

# Définition des Services d'Insertion sociale du CPAS de Liège

## Introduction

Depuis 1997, le CPAS de Liège développe des services et actions dans le but de créer du lien social et d'améliorer l'autonomie des personnes dans les quartiers. Ces services (la Maison de la Citoyenneté, la Maison Carrefour et la Ferme de la Vache), ont considérablement évolué depuis lors, notamment suite à la loi du 26 mai 2002 relative au droit à l'intégration sociale.

Le changement de dénomination des CPAS (aide → action) souligne l'implication des CPAS dans la lutte contre l'exclusion sociale et pour l'insertion des personnes. Il rejoint également la philosophie de l'État social actif.

Au-delà de l'aide financière, les CPAS tentent en effet d'atteindre de nombreux autres objectifs.

La loi du 26 mai 2002 précise que le droit à l'intégration sociale peut prendre trois formes :

- un emploi,
- un revenu d'intégration,
- l'entrée dans un Parcours intégré d'Insertion sociale.

Une attention particulière est réservée aux jeunes de 18 à 25 ans en matière de mise à l'emploi ou en formation et ce afin de tenter de garantir une première expérience professionnelle.

Il y a donc une dimension économique prédominante, l'emploi étant considéré comme le moyen idéal d'atteindre cette finalité d'indépendance financière.

Alors que la loi du 26 mai 2002 parle du droit à l'intégration sociale, le CPAS de Liège met en place des services dans le cadre d'un parcours d'insertion, eux-mêmes régis par une législation, le Décret de la Région wallonne du 17 juillet 2003 établissant les conditions d'agrément « Service d'Insertion sociale » (SIS).

Concernant l'insertion, il s'agit de distinguer l'insertion sociale, socioprofessionnelle et professionnelle.

L'insertion sociale fait référence à l'épanouissement, au bien-être, à la participation, à la reconnaissance, à l'autonomie et au développement des compétences sociales.

Elle peut être une étape préalable à l'insertion socioprofessionnelle et professionnelle. De ce fait, elle est accessible aux personnes n'étant pas prêtes à entrer dans un processus d'insertion professionnelle.

Les SIS visent à aider les stagiaires à définir une trajectoire de vie et à la mettre en œuvre. Étant un tremplin vers un autre projet, la participation en SIS est temporaire.

## Définitions

Les définitions de l'insertion et de l'intégration peuvent différer selon les auteurs et les points de vue de chacun.

Selon Robert Castel, l'axe de l'insertion répond à une logique économique tandis que l'axe de l'intégration se réfère à la place de l'individu dans la société.

Marc Lorient, quant à lui, propose une différenciation sur base de l'état : l'insertion décrit le processus tandis que l'intégration renvoie au résultat. Au bout du chemin de l'insertion, il y aurait l'intégration. Cette approche correspond davantage au système belge puisque l'individu, pour « mériter » son droit à l'intégration, doit entrer dans un parcours d'insertion.

Insertion et/ou intégration, les missions des SIS sont donc très larges et visent essentiellement à la création du lien social, au développement de l'autonomie, de la participation et des compétences sociales.

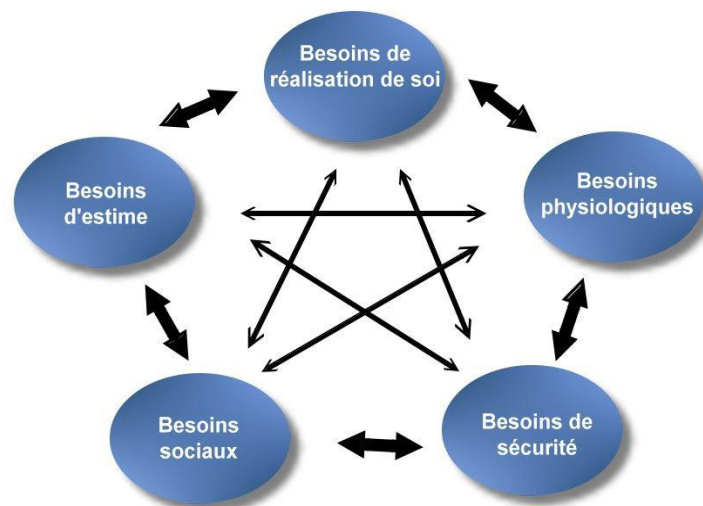
## Missions et objectifs

Selon l'article 2 du Décret de juillet 2003 relatif à l'insertion sociale, les SIS sont « *des services s'adressant à des personnes en situation d'exclusion et développant des actions collectives ou communautaires d'insertion sociale pouvant être :*

