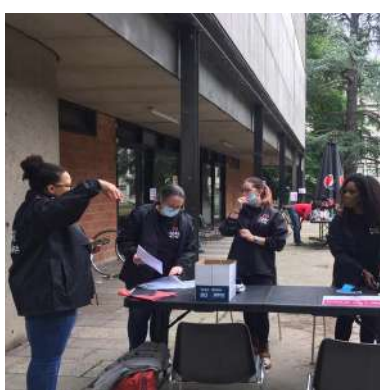


RAPPORT ANNUEL



Place Saint-Jacques, 13
4000 LIÈGE



+32/4 220 58 11



www.cpasdeliege.be



directeur.general@cpasdeliege.be



Avant propos	5	SIRH.....	51
1. Généralités	7	5. Administration sociale	53
A. Structure décisionnelle	9	A. Département des Affaires centrales, stratégiques et de prospective	57
B. Organes décisionnels.....	10	Encodage	57
C. Présidence	13	Aide médicale et hospitalière	
D. Direction générale	14	- Secteur « Hospitalisation »	59
E. Organigramme du CPAS de Liège	16	Aide médicale et hospitalière	
2. Services rattachés à la Direction générale.....	17	- Secteur « Aide médicale »	61
F. Cellule communication	19	Débiteurs alimentaires	62
G. Service juridique	20	Cellule fraude	63
H. Archives	22	Contentieux	65
I. SIPPT	24	Cellule Covid/Inondations.....	67
3. Département de la Gestion financière	27	B. Département de l'Action sociale et de l'Emploi	69
Trésorerie	29	Antennes sociales	69
Comptabilité	30	Antenne Jeunes	73
Recouvrement.....	31	S.A.D.A. (Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile).....	76
Placement Seniors	32	Equipe mobile d'assistants sociaux	77
4. Administration générale	35	Appui 18-25	79
A. Département des Affaires générales et Logistique.....	37	S.I.S. Ferme de la Vache / Maison Carrefour / Maison de la Citoyenneté	82
Affaires générales (secrétariat général, expédition, accueil et sécurité)	37	Échelle des mots	90
Logistique	39	CAP Insertion	92
Entretien	40	Dynamisation	93
B. Département de la Gestion patrimoniale.....	41	Réinsérer	95
Service des Travaux	42	Service ELIS	98
C. Département informatique	44	C. Département des Urgences sociales ...	100
D. Département des Ressources humaines	47	Service d'Urgence sociale	100
Statuts	47	Antenne SDF....	105
Traitements	49	Relais Logement	107
Recrutement, Formation, Mobilité	50	Relais Santé	112
		Relais Énergie	115
		Médiation de dettes / Règlement collectif de dettes	118
		Appui 0-18	119
		SAAE « La Maison Familiale »	121
		SASE « La route Buissonnière »	125
		6. Statistiques	125
		Évolution des aides du CPAS de Liège ces 5 dernières années	127



2021 aura été une année pour le moins particulière.

Marquée par la poursuite de la crise sanitaire et sociale liée au Covid 19, elle a également été jalonnée des inondations de juillet et de leurs conséquences pour les Liégeois et Liégeoises sinistré.e.s.

Outre ses missions réglementaires, le CPAS s'est donc pleinement mobilisé pour la gestion des conséquences sociales de ces deux situations de crise, le tout dans un contexte d'urgence nécessitant une grande réactivité de la part de l'ensemble des services.

En ce qui concerne la crise sanitaire, le CPAS est resté à la disposition de tout Liégeois via sa Cellule Covid, notamment. Le Relais Energie s'est également pleinement mobilisé, particulièrement dans les derniers mois de l'année 2021, pour préparer son organisation en vue de faire face à la crise énergétique annoncée.

Pour la gestion des inondations, outre le travail « de terrain » et la présence d'équipes au cœur des quartiers sinistrés composées d'agents venus de différents services, le CPAS a décidé d'adjoindre à la Cellule Covid une Cellule Inondations pour traiter les demandes d'aide sociale des Liégeois.e.s sinistré.e.s. Des équipes ont également été mobilisées pour tenir des permanences sociales au cœur des centres d'accueil ouverts dans les quartiers sinistrés, en parfaite collaboration avec la Ville et l'ensemble des partenaires. Des agents venus de tous services ont été mobilisés 7 jours sur 7 pendant l'été. De même, les équipes du Relais Logement et de l'Urgence sociale ont assuré, entre autres choses, l'hébergement d'urgence en hôtels dans un premier temps, puis l'accompagnement des personnes hébergées au centre de Montegnée, ouvert par la Croix-Rouge.

Outre la gestion de ces situations de crise, le CPAS a évidemment poursuivi l'ensemble de ses missions réglementaires.

Il a en outre continué à porter une importance accrue à sa politique d'insertion socio-professionnelle. Citons par exemple le projet pilote « Article 60 secteur privé » présenté dans le présent rapport, nouveauté dans le champ d'action du CPAS de Liège et innovation wallonne.

Au niveau de la gestion des dossiers sociaux, 2021 a été marquée par la mise en production du nouveau logiciel social Sociabili, dont l'implémentation a nécessité un travail de longue haleine, aussi bien technique qu'en matière de formations ou d'adaptations « métier ». Les quelques 11.305 dossiers de personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration à la date du 31 décembre 2021 y sont désormais traités.

En outre, le CPAS a poursuivi sa politique de développement et de renouvellement de l'équipement informatique. A titre d'exemple, nous avons terminé l'année 2020 avec un parc de 170 ordinateurs portables. Celui-ci a plus que doublé en un an, passant à 364 PC portables.

En 2021, le CPAS s'est également lancé dans la réalisation d'un bilan organisationnel de ses services.

Globalement, au-delà des quelques éléments énoncés ci-dessus, ce rapport ambitionne de dresser, département par département et service par service, une photographie des missions, objectifs et actions accomplies au cours de l'année 2021.

Il témoigne, s'il en faut, de la diversité et de la variété des missions poursuivies au CPAS et des multiples aides apportées aux Liégeois et Liégeoises qui le sollicite.

Pierre angulaire de la lutte contre la pauvreté et les inégalités au niveau local, le CPAS reste plus que jamais mobilisé pour répondre aux défis qui sont les siens et permettre à tout.e Liégeois.e qui s'y présente d'obtenir les informations et aides auxquelles il peut prétendre. Le CPAS s'y emploie, quotidiennement.

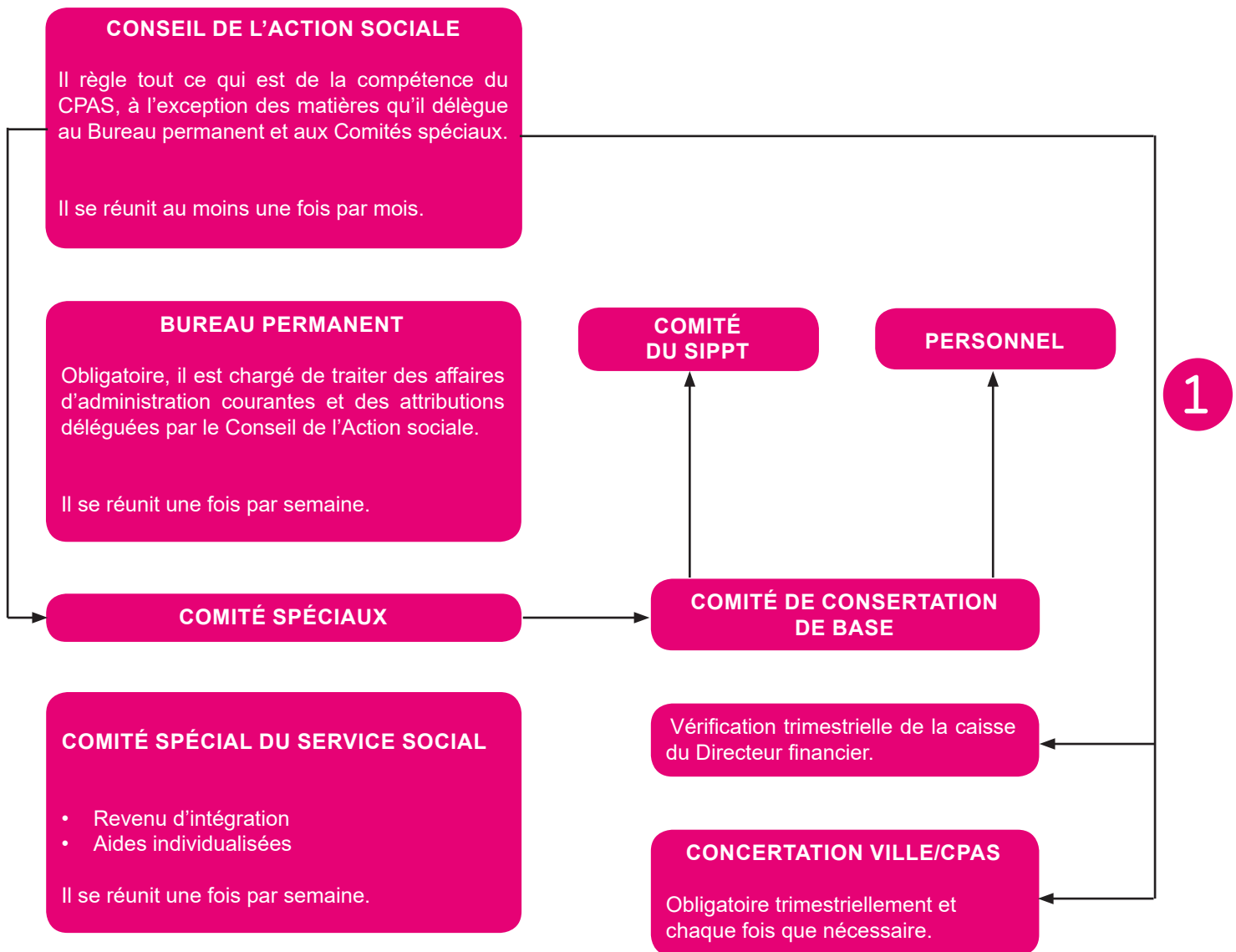


1. Généralités

A. Structure décisionnelle	9
B. Organes décisionnels.....	10
C. Présidence	13
D. Direction générale	14
E. Organigramme du CPAS de Liège	16



A. STRUCTURE DÉCISIONNELLE



B. LES ORGANES DÉCISIONNELS

1. Conseil de l'Action sociale

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

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

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

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

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

En 2021 le Conseil s'est réuni **18** fois dont **14** séances en vidéoconférences.

