, 200 licences Connect-Me, 1 N° Vert (0800 43 008), 35 Fax2mail, 1124 utilisateurs repris dans l'AD, 850 comptes Office 365.

Demandes au Département Informatique :

- 1.070 DSI dont la date de demande est en 2024
- 1.127 DSI avec remarques en 2024
- 3.825 TI dont l'échéance se situe en 2024
- 3.548 TI dont la date de fin se situe en 2024
- 22.031 tickets de suivi créés en 2024



MISSIONS DU SERVICE

DRH

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Delphine D'HULSTÈRE.



COORDONNÉES DU SERVICE

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

Le Département est divisé en quatre services :

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



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE «STATUTS»

Le service est notamment chargé :

- De rédiger les délibérations à présenter au Conseil de l'Action sociale et au Bureau permanent ;
- De rédiger et faire signer les contrats de travail ;
- De préparer les dossiers d'interruptions de carrière, congés sans solde, suspensions de contrat, écartements prophylactiques, maladies professionnelles, nominations, pensions, congés européens, mutations etc ;
- De suivre administrativement les évaluations des agents ;
- De gérer les dossiers AVIQ ;
- De numériser les dossiers « Personnel » ;
- De vérifier les conditions APE, l'encodage des agents APE sur la plateforme du Forem, de rédiger le rapport d'activité annuel APE ;
- D'encoder les agents qui utilisent les transports en commun sur la plateforme des TEC et de gérer les factures mensuelles TEC ;
- De gérer et suivre les dossiers auprès du Fonds des maladies professionnelles ;
- D'encoder les dossiers « pensions » dans le module CAPELO.



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Valérie DEHEZ.



COORDONNÉES DU SERVICE

Potiérue, 5 - 4000 LIÈGE.

Tél. : 04/258 70 33

Courriel : valerie.dehez@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 chef de service administratif (1 ETP)

7 employés d'administration (5.5 ETP)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

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

Le service a procédé à 19 nominations courant 2024, dont 1 refus.

LES STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

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

En remplacement d'agents (maladie, inter carr, ½ tps méd, susp cont ...)	59
Renfort, nouveau subside....	7
Modification de l'échelle barémique	4
Modification de contrat	24
Prolongation d'occupation/réengagement	71
Octroi CDI	46 y compris clauses résolutoires
CDD	155
CDD (dû au gel d'un contrat)	76
Nomination	19
Refus de nomination	1
Mutation	37

Fin de contrat :

Licenciement	4
Licenciement pour force majeure médicale (IDTF)	3
Pension (Statutaire)	5
Démission (Admission à la pension - contractuel)	8
Démission (Volontaire : démission avec préavis ou rupture de commun accord)	36
Demande de non-reconduction de contrat	10
Abandon de poste	3
Décès	0

Interruption de carrière :

1ère demande / prolongation (ordinaire)	15
Congé parental	24
Assistance médicale	7
Régime + 55 ans	6
Rentrée anticipée	6

Autorisation d'exercer une activité complémentaire :

Nombre de demande	4 (art.60- 17)
-------------------	----------------

Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures :

Octroi/prolongation	11
---------------------	----

Règlement d'un cas de maladie professionnelle :

Octroi/prolongation	0
Refus provisoire/définitif	0

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

Pour divers motifs	12
Longue durée	2
Prestations réduites pour convenance personnelle	2
Rentrée anticipée	0

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

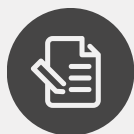
Pour divers motifs	42 (+9 art.60)
Longue durée	4
Refus	3
Rentrée anticipée	0
Écartement prophylactique	16
Allaitement	18
Congé européen	48 (+15 art.60)

Octroi / prolongation travail à ½ temps médical :

Nouvelle demande	15
Agents bénéficiaires	34

Travail d'intérêt général :

Autorisation	10
---------------------	-----------



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE "RECRUTEMENT, FORMATION, ET MOBILITÉ"

Le service est notamment chargé :

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Sylvie LOVERIX



COORDONNÉES DU SERVICE

Potierue, 5 à 4000 LIÈGE
Tél. : 04/258.70.25
Courriel : sylvie.loverix@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

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

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

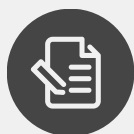
Le Service poursuit la numérisation des dossiers « Personnel » et le classement des documents du personnel sur le nouveau dossier créé à cet effet sur le (D:)

Le service a procédé à 19 nominations courant 2024, dont 1 refus.

LES STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

En 2024 le service a instruit 1413 demandes de formation portant 255 intitulés différents et dispensées par 77 opérateurs différents.
550 agents ont effectivement suivi une formation en 2024.

Nombre de formations	255
Nombre d’agents formés	550
Mobilité – mutation	36
Nombre de procédures de recrutement	16
Nombre de procédures de recrutement d’assistants sociaux	15
Nombre de procédures de recrutement d’éducateurs – animateurs	7
Nombre de procédures de recrutement d’employés d’administration	11



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE SIRH

- **Surveiller l'état des effectifs** : Identifier les agents malades depuis plus d'un mois (et donc remplaçables), les agents en interruption de carrière, en congé prophylactique, les départs à la pension, les démissions, etc. afin de proposer au Service Recrutement des solutions pour pallier les absences en proposant des engagements pour l'un ou l'autre service.
- **Exploiter le système d'information ULIS cs** pour la gestion et l'analyse des effectifs, la tenue de bilans statistiques, l'édition de tableaux effectifs par service, la conception de tableaux de bord, le contrôle de la qualité des données et les mises à jour de l'organigramme.
- **Informier mensuellement le Département des Ressources humaines** de la Ville de Liège de la situation administrative des agents Ville détachés au CPAS de Liège.



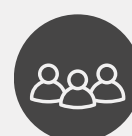
RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Julie CROONEN.



COORDONNÉES DU SERVICE

Potière 5 - 4000 LIÈGE
Tel : 04/258.70.71
Courriel : julie.croonen@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 attachée spécifique (1 ETP) ;
3 employées d'administration (1.8 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

- Identification et gestion des périodes d'absences non à charge de l'employeur : Pour la catégorie des travailleurs sociaux, permettant ainsi l'engagement d'assistants sociaux sous contrat à durée déterminée plutôt que sous contrat de remplacement.
- Mise à jour des outils RH : Adaptation des outils à destination des services RH en lien avec l'organigramme du CPAS de Liège.

- Informations bimensuelles sur le suivi des effectifs : Intégration des données liées aux nouveaux utilisateurs myULIS et au pointage électronique.
- Suivi des subventions facultatives : Collaboration avec la cellule subsides et vérification de l'encodage des données dans ULIS cs.
- Suivi mensuel des dossiers par antennes sociales : Nombre d'agents, ETP contrat, ETP presté, nombre de dossiers.
- Développement de données statistiques mensuelles : Gestion des agents sous contrat art.60§7 (utilisateurs internes et externes).
- Statistiques annuelles sur le taux d'absentéisme compressible : Par agent, par grade, par catégorie d'âge, par statut administratif, par service, par type et nombre d'événements. Développement en cours de nouveaux outils en collaboration avec le SEGI.
- Plan de gestion de l'absentéisme : Elaboration et présentation à la Direction générale d'un plan de sensibilisation à développer sur le terrain en 2025.
- Paramétrage et extractions de données : En fonction des demandes de la Direction ou des responsables de services (extractions pour les bilans organisationnels, effectifs par service pour la justification de subventions facultatives ou pérennes, extractions relatives aux mouvements du personnel, entrées/sorties, mobilité, etc.).
- Participation au projet d'implémentation myULIS : Collaboration avec la cellule Gestion du temps de travail (suivi de projet, tests et analyses, retours au SEGI, formation des groupes cibles).

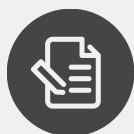
LES STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Relevé des effectifs au 31/12/2024 :

- Nombre de personnes sous contrat CPAS : 1343 dont 579 agents sous contrat article 60§7.
- Nombre d'agents statutaires : 155.
- Nombre d'équivalent temps plein : 1243,7 ETP dont 149,52 ETP pour le personnel statutaire.
- Nombre d'agents Ville détachés au CPAS de Liège au 31/12/2024 : 29 agents.



ADMINISTRATION SOCIALE



MISSIONS DU SERVICE

CELLULE ENCODAGE

Le service assure :

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



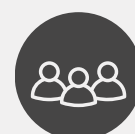
RESPONSABLE DE SERVICE

Mme Rihana HUSSAIN et Mme Corinne HONNAY.



COORDONNÉES DU SERVICE

Potièreue 5 - 4000 LIÈGE
Tel : 04/258.70.71



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

2 responsables de service
1 assistant social
32 agents administratifs

LES STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

• Revenu d'intégration (RI)

Moyenne mensuelle de personnes aidées
en revenu d'intégration :

- Taux cohabitant : 3234
- Taux isolé : 5269
- Taux ménage : 2931

• Equivalent du revenu d'intégration (ERI)

Moyenne mensuelle de personnes :

- Taux cohabitant : 754
- Taux isolé : 506
- Taux ménage : 367

Moyenne mensuelle totale de personnes aidées : 1.628

Montant total récupéré au SPP-IS : 22.785.126,43 €

Montant total récupéré à la Région : 1.796.998,89 €

Montant global récupéré (Etat + Région) : 24.852.125,32 €

• Revenu d'intégration (RI)

Moyenne mensuelle totale de personnes aidées
en revenu d'intégration : 11.433

- Montant total récupéré au SPP-IS :
125.231.344,23 €
- Montant total récupéré à la Région :
10.761.751,90 €
- Montant global récupéré (Etat + Région) :
135.993.096.13 €
- Montant global remboursé : 1.389.287,48 €

• Projet individualisé d'intégration sociale

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

- Subventions PIIS étudiants : 2.390.448,00 €
- Subventions PIIS générales : 1.860.451,52 €

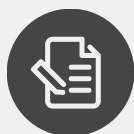
Soit un montant total reçu en 2024 de 4.250.899,52 €

• Dossiers de la Cellule Energie et « Fonds mazout »

Notre service a traité 4.197 dossiers pour la Cellule Energie et le « Fonds mazout ».

• Paiements aux bénéficiaires

- Nombre d'aides urgentes traitées : 3.369
- Nombre de droits constatés créés en vue de la récupération de créances : 10.630
- Mises en cause effectuées suite aux avances effectuées sur allocations sociales : 2405
- Décomptes établis suite aux mises en cause en vue de la récupération : 860



MISSIONS DU SERVICE

AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE - SECTEUR AIDE MÉDICALE

- 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 Intégration Sociale ;
- Suivant l'accord du Comité, encode les droits constatés pour récupération, dans certains cas, sur l'aide financière du bénéficiaire ;
- S'il y a lieu, récupère auprès des mutuelles, dès l'ouverture des droits, les sommes avancées par notre Centre. Récupération éventuelle également auprès de Fédasil ;
- Crée des droits constatés et récupère la quote-part fixée à charge du bénéficiaire ou du montant des tickets modérateurs payés par notre Centre en avance sur l'aide sociale financière.



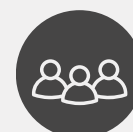
RESPONSABLE DE SERVICE

Mesdames Rihana HUSSAIN et Nancy ERNOTTE.



COORDONNÉES DU SERVICE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 attachée spécifique (1 ETP) ;
3 employées d'administration (1.8 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

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

- Gestion des « bugs » du logiciel Sociabili ;
- Gestion de différents volets liés à l'évolution de Médiprima ;
- Entrevues régulières avec les services partenaires afin de (re)créer une synergie propice au bon fonctionnement du service ;
- Encodage des dossiers dans l'outil REDI et utilisation de ce nouveau subsidé.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

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

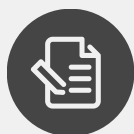
Il s'agit du total de factures payées par le centre (6.540 factures) en ce qui concerne les frais médicaux (y compris ambulatoires), les hospitalisations de jour, les frais paramédicaux, les frais pharmaceutiques, les prothèses et les frais de transports pour les bénéficiaires non encore affiliés à une mutuelle.

Montant total : 742.468,29 €

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

Il s'agit du total des factures payées par notre centre (2.448 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 : 141.345,00 €



MISSIONS DU SERVICE

AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE - SECTEUR HOSPITALISATION

- 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 Intégration Sociale lorsque les conditions sont remplies dans le but de la récupération ;
- 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 Intégration Sociale ;
- Accueillir le public pour tout renseignement relatif à l'aide hospitalière, réceptionner les factures/rappels.



RESPONSABLE DE SERVICE

Mesdames Rihana HUSSAIN et Nancy ERNOTTE

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

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

- Gestion des « bugs » du logiciel Sociabili ;
- Gestion de différents volets liés à l'évolution de Médiprima ;
- Entrevues régulières avec les services partenaires afin de (re)créer une synergie propice au bon fonctionnement du service ;
- Contacts réguliers avec les services sociaux des hôpitaux afin d'échanger sur les pratiques respectives et aboutir ainsi à une meilleure compréhension ;
- Adaptation de certaines procédures en vue d'améliorer les pratiques suite aux remarques faites lors des inspections du SPP Intégration Sociale ;
- Encodage des dossiers dans l'outil REDI et utilisation de ce nouveau subside.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Le domicile de secours est Liège

Personnes hospitalisées et inscrites au registre population :

966 factures ont été payées pour un montant total de : 149.459,00 €

Le domicile de secours est l'Etat

Concernant ce public :

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

Il doit être affilié à une mutuelle sinon il entre dans le cadre de Médiprima :

202 factures ont été payées pour un montant de 13.563,67 €

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

Le Centre prend en charge sous certaines conditions :

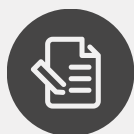
- Les transports urgents pour les personnes aidées non mutualistes ;
- Les transports non urgents pour les personnes aidées ;
- Les transports pour pathologie chroniques.

Ce qui représente :

Liège : 442 factures

Etat : 28 factures

TOTAL : 470 factures



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE DÉBITEURS ALIMENTAIRES

- Chaque dossier d'octroi d'un revenu d'intégration ou d'une aide sociale doit systématiquement faire l'objet d'une enquête auprès des débiteurs alimentaires de la personne aidée.
- Le service entreprend des démarches afin d'analyser la situation financière et psycho-sociale des ascendants et descendants de la personne aidée.
- Cette analyse peut amener le Service à prendre les décisions suivantes, reprises dans le tableau ci-après :
Non taxables, Taxables, Equité, Report, Non taxables autres.



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Violette GRATIEN, jusqu'au 30 septembre 2024

Madame Giuseppina GESMUNDO, depuis le 1^{er} octobre 2024



COORDONNÉES DU SERVICE

Potiérue 5 - 4000 LIÈGE
Tel : 04/258.72.91



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 responsable service
2 secrétaires
1 agents administratifs

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

Le Service a veillé à optimiser les procédures de travail ainsi qu'à maintenir les réunions de Service hebdomadaires qui apportent une réelle plus-value

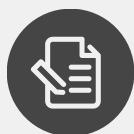
STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Le service Débiteurs Alimentaires a traité **4171 dossiers**

N°	Libellé	Nombre de dossiers	%
1	Non taxables (d'après le Barème Ministériel de taxation)	3377	80.96
2	Taxables (d'après le Barème Ministériel de Taxation)	227	5.44
3	Équité	53	1.27
4	Report	34	0.81
5	Non Taxables Autres (DA à l'étranger, DA cohabitant, filiation indéterminée, Niss invalide etc....) et retrait, refus, renonce...etc.	480	11.5
TOTAL		4171	99.98

Dossiers taxables avec accord toujours actifs :

Année	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Nomb res de dossie rs	2	11	4	5	12	28	33	26	28	38	168
TOTAL	355 dossiers										



MISSIONS DU SERVICE

CELLULE FRAUDE

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

La Cellule Fraude assure, également, le suivi des demandes de renseignements reçues avec apostille.



RESPONSABLE DE SERVICE

Madame Violette GRATIEN, jusqu'au 30 septembre 2024.
Madame Giuseppina GESMUNDO, à partir du 1er octobre 2024.



COORDONNÉES DU SERVICE

Potiérue, 5 - 4000 LIEGE
Mail : contentieux@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 responsable de service
1 agent administratifs

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

En 2024, la Cellule a répertorié un total de 111 dossiers « Auditorat » et a assuré leur suivi émanant de l'Auditorat du travail.

Sur les 111 dossiers « Auditorat » :

- 67 ont été clôturés, au cours de l'année,
- 15 n'ont pas abouti à une fraude à l'encontre de notre Centre,
- 29 sont toujours en cours.

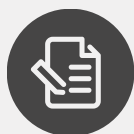
Types de fraude	Nombre de dossiers	%	€
Cumul (C)	1	4%	14 750 €
Fraude à la cohabitation (FC)	7	29%	348 691,04 €
Fraude à l'identité (FI)	0	0%	0 €
Fraude à la résidence (FR)	1	4%	15 920,88 €
Incarcération (I)	0	0%	0 €
Activité illicite (AI)	5	21%	113 180,85 €
Séjour à l'étranger (SE)	4	17%	16 741,46 €
Travail (T)	6	25%	43 688,82 €
Total dossiers fraudes	24	100%	552 973,05 €

Demande d'informations par le Parquet	Nombre de dossiers
Clôturé	43
En cours	6
TOTAL	49

Compte tenu du nombre des dossiers « Fraude » répertoriés, en diminution pour l'année 2024 (111 dossiers pour 2024 contre 122 dossiers pour 2023), le montant du préjudice est également inférieur (552 973,05 € pour 2024 contre 694.731,33 € pour 2023).

Pour cette même année 2024, il est à noter que les fraudes à la cohabitation et les fraudes des activités illicites 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.



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE DU CONTENTIEUX

Le service Contentieux gère administrativement les dossiers d'instance, d'appel et de Cassation issus des recours introduits devant le Tribunal du Travail à l'encontre des décisions prises par 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, il assure le relais entre, d'une part, les avocats et, d'autre part, la Direction de l'Aide sociale, les antennes sociales et certains services spécifiques.

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

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

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

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

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

RESPONSABLE DE SERVICE



Madame Violette GRATIEN jusqu'au 30/09/2024.
Madame Giuseppina GESMUNDO à partir du 01/10/2024.



COORDONNÉES DU SERVICE

Potièreue 5 à 4000 LIÈGE
Téléphone : 04/220.69.75 et 04/220.69.33
Courriel : contentieux@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 responsable de service
2 conseillers juridique
3 agents administratifs
1 secrétaire

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

- Le service a veillé à relayer à la Direction ainsi qu’aux travailleurs de terrain les enseignements tirés de la jurisprudence ;
- Le service a proposé l’adaptation des pratiques et des procédures en fonction de l’évolution de la jurisprudence ;
- Le service Contentieux a veillé à optimiser les procédures de travail et les harmoniser ;
- Le service poursuit l’objectif « zéro papier ».