- *préventives, c'est à dire susceptibles d'agir sur les causes de l'exclusion ;*
- *curatives, c'est à dire susceptibles d'agir sur les conséquences de l'exclusion. »*

Article 4 : « *Les services et structures visés par le présent décret contribuent, en faveur des personnes en situation d'exclusion, à la réalisation des objectifs suivants :*

- *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. »*



Source : <http://www.leblogdesrapportshumains.fr/>

Les besoins énoncés dans la pyramide de Maslow sont les éléments nécessaires à un individu pour pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine. Pour y parvenir, les services du CPAS de Liège sont nombreux, spécialisés et complémentaires.

Les SIS visent principalement les besoins d'appartenance, d'estime de soi, d'estime des autres et d'accomplissement personnel.

Les différents départements et services du CPAS de Liège travaillent en collaboration afin d'envisager un accompagnement global de la personne aidée.

Les SIS travaillent également en partenariat avec les services extérieurs.

## Public-cible

Article 3 : « *Est considérée comme personne en situation d'exclusion, toute personne majeure confrontée ou susceptible d'être confrontée à la difficulté de mener une vie conforme à la dignité humaine et d'exercer les droits reconnus par l'article 23 de la*

*Constitution et, en outre, pour ce qui concerne les services d'insertion sociale, qui n'est pas en mesure de bénéficier d'un dispositif d'insertion socioprofessionnelle. »*

Les SIS du CPAS de Liège s'adressent aux habitants de la Ville de Liège âgés entre 18 et 64 ans, momentanément exclus d'un parcours d'insertion socioprofessionnelle, en ordre de séjour sur le territoire belge, exceptées les personnes bénéficiant d'une reconnaissance de handicap à + de 66% par le Ministère de l'Intégration sociale.

En tant que services du CPAS de Liège, les SIS accordent une priorité aux personnes aidées par celui-ci.

## **Méthodologie**

### **1. Les actions**

Les SIS développent des actions collectives ou communautaires par le biais :

- *« d'un travail de groupe mobilisant les ressources tant collectives qu'individuelles,*
- *de la mise en œuvre des moyens permettant de faire face aux problèmes liés à la précarité,*
- *de l'élaboration d'outils indispensables à l'exercice des droits reconnus par l'article 23 de la Constitution,*
- *de l'aide à des projets collectifs initiés par les personnes en situation d'exclusion,*
- *d'un accompagnement social individuel complémentaire au travail social collectif,*
- *de la création de liens sociaux diversifiés, notamment d'ordres intergénérationnel et interculturel. »<sup>1</sup>*

Par des techniques de dynamique de groupe, il s'agit de valoriser et de développer les compétences et les ressources de chacun tout en les rendant utiles à la collectivité. Il s'agit également de susciter les projets collectifs proposés par un ou plusieurs stagiaires tout en étant attentif à l'évolution individuelle de chacun.

Des bilans collectifs sont organisés chaque trimestre en vue d'évaluer le vécu et le fonctionnement du groupe, d'envisager de nouveaux projets...

Un accompagnement social individuel vient en complément des activités collectives.

### **2. L'accueil**

Les participants bénéficient d'un premier entretien avec un travailleur social. Ces entretiens se déroulent sur rendez-vous. Ils ont pour objectifs de faire connaissance avec la personne, d'établir une fiche administrative, d'expliquer le cadre général du service (à quoi sert-il, quelles sont les activités proposées, dans quel but ?...) et de présenter les membres de l'équipe.

Après ce premier rendez-vous, la personne bénéficie d'une période d'essai de trois séances au terme desquelles elle peut décider de s'inscrire dans le parcours d'insertion.

Elle a alors un deuxième entretien avec le travailleur social au cours duquel elle va signer son contrat d'insertion, ébaucher un premier projet personnel et fixer le programme des activités auxquelles elle souhaite participer.