LA MAJORITÉ
Groupe socialiste (5) <ul style="list-style-type: none">Jean-Paul BONJEANDominique JANSVincent BONHOMMEMarc YERNACaroline HEYLEN
Groupe MR pour Liège (3) <ul style="list-style-type: none">Gevenière MOHAMEDPierre GILISSENCécile FIRKET

LA MINORITÉ
Groupe Vert Ardent (3) <ul style="list-style-type: none">André-Marie VERJANSMartine GROOTENMathieu CONTENT
Groupe PTB (3) <ul style="list-style-type: none">François FERRARARose DEMYTTENAEREAdrian THOMAS
Groupe CDH (1) <ul style="list-style-type: none">Olivier RION

2. Bureau permanent

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

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

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

En 2021, le Bureau permanent s'est réuni **48** fois dont **38** séances en vidéoconférences.

Composition du Bureau Permanent

Jean-Paul BONJEAN, Vincent BONHOMME, Geeniève MOHAMED, André-Marie VERJANS, François FERRARA

Richard FONBONNE, Directeur général

3. Comités spéciaux

- Comité Spécial du Service Social (CSSS)

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

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

1

En vertu de la délégation d'attribution lui 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 2021, le Comité s'est réuni **53** fois en vidéoconférences.

Composition du Comité :

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

- Comité du SIPPT

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

En 2021 le Comité du SIPPT s'est réuni **10** fois en vidéoconférences.

En matière de sécurité et d'hygiène, le Comité a examiné les mesures de précaution et protection instaurées au CPAS, les différentes phases du plan de déconfinement du CPAS et les propositions techniques et organisationnelles pour ce faire.

• La Délégation de l'autorité

M. le Président
M. le Directeur général
M. Olivier RION
M. Vincent BONHOMME
M. Marc YERNA
M. Pierre GILISSEN
Mme Cécile FIRKET

• La Délégation des travailleurs

CSC : M. Kinot
CGSP : M. Hupkens
SLFP : Mme Dubois et/ou Mme Moray

- *Le médecin du travail de Cohezio*
Docteur Blanche N'KAMUSU

- *Pour le SIPPT*

Monsieur Philippe LAMBERTY-TOUSSAINT
Madame 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. Y sont aussi traités tous les problèmes pour lesquels il y a lieu de trouver des solutions en collégialité.

Le Comité de direction se réunit **une** fois par semaine.

4. Vérification de la caisse du Directeur financier

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

5. Délégation à la concertation Ville / CPAS

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

Pour certaines matières importantes, une concertation est obligatoire.

C. PRÉSIDENCE

1. Présentation générale



Jean-Paul BONJEAN, Président

1.1. Missions

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

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

Trois axes sont principalement travaillés au niveau du Cabinet :

- 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,...) et, particulièrement cette année, la gestion des aides « COVID » ;
- Les demandes de bénéficiaires qui souhaitent interpeller la Présidence directement par rapport à leur situation.

1.2. Coordonnées du service

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

1.3. Composition de l'équipe

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

D. DIRECTION GENERALE

1. Présentation générale du service



Richard FONBONNE, Directeur général

1.1. Missions

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pôle spécifique

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

Pôle administratif

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

1.2. Chef de service

Christelle BREYER, secrétaire de Cabinet
Tél. : 04/220 58 03
Courriel : christelle.breyer@cpasdeliege.be

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

Pôle spécifique

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

Pôle administratif

- 2 agents d'exécution (2 ETP)

2. Activités développées en 2021

Au-delà des activités récurrentes liés aux objectifs épinglés ci-dessus, l'activité du cabinet s'est en outre organisée autour de la gestion de la crise sanitaire d'une part et au suivi lié aux inondations de juillet 2021 d'autre part, pour venir en aide, chaque fois que nécessaire, au Directeur général, aux Directions spécifiques et aux Départements.

Dans le cadre de la crise sanitaire et des inondations le cabinet a, entre autres choses :

- Assuré la veille permanente des décisions et mesures prises par les autorités fédérales et régionales ;
- Veillé à la définition des modes d'organisa-

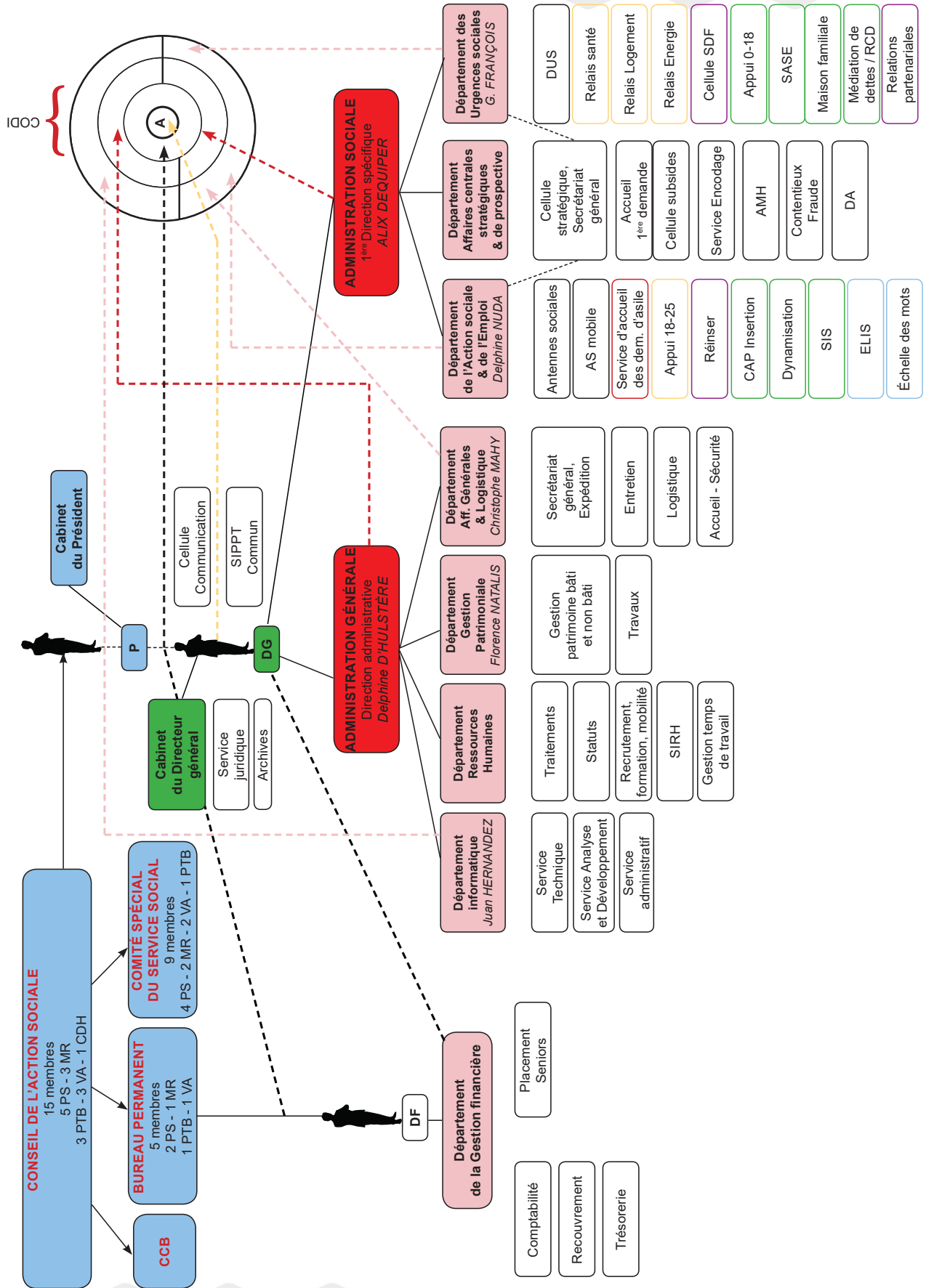
tion du travail et à l'adaptation de ces derniers chaque fois que nécessaire, en lien avec cette veille et l'ensemble des Directions et Département, avec l'Appui du SIPPT chaque fois que nécessaire ;

- Suivi, avec le Département informatique, le déploiement des outils nécessaires à la bonne organisation du travail ;
- Participé activement à la mise en place de divers dispositifs d'aide aux personnes sinistrées des inondations, en collaboration constante avec les services internes et externes (particulièrement ceux de la Ville de Liège). Exemples : présence du CPAS dans les quartiers sinistrés, mise sur pied d'une Cellule Inondations centralisant les demandes arrivant au CPAS en la matière, suivi des hébergements d'urgence, organisation et gestion de la procédure liée aux « dons cashs Croix-Rouge) ... ;
- Participé à la mise en œuvre des mesures décidées par le Comité de direction dans le cadre de ces crises ;
- Participé aux réflexions sur l'utilisation des subsides spécifiques reçus ;
- Veillé à la communication interne et externe.