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

- **Statistiques générales**

Libellé	<u>Nbre</u>
Recours introduits par les bénéficiaires	346
Jugements rendus	413
Arrêts rendus	40
Dossiers poursuites au civil	106
Actions reconventionnelles	47
Requêtes en pension alimentaire	4
Saisie-arrêt	151
Délégations de sommes	0
Dossiers de plaintes à la suite d’actes de violence	20
Total	1107

• Statistiques par instance

En première instance :

413 jugements ont été rendus par les différents tribunaux, 412 ont été rendus par le Tribunal du Travail de Liège et 1 jugement rendu par le Tribunal de Première Instance.

Pour les 413 jugements rendus, 106 jugements ont donné lieu à une réouverture des débats, 18 dossiers ont été renvoyés au rôle. Pour les 289 jugements restants, on compte 139 jugements favorables au CPAS et 150 jugements défavorables.

Parmi ces derniers, il existe des dossiers où les personnes ne sont pas dans les conditions pour recevoir l'aide mais le juge a décidé d'octroyer une aide vu la situation de la personne, soit 131 jugements sur 150 jugements défavorables.

C'est le cas notamment :

- Lors de l'application du Code 207 : 112 jugements ;
- Lors de l'application de la jurisprudence Abdida : 7 jugements ;
- Lors de l'application de la jurisprudence liée à l'impossibilité médicale de retour : 6 jugements ;
- Lors de l'application de la jurisprudence liée à l'impossibilité familiale de retour : 2 jugements ;
- Lors de recours liés à l'article 9 ter de la loi de 1980 : 4 jugements.

Concernant les 150 jugements défavorables, le C.P.A.S. a interjeté appel à l'encontre de 4 jugements. 3 procédures d'appel sont toujours en cours et 1 procédure s'est clôturée par le prononcé d'un arrêt favorable.

D'où les proportions suivantes :

	Nombre de dossiers	%
Favorables	139	48
Défavorables	150	52
Total	289	100

En appel : 40 arrêts ont été rendus par la Cour du Travail de Liège.

Pour les 40 arrêts rendus, 4 arrêts ont donné lieu à une réouverture des débats.

Pour les 36 arrêts restants, on peut compter 13 arrêts favorables et 23 défavorables.

Sur les 36 arrêts :

- 13 requêtes ont été introduites par le CPAS et 5 requêtes ont eu une issue favorable.
- 23 requêtes ont été introduites par la partie adverse et 10 requêtes ont eu une issue favorable.

D'où les proportions suivantes :

	Nombre de dossiers	%
Favorables	13	42
Défavorables	23	58
Total	36	100

Poursuites au civil :

En première instance

80 jugements rendus, 56 jugements favorables et 9 défavorables et 14 jugements qui réouvrent les débats et 1 dossier au rôle.

Concernant les 14 jugements défavorables, le C.P.A.S n'a interjeté appel dans aucun jugement sur avis de nos conseils.

Sur les 65 jugements définitifs rendus, il y a :

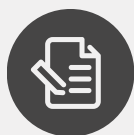
86% de jugements favorables.

14% de jugements défavorables.

En appel :

5 procédures d'appel ont été introduites par les bénéficiaires et 0 par le CPAS.

Les 5 dossiers toujours en cours.



MISSIONS DU SERVICE

GUICHET ACCUEIL DES NOUVELLES DEMANDES

Le Guichet Accueil des nouvelles demandes a pour missions :

- De recevoir toutes les nouvelles demandes des antennes sociales (à l'exception des nouvelles demandes de la cellule SDF). Depuis avril 2024, les nouvelles demandes du SADA sont également reçues par le Guichet.
- De centraliser les nouvelles demandes afin de communiquer une même information sur leurs droits et obligations et de faire la première analyse de leur(s) demande(s).
- De repérer une série d'informations permettant un suivi par la suite (personnes à remettre en ordre de mutuelle, personnes proches de l'emploi, présence d'un ayant-droit dans le ménage, ...).
- D'accueillir les nouveaux agents travailleurs sociaux pour une semaine de formation.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME CHRISTINE LAMBERT.



COORDONNÉES DU SERVICE

Potierue, 5 4000 LIÈGE
Tél : 04/258 73 00
nouvelledemande@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

Un responsable ;
Un superviseur ;
8 assistants sociaux ;
1 assistant social à mi-temps pour la régularisation des
mutuelles ;
3 agents administratifs ;
5 agents d'accueil ;
4 animateurs.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

- Adaptation des procédures en fonction de la réalité de terrain ;
- Mise en place de formations pour le personnel et nouvelles procédures lors de l'arrivée du public du SADA en avril 2024 ;
- Accueil des demandeurs ;
- Informations sur leurs droits et obligations ;
- Analyse des nouvelles demandes et des demandes d'informations ;
- Gestion des incompétences territoriales, des conflits de compétences et des demandeurs de protection internationale en code 207 ;
- Orientation des personnes vers le service adéquat ;
- Formation des nouveaux agents.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Le service a analysé 7359 nouvelles demandes dont :

- 6022 ont été orientées vers les antennes ;
- 733 sont des demandes d'informations ;
- 342 sont des incompétences territoriales ;
- 23 sont des conflits de compétence ;
- 239 sont des refus code 207.

Le service a organisé 18 modules de formations (soit 108 jours) pour 60 nouveaux agents assistants sociaux

LES ANTENNES SOCIALES

La loi organique des CPAS du 8 juillet 1976 prévoit en son article 1er le droit à l'Aide sociale pour chaque citoyen dans le but de lui permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine. C'est ce que s'efforcent de mettre en œuvre les antennes sociales.

Implantées dans les quartiers de la Ville de Liège ou antennes spécialisées dans des problématiques particulières (Antenne Jeunes, SADA, Cellule SDF), elles ont pour mission de :

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



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME CRISTEL GATHOYE.



COORDONNÉES DU SERVICE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
3 superviseuses (3 ETP)
12 assistants sociaux (11,9 ETP)
1 éducatrice spécialisée (1 ETP)
3 agents administratifs (2,5 ETP)
1 agent d'accueil sous contrat article 60§7

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2024

Au cours de cette année 2024, l'antenne :

- A examiné et instruit 659 nouvelles demandes dont 456 ont fait l'objet d'une admission et 203 d'un refus ;
- A clôturé 405 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1293 visites à domicile – considérées comme indispensables pour avoir une enquête sociale complète ;
- Effectué 2029 entretiens au bureau ;
- Géré 1201 dossiers par mois en moyenne.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME SABRINA JEUKENS.



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Foidart, 85 - 4020 BRESSOUX

Tel. : 04/340 39 70

Courrier : antenne.bressoux@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP) ;
2 superviseurs (2 ETP) ;
19 assistants sociaux (19 ETP) ;
1 éducatrice (1 ETP) ;
2 agents administratifs (2 ETP) ;
1 agent d'accueil sous contrat article 60§7.

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2024

Au cours de cette année 2024, l'antenne :

- A examiné et instruit 785 nouvelles demandes dont 562 ont fait l'objet d'une admission et 223 d'un refus ;
- A clôturé 539 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1842 visites à domicile – considérées comme indispensables pour avoir une enquête sociale complète ;
- Effectué 4026 entretiens au bureau ;
- Géré 103 dossiers par mois en moyenne.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME ISABELLE FUMAROLA.



COORDONNÉES DU SERVICE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 chef de service (1 ETP) ;
2 superviseurs (2 ETP) ;
13 agents pour une moyenne annuelle de (12,9 ETP) ;
3 agents administratifs (3 ETP) ;
2 agents administratif sous contrat article 60§7 ;
1 éducateur (1 ETP).

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2024

Au cours de cette année 2024, l'antenne a :

- Examiné 785 demandes dont 241 ont fait l'objet d'un refus ;
- Analysé 539 dossiers qui ont été clôturés par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 3254 entretiens
- Géré en moyenne 1248 dossiers par mois soit 97 dossiers par AS ;
- Effectué 1616 visites à domicile.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME FRANÇOISE DELVOYE.



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Darchis, 33 - 4000 LIÈGE.

Tél. : 04/229 72 10

Courriel : antenne.laveu@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP) ;
2 superviseuses (2 ETP) ;
15 assistants sociaux (14 ETP) ;
1 éducateur spécialisé (1 ETP) ;
3 agents administratifs (3 ETP) dont 1 sous contrat
article 60§7.

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2024

Au cours de cette année 2024, l'antenne a :

- Examiné et instruit 812 nouvelles demandes dont 530 ont fait l'objet d'une admission et 282 d'un refus ;
- Clôturé 518 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1757 visites à domiciles ;
- Effectué 2778 entretiens au bureau ;
- Géré 1308 dossiers par mois en moyenne ce qui équivaut à une moyenne de 93,4 ; dossiers par assistants sociaux.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME FRANÇOISE LIZEIN.



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Lambert Grisard, 3 -5 4000 LIEGE.
Tél. : 04/228.91.20 - Fax : 04/227.89.93
Courriel : antenne.nord@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 responsable (1 ETP) ;
2 superviseurs (2 ETP) ;
15 assistants sociaux (14.68 ETP) ;
1 éducateur (1 ETP) ;
3 agents administratifs (2.5 ETP) ;
1 agent d'accueil sous contrat article 60§7.

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2024

Au cours de l'année 2024, l'antenne a :

- Examiné et instruit 739 nouvelles demandes dont 515 ont fait l'objet d'une admission et 224 d'un refus ;
- Clôturé 596 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1870 visites à domicile ;
- Reçu 3524 personnes en entretien ;
- Géré 1112.74 soit 92,72 dossiers par AS par mois en 2024.



RESPONSABLE DE SERVICE
MADAME SILUVAI ROBYNS.



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Jean d'Outremeuse 69 4020 LIÈGE
Tel. : 04/340.37.37
Antenne.outremeuse@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

3 superviseurs (3,80 ETP) ;
22 assistants sociaux ;
6 agents administratifs (5,5 ETP dont 2 ETP sous contrat
article 60§7).

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2024

Au cours de l'année 2024, l'antenne a :

- Examiné et instruit 918 nouvelles demandes dont 676 ont fait l'objet d'une admission et 242 d'un refus ;
- Clôturé 708 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 2039 visites à domicile ;
- Effectué 4003 entretiens ;
- Géré 1871 dossiers par mois en moyenne.



RESPONSABLE DE SERVICE
MADAME VANESSA LOSAVIO.



COORDONNÉES DU SERVICE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP) ;
2 superviseuses (2 ETP) ;
13 assistants sociaux (13 ETP) ;
1 éducateurs (1 ETP) ;
4 agents administratifs (4 ETP) dont 2 agents sous
contrat article 60§7.

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2024

Au cours de cette année 2024, l'antenne a :

- Examiné et instruit 647 nouvelles demandes dont 412 ont fait l'objet d'une admission et 235 d'un refus ;
- A clôturé 431 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1281 visites à domicile ;
- Effectué 3277 entretiens en présentiel ;
- Géré 1149 dossiers par mois en moyenne.



MISSIONS DU SERVICE

ANTENNE JEUNES

- Examiner la demande de RIS ou d'ERIS, gérer le dossier social et administratif ;
- Mettre le jeune en projet social et/ou professionnel au travers, notamment d'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.

Le service Famille - Jeune

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

Par divers entretiens individuels ou/et familiaux à domicile ou au bureau, organisés autour du jeune demandeur d'autonomie, ce service va tenter de cerner, de comprendre dans l'histoire et dans le parcours de vie de ce jeune et de sa famille, les raisons qui le poussent à quitter ou à vouloir quitter son carcan familial. 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, leur dialogue.

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



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME HÉLÈNE DEGIVE.



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Natalis, 49 – 4020 LIEGE
Tél. : 04/344.84.11
Courriel : antenne.jeunes@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP) ;
3 superviseuses (2, 8 ETP) ;
1 psychologue (0,5 ETP) ;
15 assistants sociaux (15 ETP) ;
5 employés d'administration (3,5 ETP) ;
2 agents d'accueil sous contrat article 60§7.

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE EN 2024

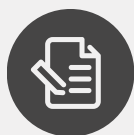
Au cours de l'année 2024, l'antenne a :

- Examiné et instruit 1024 nouvelles demandes dont 682 ont fait l'objet d'une admission et 342 d'un refus ;
- Clôturé 683 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1786 visites à domicile ;
- Reçu 2678 personnes en entretien ;
- Géré en moyenne 1307 dossiers par mois.

En 2024, le service familles-jeunes a travaillé sur 95 dossiers avec une moyenne de 3 à 4 entretiens par situation familiale. Même si le SFJ soumet ses conclusions, la décision d'octroi ou de refus de la demande d'autonomie du jeune reste une décision de l'antenne qui envoie la demande.



MISSIONS DU SERVICE

SADA

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

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

Ces personnes souvent primo-arrivantes sont confrontées à des problématiques de recherche de logement, aux démarches d'activation des droits à la sécurité et protection sociale, au parcours d'intégration et au projet individualisé d'intégration sociale (PIIS), ...

En résumé, le SADA :

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

Depuis 2023, la Cellule Ukraine a intégré le SADA qui accueille dès lors également les personnes sous statut de protections temporaires.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME ILDA SPAHIC.



COORDONNÉES DU SERVICE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

2 superviseurs (2 ETP) ;
14 assistants sociaux (13 ETP) ;
2 éducateurs (2 ETP) ;
7 agents administratifs (7 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

Au cours de l'année 2024, le SADA a poursuivi les activités se rattachant au Plan de Cohésion Sociale de la Ville de Liège. Ces activités étaient liées à la formation et à la mise à l'emploi des jeunes.

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

Une permanence DIGICONNECT est réalisée par l'éducateur 1fois/semaine.

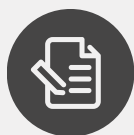
STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Au cours de l'année 2024, l'antenne a :

- Examiné et instruit 1584 nouvelles demandes dont 1324 ont fait l'objet d'une admission et 260 d'un refus ;
- Clôturé 538 dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué 1308 visites à domicile ;
- Effectué 5649 entretiens au bureau ;
- Géré 1994,78 dossiers par an en moyenne.



MISSIONS DU SERVICE

CELLULE SDF

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.

Concrètement, la cellule SDF :

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



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME SONIA CAMMARATA.



COORDONNÉES DU SERVICE

Place St Jacques 13, 4000 LIÈGE
Tel. : 04/220 69 03
Courriel : cellule.sdf@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

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

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

En plus de l'exercice des missions évoquées plus haut, on peut mettre en évidence le fait qu'un protocole de collaboration a été mis en place au 1er février 2024 avec l'administration communale de la Ville de Liège suite à la nouvelle circulaire du juillet 2023 concernant l'adresse de référence pour les sans-abris. Ce protocole a permis de fluidifier les interactions entre le CPAS et la Ville de Liège dans le cadre des inscriptions en adresse de référence afin de gagner en temps et en efficacité.

Un modèle type d'attestation d'hébergement a été mis en place pour les personnes en situation de sans-abrisme en situation d'hébergement multiple. Celui-ci vise comme objectifs :

- De disposer du même modèle officiel pour tous les bénéficiaires ;
- De clarifier les modalités d'hébergement, la fréquence, le(s) lieu(x) ;
- D'informer l'hébergeant sur la possibilité qu'une visite à domicile puisse être effectuée.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Au cours de cette année 2024, l'antenne a examiné et instruit :

- 2.079 nouvelles demandes de RI/ERI dont 1003 ont fait l'objet d'une admission et 1076 d'un refus ;
- 623 nouvelles demandes uniquement pour une inscription en adresse de référence dont 316 ont fait l'objet d'un accord et 307 d'un refus.

Soit un total de 2.702 nouvelles demandes instruites pour l'année 2024.

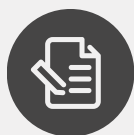
L'antenne a également clôturé **721** dossiers par un retrait.

Au 31 décembre 2024, **783** personnes bénéficiaient d'une aide financière via la cellule SDF (RI/ERI) ; Et **274** personnes bénéficiaient uniquement de l'adresse de référence.

ADRESSES DE RÉFÉRENCES

Nombre de personnes inscrites en adresse de référence en 2024		
	JANVIER	DECEMBRE
Pour des bénéficiaires du RI/ERI	510	760
Pour des allocataires sociaux/travailleurs	161	274
Détenus inscrits en adresse de référence par l'administration communale	207	156
TOTAL	878	1.19

La mise en place de la nouvelle circulaire a eu comme impact une augmentation significative du nombre de personnes bénéficiant d'une adresse de référence.



MISSIONS DU SERVICE

APPUI 18 – 25

Le Service Appui 18-25 a pour mission d'offrir à chaque jeune suivi par le CPAS un accompagnement personnalisé afin de lui permettre de développer les compétences nécessaires pour accéder à l'emploi.

Pour atteindre cet objectif, le service met en place des actions d'accompagnement, à la fois individuelles et collectives, visant à :

- Prévenir le décrochage scolaire ;
- Surmonter les obstacles rencontrés par le jeune en cours de formation ;
- Promouvoir le bien-être psychologique en luttant contre les souffrances psychologiques résultant de l'isolement social ;
- Encourager l'insertion sociale et professionnelle des jeunes NEET (c'est-à-dire ceux qui ne sont ni en études, ni en emploi, ni en formation). Ce projet bénéficie d'un soutien financier du Fonds Social Européen dans le cadre de la programmation 2021-2027 ;
- Soutenir les jeunes dans leur recherche active d'emploi ;
- Accompagner les jeunes en stage d'insertion dans leurs démarches professionnelles, grâce à un financement issu des initiatives locales de collaboration avec le FOREM.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME NADIA THYS.



COORDONNÉES DU SERVICE

Place Saint-Jacques 13 - 4000 Liège
Tél : 04/250.96.06
service.appui1825@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 responsable ;
2 superviseurs ;
4 psychologues ;
3 assistants sociaux ;
5 éducateurs ;
7 jobcoachs ;
2 animateurs ;
4 accompagnateurs sociaux ;
3 employés d'administration.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

• Cellule étudiants

En 2024, la Cellule Étudiants a poursuivi son engagement en faveur du soutien aux jeunes en difficulté. Son action s'est articulée autour d'un accompagnement individualisé et d'une collaboration étroite avec divers services internes (Antennes sociales, psychologues de la Cellule Bien-être, Cellule Énergie, Éco-logement) ainsi qu'avec des partenaires externes (Centre J, La Mado, Service Guidance de l'université, CEAP, CLAJ, BARAKA, etc.). L'objectif principal est d'offrir aux étudiants en difficulté un accompagnement adapté et global, prenant en compte leur situation scolaire, psychologique et sociale. Un agent supplémentaire est arrivé fin août pour renforcer l'équipe.

• Cellule bien-être

La cellule Bien-être, financée par le SPP intégration sociale, vise à favoriser le bien-être psychologique des jeunes bénéficiaires du CPAS et à lutter contre les souffrances liées à l'isolement social, un enjeu majeur impactant leur insertion sociale et leur autonomie. L'année 2024 a été marquée par une dynamique de construction, de réflexion et d'adaptation afin d'apporter des réponses justes et adaptées aux réalités des jeunes.