---

<sup>1</sup> Décret de la Région wallonne du 17 juillet 2003 établissant les conditions d'agrément « Service d'Insertion sociale » - article 5

### **3. Le contrat d'insertion sociale**

Les stagiaires signent un contrat d'insertion sociale. Ils acceptent de développer un projet de vie (socioprofessionnel ou autre). Ils s'engagent à respecter les règles du service et des ateliers et à s'impliquer dans ce parcours d'insertion. Les membres de l'équipe sont garants du respect de ces règles. Y sont définis les droits et obligations du stagiaire et du service.

Plus qu'un contrat, il s'agit d'un engagement mutuel de la part du bénéficiaire et des membres de l'équipe.

### **4. Les animateurs**

Les membres de l'équipe suscitent et incitent la personne à avancer vers son projet tout en respectant son rythme et ses capacités. Ils transmettent également des techniques particulières, propres à chaque atelier (jardinage, cuisine, couture...). Les animateurs sont garants du respect des règles et de la transmission de ces règles aux participants.

L'animateur transmet en réunion d'équipe les informations nécessaires à l'évolution des personnes, des ateliers et du service ou pouvant avoir une incidence sur ceux-ci. Il assure et facilite la négociation et la communication au sein du groupe. Il instaure une bonne dynamique de groupe et est attentif à la composition de celui-ci. Ces éléments peuvent être pris en compte en collaboration avec le travailleur social lors de l'intégration d'un nouveau bénéficiaire dans le groupe.

L'animateur adapte le travail réalisé en atelier aux situations et capacités des participants. Il tente au maximum de faire un lien avec le projet de chacun.

### **5. Le référent**

A la fin de la période d'essai du stagiaire, un référent lui est désigné en réunion d'équipe. Le référent est garant du suivi des objectifs des personnes au sein des ateliers. Les situations des stagiaires sont discutées en réunion.

Le référent, dans certains cas, fait un retour au stagiaire, de manière individuelle. Il participe aux évaluations individuelles et collectives. Il provoque des moments privilégiés avec les participants en dehors des évaluations individuelles et collectives afin de discuter avec lui de son projet, de ses objectifs, de sa situation...

Son rôle consiste également lors des échanges avec les participants à expliquer et veiller à ce qu'ils comprennent et intègrent les objectifs du service, des ateliers ainsi que des évaluations.

### **6. Le travailleur social**

En plus des actions menées en tant qu'animateur, le travailleur social est chargé d'aider le stagiaire à déterminer un projet et de l'aider à l'atteindre. Il s'assure, au préalable, de l'éligibilité de la demande et explique les objectifs du service ainsi que le cadre général. Il assure l'accompagnement social du stagiaire et mène les évaluations individuelles et collectives en collaboration avec les animateurs.

Comme pour le référent, son rôle consiste lors des échanges avec les participants à expliquer et veiller à ce qu'ils comprennent et intègrent les objectifs du service, des ateliers ainsi que des évaluations.

## 7. Les évaluations

**Les évaluations individuelles** : elles se déroulent tous les trois mois avec le travailleur social et l'animateur référent. Ces évaluations ont pour objectif de déterminer un projet ainsi que les étapes à accomplir pour y parvenir.

Elles prennent la forme d'une autoévaluation articulée autour de 5 compétences sociales (rapport à soi, rapport aux autres, respect du cadre et des règles, capacité à se situer dans le temps, capacité à se situer dans l'espace) et de compétences techniques (communication, capacité d'apprentissage et de transmission...).

Des échéances sont fixées, ainsi que la date de la prochaine évaluation.