Le cabinet a en outre continué à veiller au bon déroulement des séances des instances décisionnelles, qui se sont pour la grande majorité tenues à distance tout au long de cette année 2021. Il veille par ailleurs à différents dossiers spécifiques tels que la centralisation de diverses statistiques ; le suivi du Programme Stratégique Transversal (il a, à cet égard, procédé à l'évaluation de celui-ci à mi-mandature) ; le projet lié à la rénovation de l'Abri de nuit ; l'élaboration des bilans organisationnels des services...

Signalons également l'implémentation, en novembre 2021, du nouveau logiciel social Sociabili, dont la gestion globale du projet est confiée à une attachée de cabinet.

E. ORGANIGRAMME DU CPAS DE LIÈGE



2.

Services rattachés à la Direction générale

F. Cellule communication	19
G. Service juridique	20
H. Archives	22
I. SIPPT	24



F. CELLULE COMMUNICATION

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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

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

1.2. Chef de service

Christelle BREYER, Secrétaire de cabinet du Directeur général

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 graphiste (1 ETP)

2. Activités développées en 2021

Au-delà des tâches quotidiennes et récurrentes qui ont été poursuivies durant toute l'année (photos, badges des nouveaux agents, suivi de l'annuaire interne, impressions spécifiques, création de documents/flyers/brochures/contenus, adaptation des documents internes et externes à la charte graphique du CPAS, création de contenu...), le service, en liens constants avec le Cabinet de la Direction générale, s'est montré particulièrement attentif aux communications internes et externes liées d'une part à la crise sanitaire et d'autre part aux inondations.

G. SERVICE JURIDIQUE

1. Présentation générale du Service

1.1. Mission

De manière générale, le Service juridique est chargé :

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

De manière plus spécifique, le Service juridique est chargé :

- De conseiller les différents services du CPAS sur les questions de droit relatives à leur matière, à l'exception de celles relatives au droit à l'intégration sociale ou à l'aide sociale ;
- D'effectuer des recherches concernant des questions juridiques précises ;
- De rédiger des avis circonstanciés, des délibérations à destination du Bureau 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.

1.2. Chef de service

Christelle BREYER, Secrétaire de Cabinet du Directeur général.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/220.58.24 et 04/220 23 58

Courriels :

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

1.4. Composition de l'équipe

- 2 conseillères juridiques

2. Activités développées en 2021

2.1 Avis et conseils

Avis et conseils circonstanciés aux services et agents dans des dossiers de principe, et dans des dossiers spécifiques (personnel, patrimoine mobilier et immobilier, partenariats, fonctionnement du CPAS, motivation des actes, ASBL, marchés publics...).

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

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

2.3. Traitement

Traitement de dossiers précontentieux et contentieux (patrimoine mobilier et immobilier, licenciements, expulsions, baux divers, sinistre ...), de manière autonome, ou en collaboration avec les avocats chargés d'assurer la défense en Justice du Centre.

2.4. Veille juridique

Analyse de la jurisprudence, de la doctrine, et des dispositions légales parues au Moniteur

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

2.5. Information et formation

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

En raison de la crise sanitaire, les formations en présentiel à destination des services du pôle social, initialement prévues en avril-mai 2020 et concernant les marchés publics ont été annulées et reportées sine die.

Des canevas, modèles et procédures visant à faciliter le travail des services concernés ont été mis en réseau en 2021 et une formation visant à informer les responsables sur leur utilisation concrète sera proposée en 2022.

2.6. Missions particulières

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

En raison de la crise sanitaire, les formations des référents RGPD, qui devaient initialement se tenir en 2020, ont été reportées sine die.

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.

3. Statistiques 2021

Durant l'année 2021, le service a rendu **292 avis juridiques** via le logiciel iA-Délibération dont :

194 pour le Bureau permanent, dont

- **71** positifs ;
- **117** positifs avec remarques ;
- **6** négatifs.

98 pour le Conseil de l'Action sociale, dont :

- **33** positifs ;
- **62** positifs avec remarques ;
- **3** négatifs.

H. SERVICE DES ARCHIVES

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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

1.2. Chef de service

Michel DERU, gradué spécifique en chef/bibliothécaire

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

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

L'équipe travaille de manière intégrée avec les 12 agents de la Ville de Liège. Un agent preste un ½ ETP au CPAS et ½ ETP à la Ville.

2. Activités développées en 2021

- La mise en place d'un service commun se poursuit : partage des tâches entre les agents, mise en commun des outils informatiques et des procédures de travail, formations des agents ;
- Aménagement du bâtiment ;
- Opération de reconditionnement systématique des boîtes des archives CPAS, des dossiers encodés des affaires immobilières, de l'urbanisme et des travaux ;
- Déménagement des archives décentralisées. Les archives de la rue du Plope ont été provisoirement stockées dans un dépôt de la Ville de Liège (BM30, rue de la Tonne) destiné aux expulsions. Elles sont triées et reconditionnées avant d'être rangées au BM67 ;
- Élaboration des tableaux de tri (tableau de gestion de l'ensemble des documents papier et numérique 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 ;
- Suite à la crise sanitaire et à l'organisation du télétravail, les procédures de travail ont été aménagées notamment concernant la consultation et le prêt des dossiers : les demandes de dossiers archivés sont transmises depuis le début de l'année 2021 via un formulaire en ligne simplifié et uniformisé pour la Ville et le CPAS ;
- Soutien aux services (formation, conseil, inventaire, tableau de tri). Une harmonisation des procédures relatives aux archives à l'attention des différents départements des deux institutions est toujours en cours : formulaire commun de demande d'archives, uniformisation des boîtes conformes, numérisation des dossiers, mise en place d'un accès aux procédures et à des conseils en matière d'archivage, de classement, réalisation des tableaux de tri, documentation à l'attention des services.

3. Les chiffres 2021

Mise à disposition et valorisation des archives :

Une moyenne de **170** dossiers par mois ont été transmis aux différents services du CPAS.

Consultations en salle de lecture : l'accueil des lecteurs en salle de lecture a été interrompu par la crise sanitaire. En 2021, dans le respect de normes sanitaires, le service a pu accueillir un nombre restreint de lecteurs pour leurs recherches.

Gestion stratégique :

- Collecte - versement : **690** caisses d'archives et **397** boîtes conformes soit **315** mètres linéaires ;
- Élimination de documents : **13,9** tonnes de papiers et cartons ont transité par le bâtiment de la rue du Plope afin d'être enlevés par une société spécialisée et être recyclés. Ce système assure la confidentialité des documents destinés à être détruits ;
- Tri et reconditionnement des archives en provenance du Plope et temporairement stockées dans un dépôt de la ville de Liège sur le site de la Tonne.

Gestion opérationnelle :

- Encodage : **6.841** dossiers sociaux et **377** dossiers du personnel, **2.834** points de PV du Bureau permanent ;
- Conditionnement : reconditionnement des archives CPAS dans des boîtes conformes. Environ **3.000** boîtes ont été utilisées pour le conditionnement de documents versés ou le remplacement de boîtes vétustes.

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

1. Présentation générale du Service

1.1. Mission

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

1.2. Chef de service

Philippe Lamberty - Toussaint, Conseiller en prévention niveau 1 et affecté à temps plein au SIPPT du CPAS.

1.3. Coordonnée du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE

Tel. : 04/220 58 27 ou 04/220 69 48

Courriels :

- philippe.lamberty@cpasdeliege.be

- josiane.dujardin@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

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

2. Activités développées en 2021

Covid 19

De par ses missions et ses compétences en Sécurité - Hygiène, le SIPPT a été un partenaire privilégié dans la réflexion et la mise en place des mesures techniques et organisationnelles suite à la crise sanitaire.

Le SIPPT a ainsi :

- Révéréifié le mesurage des bureaux de l'ensemble de nos bâtiments afin de garantir une distance de sécurité entre les différents postes de travail au sein des bâtiments ;
- Ré-évalué les chemins de circulation au sein des bâtiments pour éviter les croisements et les rencontres entre les flux entrants et sortants de personnes ;
- Révisé le cadastre des locaux et des implantations des postes de travail ;
- Validé les solutions proposées par les services et les hiérarchies pour réintroduire les travailleurs en présentiel dans les services ;
- Participé au suivi des aménagements demandés pour créer des espaces de travail qui respectent les distances sanitaires entre les postes de travail ;
- Participé à la réflexion sur la reprise des visites à domicile ;
- Participé à la réflexion et aux réaménagements des salles d'attente dans le cadre de la remise en route des entretiens en présentiel ;
- Participé à la réflexion et aux réaménagements des boxs d'entretien afin de garantir un respect des distances sanitaires lors des entretiens en présentiel ;
- Vérifié le placement des distributeurs de gel hydroalcoolique dans les différents bâtiments du CPAS ;
- Remis des avis techniques en matière d'Equipement de Protection Individuel relatif au Covid ;
- Collaboré étroitement avec les Cabinets de Monsieur le Directeur Général et Monsieur le Président, les Directions et les Services techniques ;
- Echangé constamment avec le Médecin du travail de Cohezio au sujet de la Covid 19, de ses implications sur la santé des travailleurs et les mesures à mettre en place ;
- Déterminé en collaboration avec les services concernés les endroits adéquats

pour placer les plexiglass visant à limiter la diffusion directe des particules ;

- Evalué régulièrement les mesures et les réadapter si besoin ;
- Informé constamment le personnel sur les mesures de prévention et de protection.

2.2. 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 ;
- Participé, en présentiel et à distance, à des réunions communes avec d'autres CPAS et des partenaires externes (Ethias, Union des Villes et Communes...) pour réduire les accidents du travail qui surviennent aux travailleurs sous statut articles 60.

2.3. Sécurité

- Visite de l'ensemble des lieux de travail pour mettre en place et évaluer les mesures sanitaires dans le cadre de la lutte contre la Covid 19 ;
- Remise d'avis dans la cadre de la politique des trois feux verts suite à l'acquisition d'équipements de travail ;
- 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.
- Réalisation d'un modèle de grille d'analyse des risques pour les postes de travail occupés par des articles 60 mis à disposition d'entreprises extérieures ;

2.4. 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.