Pour atteindre ces objectifs, une équipe pluridisciplinaire a été constituée, composée de trois psychologues et quatre éducateurs. Ensemble, ils proposent une approche globale et personnalisée à travers :

- Un espace d'écoute bienveillant, où chaque jeune peut s'exprimer librement et être entendu sans jugement ;
- Des consultations psychologiques et un soutien relationnel, permettant d'offrir un accompagnement thérapeutique adapté aux difficultés rencontrées ;
- Un accompagnement éducatif individuel, favorisant l'émergence de solutions concrètes pour renforcer l'autonomie des jeunes ;
- Des activités collectives variées (ateliers thématiques, animations, sorties culturelles et sportives), destinées à créer du lien social et à prévenir l'isolement.

- **Projet JobPass**

Le projet JobPass, financé par la Région wallonne dans le cadre de l'appel à projets 2022 "Sortie de la pauvreté", vise à accompagner de manière intensive et personnalisée les jeunes de 18 à 25 ans dans leur insertion socioprofessionnelle. Son objectif est de les mobiliser activement, de leur fournir des outils concrets pour valoriser leurs compétences et d'activer leurs ressources personnelles afin de favoriser leur accès à l'emploi.

L'encadrement proposé repose sur une approche dynamique et interactive, combinant suivi individuel et ateliers collectifs. Trois accompagnateurs sociaux sont dédiés à ce projet et assurent plusieurs missions essentielles :

- Construire un projet professionnel adapté avec le jeune, en identifiant ses aspirations, ses compétences et les éventuels freins à son insertion ;
- Organiser des séances collectives sur des thématiques liées à l'emploi (rédaction de CV, préparation aux entretiens, confiance en soi, droits et devoirs du travailleur...) ;
- Rechercher et identifier des opportunités d'emploi, notamment via les contrats article 60§7, en adéquation avec les compétences et le parcours du jeune ;
- Orienter vers des formations qualifiantes ou certifiantes, si nécessaire, afin d'accroître leur employabilité et de renforcer leurs chances d'accéder à un emploi durable.

- **Projet Jeunes FSE+**

Mis en place dans le cadre de la programmation européenne FSE+ 2021-2027, le Projet Jeunes s'adresse aux 18-29 ans, non étudiants, bénéficiaires d'un revenu d'intégration ou d'une aide sociale équivalente du CPAS de Liège. Son objectif est d'offrir un accompagnement structuré et progressif afin de permettre à ces jeunes d'entamer un parcours d'insertion socioprofessionnelle, menant à une mise à l'emploi durable.

Un accompagnement structuré et personnalisé

Le projet repose sur une approche individualisée et interactive, qui s'articule autour de plusieurs dispositifs :

- Des séances d'information collectives pour présenter les opportunités d'accompagnement et mobiliser les jeunes autour de leur projet d'insertion ;
- Un accompagnement individuel, visant à définir un projet professionnel cohérent, à établir les actions et étapes nécessaires, et à identifier les freins éventuels ;
- L'organisation d'activités thématiques, permettant d'aborder des aspects essentiels liés à l'insertion (découverte des métiers, formation, softskills, législation du travail, etc.) ;

- Un suivi et un accompagnement tout au long du parcours, afin d'assurer la mise en œuvre progressive des différentes étapes définies avec le jeune.

Une approche globale pour lever les freins à l'insertion

Cette démarche adaptée aux besoins de chaque bénéficiaire permet :

- De construire un projet professionnel réaliste et structuré, avec des étapes claires et des objectifs concrets
- D'assurer une réactivité accrue des opérateurs concernés (internes au CPAS et partenaires externes), afin de proposer des solutions adaptées aux besoins des jeunes;
- D'identifier les freins annexes à l'insertion (garde d'enfants, logement, mobilité, santé...) et d'orienter les jeunes vers les services adéquats du CPAS ou vers des partenaires spécialisés ;
- D'évaluer en continu la progression du parcours d'insertion, afin d'adapter l'accompagnement si nécessaire ;
- De faciliter, en fin de parcours, une mise à l'emploi adaptée au profil et aux compétences du jeune.

Un dispositif clé pour favoriser l'autonomie et l'insertion durable

Grâce à cette approche globale et proactive, le Projet Jeunes contribue à renforcer l'autonomie des bénéficiaires, à favoriser leur intégration sur le marché du travail et à leur offrir des perspectives d'avenir solides.

En combinant accompagnement individualisé, mobilisation collective et collaboration avec un large réseau de partenaires, ce projet constitue un levier essentiel pour lutter contre l'exclusion sociale et professionnelle des jeunes.

• **Projet Accroche Game**

Le Projet Accroche Game est un projet pilote initié grâce au soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles dans le cadre du programme « Réduction des inégalités sociales et lutte contre la pauvreté ». Il vise à mobiliser les jeunes de 18 à 25 ans bénéficiaires du CPAS autour d'un événement fédérateur, suivi d'ateliers d'insertion sociale et d'autonomie.

En utilisant le jeu vidéo comme levier d'apprentissage et d'insertion, le Projet Accroche Game explore de nouvelles manières d'accompagner les jeunes vers plus d'autonomie et de confiance en eux. Cette approche ludique et interactive favorise la création de liens, la découverte de nouvelles compétences et la valorisation des savoir-faire, contribuant ainsi à une meilleure intégration sociale et professionnelle.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

- **Cellule étudiants**

Nombre de dossiers actifs : 360 jeunes.

Nombre d'ouverture de dossiers en 2024 : 125 dossiers nouvelles demandes.

- **Cellule Bien-être**

223 jeunes ont pu bénéficier d'un suivi psychologique ;

149 jeunes ont pu bénéficier d'un suivi éducatif ;

Parmi ces 149 jeunes, 38 ont également été accompagnés conjointement avec les psychologues.

- **FSE+**

Nombre de jeunes suivis en 2024 dans le cadre du projet FSE+ :

Dossiers actifs : 690

Mise à l'emploi : 46

Mise en formation : 105

- **JobPass**

Nombre de jeunes suivis par le projet Job Pass :

Dossiers actifs : 144

Mise à l'emploi : 55

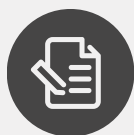
Mise en formation : 13

- **Accroche Game**

Nombre de sessions : 24

Nombre de participants : 13

Participation : 59



MISSIONS DU SERVICE

S.I.S. FERME DE LA VACHE

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

Plus spécifiquement, les activités développées par la Ferme de la Vache visent à :

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

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

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



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME STÉPHANIE QUOIDBACH.



COORDONNÉES DU SERVICE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 responsable de service (1/3 ETP) ;
1 agent administratif (1 ETP) ;
2 travailleuses sociales (2 ETP) ;
1 maraîchère - animatrice, responsable du site
maraîcher (1 ETP) ;
1 animateur (1 ETP) ;
5 postes sous contrat article 60§7 (1 ETP jardinier, 2
ETP cuisinier, 1 ETP intendant, 1 ETP agent
administratif).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

- **Pour le SIS**

Notre accompagnement repose sur deux axes : l'axe collectif et l'axe individuel.

L'axe individuel : Chaque participant bénéficie d'un suivi social tout au long de son parcours d'insertion sociale.

Deux aspects sont travaillés :

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

L'axe collectif : les ateliers proposés chaque semaine offrent un cadre d'apprentissage et d'échange, favorisant la progression des participants dans un environnement dynamique.

En 2024, la Ferme de la Vache a proposé 3 ateliers différents : Jardin, Découverte et Cuisine. Des ateliers urbains ont été mis en place en collaboration avec le CVB ASBL (Centre Vidéo de Bruxelles) offrant la possibilité aux participants de créer un film documentaire.

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

Des activités exceptionnelles pour renforcer les liens, en plus des ateliers réguliers, sont proposées afin de permettre aux participants de se retrouver dans un cadre différent et convivial. Ces moments renforcent la cohésion et la dynamique de groupes.

- **Activités exceptionnelles organisées en 2024**

- Evènements festifs : Barbecue, Fête de Saint Nicolas, repas de fin d'année.
- Rencontres professionnelles : Step Métier, Salon sur son 31, Forma Day.
- Actions solidaires : Journée Troc.
- Sorties thématiques : Les Serres de Laeken, Festival Nourrir Liège, Journée de l'alimentation.

Il est à noter que les 3 SIS du CPAS proposent toujours des modules « Vis-à-vis+ » - « Ose+ » et « click+ » organisés dans le cadre du projet « Santé Mentale et Insertion » du Fonds Social Européen (FSE) ainsi qu'un accompagnement psychologique.

Ces ateliers et cet accompagnement ont pour objectif de travailler les freins, difficultés et potentiels des bénéficiaires du CPAS à la santé mentale fragilisée, en vue de leur permettre de reprendre confiance en eux pour s'ancrer dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle.

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

Ce projet vise donc à favoriser, in fine, l'insertion sociale et socioprofessionnelle des personnes à la santé mentale plus fragile, au terme de l'accompagnement mis en place.

- **Animations pour enfants**

Différentes animations « Nature et respect de l'environnement » pour les enfants ont été réalisées sur le Site de la Ferme de la Vache par la Madil. Environ 180 enfants ont été accueillis sur 5 jours.

- **Economie sociale**

L'année 2024 a été marquée par de belles opportunités et une croissance significative pour la structure.

Le service a pu déployer son offre de livraison de repas au sein de la Cité Administrative de Liège, chaque mercredi, en plus des services du CPAS. L'initiative s'est révélée être un véritable succès.

Par ailleurs, le service a également assuré la confection de repas pour la Maison Familiale, ce qui a renforcé l'engagement à proposer une alimentation de qualité à un public varié. Grâce à cette charge de travail supplémentaire, l'équipe a pu engager sous contrat article 60§7 un deuxième cuisinier. Il s'agit d'une étape importante dans le développement des activités.

Souhaitant diversifier l'offre et promouvoir une consommation responsable, une offre de paniers de légumes a été lancée et l'ouverture du petit magasin a été étendue à tous les jours.

Le partenariat avec La Bourrache ASBL s'est révélé être un véritable atout, en permettant de bénéficier de son expertise en maraîchage et en aménagement des parcs et jardins, notamment grâce à l'accueil de plusieurs stagiaires. Certaines personnes formées par La Bourrache ont ainsi pu être engagées sous contrat article 60§7 pour le site maraîcher.

La collaboration avec plusieurs acteurs locaux a été élargie en 2024. Des soupes ont été préparées pour la Régie des Quartiers de Liège et l'Atelier Urbain, ainsi que des repas pour les diners d'équipe du CPAS de Liège, de l'Académie des Beaux-Arts et de l'ASBL Thais. Ces initiatives ont contribué à renforcer l'ancrage local et l'engagement en faveur de projets solidaires et communautaires.

Des pâtisseries ont également été confectionnées pour le comité spécial du CPAS et les Job Day, témoignant de l'investissement dans les domaines de la formation et de l'insertion professionnelle. Une commande importante portant sur la production de 4500 spéculoos a été réalisée avec succès. L'année 2024 a également été marquée par la participation à plusieurs événements majeurs : Nourrir Liège 2024, le marché court-circuit, la journée de l'alimentation saine et durable, ainsi que les fêtes de quartier de Bressoux et de Sainte-Marguerite.

Une nouveauté notable a été la participation aux Coteaux de Liège, événement qui a permis de mettre en valeur la présence du projet et de diversifier l'offre.

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

L'année écoulée a donc été synonyme d'évolution et de consolidation, ouvrant la voie à une dynamique positive appelée à se poursuivre en 2025.

- **Visites/accueil de service**

Valorisation du site et visibilité du projet SIS par l'accueil de différentes structures internes et externes avec explication du projet (la Bourrache, l'Académie des Beaux-Arts, Ecoles ...)

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Activités	Nombre de participations
Ateliers Découvertes	289
Atelier jardin	859
Atelier Cuisine	179
Activités exceptionnelles	58

Au total, 63 personnes ont fréquenté le service dont :

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

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS, les antennes sociales, Cap Insertion, Réinser, Dynamisation, ...

Certaines ont été orientées par des services extérieurs et d'autres sont venues de leur propre initiative.

SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2024

30 personnes poursuivent leurs parcours.

13 personnes ont terminé leur parcours dont :

- 5 ont abandonné le parcours ;
- 2 abandons pour des raisons de santé ;
- 1 a déménagé hors Liège.

5 personnes sont en sortie positive, c'est-à-dire, l'aboutissement d'un projet :

- 1 a trouvé un emploi ;
- 2 ont commencé une formation ;
- 1 a été orienté vers un autre type d'accompagnement (service extérieur) ;
- 1 va se consacrer à ses démarches pour devenir indépendant.

Nationalité	Revenu
Belge : 55	RI/ERI : 61 (1 eri)
UE : 2	Sans rss : 2 (à charge)
Hors UE : 6	Autre ressource : 0

Age	Homme	Femme
18-24	0	0
24-44	19	12
45-67	19	13

Au fil de l'année, les services se sont améliorés de manière notable grâce à l'implication croissante des membres de l'équipe.

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

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

Les ateliers connaissent une croissance en termes de participations. Plus il y a de participants, plus les échanges deviennent fructueux et une belle dynamique s'installe.

Les ateliers proposés répondent à la demande des participants, c'est un espace privilégié pour développer et renforcer les compétences sociales des participant mais également retrouver un rythme de vie afin de leur permettre de construire un projet de vie adapté qui mène dans certains cas à un projet professionnel concret.



MISSIONS DU SERVICE

S.I.S. MAISON CARREFOUR

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

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

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



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME STÉPHANIE QUOIDBACH.



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue du Martyr, 41 4020 LIEGE
Téléphone : 04 340 26 40
maison.carrefour@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 responsable de service (1/3 ETP) ;
- 1 agent administratif/animateur EDD (1 ETP) ;
 - 1 assistant social (1 ETP) ;
 - 1 éducatrice spécialisée (1 ETP) ;
- 1 travailleuse sociale – éducatrice spécialisée (0,5 ETP) ;

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

- **Pour le SIS**

L'accompagnement repose sur deux axes : l'axe collectif et l'axe individuel.

L'axe individuel : Chaque participant bénéficie d'un suivi social tout au long de son parcours d'insertion sociale.

Deux aspects sont travaillés :

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

L'axe collectif : les ateliers proposés chaque semaine offrent un cadre d'apprentissage et d'échange, favorisant la progression des participants dans un environnement dynamique.

En 2024, la Maison Carrefour a proposé 9 ateliers : Aquagym, sport et santé, cuisine 1, cuisine 2, cuisine 3, parentalité 1, parentalité 2, bien-être/santé et jeux vidéo.

En février 2024, un troisième atelier cuisine et en septembre 2024 un deuxième atelier parentalité ont été mis en place afin d'augmenter la capacité d'accueil et de permettre à un plus grand nombre de participants de bénéficier des services

Des activités exceptionnelles pour renforcer les liens, en plus des ateliers réguliers, sont proposées afin de permettre aux participants de se retrouver dans un cadre différent et convivial. Ces moments renforcent la cohésion et la dynamique de groupe.

- **Les activités exceptionnelles organisées en 2024**

- Evénements festifs : Barbecue, Fête de Saint Nicolas, repas de fin d'année.
- Rencontres professionnelles : Step Métier, Salon sur son 31, Forma Day.
- Actions solidaires : Journée Troc.
- Sorties thématiques : Ciné débats, Plopsa Coö dans le cadre de l'atelier parentalité, Journée de l'alimentation.

Il est à noter que les 3 SIS du CPAS proposent toujours des modules « Vis-à-vis+ » - « Ose+ » et « click+ » organisés dans le cadre du projet « Santé Mentale et Insertion » du Fond Social Européen (FSE) ainsi qu'un accompagnement psychologique.

Ces ateliers et cet accompagnement ont pour objectif de travailler les freins, difficultés et potentiels des bénéficiaires du CPAS à la santé mentale fragilisée, en vue de leur permettre de reprendre confiance en eux pour s'ancrer dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle.

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

Ce projet vise donc à favoriser, in fine, l'insertion sociale et socioprofessionnelle des personnes à la santé mentale plus fragile, au terme de l'accompagnement mis en place.

- **Pour l'école de devoirs**

L'Ecole de devoirs a été reconnue par l'ONE en 09/2018. En 2024, l'EDD a accueilli 26 enfants. L'aide aux devoirs est organisée à raison de 3 séances de 2h15 par semaine et le mercredi après-midi, des activités parascolaires sont proposées.

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

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'Étang, la Maison Carrefour a participé à la Fête de Quartier.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Activités	Nombre de participations/an
Atelier aquagym	159
Atelier Parentalité	283
Atelier parentalité 2	85
Atelier Sport santé	237
Atelier Bien-être/santé	224
Atelier Aquagym	159
Atelier Cuisine 1	281
Atelier Cuisine 2	203
Atelier Cuisine 3	204
Atelier jeux vidéo	81

Au total, ce sont 121 personnes qui ont fréquenté le service dont :

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

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS, les antennes sociales, Cap Insertion, Réinser, Dynamisation, ...

Certaines ont été orientées par des services extérieurs et d'autres sont venues de leur propre initiative.

SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2024

55 personnes poursuivent leurs parcours.

Dans les 20 personnes qui ont terminé leur parcours :

- 7 personnes sont en sortie négative, essentiellement pour abandon ou pour des soucis de santé.
- 13 personnes sont en sortie positive, c'est-à-dire, l'aboutissement d'un projet emploi, études ou formations

Nationalité	Revenus
Belge : 89	Bénéficiaire RIS : 119
U.E : 3	Allocations de Chômage : 0
Hors UE : 29	Autres : 2 (AH)

Age	Homme	Femme
18-24	3	2
25-44	15	60
45-67	24	17

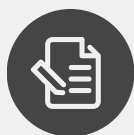
Au fil de l'année, les services se sont améliorés de manière notable grâce à l'implication croissante des membres de l'équipe.

Les réunions 3 SIS ont joué un rôle clé dans cette évolution, en permettant à chaque membre de l'équipe de partager des expériences, des idées et de créer une cohésion entre les 3 équipes.

Ces réunions ont favorisé une participation active, créant ainsi une dynamique d'équipe très positive. Les séances d'Informations collectives mensuelles tournantes entre les 3 entités, permettent de toucher un plus grand nombre de participants.

Les ateliers connaissent une croissance en termes de participation. Plus il y a de participants, plus les échanges deviennent fructueux et une belle dynamique s'installe.

Les ateliers proposés répondent à la demande des participants. Ils constituent un espace privilégié pour développer et renforcer les compétences sociales des participants mais également pour retrouver un rythme de vie afin de leur permettre de construire un projet de vie adapté qui mène dans certains cas à un projet professionnel concret.



MISSIONS DU SERVICE

S.I.S. MAISON DE LA CITOYENNETÉ

Dans le cadre du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (art. 48 à 65 relatifs aux Services agréés d'Insertion Sociale), le service 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.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME STÉPHANIE QUOIDBACH.