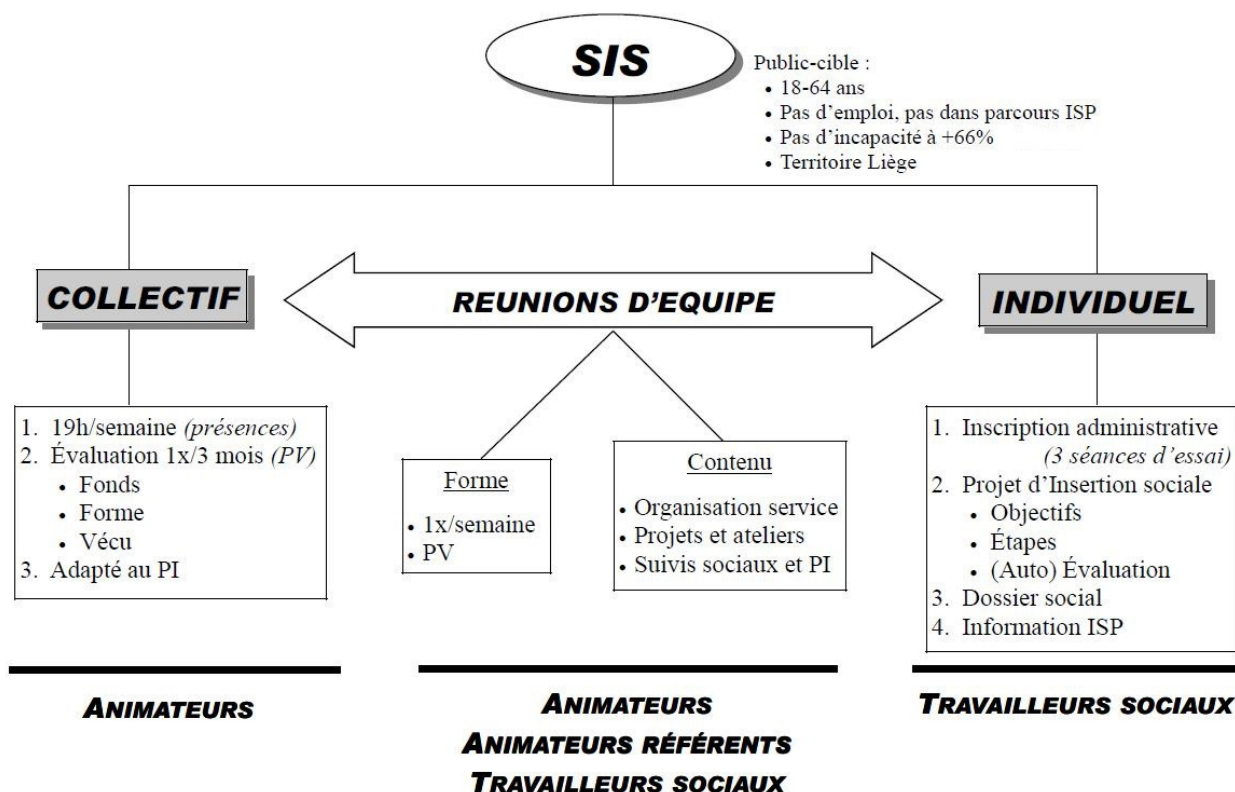
**Les évaluations collectives** : tous les trois mois, des évaluations collectives sont réalisées avec les stagiaires et l'équipe. Elles ont pour objectifs de faire le point avec les participants sur le déroulement des ateliers, le fonctionnement du service et de prévoir des projets.

## 8. Les sorties

Les Services d'Insertion sociale accompagnent la personne dans la définition et l'atteinte d'un projet. Il arrive que celui-ci ne soit pas d'ordre socioprofessionnel.

Les collaborations et les projets de sortie des bénéficiaires sont donc nombreux et peuvent prendre différentes formes.

### En synthèse



## **Contacts**

### **Ferme de la Vache**

Tania Wolkoff – coordinatrice  
Rue Pierreuse 113-115  
4000 Liège  
Tél. : 04/223 52 84  
Courriel : [tania.wolkoff@cpasdeliege.be](mailto:tania.wolkoff@cpasdeliege.be)

### **Maison de la Citoyenneté**

Julien Etienne – coordinateur  
Rue Général Bertrand 1  
4000 Liège  
Tél. : 04/349 22 20  
Courriel : [julien.etienne@cpasdeliege.be](mailto:julien.etienne@cpasdeliege.be)

### **Maison Carrefour**

Julien Etienne – coordinateur  
Rue du Martyr 41  
4020 Liège  
Tél. : 04/340 26 40  
Courriel : [julien.etienne@cpasdeliege.be](mailto:julien.etienne@cpasdeliege.be)