Remarque : Ces visites ont été suspendues plusieurs mois en raison de la crise sanitaire.

2.5. Secouristes

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

Suite à la crise sanitaire, une seule séance de recyclage des secouristes existants a été dispensée.

2.6. Contrôles périodiques des installations techniques

Le SIPPT a participé aux contrôles des installations techniques (électricité, gaz) en compagnie du technicien du nouvel organisme agréé en charge des contrôles techniques légaux désigné dans le marché public.

2.7. Prévention des incendies

Le SIPPT a :

- Réalisé des visites de prévention incendie et des procédures incendie dans les bâtiments du CPAS. L'ensemble du personnel de l'Abri de Nuit Don Bosco et de l'antenne du Laveu située rue Darchis ont reçu une information sur les actions à mener en cas d'incendie ;
- 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.

2.8. Embellissement des lieux de travail

Achats de frigos et de micro-ondes pour divers services.

Gestion des fontaines à eau pour l'ensemble des bâtiments du CPAS.

2.9. Aspect psychosocial du Bien-Etre au Travail

Le SIPPT a assuré la gestion fonctionnelle de la cellule des Personnes de Confiance du CPAS.

Il a participé à la réflexion sur la mise en place d'un questionnaire, en collaboration avec Cohezio, visant à évaluer les aspects psycho sociaux de la crise sanitaire et de ses multiples implications sur les conditions de travail des travailleurs.

Il a informé de la ligne hiérarchique et les travailleurs sur le registre de fait de tiers en matière de prévention de la violence et des agressions externes.

En outre, il a participé à un groupe de travail sur l'amélioration de la gestion administrative et du suivi psychosocial suite à l'agression d'un travailleur par une personne extérieure.

2.10. Formation du personnel

Dans le cadre de la crise sanitaire, Le SIPPT a informé les travailleurs sur les mesures sanitaires propres à leur poste de travail. Dans le cadre d'un projet commun avec la nouvelle ergonome de la Ville de Liège, le SIPPT a par ailleurs dispensé une formation aux travailleurs du service informatique sur les aspects ergonomiques de leur poste de travail et sur la manutention d'équipements lourds.

3.

Département de la Gestion financière

Trésorerie	29
Comptabilité	30
Recouvrement	31
Placement Seniors	32



1. Présentation générale

1.1. Missions

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 des aides urgentes et de leur régularisation en comptabilité et en trésorerie. Il vérifie également les paiements mensuels, hebdomadaires et journaliers de l'aide sociale et des décisions d'octroi du CSSS, des primes à l'installation et des subventions octroyées par les différents pouvoirs subsidiaires (RI, ERI, financement des articles 60, etc).

1.2. Chef de Département

Monsieur Jean-François HUART, Directeur financier.

1.3. Coordonnées du Département

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

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 directeur financier
- 1 cheffe de service administratif f.f.
- 2 comptables
- 2 assistants sociaux
- 16 employés d'administration
- 3 employés d'administration sous contrat Article 60

2. Activités développées en 2021

Les activités développées en 2021 sont détaillées infra, service par service.

Toutefois, le présent rapport ne peut passer sous silence l'impact de la crise sanitaire sur le fonctionnement du Département.

Face à la pandémie de la Covid, le Département a dû faire preuve d'une mobilisation et d'une forte capacité d'adaptation dans le quotidien. On peut tout particulièrement mettre en évidence :

- La gestion budgétaire des diverses subventions émanant de l'Etat fédéral et de la Wallonie ;
- Le paiement des différentes aides et primes (prime mensuelle de 50 € puis de 25€, aide alimentaire, aides liées aux décisions prises par le Cellule Covid, fonds gaz-électricité, ...)
- L'adaptation des procédures de recouvrement vu le contexte socio-économique engendré par cette crise.

De même, à la suite des inondations de juillet 2021, le Département a apporté son support aux équipes sur le terrain, notamment dans le cadre des aides financières octroyées aux sinistrés.

2.1. TRÉSORERIE

2.1.1. Missions et objectifs

Ce service se voit confier quatre tâches principales :

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

2.1.2. Chef de service

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

2.1.3. Composition de l'équipe

- 1 comptable
- 3 employés d'administration

2.1.4. Activités développées en 2021

Dans le cadre de la convention de trésorerie mise en place entre la Ville de Liège et le CPAS en décembre 2001, la gestion de la trésorerie se fait par le CPAS, ce dernier bénéficiant du meilleur mode de financement utilisé par la Ville.

Le service Trésorerie est dès lors chargé :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Notons également qu'au cours de l'année 2021, parallèlement aux décaissements liés aux paiements des traitements du personnel, de l'aide sociale mensuelle, hebdomadaire et journalière, des aides urgentes quotidiennes et des dépenses de fonctionnement et d'investissement, les paiements effectués à la caisse par le service Trésorerie se répartissent comme suit :

- **1.413** paiements de revenu d'intégration ;
- **633** paiements d'aide urgente ;
- **659** paiements de primes liées à la crise Covid.

2.2. COMPTABILITÉ

2.2.1. Missions et objectifs

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

- Elaboration du budget et des modifications budgétaires ;

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

2.2.2. Chef de service

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

2.2.3. Composition de l'équipe

- 1 comptable
- 3 employées d'administration

2.2.4. Activités développées en 2021

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.

Le service a procédé à l'élaboration :

- Du cahier de modification budgétaire 2021, arrêté par le Conseil de l'Action sociale du 11 octobre 2021 ;
- Des ajustements internes de crédits décidés par le Conseil de l'Action sociale en sa séance du 23 décembre 2021 ;
- Du budget provisoire de l'exercice 2022 arrêté par le Bureau permanent en sa séance du 28 septembre 2021 ;
- De l'avant-projet de budget 2022 arrêté par le Conseil de l'Action sociale en sa séance extraordinaire du 14 février 2022.

Le deuxième axe des activités du service a trait au suivi de la comptabilité budgétaire. Il gère les engagements de dépenses et procède à leur contrôle (bons de commande, délibérations relatives aux marchés de dépenses extraordinaires). Après imputation dans la comptabilité, il

établit les mandats de paiement, avant leur ordonnancement par le Bureau 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.

2.3. RECOUVREMENT

2.3.1. Missions et objectifs

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

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

2.3.2. Chef de service

Joëlle BURNET, cheffe de service administratif f.f.
Tél. : 04/267 61 82 - Fax : 04/267 61 99
Courriel : joelle.burnet@cpasdeliege.be

2.3.3. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de service administratif f.f.
- 7 employés d'administration
- 3 employés d'administration Article 60

2.3.4. Activités développées en 2021

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, etc..., 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 relatifs aux biens du patrimoine privé du CPAS ;
- Des factures liées au service ELIS.

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

Le service est responsable de la ventilation des saisies sur salaires et des prêts personnels. Les employés du service Recouvrement gèrent plus ou moins **8400** dossiers.

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

2.4. PLACEMENT SENIORS

2.4.1. Missions et objectifs

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

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

2.4.2. Chef de service

Monsieur Jean-François HUART, Directeur financier.

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

Courriel : service.placements@cpasdeliege.be

3

2.4.3. Composition de l'équipe

- 2 assistants sociaux
- 3 employés d'administration

2.4.4. Activités développées en 2021

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 2021, **89** nouvelles demandes dont **57** demandes ont reçu un avis favorable contre **28** demandes avec un avis défavorable. 1/3 des nouvelles demandes émanent des bénéficiaires eux-mêmes tandis que 2/3 proviennent des administrateurs de biens.

Le nombre de comptes bancaire dits « *Système I* » gérés est de **210** répartis en **105** comptes courants et **105** 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.



4.

Administration générale

A. Département des Affaires générales et logistique.....	37
Affaires générales (secrétariat général, expédition, accueil et sécurité)	37
Logistique	39
Entretien	40
B. Département de la Gestion patrimoniales.....	41
Service des Travaux	42
C. Département informatique	44
D. Département des Ressources humaines	47
Statuts	47
Traitements	49
Recrutement, Formation, Mobilité	50
SIRH.....	51



A. DÉPARTEMENT DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET LOGISTIQUE

• AFFAIRES GÉNÉRALES

1. Présentation générale

1.1. Missions

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.

1.2. Chef de service

Christophe MAHY, chef de bureau administratif f.f.

1.3. Localisation et coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

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

2. Activités développées en 2021

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 pré-

sence des Conseillers de l'Action sociale et traite les frais de déplacement des agents de l'Administration centrale ;

- A la charge de tous les dossiers de marchés publics, à l'exception des dossiers informatiques ;
- Gère divers crédits de l'ordinaire et à l'extraordinaire.

2.1. L'imprimerie

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

2.2. L'expédition

Le Département assure l'expédition de tout le courrier de l'Administration, à l'exception de celui transporté par le coursier. En 2021, les frais postaux du Centre, outre certains envois périodiques à tarif préférentiel, se sont élevés à **283.063,58 €**.

Une synergie en matière des flux de courriers a été opérée avec le service Expédition de la Ville de Liège, externalisant ainsi l'affranchissement et l'envoi des courriers recommandés et non Prior générant une diminution des coûts de l'ordre de **32.377,93 €**.

2.3. La téléphonie

Les 2 personnes chargées de l'accueil téléphonique au numéro central du CPAS assurent l'orientation adéquate du public au sein de l'Administration, renseignent et conseillent les usagers qui s'adressent au Centre.

2.4. L'accueil & sécurité

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

En cette année 2021 toujours impactées par la crise sanitaire, le travail des agents d'accueil a été mis à rude épreuve. Ils jouent un rôle prépondérant d'orientation tant physique que par téléphone, et dans le respect des mesures de sécurité à toutes les personnes entrant dans le bâtiment. Le service est épaulé par la mise à disposition d'un garde de sécurité d'une société de gardiennage extérieure en raison de l'agressivité sans cesse croissante des usagers.