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Général Bertrand, 1 4020 LIEGE
Téléphone : 04/349.22.20
maisondelacitoyennete@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 responsable de service (1/3 ETP) ;
1 accompagnatrice sociale (1 ETP) ;
2 animateurs (2 ETP) ;
2 psychologues (2 ETP) ;
2 travailleuses sociales (1.5 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

- **Pour le SIS**

L'accompagnement repose sur deux axes : l'axe collectif et l'axe individuel.

L'axe individuel : Chaque participant bénéficie d'un suivi social tout au long de son parcours d'insertion sociale.

Deux aspects sont travaillés :

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

L'axe collectif : les ateliers proposés chaque semaine offrent un cadre d'apprentissage et d'échange, favorisant la progression des participants dans un environnement dynamique.

En 2024, la Maison de la Citoyenneté a proposé 7 ateliers : Aquagym, Un Temps pour Soi, Jeux de Société, Couture 1, Couture 2, Couture 3 et Couture 4.

En 2024, un quatrième atelier couture a été mis en place afin d'augmenter la capacité d'accueil et de permettre à un plus grand nombre de participants de bénéficier des services.

Des activités exceptionnelles pour renforcer les liens, en plus des ateliers réguliers, sont proposées afin de permettre aux participants de se retrouver dans un cadre différent et convivial. Ces moments renforcent la cohésion et la dynamique de groupe.

- **Les activités exceptionnelles organisées en 2024**

- Événements festifs : Barbecue, Fête de Saint Nicolas, repas de fin d'année.
- Rencontres professionnelles : Step Métier, Salon sur son 31, Forma Day.
- Actions solidaires : Journée Troc.
- Sorties thématiques : Sortie à Maastricht, Journée de l'alimentation.

Il est à noter que les 3 SIS du CPAS proposent toujours des modules « Vis-à-vis+ » - « Ose+ » et « click+ » organisés dans le cadre du projet « Santé Mentale et Insertion » du Fonds Social Européen (FSE) ainsi qu'un accompagnement psychologique.

Ces ateliers et cet accompagnement ont pour objectif de travailler les freins, difficultés et potentiels des bénéficiaires du CPAS à la santé mentale fragilisée, en vue de leur permettre de reprendre confiance en eux pour s'ancrer dans un parcours d'insertion socioprofessionnelle.

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

Ce projet vise donc à favoriser, in fine, l'insertion sociale et socioprofessionnelle des personnes à la santé mentale plus fragile, au terme de l'accompagnement mis en place.

- **Activités de quartier**

En partenariat avec la Ville de Liège, la Maison de la Citoyenneté a participé à la Fête de Quartier de Sainte Marguerite.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Activités	Nombre de participations/an
Atelier Aquagym	172
Atelier Un Temps pour Soi	217
Atelier Jeux de Société	196
Atelier Couture 1	202
Atelier Couture 2	222
Atelier Couture 3	201
Atelier Couture 4	54

Au total, 103 personnes ont fréquenté le service dont :

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

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS, les antennes sociales, Cap Insertion, Réinser, Dynamisation, ...

Certaines ont été orientées par des services extérieurs et d'autres sont venues de leur propre initiative.

SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2024

55 personnes poursuivent leur parcours.

Dans les 25 qui ont terminé leur parcours, dont :

- 17 personnes sont en sortie négative, essentiellement pour abandon ou pour des soucis de santé ;
- 8 personnes sont en sortie positive, c'est-à-dire, l'aboutissement d'un projet emploi, études ou formations.

Nationalité	Revenu
Belge : 83	RI/ERI : 99
UE : 6	Sans rss : 3
Hors UE : 14	Autre ressource : 1

Age	Homme	Femme
18-24	0	3
24-44	17	36
45-67	10	37

Au fil de l'année, les services se sont améliorés de manière notable grâce à l'implication croissante des membres de l'équipe.

Les réunions 3 SIS ont joué un rôle clé dans cette évolution, en permettant à chaque membre de l'équipe de partager des expériences, des idées et de créer une cohésion entre les 3 équipes.

Ces réunions ont favorisé une participation active, créant ainsi une dynamique d'équipe très positive.

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

Les ateliers connaissent une croissance en termes de participations. Plus il y a de participants, plus les échanges deviennent fructueux et une belle dynamique s'installe.

Les ateliers proposés répondent à la demande des participants, c'est un espace privilégié pour développer et renforcer les compétences sociales des participants.

Retrouver un rythme de vie afin de leur permettre de construire un projet de vie adapté qui mène dans certains cas à un projet professionnel concret.



MISSIONS DU SERVICE

ECHELLE DES MOTS

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

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

Un programme d'activités socioculturelles est également mis sur pied afin d'améliorer la connaissance de la société d'accueil. Des sorties culturelles sont organisées et permettent d'aborder une série de repères historiques, géographiques, institutionnels, culturels ...



RESPONSABLE DE SERVICE

MONSIEUR IBRAHIM AGUELMIN



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Général Bertrand, 35 - 4000 Liège
Tél : 04/229.21.90 - 04/229.21.94
Fax : 04/229.21.99
ibrahim.aguelmin@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 assistante sociale/bilanteuse (0,5 ETP)
1 ETP travailleuse sociale/animatrice
1 animatrice « Créa » (0,5 ETP)
1 animatrice informatique (0,5 ETP)
1 agent administratif sous contrat article 60§7 (1 ETP)
1 responsable/animateur (1 ETP)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

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.

L'approche est à la fois collective et individuelle.

La porte d'entrée dans le projet :

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

L'approche collective :

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

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

Les différentes thématiques abordées :

- Pour les groupes Débutant « D » : travailler les compétences linguistiques : « la présentation », « parler de soi » et « l'ancrage dans le quotidien » ;
- Pour le groupe « Conversation » : mettre en place des moments de rencontre afin de développer la confiance en soi et les compétences communicationnelles ;
- Pour le 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.

- Et pour le groupe Réalisation de Projet : prendre le temps d'analyser son parcours et de développer un projet individuel.

Fréquence des modules :

Groupe Débutant D (matin) : 3 x par semaine

Groupe Conversation : 2 x par semaine

Groupe Informatique : 2x par semaine

Groupe Réalisation de projet : 2 x par semaine

L'approche individuelle :

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

Les visites culturelles :

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

En 2024, les activités et visites suivantes ont été organisées :

- Parlement fédéral ;
- Visite de « l'Archéoforum » ;
- Musées des Sciences, des transports, le « Préhistosite », de la Vie Wallonne ;
- Bibliothèque Provincial B3
- Exposition « Ordures »
- Cinéma les Grignoux.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Pour l'année 2024, 181 entretiens ont été réalisés et 130 personnes ont bénéficié d'un bilan. 134 personnes ont suivi les modules d'activation (certains stagiaires ont cumulé plusieurs modules).

Module D : 68 participants

Module Créa : 24 participants

Module Informatique : 36 participants

Module Réalisation de projet : 23 participants



MISSIONS DU SERVICE

CAP INSERTION

Le service Cap Insertion a pour mission de réaliser les bilans préalables aux PIIS et de faire signer les PIIS à tous les nouveaux bénéficiaires du revenu d'intégration du CPAS de Liège.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME CINDY JACQUEMIN



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Darchis 33 - 4000 LIÈGE
Tel : 04 220 23 30



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

Equipe pluridisciplinaire composée d'assistants sociaux et d'éducateurs mais également d'agents administratifs :

- 1 superviseur (1ETP) ;
- 17 travailleurs sociaux (16,66 ETP) ;
- 4 agents administratifs dont 2 sous contrat article 60§7 (4 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

Le projet individualisé d'intégration sociale (PIIS) est un outil permettant d'accompagner activement le bénéficiaire du revenu d'intégration vers l'autonomie et l'intégration sociale mais aussi vers l'insertion professionnelle et l'emploi.

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

Dans un premier temps, le bilan préalable au PIIS va mettre en lumière tous les éléments pertinents de la situation de la personne qui seront utiles à l'élaboration du PIIS. Pour ce faire, le bénéficiaire est convoqué pour réaliser un entretien avec un travailleur social afin de récolter toutes les informations nécessaires à la rédaction du bilan.

Le bilan permet de déterminer avec la personne ses priorités, ses besoins, ses compétences et d'identifier ses freins pour que le projet développé dans le PIIS soit le plus réaliste possible et que les objectifs à atteindre soient réalisables.

Le travailleur social de Cap Insertion établit l'anamnèse de la situation avec l'aide du bénéficiaire et de l'assistant social gestionnaire du dossier afin de lister les différentes actions à accomplir par le bénéficiaire pour atteindre les objectifs fixés. Le travailleur social détermine les moyens nécessaires à la réalisation du plan d'action afin d'accompagner au mieux la personne dans ses démarches.

A l'issue du bilan, une ou plusieurs orientations vers les services internes ou/et externes au CPAS sont proposées en tenant compte des atouts et des freins identifiés lors de l'anamnèse sociale.

En interne, Cap Insertion collabore principalement avec Réinser, l'Echelle des mots, la Dynamisation, les SIS, le projet MIRIAM, le Relais Energie, le Relais Santé et la Médiation de dettes.

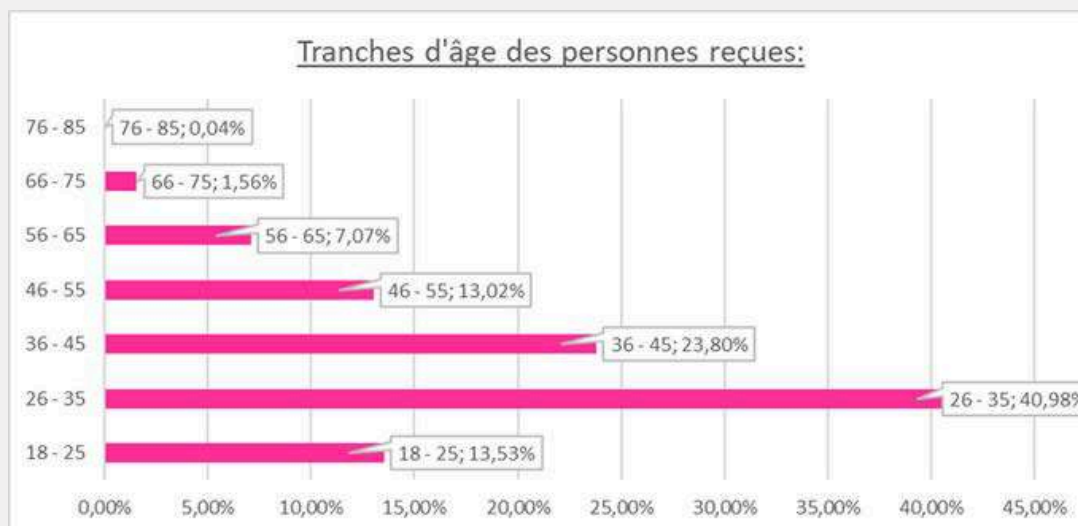
Un second entretien est directement programmé pour la relecture du PIIS, les questions éventuelles du bénéficiaire et signature du PIIS conforme au plan d'action établi et proposant des actions concrètes à réaliser.

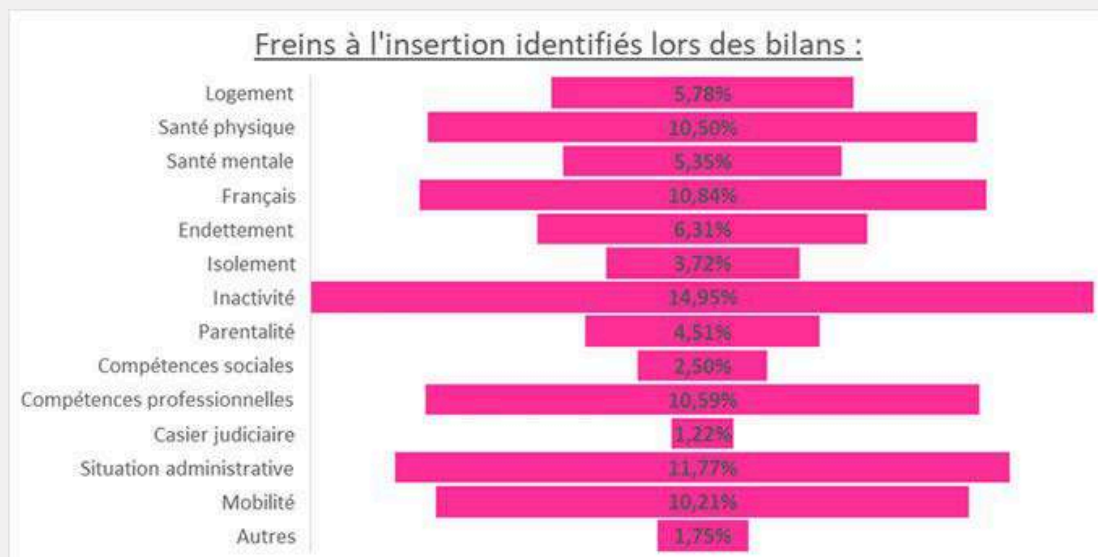
STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE



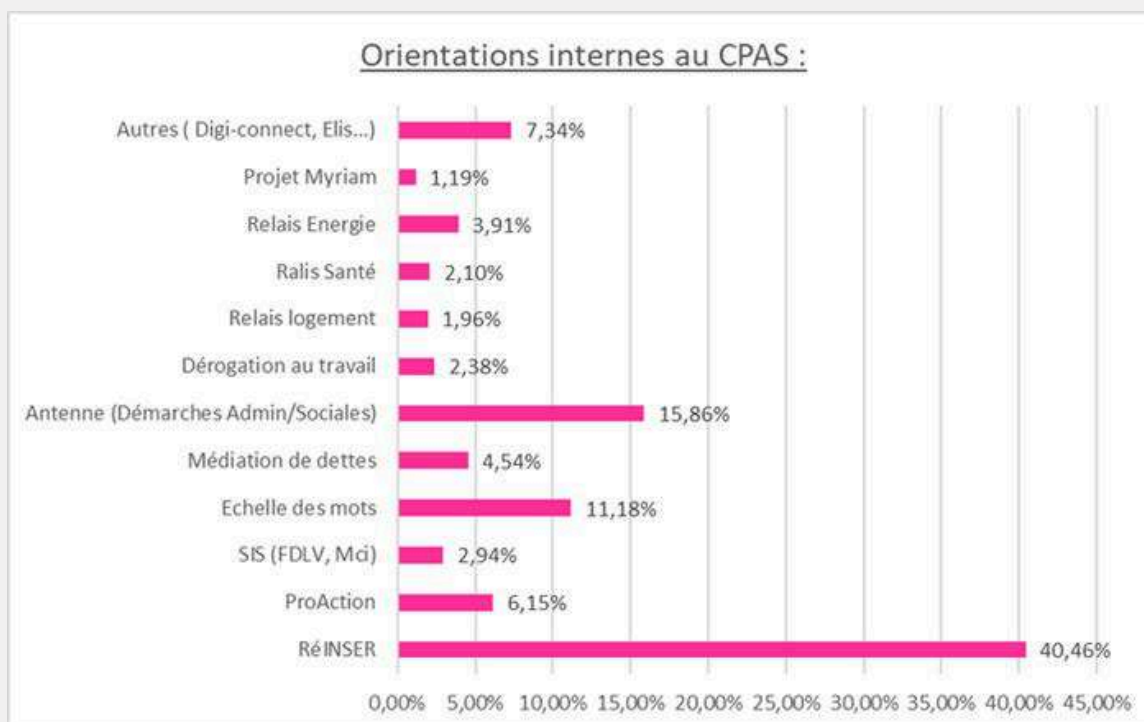
En 2024, Cap Insertion a reçu 2534 orientations d'antennes et a réalisé :

- 1874 PIIS ;
- 623 transmis de clôture du dossier sans avoir pu réaliser les PIIS ;
- 37 équités.





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





MISSIONS DU SERVICE

DYNAMISATION

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

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

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



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME VALÉRIE LEDENT



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue des Forgerons, 9 - 4020 LIÈGE (Wandre)
Téléphone : 04/377.96.92 - Fax : 04/377.96.99
dynamisation@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

Equipe pluridisciplinaire (10 agents) composée
d'assistants sociaux, de psychologue, de formateurs et
d'agents administratifs :

3 assistants sociaux (3 ETP) ;
4 formateurs (4 ETP) ;
1 formatrice-psychologue (0.75 ETP) ;
1 agent administratif (1 ETP) ;
1 agent administratif article 60§7 (1 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

Le projet « PROACTION », s'est poursuivi, mêlant une approche à la fois individuelle et collective.

Les activités se sont articulées autour de deux axes majeurs :

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

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

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

A l'issue de l'année 2024 :

Sur les 188 personnes reçues en 2024 qui ont été réparties en 6 modules, 24 d'entre elles sont encore en activité pour l'année 2025.

Parmi les 164 bénéficiaires qui ont terminé leur parcours « Proaction » :

- 51 personnes ont été orientées vers des recherches d'emploi et/ou Réinser (ART.60§7) ;
- 103 personnes ont été orientées vers une formation ;
- 10 personnes ont abandonné pour raison de santé.

80 femmes et 108 hommes ont été reçus.

Un excellent taux de réussite à l'issue des modules, avec 93 % de sorties positives vers la formation ou l'emploi. Cette progression significative par rapport à 2023 (78 %) s'explique par une motivation renforcée des stagiaires, une organisation du service plus efficiente et une démarche d'amélioration continue visant à optimiser l'accompagnement.

Le volume d'activité en suivi individuel a dépassé les prévisions initiales, 4859 heures consacrées en 2024 contre une estimation de 3 696 heures, témoignant d'un besoin croissant des participants d'un accompagnement personnalisé. Cette demande accrue reflète leur volonté de mûrir leur projet socio-professionnel et de surmonter des obstacles/freins de plus en plus nombreux sur leur parcours.

Le volume d'activité des ateliers collectifs a également dépassé les prévisions initiales, 13658 heures consacrées en 2024 contre une estimation de 13404 heures. L'engagement des formateurs a contribué à motiver davantage les participants grâce à un programme de formation à la fois enrichissant et adapté. De plus, la mise en place d'un système de suppléance entre formateurs a permis d'assurer un planning cohérent et de garantir la continuité des ateliers.

Nous avons atteint, cette année, 18517 heures au total et par conséquent, dépassé la prévision FSE qui était de 17100 heures.



MISSIONS DU SERVICE

RÉINSER

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

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

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

Réinser coordonne en moyenne la gestion de 527 postes de travail article 60§7 du CPAS de Liège. Les personnes sous contrat article 60§7 sont engagées dans les services du CPAS de Liège ou sont mises à disposition d'utilisateurs externes (hôpitaux, administrations, asbl, privé...) avec qui le CPAS partage des valeurs communes comme le droit à la dignité humaine et le droit à l'intégration sociale.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME LAURENCE D'ALPAOS.



COORDONNÉES DU SERVICE

Place St Jacques 13 – 4000 LIEGE
Tél : 04/220.59.25
Fax : 04/250.96.46
info.reinser@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 chef de bureau spécifique (1 ETP) ;
3 superviseuses (3 ETP) ;
1 coordinatrice (1 ETP) ;
1 psychologue spécialisée en coaching ;
1 job coach + 31 assistants sociaux (entretien individuel,
animation de groupe, formation) :
14 accompagnateurs au pôle accompagnement (12,30
ETP) ;
9 accompagnateurs au pôle formation (7,5 ETP) ;
9 gestionnaires « mise à l'emploi » (8,5 ETP) ;
2 formatrices (groupe, testing) (2 ETP) ;
10 agents administratifs dont 2 agents administratifs /
d'accueil engagés sous contrat article 60§7 (9,5ETP) ;
2 capteuses d'emploi (1,80 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

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

- La réalisation de bilans pour toute personne souhaitant entamer une recherche de formation ou d'emploi ;
- Un pôle formation qui vise la recherche et le suivi de formation qualifiante ;
- Un pôle jobcoachs dédié à l'accompagnement intensif des personnes dans leur recherche d'emploi (individuel et collectif) ;
- L'organisation de jobdays (5 dans les domaines de l'administratif, Horeca, espaces verts, logistique et un spécial pour les métiers de la défense) et de formadays (4) ;
- Des interventions pendant les trois premiers mois d'engagement afin de permettre aux travailleurs sous contrat article 60§7 d'aborder les difficultés rencontrées dans leur nouvel emploi ;
- Formation agent de propreté en collaboration avec la Ville de Liège et la formation bureautique en collaboration avec le Forem.

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

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

Pour les personnes qui s'installent en tant qu'indépendants, le service a établi des conventions avec Crédal, Job'in et Microstart.

La mise à disposition de travailleurs engagés dans le cadre de l'« Article 60§7 » dans le secteur privé s'est poursuivie.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

En 2024 :

- 844 personnes suivies au pôle accompagnement ;
- 427 personnes suivies au pôle formation ;
- 1205 personnes suivies par la mise à l'emploi ;
- 4 indépendants en "couveuse" ;
- 53 contrats PFI ;
- 253 suivis d'emplois trouvés.

- **Travail de groupe et d'équipe**

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

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

- **Mise à l'emploi**

Pour l'année 2024, 253 personnes ayant trouvé une offre d'emploi ont été suivies et 239 ont débouché sur un engagement. Par la suite, 69 ont été suivies dans le cadre d'une aide à l'emploi.

1205 personnes ont été mises à l'emploi :

- 952 en article 60§7 dont 509 nouveaux engagements ;
- 253 en article 61 dont 69 nouveaux engagements.

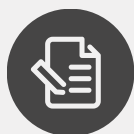
La moyenne mensuelle de postes article 60§7 occupés en 2024 est de 523 pour une capacité budgétaire de 673 postes.

- **Suivi psychologique**

La psychologue a effectué 451 heures de coaching individuel :

- Accompagnement sur mesure à la recherche d'emploi, le plus souvent de profils atypiques ;
- Suivis de détermination et d'aide à la levée de freins préalables ou pendant l'emploi article 60§7 ;
- Interventions et suivis purement psychologiques de bénéficiaires en détresse ou décompensation, préalablement ou pendant l'emploi.

Elle continue l'animation collective du module « communication et compétences sociales » à raison d'1x/semaine.



MISSIONS DU SERVICE

DIGICONNECT

Grâce au Plan belge de relance et de résilience de l'Union européenne via le Digilab du SPP-IS et à l'appel à projet E-Inclusion for Belgium, le projet Digi-connect a vu le jour en 2022.

La mission principale de Digi-connect est d'apporter des réponses adaptées à la fracture numérique éprouvée par les personnes vulnérables.

Les deux défis sur lesquels l'équipe de Digi-connect doit s'appuyer et trouver des réponses :

- Éliminer les inégalités en matière de compétences numériques,
- Faciliter l'accès aux nouvelles technologies et aux services en ligne.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME DELPHINE NUDA.



COORDONNÉES DU SERVICE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

2 éducateurs-référents (2ETP) ;
12 éducateurs d'antennes qui réalisent
une permanence 1x/semaine.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

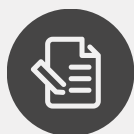
En 2024, un partenariat avec Bibliothèque Sans Frontière (BSF), expert en inclusion numérique, a permis de former les travailleurs sociaux du CPAS au soutien direct qu'ils peuvent apporter sur le plan numérique à leur public mais également de les sensibiliser à la thématique de la fracture numérique. Ainsi, ils ont la capacité d'être un « aidant numérique » au sein de leur service.

En parallèle, l'Espace Public Numérique (EPN), constitué de 12 ordinateurs et de 12 tablettes, est toujours accessible pour renforcer collectivement et individuellement les compétences numériques et améliorer l'utilisation des services essentiels pour toutes les personnes vulnérables.

Un audit du site Web du CPAS a été mis en œuvre afin de révéler les améliorations à mettre en place pour améliorer l'expérience utilisateur.

STATISTIQUES PROPRES AU SERVICE

	Janvi er 2024	Féври er 2024	Mars 2024	Avril 2024	Mai 2024	Juin 2024	Juille t 2024	Août 2024	Sept. 2024	Oct. 2024	Nov. 2024	Déc. 2024	TOTAL
Permanences en antenne	45	104	99	110	96	124	78	69	86	133	102	98	1.144
EPN	37	42	43	51	67	45	54	50	69	76	61	62	657
Animations	2	10	3	3	1	0	4	-	-	-	-	-	23
Total	84	156	145	164	164	169	136	119	155	209	164	160	1.824



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE ELIS

Service IDESS

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

Service Aide-ménagères

ELIS propose également, hors IDESS, un service d'aide-ménagères :

- 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-familiale.



RESPONSABLE DE SERVICE

MONSIEUR SAMUEL BECKERS



COORDONNÉES DU SERVICE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

Pour les services agréés IDESS

1 coordinateur (1 ETP) ;
1 assistant social (1 ETP) ;
3 employés d'administration multi-services (2,5 ETP) ;
6 référents techniques (ouvriers polyvalents
bâtiments/jardins, dont 1 SINE) (6 ETP) ;
6 transporteurs sociaux (1 agent nommé ancien 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)

OBJECTIFS DE L'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 des contrats 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.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

• Services agréés IDESS

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

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

A l'instar de 2023, des synergies sont régulières avec des partenaires comme la Maison Liégeoise (Société de Logement de Service Public), le service de maintien à domicile de chez ISOSL (Intercommunale liégeoise) et le projet Housing First du Relais social du Pays de Liège.

Pour le secteur des jardins, le nombre de bénéficiaires a augmenté au cours de cette année 2024 (300 bénéficiaires) et grâce à la météo plus clémente, les interventions dans les jardins se sont poursuivies plus tard dans l'année (mi-décembre 2024).

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

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

L'augmentation (+25,5%) des recettes 2024 pour le service transport social est en grande partie due aux deux nouveaux véhicules acquis en 2023.

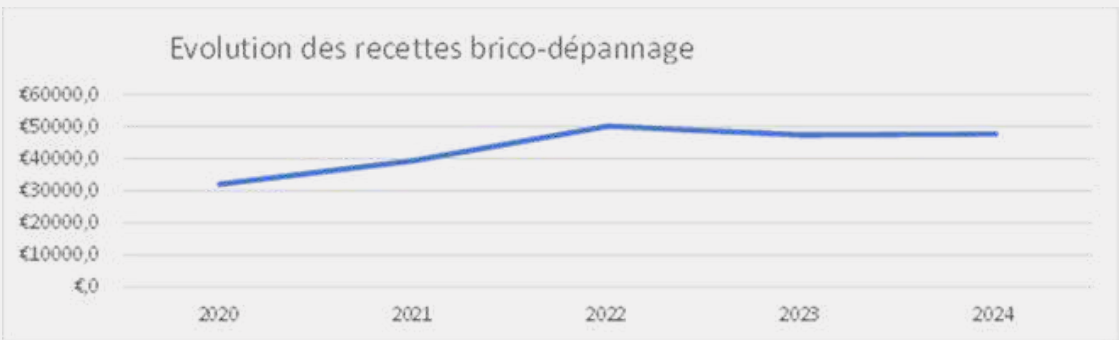
Chiffre d'affaires et nombre de clients par activité IDESS :

Libellé	Brico-dépannage	Jardinage	Transport social
	47.685,51 € (2024)	56.949,77 € (2024)	36.323,30 € (2024)
Chiffre d'affaires	1%	225%	255%
	47.359,18 € (2023)	45.059,31 € (2023)	27.053,01 € (2023)
	332 (2024)	300 (2024)	228 (2024)
Nombre de clients	18%	11%	14%
	273 (2023)	268 (2023)	196 (2023)

Evolutions des chiffres au fil des années :

- Secteur du Brico-dépannage :

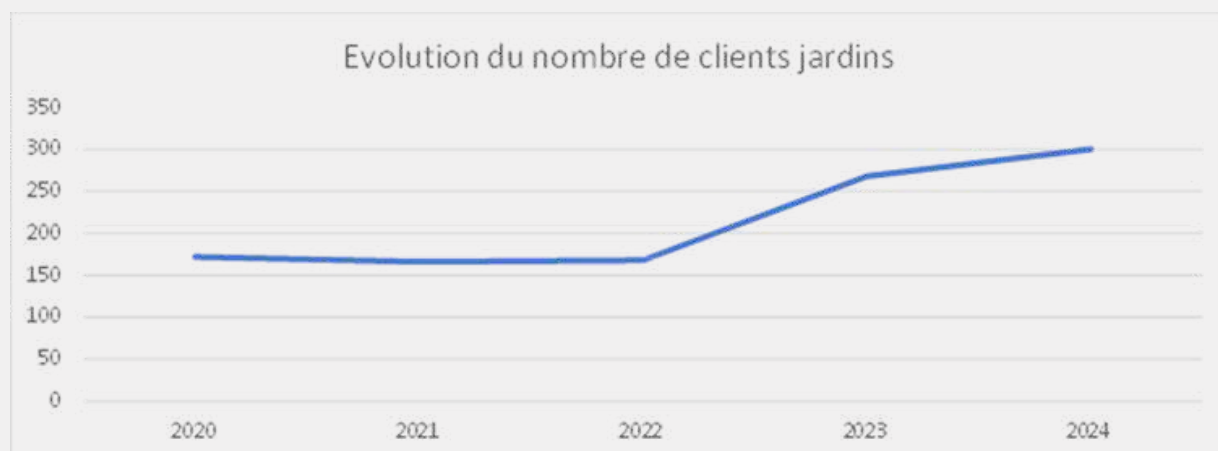
Libellé	2020	2021	2022	2023	2024
Chiffres d'affaires	32.011,80 €	39.366,19 €	50.081,11 €	47.359,18 €	47.685,51 €
Nombre de clients	245	323	313	273	332





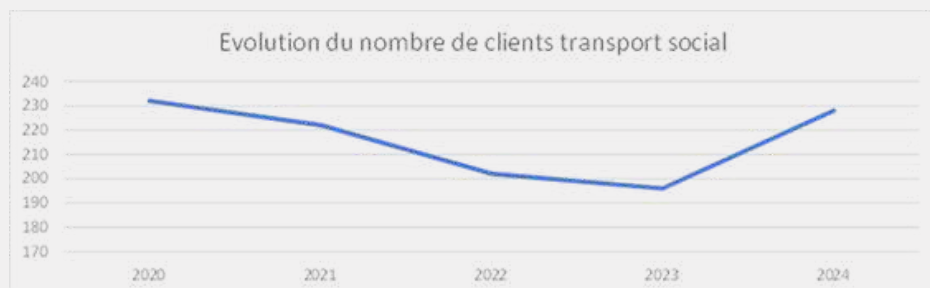
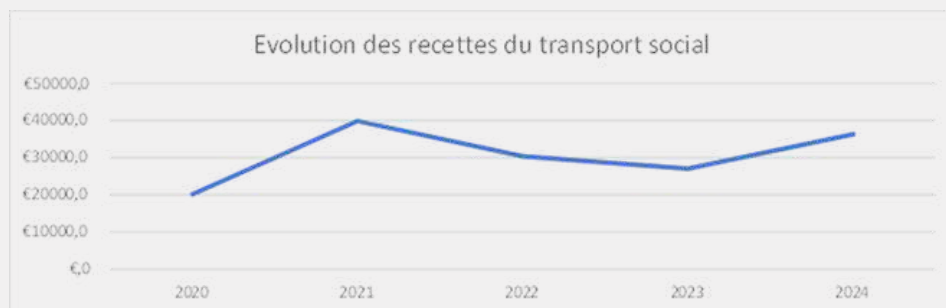
• Secteur du Jardinage :

Libellé	2020	2021	2022	2023	2024
Chiffres d'affair	28.216,19 €	40.727,54 €	41.626,86 €	45.059,31 €	56.949,77 €
Nombre de clie	172	166	168	268	300



- Secteur du transport social :

Libellé	2020	2021	2022	2023	2024
Chiffres d'affaires	20.214,01 €	39.860,33 €	30.374,86 €	27.053,01 €	36.323,30 €
Nombre de clients	232	222	202	196	228



- **Service Aide-Ménagères**

En 2024, 13 aide-ménagères différentes sous contrat article 60§7 ont travaillé dans le service (14 en 2023) dont 5 sont toujours sous contrat en janvier 2025 (7 en janvier 2024).

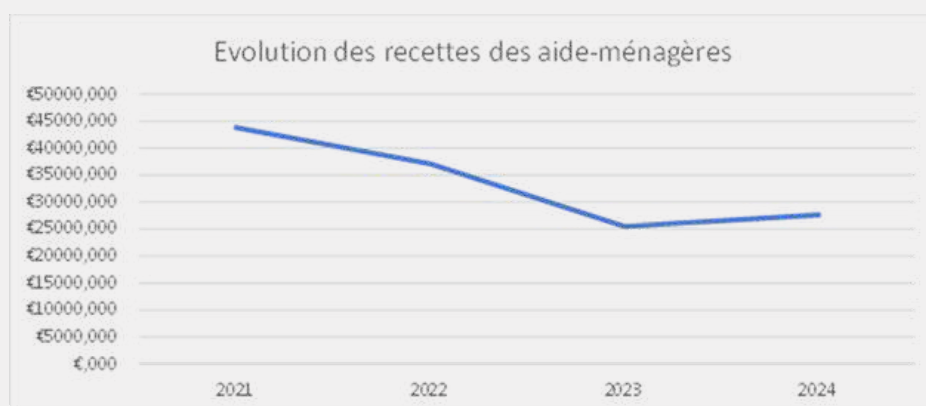
Chiffre d'affaires et nombre de clients pour l'activité aide-ménagères :

Libellés	Aide-ménagères
Chiffre d'affaires	27.629,83 € (2024)
	8%
	25.458,91 € (2023)
Nombre de clients	132 (2024)
	22%
	103 (2023)

Au cours de cette année 2024, 132 clients différents ont bénéficié du service d'aide-ménagères (augmentation de 22% par rapport à 2023).

Evolution des chiffres au fil des années

Libellé	2021	2022	2023	2024
Chiffres d'affaires	43.794,65 €	37.085,44 €	25.458,91 €	27.6273,83 €
Nombre de clients	NC	131	103	132



PUBLIC CIBLE IDESS

Le public du service ELIS (IDESS) est majoritairement un public dit « précaire » au sens de la réglementation des IDESS. Seulement 8% des bénéficiaires 2024 sont considérés comme un public « ordinaire », c'est-à-dire un public qui perçoit un salaire. L'autre proportion, soit 92% sont des personnes avec un statut précaire dont le statut de pensionné représente plus de 50% des bénéficiaires IDESS pour cette année 2024.

Statut des bénéficiaires IDESS (tous secteurs confondus)	%
Pension	51%
Mutuelle	14%
RIS	13%
Salaire (statut ordinaire)	8%
Spf Hand	7%
Chômage	6%
Autres (ASBL - étudiants)	1%
Total	100%

INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

– AGENTS SOUS CONTRAT ARTICLE 60

Durant l'année 2024, les activités IDESS ont accueilli 22 personnes sous contrat article 60§7 dont 16 aide-techniciens et 6 transporteurs sociaux. Hors de ces 22 agents, 15 agents sont encore sous contrat à l'entame de 2024.

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

Dans le secteur du jardinage, pour un chiffre d'affaires en forte hausse par rapport à 2023 (+ 22,5 %), le nombre de clients différents a également fortement augmenté (+ 37%). Ceci s'explique par la volonté du service de répondre favorablement à toutes les nouvelles demandes qui lui parvenaient. Cet objectif a été atteint sans pénaliser les anciens clients habitués aux passages réguliers des équipes de jardiniers. Par ailleurs, la planification des jardins par zones et par quartiers a également permis aux équipes de perdre moins de temps dans les déplacements.



MISSIONS DU SERVICE

MIRIAM

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

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

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

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

La mission du service vise à renforcer l'« empowerment » de femmes monoparentales bénéficiaires du CPAS, à briser leur isolement social et à réduire la pauvreté, avec une attention particulière en ce qui concerne leur intégration socio-professionnelle.

Objectifs liés au Programme MIRIAM :

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



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME DELPHINE NUDA.



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Douffet, 24 -4020 LIÈGE

Cases Managers :

0474/830 204

0474/830 192

0474/830 191

0474/830 187



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

4 Cases Managers (3,75 ETP)

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

Les activités mises en place se sont articulées autour de la clôture des seconds groupes participants au projet MIRIAM et la constitution des nouveaux groupes. Le suivi des participantes au programme MIRIAM est axé autour d'un accompagnement individuel et collectif intensif.

Pour l'axe du suivi individuel intensif :

- Accompagnement psycho-social articulé autour du renforcement de la confiance en soi et de la recherche de leviers en vue de résoudre les freins rencontrés dans plusieurs domaines de vie.
- Préparer les participantes des groupes 2023-2024 à la clôture du suivi MIRIAM et organiser une orientation vers un service interne ou externe dans le respect du rythme des participantes.
- Entretiens individuels en vue de la constitution des nouveaux groupes.
- Identification des freins individuels des nouvelles participantes et orientation ciblée vers les services internes ou externes au CPAS.

Pour l'axe du suivi collectif intensif :

- Organisation d'animations en lien avec différentes thématiques et domaines de vie (logement, santé, bien-être, insertion socioprofessionnelle, gestion financière).
- Excursion au Domaine de Chevetogne avec toutes les participantes au programme MIRIAM.
- Sorties parents-enfants au cirque Bouglione et au Préhistomuséum en collaboration avec l'Asbl art.27.
- La mise en place d'animations informelles ayant pour objectif le renforcement du lien social via le partage de vécu et d'expériences et favorisant le soutien psychologique.
- Démarrage des animations pour les nouveaux groupes et identification des besoins communs.