Outre les activités décrites ci-dessous, signalons quelques éléments spécifiques :

En cette année 2021, année où la scission du Département des Affaires générales et Bâtiments s'est opérée, le Département des Affaires générales et Logistique s'est réorganisé.

• SERVICE LOGISTIQUE

1. Présentation générale

1. 1. Missions

Le service assure :

- Les déménagements des antennes ;
- Les déménagements des personnes placées dans les homes ou décédées (8) ;
- Les déménagements et le stockage des meubles du patrimoine du CPAS ;
- Le transport des boîtes à archives et des boîtes de dossiers, papier de destructions dans tous les services du CPAS ;
- Le transport hivernal des sacs de sel dans les antennes et le déneigement de certains trottoirs et parkings en hiver ;
- Le transport des caisses de papier A4 et A3, des colis et produits d'entretien ;
- Le transport des objets trouvés ;
- Le nettoyage des appartements, caves, garages de logements du CPAS des déchets laissés par les locataires ;
- L'entretien des jardins des antennes sociales et du patrimoine (23 sites) ;
- L'entretien des tombes du patrimoine du CPAS (150 tombes) ;
- L'entretien des dalles de jardin et escaliers de la Maison familiale ;
- La sortie des encombrants ;
- Le déblayage et le chargement des déchets des expulsions de la Ville de Liège ;
- L'enlèvement de divers déchets abandonnés par les SDF aux abords de la Place Saint Jacques et de la rue du Vertbois ainsi que le nettoyage de ladite zone, avec équipement ad hoc ;
- L'organisation du rangement des expulsions de la Ville de Liège dans le dépôt du Plope (94 expulsions) et l'aide aux propriétaires pour sortie les lots « expulsions ».

1.2. Chef de service

Luis BANZA, Chef de Service f.f.

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

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

2. Objectifs /Activités développées en 2021

Les objectifs et activités développées au cours de l'année 2021 sont directement liés aux missions développées ci-dessus.

Le service a été sollicité, outre ses tâches quotidiennes, pour des actions liées à la crise sanitaire, aux inondations ou aux projets 2021 :

- Aller chercher les commandes, en plusieurs lieux de dépôt pour équiper les agents et le CPAS en matériel de protection ;
- Assurer la distribution de ce matériel dans les services ;
- Assurer les aménagements des services pour répondre aux normes de distanciation et de protection, en fonction des plans établis par le SIPPT et en fonction des modifications nécessaires en cours d'année ;
- Organiser la distribution des dossiers (BI) pour les agents du service Encodage en télétravail ;
- Déménager l'antenne du Laveu ;
- Nettoyer et évacuer le mobilier, archives, dossiers... suite aux inondations du mois de juillet 2021 dans les bâtiments suivants : Antenne d'Angleur et les habitats solidaire ;
- Le Déménagement de l'antenne d'Angleur vers le bâtiment situé rue Montgomery ;
- Le Déménagement du service Cap Insertion vers le bâtiment situé rue Douffet 24 à Grivegnée ;
- Le transfert du solde des boîtes du service des archives (**150** palettes) du plope vers le site sis rue de la Tonne, 80 - 4000 LIEGE.

950 missions ont été effectuées par le Service Logistique en 2021.

• LE SERVICE D'ENTRETIEN

1. Présentation générale

1.1. Missions

L'équipe assure le nettoyage quotidien des locaux du CPAS. Elle s'est montrée toujours particulièrement vigilante en 2021 pour répondre aux normes de nettoyage renforcées en raison de la crise Covid. Une équipe élargie a continué à fonctionner afin d'avoir une flotte tournante assurant les missions de 7h à 17h00.

1.2. Chef de service

Patricia GIUNTA, Brigadière f.f..

1.3. Localisation et coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 brigadière f.f.
- 3 journalières d'entretien
- 32 articles 60§7

B. DEPARTEMENT DE LA GESTION PATRIMONIALE

1. Présentation générale

1.1. Missions

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

1.2. Chef de service

Florence Natalis

1.3. Localisation et coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe du service

- 1 responsable
- 3 architectes
- 5 employés d'administration

2. Objectifs

- Assurer une bonne gestion du patrimoine bâti et non bâti ;
- Gérer en bon père de famille le patrimoine en procédant à des locations respectant les prescrits légaux ;
- Valoriser le patrimoine bâti en procédant à des travaux de rénovation ;
- Proposer à la Commission patrimoine les projets de rénovation à mettre en œuvre et à soumettre au Bureau permanent et au Conseil de l'Action sociale ;
- Assurer la gestion du patrimoine artistique ;
- Gérer le patrimoine immobilier non bâti.

3. Activités développées en 2021

3.1. Le travail des architectes consiste à :

- Visiter les immeubles du patrimoine afin de déterminer la planification des travaux à réaliser à court et à long terme ;

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

3.2. Le service administratif

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

- La fixation des valeurs locatives ;
- Les révisions des conditions des baux ;
- L'indexation des loyers ;
- La réception des candidats locataires ;
- La constitution des dossiers de location ou de vente ;
- L'archivage.
- Les états des lieux d'entrée et de sortie ainsi que les visites techniques ;
- Le contrôle des factures d'entretiens et d'énergie des immeubles du patrimoine privé ;
- La gestion de la maintenance des bâtiments du patrimoine tant public que privé.

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

- La gestion des baux à ferme ;
- Les fermages ;
- La constitution des dossiers de location ou de vente ;
- La remise à jour des parcelles cadastrées et des plans ;
- L'archivage.

3.3. Patrimoine

Au 31 décembre 2021, le patrimoine comprenait :

- 1 immeuble destiné à l'hébergement d'enfants ;

- 9 immeubles occupés par des services sociaux.
- 13 maisons ;
- 10 immeubles ou rez-de-chaussée commerciaux ;
- 95 appartements ;
- 2 studios ;
- 9 bureaux et assimilés ;
- 1 complexe réservé aux personnes âgées : le Clos des Cerisiers (8 bungalows et 17 appartements) ;
- 2 fermes ;
- 1.689 hectares de parcelles ;
- 156 hectares en gestion forestière.

Les ventes

Au cours de l'année 2021, 11 terrains ont été vendus.

Epinglons également la procédure pour l'acquisition d'un nouvel immeuble rue Darchis, qui accueille depuis fin 2021 l'antenne du Laveu, ou encore la participation aux réflexions liées à la future rénovation de l'Abri de nuit.

• SERVICE DES TRAVAUX

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

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

1.2. Responsable du service

Stéphane Culot

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 brigadier
- 1 secrétaire aidée de 1 agente sous contrat Article 60§7

- 3 électriciens
- 2 plombiers
- 1 menuisier
- 1 polyvalent aidé d'1 agent sous contrat Article 60§7
- 1 peintre aidé de 1 agent sous contrat Article 60§7
- 1 carreleur

2. Activités développées en 2021

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

- Gestion des urgences au quotidien (travaux d'électricité, de plomberie/sanitaire, de chauffage, de menuiserie et serrurerie) et présence des travailleurs du service en cas d'urgence (inondations, pannes...)
- Levée de remarques pompiers, d'AIB Vinçotte, et du SIPPT pour remise en conformité ;
- Remplacement de luminaires ;
- Placement de détecteurs de fumée, de hottes, de taques électriques ;
- Travaux de parachèvement, de rafraîchissement, de recouvrement de sol ;
- Placement et réparation de carrelages ;
- Enduisage ;
- Fabrication en atelier de meubles, comptoirs et d'accessoires (pose-pieds, écrans anti-covid...)
- Réparation de châssis, de volets ;
- Sécurisation de portes et fenêtres ;
- Placement et réparation de portes RF ;
- Placement de tentures ignifugées et de stores occultants ;
- Placement de ventilations, d'aérations de portes, de vitrophanie ;
- Remplacement de plaques de faux-plafonds, de barillets, de distributeurs de serviettes et de savon ;
- Consolidation et réparation de meubles ;
- Rénovation et remplacement de sanitaires ;
- Remplacement et réparation de chaudières.

Divers chantiers réalisés en 2021 :

Divers chantiers ont été réalisés au sein de l'Administration centrale, des antennes et pour l'urgence sociale... dont certains toujours dans le cadre de la crise sanitaire :

Sans être exhaustifs, citons :

- Fabrication en atelier et placement de 2 auvents à l'antenne du Nord ;
- Fabrication et placement de 2 boxes d'accueils avec extensions électriques et peinture à l'antenne Jeunes ;
- Fabrication et placement de 2 cuisines équipées, de 2 nouvelles chaudières avec extensions électriques, rénovation des sanitaires et peinture dans l'immeuble sis rue Pouplin, 13 - 4000 LIÈGE, rez et 1^{er} étage ;
- Placement de 2 douches, rénovation des sanitaires et peinture au 2^{ème} et 3^{ème} étages de la rue de la Casquette, 27 - 4000 LIÈGE ;
- Placement d'une cloison avec extensions électriques et création d'un réseau data au service Réinser ;
- Aménagement de l'antenne du Laveu dans le bâtiment sis rue Darchis, 33 - 4000 LIÈGE ;
- Travaux de remise en état d'appartements rue d'Amercoeur 58 - 4020 LIEGE ;
- Réparation et peinture des murs suite au placement de châssis dans l'immeuble occupé par l'ASBL Cap Fly, sis rue du Ruisseau, 17 - 4000 LIÈGE ;
- Placement de 2 nouveaux W.C., d'un revêtement de sol et peinture dans le bâtiment, occupé par la SPRL ID Soft, sis bd E. De-laveleye, 107 - 4020 LIEGE ;

De nombreux chantiers ont également été entrepris en 2021 suite aux inondations de juillet :

- L'équipe de la Régie des Travaux, en collaboration avec le service Logistique, a répondu à l'appel de mobilisation en se rendant d'urgence dans les antennes et les bâtiments sinistrés afin de déblayer, de nettoyer et protéger les lieux.
- Aménagement du service Cap Insertion dans l'immeuble sis rue Douffet, 24 - 4020 LIEGE ;
- Aménagement de l'antenne d'Angleur dans le bâtiment sis rue Montgomery.