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

Développement du programme MIRIAM :

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

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Groupe 2 : Du 01/01/2024 au 30/06/2024

Groupe 3 : Du 01/09/2024 au 31/12/2024

	Groupe 2 : Mamans	Groupe 2 : Enfants	Groupe 3 : Mamans	Groupe 3 : Enfants
Anne-Françoise	13	33	14	30
Angela	14	19		
Stéphanie	12	34	14	32
Vanessa	14	29	14	40
Elisabeth			15	22
Total	53	115	57	124

Groupe 2 : Du 01/01/2024 au 30/06/2024

GROUPE 2	Nombre d'entretiens individuels	Nombre d'accompagnements	Nombre de visites à domicile
Anne-Françoise	192	10	51
Angela (jusqu'au 31/03)	135	24	50
Stéphanie	268	17	46
Vanessa	217	19	67
Total	812	70	214

Groupe 3 : Du 01/09/2024 au 31/12/2024

GROUPE 3	Entretiens individuels	VAD	Accompagnement s extérieurs
Anne-Françoise	51	34	5
Elisabeth	56	20	9
Stéphanie	81	19	4
Vanessa	88	25	17
TOTAL	276	98	35

Nombre de rencontres collectives en 2024 pour les 4 groupes de mamans :

- Stéphanie Bertaux : 26
- Vanessa Bodart : 25
- Angelo Petrosillo : 7 (du 1/01/24 au 30/04/24)
- Anne-Françoise Peigneux : 22
- Elisabeth Lakaye: 10

Statistiques 2024 propres au service :

- Chaque casemanager gère un groupe composé de 12 à 15 mamans ;
- Chaque casemanager propose au minimum deux activités collectives en co-animation avec une autre casemanager ;
- L'équipe a organisé au total 90 ateliers collectifs auxquels pouvaient participer les mamans ainsi que leurs enfants. Les ateliers ont comptabilisé 561 mamans présentes et 236 enfants.



***Département des
Urgences Sociales***



MISSIONS DU SERVICE

SERVICE D'URGENCE SOCIALE

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

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

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

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



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME PAULA SALAZAR.



COORDONNÉES DU SERVICE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 Responsable ;
1 psychologue ;
4 assistants sociaux ;
6 éducateurs (dont 1 affecté au projet Housing led du
RSPL) ;
1 agent administratif.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

- Le projet « Hébergement d'Urgence » (RSPL), visant notamment l'organisation des lits d'urgence en Maison d'Accueil. Il s'agit d'une opportunité pour les personnes en demande d'hébergement durant la journée de passer par les lits d'urgence avec une perspective d'intégration d'un lit classique.
- La participation au Groupe Technique « Santé Mentale et Tranquillité Publique » a été assurée. Certaines demandes de mise en observation ont découlé de ces échanges.
- Participation au projet « Fusion Liège ».
- Durant cette année la prise en charge en urgence des personnes victimes de sinistres ou d'autres situations extrêmes a été importante. 15 situations ont demandé une intervention en plus de l'incendie de la Tour Kennedy.
- Travail de « référent transitoire » assuré par les psychologues du DUS afin de garantir, pour les personnes souffrant de troubles de santé mentale, un passage de la 1ère ligne vers la 2ème ligne.
- Participation active de la psychologue du service dans l'accompagnement de la cellule bien-être au sein de l'institution. Cette cellule a comme public cible les jeunes.
- Participation au projet « lit halte de soin » en dégageant du temps de travail de la psychologue du service. Il s'agit d'un rôle de facilitateur dans les rapports avec le centre, de l'analyse des demandes et d'assurer le suivi de la personne pendant et après le passage dans le lit.
- Gestion des appartements d'urgence de la rue du Port. Deux unités de crise destinées aux familles victimes de sinistre.
- Entre le mois de juin et le mois de septembre, le service a été fortement mobilisé à la suite de l'incendie de la tour Kennedy. Le service a pris en charge la gestion de l'hébergement d'urgence et la logistique connexe d'une centaine de personnes durant plusieurs semaines. De même que la mise sur pied d'un hébergement collectif dans l'ancien site des Tournesols grâce à la bonne collaboration avec le Valdor.

- Distribution des colis et bons alimentaires d'urgence : 37 colis alimentaires ont pu être distribués directement par le service, grâce au montant octroyé au service sur l'aide alimentaire fédérale. 211 cartes d'achat Colruyt ont été distribuées. 16 cartes des Restos du cœur ont été distribuées.
- La réflexion autour du projet de rénovation du bâtiment de la rue sur la fontaine qui abritera l'urgence sociale et l'abri de nuit s'est poursuivie.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

L'équipe du Service d'Urgence Sociale est intervenue pour 1513 personnes différentes en 2024 (en jour et en nuit), ce qui représente 3246 visites d'usagers, 384 missions en nocturne et 24.010 démarches effectuées pour, par et/ou avec les personnes rencontrées (entretiens, déplacements, accompagnements, etc.)

Année	2023	2024
Nombre de visites durant les heures de bureau	3130	3246
Nombre de démarches/orientations effectuées durant les heures de bureau	18300	20178
Nombre d'interventions nocturnes	355	519
Nombre de démarches effectuées en nocturne	3760	3832
Nombre de personnes différentes reçues pendant les heures de bureau	1446	1513
Nombre de personnes différentes ayant fait l'objet d'une intervention nocturne	336	384
Nombre d'hommes	1028	1085
Nombre de femmes	418	428

Les quelques chiffres exposés dans le tableau précédent permettent de constater une augmentation dans tous les items par rapport à 2023. Les différences les plus nettes se trouvent dans le nombre de personnes différentes qui fréquentent le service et dans le nombre de démarches/orientations effectuées durant les heures de 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 du service de travaux, en collaboration avec l'ASBL Fleur Social et la Ville de Liège.

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

Au cours de l'année 2021 quelques ajustements de la convention d'occupation précaire se sont avérés nécessaires. La méthode de calcul de l'indemnité demandée est dorénavant la même utilisée par le Relais logement pour les logements de transit, à savoir, 20% des revenus des personnes. Un montant forfaitaire a été intégré pour les charges qui fait l'objet d'une régularisation si nécessaire.

- **Quelques chiffres relatifs aux logements d'urgence**

Année	Nombre de personnes hébergées	Nombre de conventions signées
2021	11 adultes et 9 enfants	5 (complètement en 2021)
2022	7 adultes et 5 enfants	4
2023	6 adultes et 10 enfants	4
2024	9 adultes et 9 enfants	6

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

ABRI DE NUIT

L'année 2024 a été marquée par le processus d'adaptation engendré par le déménagement vers le site Provincial de Saint Laurent. L'équipe et les usagers ont dû prendre leurs marques et trouver de nouveaux repères dans ce nouveau lieu d'accueil.

La collaboration avec le Carrefour Santé social de la Province s'est poursuivie toute l'année permettant aux usagers en partance de l'abri le matin de se rendre dans le service socio-sanitaire afin de prendre une douche et/ou laver leurs vêtements.

Durant le mois d'octobre, une pétition signée par un certain nombre de riverains du site de Saint Laurent mettant en évidence des désagréments causés par la présence et la stagnation des usagers dans l'espace public avant l'heure d'entrée à l'abri de nuit, a été adressée aux autorités locales. Pour pallier la problématique le mode de fonctionnement a été revu. La distribution des lits dans l'espace public a dû être arrêtée.

L'inscription s'est faite par téléphone, par mail et par QR code. Ce nouveau mode de fonctionnement a fait l'objet de multiples ajustements et a débouché sur une inscription commune dans un endroit centralisé (la cafeteria sociale d'Amon nos hôtes) et ce en bonne collaboration avec l'accueil de soirée d'Amon nos hôtes et l'abri de nuit de Thermos.

Cette nouvelle organisation demande aussi un grand investissement en termes de gestion administrative pour les éducateurs et une gestion différente des ressources humaines. Les horaires ont été modifiés afin de couvrir la plage horaire des inscriptions.

Grâce à un appel à projet lancé par la Région Wallonne, destiné aux abris de nuit et visant à renforcer la gestion de la violence, l'accueil des femmes et des personnes souffrant d'assuétudes, l'équipe a pu bénéficier de l'engagement du personnel supplémentaire et de la présence d'un agent de gardiennage au moment de l'entrée et de la sortie des hébergés.

• Quelques chiffres relatifs au service de l'abri de nuit

851 personnes différentes ont été hébergées à l'abri de nuit en 2024, dont 692 hommes et 159 femmes, pour un total de 9 469 nuitées. Ce qui représente un taux d'occupation moyen de 25,9 personnes chaque nuit.

Caractéristiques des personnes hébergées en 2024 par l'abri de nuit dont 3,9% sont des mineurs d'âge :

- 18,7% des usagers sont des femmes,
- 81,3% des usagers sont des hommes.

Au-delà de ces chiffres, il est à préciser que, durant l'année 2024, l'Abri de nuit a reçu 12 545 demandes d'hébergement, soit en moyenne plus de 34 personnes par nuit. Sur ces 12 545 demandes, 9 469 d'entre-elles ont pu être rencontrées directement en proposant un hébergement. Sur les 3076 demandes auxquelles qui n'ont pas reçu de réponse directe, 1000 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.



MISSIONS DU SERVICE

RELAIS LOGEMENT

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

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



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME SANDRINE DUBRAY.



COORDONNÉES DU SERVICE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

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

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

• Logements de transit

Le CPAS de Liège dispose de 20 logements de transit. Les sociétés de logement social quant à elles, ont mis chacune 4 logements à disposition contre location sur la base de l'article 132 du Code du logement durable. 3 logements d'insertion font également partie des outils à disposition.

L'année 2024 a été marquée par l'acquisition de 8 logements avenue de Lille 4 à Droixhe en novembre (6 logements 2 chambres, 1 logement 1 chambre PMR, et 1 logement 3 chambres) grâce au Plan de relance de la Wallonie.

En 2024, 40 ménages (soient 103 personnes dont 47 enfants) ont pu en bénéficier.

La durée moyenne d'occupation est de 7 mois.

Parmi le public installé dans les logements de transit :

- 21 ménages occupaient un logement non-conforme ou frappé d'un arrêté d'inhabitabilité,
- 4 ménages victimes de violence conjugale avec un suivi CVFE (violences conjugales),
- 11 ménages sans domicile fixe,
- 4 ménages en situation de rupture de bail.

Sur les 40 ménages accompagnés par une équipe éducative :

- 11 ont obtenu un logement social,
- 9 ont trouvé un logement adapté à leurs revenus et à leur composition familiale dans le secteur privé,
- 5 personnes sont retournées à leur situation initiale,
- 1 personne est partie vivre à l'étranger,
- 14 sont toujours en cours d'accompagnement.

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

• L'aide au relogement

231 ménages ont été accompagnés dans leur recherche de logement ou dans une médiation avec leur propriétaire soit en vue d'adapter leur logement, soit pour répondre à une difficulté financière, technique ou à un besoin de réseau ou de conseils. Le Relais logement a instruit 8 demandes de dérogation aux critères d'attribution d'un logement social (3 demandes ont abouti à l'obtention d'un logement social et 5 sont toujours en cours d'analyse) et a suivi 13 familles dans le cadre des ménages accompagnés de la Maison Liégeoise. 16 ménages ont été relogés dans un logement dans le privé, 57 ont décidé d'abandonner leurs recherches de logement.

Les permanences juridiques ont lieu une semaine sur deux dans le service. Il y a eu 15 permanences et 41 personnes reçues par un avocat.

Participation et implication à différents groupes de travail :

- Campagne "Propriétaires Solidaires" dans le cadre de la sous-commission "Habitat" ;
- Participation de la responsable de service à la Commission Logement de la Fédération des CPAS de Wallonie.

STATISTIQUES POUR L'ANNÉE 2024

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

	Logements occupés	Personnes accueillies	Enfants accueillis
Les logements de transit	40	103	47

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

Composition des logements	Studio	1 chambre	2 chambres	5 chambres	Total	Logements occupés en 2024
	3	4	12	1	20	40
Nombre d'occupations	Nombre d'adultes			Nombre d'enfants		Total
40	56			47		103

Isolés	milles monoparenta	Familles	Couples
14	16	10	0
Femme : 9 Hommes : 5	Femmes avec enfant : 14 Hommes avec enfant : 2		

Bénéficiaires du RI ou de l'aide sociale	Chômeurs	Travailleurs	Allocation handicap	Indemnités de mutuelle	Pension	Autres
30	2	5	1	2	0	0
Moyenne de temps d'occupation			209.88 jours soit 7 mois			

Garanties locatives	PI
1	6

• **Aide à la recherche logement**

Visites Techniques : salubrité-sécurité

Contrôle de salubrité et sécurité, Etats des lieux et visites mensuelles	Nbre de visites effectuées	Nbre de logements non conformes
	1086	200
	Etats des lieux	Visites mensuelles
	61	147

Aide au relogement, sur un total de 208 ménages suivis

Nbre dossiers	Nature des interventions	Composition des ménages	Nbr ateliers
231	· 162 visites techniques · 34 arrêtés d'inhabitabilité · 4 Avis de non-conformité de la DGO4 · 3 autres suivis (adresse référence et autre) · 13 ménages accompagnés · 2 permis de location · 2 dérogations · 3 trêve hivernale · 7 post-logement · 1 défaut urbanistique	Couples : 10 Isolés : 80 Familles : 51 Familles monoparentales : 90	159

Accompagnement recherche	Nombre de ménages	Dossiers recherche	Nombres d'abandon des	Travaux effectués dans	Ménages ayant refusés
208	16	4	57	0	16

Attribution d'un logement social	Dérogations introduites	Garanties locatives
2	8	7

Nombre d'arrêtés	Nombre d'abrogation/an	Octroi Permis de location	Refus permis de location
162	161	208	202



MISSIONS DU SERVICE

RELAIS SANTÉ

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



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME AGNESA GJOCAJ.



COORDONNÉES DU SERVICE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 Médecin conseil
7 assistants sociaux
1 agent administratif
3 secrétaires
1 responsable de service
1 superviseur
1 Infirmier social
1 agent d'accueil

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

Le Relais Santé a poursuivi sa mission essentielle : offrir un accueil inconditionnel à toute personne en situation de précarité rencontrant des difficultés d'accès aux soins. Les assistants sociaux ont assuré un suivi socio-médical pour tous les usagers bénéficiant de l'aide médicale urgente. De plus, le Relais Santé a continué à fournir des aides sociales financières, basées sur les décisions du Tribunal ou de la Cour du Travail. Les permanences, tant en présentiel qu'au téléphone, essentielles pour certaines situations spécifiques, ont été maintenues, notamment pour le suivi des dossiers sociaux.

En ce qui concerne l'Aide Médicale Urgente, l'accent est mis sur l'assistance médicale destinée aux personnes en situation irrégulière, avec un suivi renforcé de la part des assistants sociaux. La nouvelle procédure mise en place en janvier 2023, plus simple et efficace tant pour le public que pour les travailleurs sociaux, a offert une nouvelle perspective de la prise en charge. Les retours de l'inspection du SPP IS ont été globalement positifs concernant la rédaction des rapports sociaux.

- **Fonctionnement - spécificité du travail social et activité de l'infirmier**

En plus de l'Aide Médicale Urgente, la gestion de l'aide médicale et hospitalière s'est poursuivie pour ceux qui ont un statut précaire, en délivrant des tickets médicaux, en étroite collaboration avec le Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile.

L'engagement envers le public SDF a continué de croître grâce au travail de l'infirmier social.

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

Le service a continué d'être sollicité par les autres entités du CPAS. En effet, les bénéficiaires de l'aide sociale rencontrant des difficultés (comme une absence temporaire de couverture mutuelle ou de ressources) sont dirigés par les Antennes sociales vers le Relais Santé, qui effectue une évaluation spécifique de leurs besoins en matière de soins pour faciliter leur accès aux soins de santé. Pour ces personnes, des tickets médicaux ont été fournis, avec un remboursement ultérieur des frais engagés. Seules les situations urgentes, qui ne peuvent être reportées (selon l'avis explicite du médecin conseil), sont couvertes. De même, le service apporte son soutien aux Antennes et aux services d'insertion socioprofessionnelle afin de fournir des conseils en matière de santé, notamment en proposant un avis médical par le médecin conseil du Centre.

Avis médical rapide et adapté au départ du Relais Santé :

Le Relais santé continue d'offrir un avis médical rapide grâce à l'intervention du médecin conseil. Ce dernier prend en charge à la fois les personnes bénéficiant de l'Aide Médicale Urgente et les autochtones, tout en orientant les demandes vers les antennes appropriées.

Pour l'année 2024, 290 consultations médicales dédiées à la prévention ont été enregistrées, ainsi que 664 avis émis par le médecin conseil. Ces avis incluent l'analyse d'ordonnances médicales, l'octroi de permissions spéciales pour certaines médications, ainsi que des échanges avec d'autres professionnels pour des cas spécifiques.

Ce travail médical s'intègre toujours avec l'action sociale du service. Les interventions sont coordonnées afin de répondre de manière optimale aux besoins médicaux et/ou sociaux.

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

La mise en œuvre de la phase 2 de MEDIPRIMA, système informatisé destiné à la gestion électronique de l'aide médicale fournie par les CPAS, mérite encore des ajustements. Néanmoins, le service travaille en collaboration avec le SPP IS pour garantir une prise en charge optimale des frais médicaux dans les milieux hospitaliers.

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

Pour maintenir et accroître les suivis auprès de ce public, ainsi que les collaborations avec les partenaires du PCS et du RSPL, le service a renforcé ses permanences dans leurs établissements. L'objectif est de capter l'attention du public autochtone/SDF et de travailler avec lui pour l'aider à se réintégrer dans le système de soins de première ligne, tout en cherchant à le familiariser avec la médecine générale pour améliorer son suivi et, par conséquent, son état de santé global.

Pour ce faire, des permanences ont été établies au CaSS et à la Fontaine, à raison d'une fois tous les quinze jours. L'infirmier social et une assistante sociale s'y rendent pour établir un lien avec cette population et faire connaître les missions du service. Une permanence de l'infirmier s'organise également à l'Accueil Botanique. Celui-ci fait également partie du groupe de travail "Nursing" où il rencontre différents infirmiers du terrain afin de discuter autour des situations communes.

« Autochtones » en mal d'accès aux soins :

Un total de 136 « autochtones » a bénéficié d'une prise en charge sociale permanente. Ces demandes proviennent principalement de personnes ayant récemment obtenu le statut de réfugié, qui n'avaient pas encore les documents nécessaires pour s'affilier à une mutuelle, ainsi que de sans-abri ou de Belges (ou assimilés).

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

Cap Insertion et les Antennes sociales ont fait appel au Relais Santé afin d'apporter une expertise médicale dans l'élaboration du parcours d'insertion socioprofessionnelle de certains bénéficiaires. Ces derniers sont convoqués au Relais Santé, où chaque dossier est examiné individuellement. Le projet de formation ou de participation à un atelier d'un SIS est discuté avec le médecin, en tenant compte des paramètres physiques préexistants. Si nécessaire, un bilan de santé est réalisé. Par la suite, les projets peuvent être soit approuvés, ce qui entraîne le début des démarches correspondantes, soit nécessiter un réajustement, impliquant alors une nouvelle période de réflexion.

Pour rappel, il s'agit de l'aide apportée aux antennes et aux services de l'Action Sociale afin de donner un « éclairage » santé de certains suivis. « Quels sont les freins réellement objectivés et quel plan d'action proposer pour réactiver une démarche d'insertion socio-professionnelle ? ». Le but est 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'utilisateur.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

- Aide médicale, avis de santé, informations, etc. pour 1.758 personnes différentes (1.595 pour l'aide médicale - 136 Autochtones SDF - 27 bilans/avis médicaux) ;
- Nombre total de visites : 14.778 ;
- 970 dossiers ouverts en aide médicale et avis de santé ;
- 1.983 dossiers actifs (dont 712 nouveaux dossiers) et 434 refus et 297 retraits de l'aide préalablement accordées ;
- 779 suivis de bénéficiaires (en AMU) assurés mensuellement (en moyenne) par les AS du service en ce compris 43 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 : 290 ;
- Nombre d'avis médicaux : 664 ;
- Nombre de visites à domicile : 196 ;
- Nombre total des entretiens (présentiel, tél) : 3.393 ;
- 169 entretiens en présentiel des infirmiers sociaux ;
- 199 permanences des infirmiers sociaux (Relais santé/CSDF/ Abri de nuit/Croix-rouge) ;
- 35 suivis des infirmiers sociaux ;
- 262 tickets délivrés au Relais santé par les infirmiers sociaux.



MISSIONS DU SERVICE

RELAIS ENERGIE

Le Relais Energie du CPAS de Liège est un service du département des Urgences Sociales qui s'adresse à tout citoyen résidant sur le territoire de la Ville de Liège, confronté à un ou plusieurs problèmes dans le paiement de ses factures d'énergie et d'eau.

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

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

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

Axe curatif :

- Négociation de plans d'apurement avec les sociétés distributrices (CILE, fournisseurs commerciaux, gestionnaire de réseau de distribution, ...);
- Vérification de la bonne application des droits des bénéficiaires qui sont régis par la loi organique et la législation spécifique à l'énergie (tarif social notamment.);
- Réception et traitement des demandes d'allocations de chauffage (mazout et pétrole lampant);
- Organisation de la CLE (Commission locale pour l'énergie) en matière de gaz et d'électricité à la demande du gestionnaire de réseau Resa : le CPAS statue sur les défauts d'attestation ne permettant pas le maintien de la fourniture par Resa et sur les demandes d'aides hivernales pour les personnes fournies par Resa et disposant d'un compteur à budget ou un compteur communicant avec fonction prépaiement en gaz.

Suite à l'enquête sociale individualisée, le service peut proposer la prise en charge de factures par le biais de différents Fonds tant Fédéraux que Régionaux mis à la disposition du CPAS à savoir :

En matière de gaz et d'électricité, au-delà de l'accompagnement et de la guidance budgétaire, dès que l'état de besoin est avéré, le CPAS a la possibilité d'octroyer des aides sociales financières aux personnes les plus démunies dans le cadre de la fourniture d'énergie via le Fonds gaz /électricité. Il s'agit de prouver par l'analyse socio-financière que la personne est dans l'impossibilité de faire face à ses dépenses d'énergie malgré ses efforts personnels et que l'état de besoin est avéré.

En matière d'eau, après enquête sociale individualisée, le CPAS peut solliciter le Fonds social de l'eau. Il s'agit d'un mécanisme financier permettant d'intervenir via la société distributrice, dans le paiement des factures d'eau de consommateurs en difficulté de paiement mais également dans le financement d'interventions visant l'amélioration technique du logement dans le cadre de la fourniture d'eau (le Fonds des Améliorations Techniques, FAT). Le montant de la prime forfaitaire a été fixé à 613€ pour un ménage de 1 à 3 personnes et majoré de 123€ par personne supplémentaire.

En matière d'allocation de chauffage, les conditions d'octroi sont régies par la législation, à savoir que le mazout livré, acheté à la pompe ou le pétrole lampant soit le système principal de chauffage, que le demandeur ainsi que les membres du ménage soient bénéficiaires de l'intervention majorée ou à défaut que les revenus du ménage ne dépassent pas 24328,19€ majoré de 4501,81 € par personne à charge au 1/01/2024 ou que le demandeur soit accompagné par un service de médiation de dettes ou suivi dans le cadre d'une procédure en règlement collectif de dettes. Le montant de l'allocation est de 210€ pour une livraison de maximum 1500 litres par année civile. Concernant l'allocation forfaitaire pour l'achat à la pompe, celle-ci est fixée à 210€ et fait l'objet d'une enquête systématique au domicile du demandeur par un tuteur énergie.



MISSIONS DU SERVICE

RELAIS ENERGIE

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, d'assurer un bilan énergétique du logement et d'y apporter des solutions.

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

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

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

La tutrice ayant une formation d'assistante sociale, en appui d'un second assistant social engagé pour la gestion des dossiers préventifs, instruit les dossiers pour la prime Mébar octroyée par le Service Public de Wallonie permettant la réalisation de travaux pour une utilisation plus rationnelle de l'énergie et collabore avec le guichet de l'énergie.

Il s'agit d'une subvention octroyée par la région Wallonne afin de venir en aide aux ménages à revenus modestes (propriétaires ou locataires) pour la promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie et de la réalisation de certains travaux.

Le montant de la prime est fixé à 2000€ mais peut être doublé pour certaines dépenses.

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

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

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



RESPONSABLE DE SERVICE

MONSIEUR GEOFFREY DIGNEFFE.



COORDONNÉES DU SERVICE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 chef de service
3 superviseurs
17 assistants sociaux
3 tuteurs énergie
2 agents d'accueil
1 ouvrier
2 secrétaires
3 agents administratif

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

Le service a pérennisé ses actions déjà mises en place en 2023 en développant davantage des mesures préventives aux ménages précarisés.

Distribution de kits énergie

En 2024, a eu lieu la distribution de kits énergie composés d'ampoules économiques, de multiprises, de minuteurs et de thermomètres pour frigo et digitaux 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.

Atelier d'animations collectives

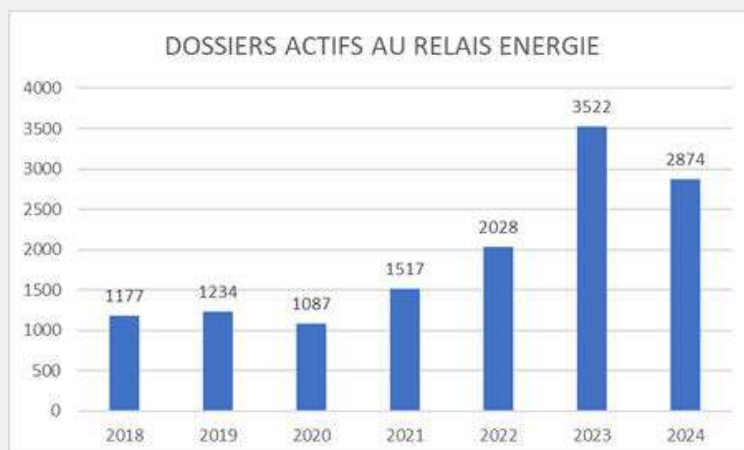
Suite à un appel d'offres, l'Asbl Ecoconso a été désignée pour assurer la mise en place de 7 ateliers d'animation sur base de matériel didactique tant au Relais énergie que dans les services d'insertions sociales.

Les sujets abordés lors de ces modules de formation sont les suivants :

Le tarif social, les différents types de chauffage, les comportements à adopter, les petits aménagements, les catégories d'électroménagers, les échanges de bonnes pratiques, ...

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Au 31/12/2024, le nombre de dossiers actifs était de 2874.



2017 dossiers ont été ouverts pour des personnes qui ne s'étaient jamais présentées ou qui ne s'étaient plus adressées au service depuis plus d'un an.



5852 personnes se sont présentées aux permanences physiques (dossiers de suivis ou nouvelles demandes confondues).



Fonds gaz/électricité

Au total, 2925 demandes ont été introduites.

1491 ménages ont bénéficié d'aides curatives et/ou préventives.

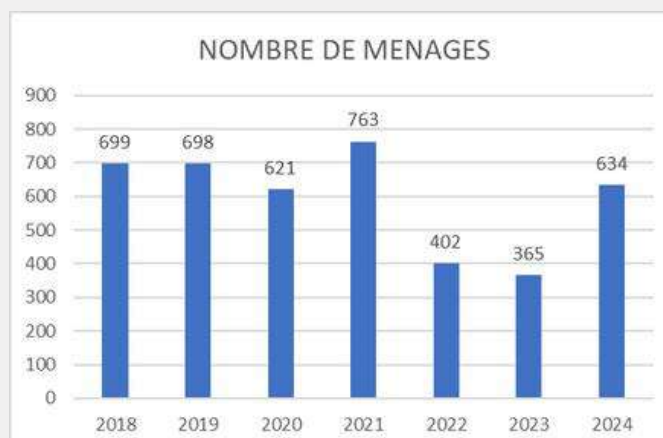


Fonds social de l'eau

802 demandes ont été octroyées.



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



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

Fonds social mazout

1175 allocations de chauffage ont été octroyées.

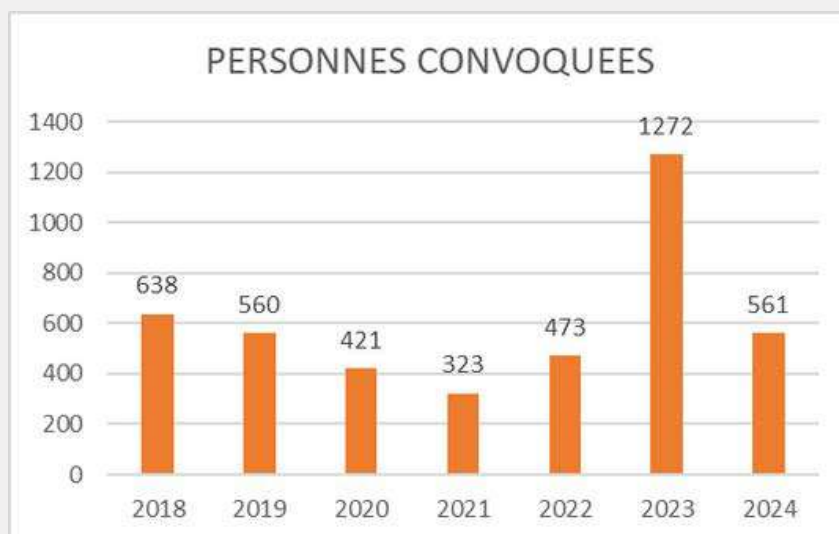


Les CLE (commissions locales pour l'Energie)

Durant l'année 2024, 15 séances ont été organisées à la suite d'une saisine du gestionnaire de réseau Resa à savoir 8 pour défaut d'attestation de client protégé et 6 pour des clients protégés qui ont manifesté leurs difficultés à procéder aux rechargements de leur compteur à budget ou communicant avec fonction prépaiement en gaz en période hivernale et 1 pour des clients protégés n'ayant plus assuré de rechargement sur leur compteur à budget ou communicant depuis plus de trois mois.



561 personnes ont été convoquées et 138 personnes se sont présentées.



Mebar

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

Tuteurs

L'équipe des tuteurs a réalisé 1131 visites à domicile à la demande de leurs collègues du Relais Energie assurant la partie curative, des autres services internes à l'administration ainsi que des services externes (Asbl, services sociaux, maisons médicales, administrateurs de biens, ...).



MISSIONS DU SERVICE

MÉDIATION DE DETTES

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

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

Le service offre deux types de médiation :

- **La médiation amiable :**

C'est une aide individualisée concrétisée par l'intervention d'un professionnel en matière de médiation de dettes lequel aura comme missions : d'analyser les dettes du débiteur, le conseiller et faciliter la négociation d'un plan de paiement de ses dettes avec l'ensemble de ses créanciers.

Son objectif est de trouver une solution durable aux difficultés financières et/ou aux problèmes de surendettement du débiteur en respectant ses engagements envers ses créanciers tout en lui permettant de vivre conformément à la dignité humaine.

- **La médiation de dettes judiciaire nommée 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, il faut déposer une requête au Tribunal du travail via la plateforme JustRestart.

Dès que cette requête est déclarée admissible par le tribunal, celui-ci désigne un médiateur de dettes chargé de proposer un projet de plan de règlement amiable au débiteur et à ses créanciers. Si le médiateur désigné n'y parvient pas, il invite le tribunal à imposer un plan de règlement judiciaire ou, dans certains cas, à octroyer au débiteur une remise totale de dettes. Le médiateur agit sous le contrôle du tribunal. Il est également chargé de la mise en œuvre du plan.



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME DOLORÈS GEURTS.



COORDONNÉES DU SERVICE

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



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 responsable de service
4 assistants sociaux
1 secrétaire
1 agent administratif

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

L'année 2024 a suivi la lignée des années précédentes à savoir qu'après les divers évènements marquants de ces dernières années dont la crise sanitaire, les inondations, la crise énergétique, de plus en plus de personnes ont des difficultés à payer leurs charges courantes et pour certains il en a résulté une situation d'endettement, voire de surendettement.

Nonobstant, les personnes sont plus réfractaires face à une procédure en règlement collectif de dettes, ce qui peut expliquer que le nombre de dossiers en médiation amiable a augmenté mais par contre, le nombre de dossiers en règlement collectif de dettes est légèrement en diminution par rapport à 2023.

Cette non-attractivité pour la procédure en règlement collectif de dettes peut aussi s'expliquer par l'arrivée de la nouvelle plateforme JustRestart en novembre 2023. En effet, depuis lors, tous les dossiers en règlement collectif de dettes sont disponibles et doivent être exclusivement gérés en ligne. La plateforme a connu ses maladies de jeunesse lors des premiers mois avec notamment des difficultés de connexion et des incompréhensions pour les créanciers et débiteurs.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Durant l'année 2024 :

- Médiation amiable : 204 nouveaux dossiers ouverts
- Règlement collectif de dettes : 2 nouveaux dossiers ouverts

Au 31.12.2024 :

- Médiation amiable : 330 dossiers actifs
- Règlement collectif de dettes : 51 dossiers actifs
- Dossiers en attente d'un premier rendez-vous : 26
(Sont visés ici des dossiers où des pièces sont manquantes afin de fixer le premier rendez-vous).



MISSIONS DU SERVICE

APPUI 0-18

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

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

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

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



RESPONSABLE DE SERVICE

MADAME LAURENCE DUPONT.



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Douffet, 24 à 4020 LIÈGE

Tél. : 04/220 58 60

Courriel : service.appui018@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 responsable de service

2 assistants sociaux

1 agent administratif

1 éducateur

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

En 2024, le service a rencontré les objectifs poursuivis au niveau de chaque mission comme le prescrivent les textes réglementaires.

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

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

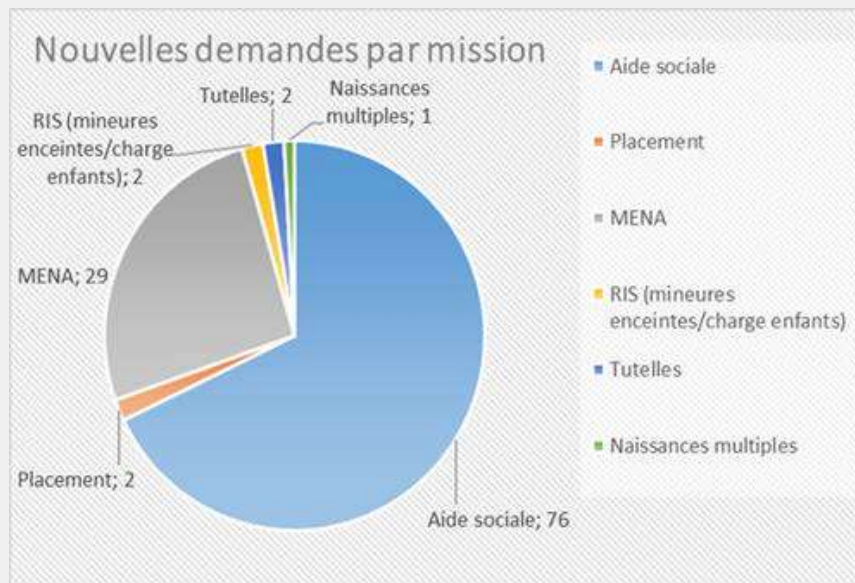
Le service développe et entretient des partenariats tant en interne avec les différents services de notre centre, qu'en externe avec les secteurs de la petite enfance, de l'aide à la jeunesse, de la santé mentale, du handicap, ...

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

Nouvelles demandes par mission en 2024 :

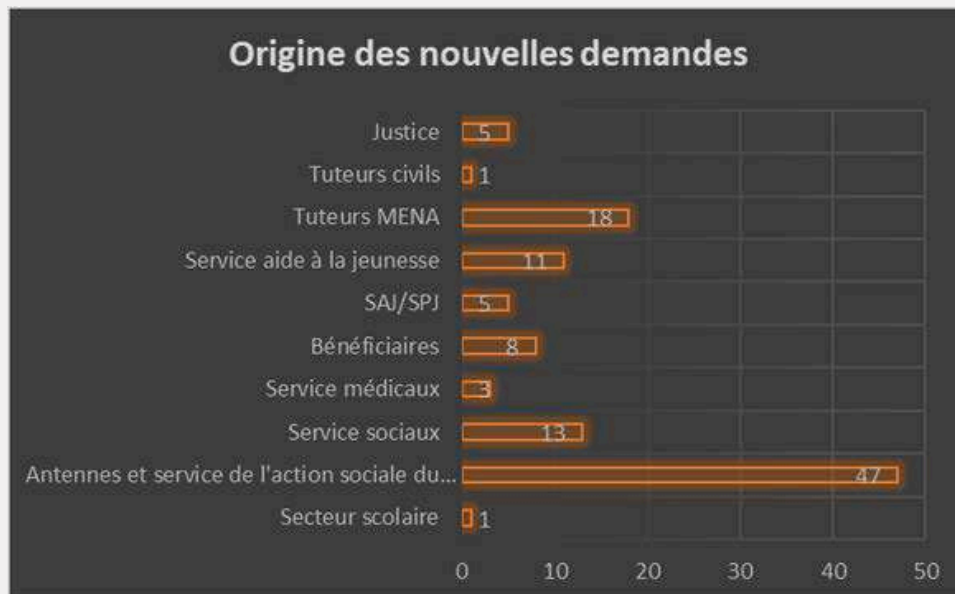
Aide sociale	76
Placement	2
MENA	29
RIS (mineures enceintes/charge enfants)	2
Tutelles	2
Naissances multiples	1
Total nouvelles demandes	112

Concernant 178 jeunes/enfants



Origines des nouvelles demandes :

Secteur scolaire	1
Antennes et services de l'Action sociale du CPAS de Liège	47
Services sociaux	13
Services médicaux	3
Bénéficiaires	8
SAJ/SPJ	5
Services aide à la jeunesse	11
Tuteurs MENA	18
Tuteurs civils	1
Justice	5
TOTAL	112



Total des dossiers actifs sur 2024 (anciens et nouveaux dossiers) :

	Nombre de dossiers	Nombre d'enfants/jeunes
Aides sociales	147	249
Placements	3	8
MENA	46	46
RIS	10	10
Tutelles	14	14
Naissances multiples	1	1
TOTAL	221	328

-221 dossiers actifs en 2024 concernant 328 enfants ;

-28 Nouvelles demandes d'avis d'inquiétude concernant 63 enfants ;

-Nombre d'aides liées à l'Activation sociale et à la Lutte contre la Pauvreté infantile (FEA) : 92



MISSIONS DU SERVICE

SRG - LA MAISON FAMILIALE

Le service d'accueil et d'aide éducative est agréé pour héberger et accompagner 15 enfants de 3 à 18 ans sur mandat du SAJ ou du SPJ. Il a pour mission :

À titre principal, d'organiser l'accueil collectif et l'éducation de jeunes qui nécessitent une aide en dehors de leur milieu de vie ;

À titre complémentaire, et à l'issue de l'accueil visé au point 1°,

- D'assurer la supervision ainsi que l'encadrement pédagogique et social de jeunes qui vivent en logement autonome ;
- De mettre en œuvre des programmes d'aide en vue de leur réinsertion de leur milieu de vie ;
- Et, uniquement lorsque, au sein d'une fratrie, un ou plusieurs membres sont pris en charge par le service en dehors de leur milieu de vie, d'apporter une aide aux jeunes et aux familles en difficultés par des actions socio-éducatives dans le milieu de vie.