C. DÉPARTEMENT INFORMATIQUE

1. Présentation générale

1.1. Missions

- Fournir et maintenir un outil et une structure informatique adaptée aux besoins en continue augmentation de notre Administration ;
- Participer à la simplification administrative et la rationalisation du budget de notre Institution ;
- Répondre aux problématiques spécifiques à chaque service ;
- 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 ;

1.2. Chef de Département

Juan HERNANDEZ

1.3. Coordonnées du Département

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIEGE

Tél. : 04/220 59 07

Courriel : juan.hernandez@cpasdeliege.be

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

1. 4. Composition de l'équipe

- 6 gradués spécifiques (6 ETP)
- 5 employés d'administration (4,6 ETP)
- 2 contrats Article 60 (2 ETP)

2. Activités développées en 2021

Objectifs 2021

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

- Poursuite de la migration des différentes applications utilisant encore les DB Access vers MySQL ;
- Migration des DB utilisées dans nos différentes applications vers celles de Sociabili ;
- Développements et mise au point des différents programmes et applications en interne...

Etat du parc en 2021

- **30** sites, dont **2** datacenters mutualisés avec la Police et la Ville de Liège, interconnectés par environ 70 Km de fibre optique, mettant en oeuvre **83** switches ;
- **830** ordinateurs de bureau, **364** ordinateurs portables, **843** téléphones/fax IP, **200** licences Connect-Me, 1 N° Vert (0800 43 008), **35** Fax2mail, **225** imprimantes, **7** serveurs physiques – 46 serveurs virtuels, **25** NAS, 1 AS400 ISERIES 520, **1** serveur de téléphonie IP, **920** utilisateurs repris dans l'AD, **870** boites mails actives.

Différentes tâches réalisées par le Département en 2021

Réseau

- Poursuite de la mise en télétravail d'un maximum d'agents ;
- Planification, intégration, maintenance et développement du réseau informatique et téléphonique intégré (Ordinateurs, serveurs, téléphones & fax IP, imprimantes...) ;
- Poursuite de l'intégration de l'ensemble des sites externes à notre réseau fibre optique et réseau étendu ;
- Augmentation des capacités opérationnelles de notre réseau
- Participation aux opérations de déménagement et de désaffectation du site de l'Antenne Laveu vers les locaux de la rue Darchis.

Gestion du parc matériel

- Acquisition et intégration des nouveaux serveurs vers les différents datacenters ;
- Mise à niveau, configuration, livraison et installation de matériels (serveurs, switches, or-

dinateurs portables et de bureau, tablettes, téléphones & fax IP, imprimantes, scanners, NAS, lecteurs e-Id, micro-casques, web-cams, ...)

- Dépannages à distance et sur sites des postes de travail, des téléphones IP, des imprimantes, et du réseau.

Logiciels

- Participation à l'intégration du logiciel de gestion des dossiers sociaux, Sociabili, dans l'infrastructure CPAS ;
- Acquisition et intégration des différents logiciels et licensing nécessaires à cette intégration ;
- Participation aux formations IT de Sociabili ;
- Adaptation de la solution de sauvegarde des données ;
- Analyse et 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 ;
- Migration progressive vers la suite MS Office – prioritairement usagers Sociabili ;
- Migration progressive 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 ;
- Poursuite de l'intégration du logiciel ULIS en collaboration avec le SEGI ;
- Gestion et suivi des licences inhérentes à l'utilisation des différents logiciels installés.

Sécurité

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

Administration et Logistique

- Participation aux interventions de déménagement, migration et mise en place de nouvelles dispositions de travail, suite aux inondations de juillet ;
- Organisation de séances d'informations / réalisation de tutoriels sur les outils informatiques mis à disposition ;
- Poursuite de la réalisation du «Nouvel Horizon Informatique» ;
- Tenue de l'inventaire du matériel informatique ;
- Gestion des garanties pour les éléments du parc informatique ;
- Gestion et fourniture de consommables informatiques et petits matériels ;
- Relations avec les différents fournisseurs ;
- Actualisation de l'inventaire des besoins informatiques ;
- Amélioration du traitement des demandes au Département Informatique ;
- Mise en place de la logistique nécessaire à la gestion des planifications et livraisons de matériels ;
- Constitution et gestion des dossiers :
 - d'acquisition de matériel pour le renforcement des services internes et externes (ordinateurs portables et de bureau, téléphones IP, imprimantes, switchs, micro-casques, webcams, lecteurs cartes identité...);
 - d'acquisition de logiciels et de licences ;
 - d'extension du réseau (connexion de sites externes chez Win et au réseau fibres optiques mutualisé) ;
 - des garanties et contrats de maintenance ;
 - des conventions pour les marchés conjoints et les centrales d'achats.
- Intégration et augmentation du nombre des licences *ConnectMe* disponibles ;
- Adaptations personnalisées du comportement des téléphones pour une gestion efficace des appels ;
- Acquisition et mise en fonction urgente de nouveaux ordinateurs portables ;
- Mise à niveau urgente des ordinateurs portables de plus de cinq ans ;
- Remplacement urgent des ordinateurs de bureau de plus de sept ans ;
- Réquisition et mise à disposition des ordinateurs rendus disponibles, dans le cadre de la mise en télétravail d'un maximum d'agents ;
- Intégration progressive de la solution VDI décidée dans notre infrastructure ;
- Poursuite de l'intégration et adaptation de la solution d'hyperconvergence.

Contexte COVID

Développement des solutions et actions nécessaires pour la mise en télétravail d'un maximum d'agents :

- Déplacement des postes de travail en fonction des recommandations du SIPPT ;
- Poursuite de la mise en télétravail d'un nombre d'agents toujours croissant ;
- Etude et tests pour l'intégration rapide d'une solution d'envoi et de gestion de sms groupés ;

D. DÉPARTEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

1. Présentation générale

1.1. Missions

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

1.2. Chef de service

Delphine D'HULSTÈRE, Directrice administrative f.f.

1.3. Localisation et coordonnées du service

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

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

• SERVICE « STATUTS »

1. Présentation générale

1.1. Missions

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 ;
- De suivre administrativement les évaluations des agents ;
- De gérer les dossiers AVIQ ;
- De gérer les « Convention premier emploi » ;
- D'effectuer les demandes de points APE et

déclarations y afférentes, ainsi que les déclarations trimestrielles ;

- De gérer et suivre les dossiers auprès du Fonds des maladies professionnelles ;
- D'encoder les dossiers pensions dans le module CAPELO.

1.2. Responsable du service

Valérie DEHEZ, Chef de service administratif

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe (nombre d'ETP par fonction)

- 1 chef de service administratif
- 5 employés d'administration
- 1 employé d'administration Article 60

2. Activités développées en 2021

Le Service a suivi de près la réforme APE, qui entrera en vigueur au 1/01/2022 afin de préparer au mieux cette transition.

Le service a procédé à **5** nominations courant 2021, mais **4** de ces agents ont refusé cette nomination.

3. Les statistiques / chiffres 2021 propres au service (en rapport aux délibérations effectuées en 2021 par le service)

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

INTITULÉS	2021
En remplacement d'agents (maladie, inter carr, ½ tps méd, susp cont ...)	171
Renfort, nouveau subside, convention premier emploi ...	99
Modification de contrat	23
Prolongation d'occupation	26
Prolongation d'occupation/Octroi CDI	62
Nomination	5

- Fin de contrats

INTITULÉS	2021
Licenciement	4
Licenciement pour force majeur (IDTF)	14
Pension (Statutaire)	9
Démission (Admission à la pension - contractuel)	9
Démission (Volontaire : démission avec préavis ou rupture de commun accord)	43
Demande de non reconduction de contrat	6
Décès	2

- Interruption de carrière

INTITULÉS	2021
1 ^{ère} demande / prolongation (ordinaire)	20
Congé parental	23
Assistance médicale	5
Régime + 55 ans	3
Rentrée anticipée	5

- Autorisation d'exercer une activité complémentaire

INTITULÉS	2021
Nombre de demande	14

- Faisant fonction/exercice de fonctions supérieures

INTITULÉS	2021
Octroi/prolongation	59

- Règlement d'un cas de maladie professionnelle

INTITULÉS	2021
Octroi/prolongation	/
Refus provisoire/définitif	2

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

INTITULÉS	2021
Pour divers motifs	2
Longue durée	6

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

INTITULÉS	2021
Pour divers motifs	15
Longue durée	6
Écartement prophylactique	24
Allaitement	12
Congé européen	13

- Octroi / prolongation travail à ½ temps médical

INTITULÉS	2021
Nombre de dossiers de demande de prolongation	64
Agents bénéficiaires	19

4

• SERVICE DES TRAITEMENTS

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Le service est notamment chargé :

- De fixer le traitement des agents ;
- D'analyser la situation barémique de chaque agent et effectuer le calcul des rémunérations ;
- De gérer les dossiers des agents engagés sous contrat Article 60§7 (contrats et paies) ;
- D'encoder les maladies, congés... ;
- De calculer les pécules de vacances ;
- D'établir les fiches pour les dossiers subsideés des autres départements (plus de 1400 fiches en 2021) ;
- D'effectuer le secrétariat social pour le compte du Relais Social du Pays de Liège, de l'Abri de nuit et de l'association Chapitre XII « Maintien à domicile du Pays de Liège » ;
- D'envoyer les déclarations de créance ainsi que les pièces justificatives et les tableaux récapitulatifs annuels relatifs aux cinq postes « Convention de Premier Emploi » au Service Public de Wallonie ; de rédiger les déclarations et effectuer le suivi des dossiers d'accidents de travail auprès de notre assureur.