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Pierre CUYPERS.



COORDONNÉES DU SERVICE

Rue Louvrex, 37 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/223.02.19 et 04/253.02.31
Courriel : pierre.cuypers@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 ETP responsable de service ;
1 ETP assistante sociale ;
1 ETP coordinateur ;
7,5 ETP éducateurs ;
1 ETP agent administratif ;
2 ETP pour l'entretien général et la logistique.

Auxquels s'ajoutent les travailleurs engagés sous contrats article 60§7 :

2 ETP éducateurs ;
1 ETP chauffeur, accompagnateur social ;
1 ETP aide à la vie quotidienne.

OBJECTIFS DU SERVICE

- **Généralité**

La finalité du travail est un retour de l'enfant en famille et une poursuite de son insertion dans ses milieux de vie naturels. Il est à noter que, au fil du temps, les contacts avec les parents et les retours en famille se font de plus en plus rares et difficiles.

Le PEI (Programme Éducatif Individualisé) est le moyen principal pour atteindre cet objectif. Il est spécifique à chaque enfant et constitue le fil conducteur des interventions éducatives. Le PEI structure, autour de l'enfant, l'aide socio-éducative apportée par l'équipe. Le service est attentif à mettre en place, pour chaque enfant, une prise en charge globale (développement psycho-affectif, apprentissages scolaires, insertion sociale...) et individualisée en fonction de ses besoins spécifiques. Il est à noter que, jusqu'à présent, les PEI ne font pas l'objet d'un document spécifique, ils sont élaborés et mis à jour dans chaque rapport d'évaluation aux mandants et leurs objectifs évalués régulièrement lors des réunions d'équipe.

- **Contacts familiaux**

Les contacts des enfants avec leur famille sont pris en charge par l'assistante sociale et l'éducateur.trice référent.e de l'enfant qui se répartissent l'encadrement des visites au sein de la Maison et à l'extérieur. Les réinsertions en famille et les mises en autonomie sont préparées et suivies selon la même répartition des tâches, sous la supervision de la direction. Les visites et sorties non encadrées, ainsi que les retours à domicile sont organisés en fonction des disponibilités des enfants et de leurs parents.

- **Scolarité**

Au point de vue scolaire, le service fonctionne avec diverses écoles du centre et de la périphérie liégeoise, tous réseaux confondus, que ce soit dans l'enseignement traditionnel ou spécialisé (types 1, 2, 3 et 8). Toutes les orientations et les choix d'options sont possibles en fonction du projet de chaque enfant. En cas de besoin, il est fait appel à différents services de soutien ou de remédiation scolaire.

Les parents gardent leurs prérogatives au niveau du choix du réseau d'enseignement et du choix philosophique. De plus, ils sont associés dans la mesure du possible au projet et à la vie scolaire de leurs enfants (inscription, réunions de parents, participation aux fêtes d'école...).

- **Thérapies et rééducations**

Pour les prises en charge thérapeutiques (psychologues, pédopsychiatres) et les rééducations (logopédie, psychomotricité, ergothérapie), nous travaillons essentiellement avec les centres de santé mentale, les CRA/CRF, les centres de guidance et les services de planning familial de la région. Toutefois, des prises en charge chez des thérapeutes privés peuvent être envisagées également et les rééducations logopédiques peuvent avoir lieu au sein des établissements scolaires. Le service veille à ce que chaque enfant qui bénéficie d'un soutien psychologique soit suivi par un thérapeute différent.

- **Loisirs et intégration sociale**

Chaque jeune a la possibilité de pratiquer des activités sportives, culturelles ou artistiques régulières. Plusieurs enfants fréquentent également les mouvements de jeunesse, la maison de jeunes du quartier ou des structures comme le Terrain d'Aventure du Péri. Le week-end, il est fréquent d'organiser des sorties collectives à la piscine, au skate-park, au cinéma, au bowling...

Durant les congés scolaires, des stages et des séjours de vacances sont organisés avec plusieurs partenaires (ATLAS sports, CSM asbl, PARI asbl, La Ferme des Enfants, La Ferme de la Vache, Vacances Vivantes, Latitudes jeunes, Ocarina...). Le choix de ces stages/séjours fait l'objet d'une concertation entre les enfants et l'équipe afin de trouver un équilibre entre l'intérêt du jeune, ses désirs et les possibilités d'organisation du service.

Au sein de la Maison, dans les espaces de vie, les enfants ont accès à de nombreux jouets et jeux de société. Une bibliothèque contenant des livres et des bandes dessinées adaptés aux différents âges est aussi disponible. Elle est alimentée chaque année au moment de la Saint-Nicolas.

- **Santé**

Le service travaille avec la Maison Médicale du Laveu pour le suivi médical général des enfants. Les consultations en dentisterie et chez les médecins spécialistes ont lieu en priorité dans les polycliniques, mais également chez des praticiens privés.

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

• Activités développées pour les enfants

- Réinsertion familiale pour un jeune garçon de 12 ans ;
- Finalisation d'un projet d'adoption pour un jeune garçon de 12 ans ;
- Accompagnement à l'autonomie d'un jeune entre ses 17 ans et demi et ses 18 ans ;
- Collaboration avec un autre SRG et le SPJ de Liège pour un regroupement de fratrie ;
- Poursuite de l'amélioration de la qualité de l'accueil des enfants par un renouvellement des aménagements de la Maison (remplacement de la véranda par des châssis aluminium et du verre traité thermiquement)
- Participation à des événements culturels (visites d'expositions, musées, parc d'attractions, parc zoologique).
- Poursuite des ateliers permanents (cuisine, jardinage, tricot...).
- Activités spécifiques et thématiques en sous-groupes (ados, moyens, petits) pendant les vacances scolaires :
 - En interne : atelier bien-être, atelier cuisine et bricolages thématiques (Halloween, Noël), fêtes (St Nicolas, Noël, nouvel an) ;
 - En externe : théâtre, cinéma, bowling, laser Game, expositions, visites culturelles, sportives ou ludiques.
- Ouverture de la Maison Familiale vers l'extérieur : accueil des ami(e)s des enfants lors d'événements spécifiques (fête d'anniversaire) ou simplement pour se voir et passer du temps ensemble.

• Projet éducatif et Règlement d'Ordre Intérieur (ROI)

Outre la présentation des comptes, du RA 2023, d'une réflexion sur les besoins en formations et sur la déontologie, le conseil éducatif 2024 fut l'occasion de mettre à jour le Projet éducatif et le R.O.I. de la Maison Familiale, en suivant les remarques de l'Inspectrice pédagogique de l'Administration Générale de l'Aide à la Jeunesse.

- **Analyse critique**

Toutes les actions en faveur des enfants sont évaluées en permanence et font l'objet d'un ajustement quotidien ainsi que des rapports réguliers aux mandants. La réunion d'équipe hebdomadaire en est la cheville ouvrière et le rôle de l'éducateur référent est ici essentiel. Les difficultés rencontrées dans le travail avec les enfants, déterminées par les particularités de leurs problématiques et celles de leurs familles, ne remettent pas en question les actions transversales qui réunissent tout un chacun autour d'une activité... quel qu'en soit le résultat !

La vie institutionnelle reste un écueil majeur pour les enfants et les jeunes. Les efforts d'individualisation et de subjectivation se heurtent aux limites de la structure mais restent une valeur au centre de notre organisation de la vie quotidienne ainsi que de la professionnalisation des actes éducatifs.

Par ailleurs, constat est fait que, depuis plusieurs années, une aggravation des problématiques personnelles et familiales des enfants a lieu. Les contacts avec les parents sont plus espacés et difficiles, les retours en famille sont beaucoup moins nombreux (un seul projet de réinsertion familiale, entamé en 2023, a abouti en 2024 et un jeune adolescent a été adopté) et la durée des placements reste en moyenne de 7 ans.

Sur le plan institutionnel et de la dynamique du groupe, le service veille à maintenir un équilibre des tranches d'âge et du genre (8 garçons et 7 filles). En 2024, le service a procédé à l'entrée de quatre enfants entre 4 et 7 ans. Le groupe était donc composé de 8 enfants entre 4 et 10 ans, 4 enfants entre 11 et 14 ans, 3 enfants entre 15 et 17 ans.

La Maison Familiale est un lieu de vie qui fonctionne 24h/24, 7j/7, sur un mode résidentiel. Elle voit donc s'entrecroiser au quotidien :

- Des aspects pédagogiques multiples et spécifiques (enfants à pathologies multiples et traumas complexes),
- Des aspects organisationnels importants (organisations des stages et des loisirs, des trajets scolaires et des thérapies, horaires du personnel 24h/24, modifications des horaires pour les vacances scolaires, les maladies...),
- Des aspects logistiques (pannes du matériel, détérioration du mobilier, vandalisme sur les voitures, WC et éviers bouchés, courses alimentaires non livrées...).

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

• Taux de prise en charge et d'occupation des lits

2024	Héber gés AAJ	Héber gés non AAJ	Héber geme nt prolo ngati	Dépa nnage s (jours)	Réins ertion famili ale	Mise en auton omie	Auton omie prolo ngati on	% PEC AAJ*	% occup ation lits agréé	% PEC total	% occup ation lit totale
Janvier	15	0	0	0	0	0	0	100	100	100	100
Février	15	0	0	0	0	0	0	100	100	100	100
Mars	14	0	0	0	1	0	0	100	9,333	100	9,333
Avril	14	0	0	0	1	0	0	100	9,333	100	9,333
Mai	14	0	0	0	1	0	0	100	9,333	100	9,333
Juin	14	0	0	0	1	0	0	100	9,333	100	9,333
Juillet	12	0	0	5	1	1	0	100	100	100	100
Août	14	0	0	31	0	1	0	10,666	100	10,666	100
Septembre	14	0	0	30	0	1	0	10,666	100	10,666	100
Octobre	14	0	0	31	0	1	0	10,666	100	10,666	100
Novembre	14	0	0	11	0	1	0	10,666	100	10,666	100
Décembre	15	0	0	0	0	0	0	100	100	100	100
						% annuel total		10,222	9,778	10,222	9,778
* hébergements + mises en autonomie + réinsertions familiales + prolongations d'aide + dépannage											

• **Population**

2024	PEC AAJ *	PEC no n AAJ **	Âges				Genres		Enseignement					
			3-6 ans	7-10 ans	11- 14 ans	15- 18 ans	Garçons	Filles	Mate rnel	Primaire		Secondaire		Non scola risé
										Ordi naire	Spéc ialisé	Ordi naire	Spéc ialisé	
Janvier	15	0	0	5	6	4	8	7	0	5	4	6	0	0
Février	15	0	0	5	6	4	8	7	0	5	4	6	0	0
Mars	15	0	0	5	6	4	8	7	0	5	4	6	0	0
Avril	15	0	0	5	6	4	8	7	0	5	4	6	0	0
Mai	15	0	0	5	6	4	8	7	0	5	4	6	0	0
Juin	15	0	0	5	6	4	8	7	0	5	4	6	0	0
Juillet	15	0	1	5	5	4	8	7						
Août	16	0	3	5	4	4	9	7						
Septembre	16	0	3	5	4	4	9	7	1	5	3	7	0	0
Octobre	16	0	2	6	4	4	9	7	1	5	3	7	0	0
Novembre	16	0	2	6	4	4	9	7	1	5	3	7	0	0
Décembre	15	0	2	6	4	3	8	7	1	5	3	6	0	0

* hébergements + mises en autonomie + réinsertions familiales + prolongations d'aide

** uniquement hébergement

Les capacités réservées de chaque service sont réparties comme suit à la Maison Familiale :

- SAJ Liège : 5 prises en charge ;
- SPJ Liège : 8 prises en charge ;
- SPJ Verviers : 2 prises en charge.

Dans le courant de l'année 2024, une capacité réservée du SPJ de Verviers a été échangée avec le SPJ de Liège, pourtant leurs capacités respectives à 1 et 9. Le SAJ de Liège a également cédé provisoirement une place au SPJ de Liège afin de permettre un regroupement de fratrie. Cette capacité reviendra au SAJ dès la prochaine place libre



MISSIONS DU SERVICE

SASE – LA ROUTE BUISSONNIÈRE

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

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).

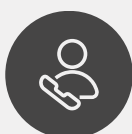
L'arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'accompagnement définit 3 missions :

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



RESPONSABLE DE SERVICE

Monsieur Claudy KLERZ.



COORDONNÉES DU SERVICE

Adresse : Boulevard d'Avroy, 66-68 à 4000 LIÈGE
Tel. : 04/220.58.08
Courriel : claudy.kerz@cpasdeliege.be



COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

1 responsable de service (1 ETP),
2 éducateurs spécialisés (2 ETP),
1 assistante sociale (4/5 ETP),
1 employée d'administration (3/5 ETP).

ACTIVITÉS DÉVELOPPÉES EN 2024

Comme prescrit par l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'accompagnement du 5 décembre 2018, le SASE la Route Buissonnière a continué à mettre en œuvre une aide et une action éducative qui ont cherché à améliorer les conditions d'éducation de l'enfant quand elles étaient compromises, soit par le comportement du jeune lui-même, soit par des déficits relatifs aux personnes qui assument en droit ou en fait l'hébergement de l'enfant.

Cette année 2024 a ancré davantage la pratique de l'outil systémique, comme socle commun à la pratique quotidienne.

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. La récurrence de la pratique, cumulée à l'acquisition d'outils méthodologiques permettent à l'équipe de s'adapter à l'accompagnement de prises en charge de plus en plus complexes.

STATISTIQUES 2024 PROPRES AU SERVICE

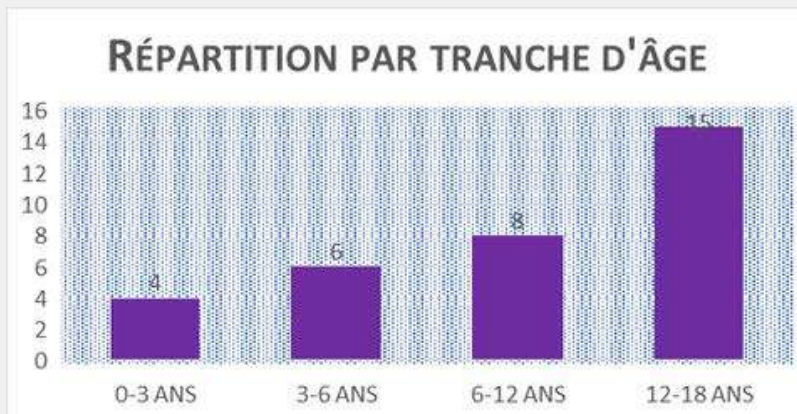
Au cours de l'année 2024, le S.A.S.E « La route buissonnière » a accompagné 20 familles. Les interventions ont concerné 33 enfants / adolescents. En 2023, le S.A.S.E a accompagné 24 familles et 38 enfants / adolescents.

Aucun refus de prise en charge n'a été effectué en 2024.

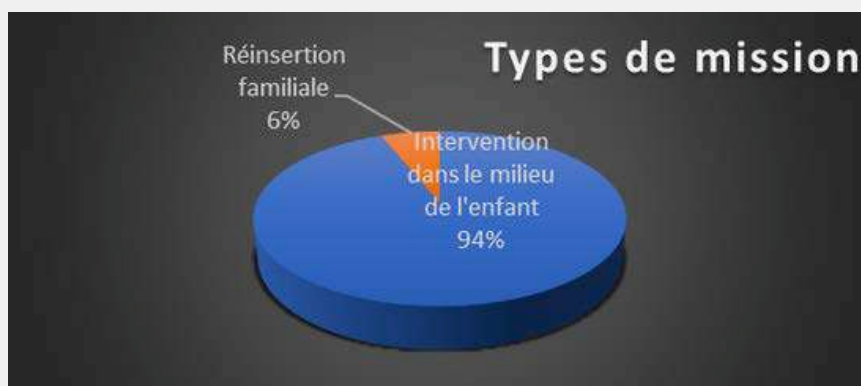
Les prises en charge ont concerné 22 filles et 11 garçons. Durant l'année 2023, elles ont concerné 24 filles et 14 garçons.



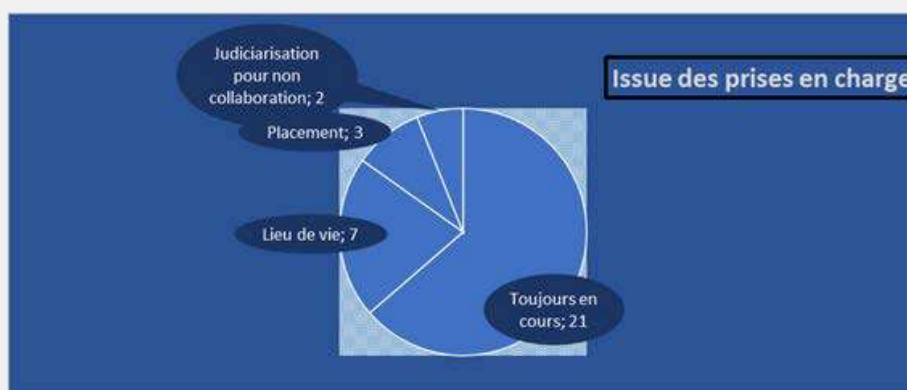
La majorité des prises en charge ont concerné des parents séparés. Ce constat est identique à celui de l'année 2023.



En 2024, les interventions ont concerné majoritairement des enfants âgés entre 12 et 18 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 97.33%. Ce taux est légèrement inférieur à celui de 2023, qui s'élevait à 98.75%.