1.2. Chef de service

Carole BEYRUS, Chef de bureau administratif f.f.

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe (nombre d'ETP par fonction)

- 1 chef de bureau administratif
- 9,6 employés d'administration

2. Activités développées en 2021

Le service a maintenu les différentes paies en temps et en heures, ce malgré les confinements successifs.

Le service a dû maîtriser le changement constant des règles liés à la quarantaine et opérer, pour certains agents, un passage au chômage temporaire lors de certaines périodes de quarantaine.

3. Les statistiques / chiffres 2021 propres au service

INTITULÉS	2021
Déclaration	54
Accident de travail	37
Accident en suspend ou refusé	12
Accident sur le chemin du travail	5
Victime Article 60§7	47

Bénéficiaire de l'Article 60§7

INTITULÉS	2021
En cours au 1 ^{er} janvier 2021	365
Engagement	332
Fin de contrat	283
Rupture de contrat de commun accord	1
En cours au 31 décembre 2021	376
Démission	8
Licenciement	17
Décès	1
Rupture par défaut de présentation médicale	-
Inaptitude définitive	3

4

• SERVICE RECRUTEMENT, FORMATION, MOBILITÉ

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Le service est notamment chargé :

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

1.2. Responsable du service

Sylvie LOVERIX, attachée spécifique

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe (nombre d'ETP par fonction)

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

2. Activités développées en 2021

Face aux diverses subventions liées à la crise du coronavirus, des inondations de la mi-juillet et du subside exceptionnel du Ministre Collignon permettant de renforcer les services de première ligne du CPAS de Liège, le service a permis les différents engagements y liés, en plus de sa charge régulière de travail en matière de recrutements.

Enfin, et comme prévu dans le Programme Stratégique Transversal 2019-2024, un premier examen de recrutement statutaire (attaché spécifique) a été organisé afin de permettre à chaque agent dans chaque grade de disposer des mêmes chances de pouvoir être nommé. D'autres examens devraient suivre en 2022 (ouvrier qualifié et gradué spécifique).

3. Les statistiques / chiffres 2021 propres au service

• Formation/Mobilité

INTITULÉS	2021
Nombre de formations	206 (92 thématiques)
Nombre d'agents formés	160
Mutation	33
Affectation / détachement	8

• SERVICE SIRH

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Le service est chargé :

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

1.2. Chef de service

Julie CROONEN, attachée spécifique

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 attaché spécifique
- 2 employés d'administration (0,80 ETP)
- 1 agent sous contrat Article 60§7

2. Activités développées en 2021

La crise sanitaire a nécessité un suivi des effectifs particulier. Le service a analysé de manière mensuelle l'évolution de la situation du taux d'absentéisme au sein de l'Administration, ainsi que l'évolution bénéfique du télétravail sur ce taux. Des tableaux de bord reprenant le sui-

vi des différentes catégories de prestations ont été conçus à cet effet (présence physique et télétravail, présence physique uniquement, télétravail à 100 %, ...) Depuis septembre 2021, ce travail est établi à un rythme trimestriel.

Le suivi et l'évolution du nombre de dossiers par assistant social et par antenne sociale nécessite un suivi mensuel. Des tableaux de bord ont été spécifiquement conçus à cet effet. En 2021, l'outil a été développé et adapté en fonction des besoins et demandes de la Direction du pôle social.

Le service a également produit un travail conséquent de vérification et de mise à jour des grades-fonctions pour tous les agents de notre Administration, ainsi qu'une nouveauté consistant en la proposition d'ajout dans le logiciel ULIS de la « fonction de terrain » (y compris pour les agents sous contrat Art.60§7).

Enfin, l'intégration dans le logiciel ULIS de l'organigramme du CPAS et des responsables / agents y affectés est un pas supplémentaire qui permettra d'encore optimiser notre gestion des ressources humaines.

3. Les statistiques / chiffres 2021 propres au service

Relevé des effectifs au 31/12/2021 :

Nombre de personnes sous contrat CPAS : **1.120** dont **400** agents sous contrat Article 60§7
Nombre d'agents statutaires : **85**
Cela représente **1019,34** ETP dont 81,65 ETP pour le personnel statutaire.
Nombre d'agent Ville détachés au CPAS de Liège au 31/12/2021 : **34** agents
Nombre d'équivalent temps plein : **33,50** ETP dont **21** ETP de mise à disposition le cadre de l'exécution du Plan de Cohésion sociale 2020-2025.



5. Administration sociale

A. Département des Affaires centrales, stratégiques et de prospective53	C. Département des Urgences sociales ...100
Encodage57	Service d'Urgence sociale100
Aide médicale et hospitalière	Antenne SDF.... 105
- secteur « Hospitalisation »59	Relais Logement 107
Aide médicale et hospitalière	Relais Santé112
- secteur « Aide médicale »61	Relais Énergie 115
Débiteurs alimentaires62	Médiation de dettes / Règlement
Cellule fraude63	collectif de dettes 118
Contentieux65	Appui 0-18119
Cellule Covid/Inondations.....67	SAAE « La Maison Familiale »121
B. Département de l'Action sociale et de l'Emploi69	SASE « La route Buissonnière »123
Antennes sociales69	
Antenne Jeunes73	
S.A.D.A. (Service d'Accueil des Demandeurs d'Asile)76	
Equipe mobile d'assistants sociaux77	
Appui 18-2579	
S.I.S. Ferme de la Vache / Maison carrefour / Maison de la Citoyenneté82	
Échelle des mots90	
CAP Insertion92	
Dynamisation93	
Réinsérer95	
Service ELIS98	



ADMINISTRATION SOCIALE

1. Présentation générale

1.2. Missions

L'Administration sociale re-groupe les directions des 3 départements qui la composent : le Département de l'Action sociale et de l'Emploi, le Département des Affaires centrales, stratégiques et de prospective, et le Département des Urgences sociales. L'Administration sociale est l'organe de gestion et de coordination de l'ensemble des services sociaux du CPAS.

L'Administration sociale a pour mission de vérifier l'application et la réalisation des missions légales par les services composant les différents Départements sociaux. Elle permet d'assurer une bonne collaboration entre les Directions et les autres départements du CPAS, ainsi qu'avec les services partenaires.

Différents services/cellules permettent de remplir ses missions :

- Le Secrétariat de Direction ;
- La Cellule Subsidés ;
- Le Service Encodage (paiement et récupération des différents subsidés) ;
- Les Services Contentieux et Fraudes ;
- Le Service Débiteurs Alimentaires ;
- L'Appui juridique ;
- L'Aide médicale et hospitalière.

De manière synthétique, les missions sont les suivantes :

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

1.2. Chefs de service

- Première Direction spécifique de l'Administration sociale :

Alix DEQUIPER, Première Directrice f.f.

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

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/220 59 03

Courriel : laurence.chevigne@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 Première Directrice spécifique (1ETP)
- 1 Directrice spécifique (1ETP)
- 1 Directeur spécifique (1ETP)
- 6 employés d'administration (6 ETP)

Pour la Cellule Subsidés

- 1 chef de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 1 auxiliaire d'administration (1ETP)
- 4 employés d'administration (4ETP)
- 1 gradué spécifique en chef (1ETP)
- 2 gradués spécifiques (2ETP)

Pour le Helpdesk « Sociabili »

- 1 cheffe de bureau spécifique (1 ETP)
- 2 gradués spécifiques (2 ETP)
- 2 employés d'administration (2ETP)

2. Activités développées en 2021

• L'Administration sociale

L'Administration sociale qui reprend trois grands départements : le Département des Affaires centrales, stratégiques et de prospective, le Département de l'Action sociale et de l'Emploi, et le Département des Urgences sociales. Les services sociaux du CPAS dépendent de ces départements.

Focus sur Sociabili

2021 est l'année de la mise en production du logiciel social Sociabili, qui s'est réalisée en deux

phases : une première phase de mise en production pour les nouvelles demandes en avril et une seconde phase pour la totalité des dossiers en novembre 2021.

Les missions du Helpdesk Sociabili au cours de cette année de passage en production ont été variées :

- La poursuite des formations : la totalité du personnel utilisant le logiciel a été formé. Pour cette année 2021, cela représente **73** jours de formations pour **254** agents ;
- Gestion des mails et des communications téléphoniques ;
- Gestion des accès à la base de données ;
- Gestion de la salle de formation ;
- Gestion des documents, notifications dans la base de données ;
- Mise à jour des syllabi et procédures ;
- Validation des séances et envoi du rapport de séance pour le Comité spécial du service social ;
- Mise en forme des tableaux mutation avant envoi dans les services ;
- Participation aux réunions avec les CPAS partenaires ;
- Organisation de réunions d'information avec les services utilisant le logiciel.

L'équipe de tutorat

Fin mai 2021, un appel aux tuteurs/tutrices était lancé en vue d'accueillir et de guider au mieux les jeunes collègues assistant/es sociaux/ales lors de leur arrivée au CPAS afin de favoriser leur insertion professionnelle et leur intégration dans les équipes.

L'équipe est composée de **5** assistantes sociales dont la mission de tutorat s'exerce au bénéfice des assistants sociaux de première ligne nouvellement arrivé(e)s au CPAS. Leur mission consiste à accueillir et guider les nouveaux collègues d'antenne en vue de les assister dans l'appréhension des lois et procédures qui régissent leur travail ainsi que leurs applications.

Au-delà de la volonté d'assurer un accueil digne, empathique, personnalisé et le plus complet possible aux nouveaux collègues de première ligne, il s'agit également de les former et de les

accompagner au mieux dans la découverte de leur travail au quotidien.

Inondations de juillet 2021

Suite aux inondations qui ont touché de nombreux liégeois en juillet 2021, la Cellule Inondations a vu le jour, en se greffant à la Cellule Covid déjà existante. Cette Cellule a pour but d'analyser les demandes d'aides sociales des sinistrés, leur état de besoin et leur situation afin d'y apporter une réponse financière et/ou sociale adaptée en un lieu unique et centralisé. De nombreux agents sont en outre venus en aide sur le terrain.

La Cellule subsides

Cette cellule est chargée d'établir les budgets des services de l'Administration sociale, de rédiger les bons de commande, de vérifier chaque dépense, de collationner les diverses factures, de constituer les différents dossiers de subsides, de préparer les divers documents requis par les pouvoirs subsidiant lors d'inspections, d'examiner et de soumettre les rapports d'activités, etc. En cette année particulière, elle a également veillé au suivi budgétaire de mesures spécifiques liées à des subventions particulières, en liens étroits avec les services concernés et le Département de la Gestion financière, notamment en ce qui concerne les aides « Covid », par exemple.

En 2021, la cellule a géré **68** subventions, dont **28** subventions « exceptionnelles » liées à la crise sanitaire aux inondations.

L'appui juridique

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

A. DÉPARTEMENT DES AFFAIRES CENTRALES, STRATÉGIQUES ET DE PROSPECTIVE

• CELLULE ENCODAGE

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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

1.2. Cheffe de service

Rihana HUSSAIN, chef de bureau (depuis le 15/03/2021) ;
Corinne HONNAY, chef de service f.f.

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 69 54 (VOIP 3040)
Courriel : rihana.hussain@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau administratif
- 1 chef de service administratif f.f.
- 26 employés d'administration (25,6 ETP)
- 3 employés d'administration (3 ETP) en renforts d'antennes momentanés
- 2 assistants sociaux (2 ETP)

2. Activités développées en 2021

Au-delà des missions quotidiennes :

- Réorganisation du service liée à l'arrivée de Sociabili ;
- Mise en place de nouvelles procédures de contrôles des paiements.

3. Statistiques 2021 propres au service

Revenu d'intégration

Moyenne mensuelle de ménages

- Taux cohabitant : **2.875**
- Taux isolé : **5.365**
- Taux ménage : **2.992**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés :
11.232

Montant total récupéré au SPP-IS :
99.965.661,06 €

Montant total récupéré à la Région :
6.393.457,25 €

Montant global récupéré (État + Région) :
107.642.077,18 €

Montant global remboursé :
2.112.300,92 €

Nombre total de demandes reçus et traités :
54.253 décisions.

Équivalent du revenu d'intégration

Moyenne mensuelle de ménages

- Taux cohabitant : **370**
- Taux isolé : **408**
- Taux ménage : **256**

Moyenne mensuelle totale de ménages aidés :
1.034

Montant total récupéré au SPP-IS :
11.026.632,47 €

Montant total récupéré à la Région :
896.950,12 €

Montant global récupéré (Etat + Région) :
11.780.562,92 €

Montant global remboursé :
143.019,67 €

Nombre total de demandes reçus et traités :
5.919 décisions

Projet individualisé d'intégration sociale

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

- Subventions PIIS étudiants : **1.593.438,10 €**
- Subventions PIIS générales : **1.801.821,69 €**

Soit un montant total pour 2021 de :
3.395.259,79 €

Dossiers de la Cellule Energie et « Fonds mazout »

Notre service a traité **5.934** décisions au total pour la cellule Energie le « Fonds mazout ».

Paiement aux bénéficiaires

Nombre de décisions enregistrées : **81.019**

Nombre d'aides urgentes traitées : **11.722**

Nombre de droits constatés créés : **19.525**

Mises en cause effectuées : **1.869**

Décomptes établis suite aux mises en cause :
688

Dossiers et Primes COVID

- Primes Covid 50 euros de janvier 2021 à septembre 2021
- Primes Covid 25 euros à partir d'octobre 2021

Nombre de primes payées (par le le Département de la Gestion Financière) : **149.955** primes pour **6.624.725 €**

Le service a traité **13.203** décisions au total pour la cellule Covid (autres que les primes).

• AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE - Secteur « Hospitalisation »

1.1 Missions

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

1.2. Chef de service

Madame Rihana HUSSAIN, Chef de bureau administratif (depuis le 15/03/2021)

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE (4^{ème} étage)

Tél.: 04/220.69.54 (VOIP 3040)

Courriel : rihana.hussain@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau administratif
- 4 employés d'administration (3,8 ETP)
- 1 assistante sociale (0,50 ETP)

2. Activités développées en 2021

Outre le travail quotidien lié aux missions et objectifs décrits ci-dessus, le service a, entre autres :

- Assuré la gestion des différents problèmes liés à Médiprima ;
- Assuré des contacts réguliers avec les services sociaux des hôpitaux afin d'échanger sur les pratiques respectives et aboutir ainsi à une meilleure compréhension ;
- Rencontré les hôpitaux liégeois afin de renforcer les collaborations et entamer la rédaction d'une nouvelle convention ;
- Poursuivi le travail de révision de certaines notifications ;
- Entamé un travail d'actualisation du règlement interne relatif aux transports.

3. Statistiques 2021 propres au service

3.1. Le domicile de secours est Liège

Personnes hospitalisées et inscrites au registre population : **1.130** factures ont été payées du 1/01/2021 au 31/12/2021 pour un montant de **305.674 €**.

3.2. Le domicile de secours est l'Etat

Personnes étrangères dont la demande d'asile est à l'examen, personnes étrangères inscrites au registre des étrangers (Citoyens européens, 9Bis, 9Ter, réfugiés politiques, statut de protection subsidiaire, regroupements familiaux), personnes étrangères en séjour illégal ou personnes de nationalité belge radiées d'office. Toutes ces personnes doivent être affiliées à une mutuelle sinon elles entrent dans le cadre de Médiprima :

258 factures ont été payées du 1/01/2021 au 31/12/2021 pour un montant de **18.752 €**.

La récupération au SPP-IS est totale.

Au total, le service a traité **1.328** dossiers hospitalisations « Liège et Etat ».

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

Le Centre prend en charge sous certaines conditions :

- Les transports urgents pour les personnes aidées non mutualistes ;

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

Ce qui représente :

- Liège : **524** factures pour un montant de **51.098 €** ;
- Etat : **109** factures pour un montant de **9.595,40 €** ;
- TOTAL : **633** factures pour un montant total de **60.693,40 €**.

Ces factures concernent **239** dossiers.

• AIDE MÉDICALE ET HOSPITALIÈRE - Secteur « Aide médicale »

1.1 Missions

- 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 MEDIPRIMA, 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 ;
- Pré-encode les propositions de paiement des factures qui seront présentées au Comité spécial du Service Social et assure la récupération, quand il y a lieu, des frais auprès du SPP-IS ;
- Suivant l'accord du Comité, encode les droits constatés pour récupération, dans certains cas, sur l'aide financière du bénéficiaire ;
- S'il y a lieu, récupère auprès des mutuelles, dès l'ouverture des droits, les sommes avancées par notre Centre. Récupération éventuelle également auprès de Fedasil ;
- 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.

1.2. Chef de service

Rihana HUSSAIN, Chef de bureau administratif (depuis le 15/03/2021).

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tél. : 04/220 69 54 (VOIP 3040)
Courriel : rihana.hussain@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau
- 7 employés d'administration (6,50 ETP)

2. Activités développées en 2021

Au-delà du travail lié aux missions décrites :

- Gestion des différents problèmes liés à l'évolution de Médiprima ;
- Suivi de la phase 2 de Médiprima visant à inclure les médecins généralistes au système ;
- Diverses rencontres avec le service du Relais Santé pour améliorer les synergies ;

3. Statistiques 2021 propres au service

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

Il s'agit du total des factures payées par notre centre (**7.095**) en ce qui concerne les frais médicaux (y compris ambulatoires), les hospitalisations de jour, les frais paramédicaux, les frais pharmaceutiques et les prothèses pour les bénéficiaires non affiliés à une mutuelle.

Montant total : **627.919 €**.

3.2. 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 (**1.793**) 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 : **129.310,00 €**.

• DÉBITEURS ALIMENTAIRES

1.1. Missions

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 de la famille de la personne aidée. Il encourage les accords à l'amiable et, dans les cas où cela s'avère impossible, calcule la taxation barémique et applique les moyens de récupération.

1.2. Chef de service

Violette GRATIEN, attachée spécifique, juriste

1.3 Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE
Tel : 04/220 69 94

1.4. Composition de l'équipe

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

2. Activités développées en 2021

En 2021, les antennes ont envoyé au service **1.611** dossiers.

Le service Débiteurs Alimentaires a traité **1.790** dossiers. Certains dossiers font en effet l'objet d'une révision sans provenir des antennes.

3. Statistiques 2021 propres au Service

N°	Libellé	Nombre de dossiers	%
1	Non taxable	1.439	80,39
2	Taxable	163	9,10
3	Équité	30	1,67
4	Report	14	0,78
5	En attente décision CSSS	47	2,62
6	Autres (refus, retrait...)	97	5,41
TOTAL		1.790	100

Dossiers taxables toujours en cours depuis 2012

Années	Nombre de dossiers
2012	2
2013	7
2014	11
2015	32
2016	34
2017	71
2018	194
2019	330
2020	356

TOTAL : **1.037** dossiers.

• CELLULE FRAUDE

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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 préjudiciables à 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 conserve également la mission consistant à répertorier les fraudes à l'Aide sociale et à établir précisément le montant du préjudice financier causé à notre Centre.

1.2. Chef de service

Violette GRATIEN, Attachée spécifique Juriste

1.3. Coordonnées du service

Place St-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE (2^{ème} étage de l'annexe)

Tél. : 04/220 59 09

Courriel : francoise.deblinte@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

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

2. Activités développées en 2021

Les liens entre la Cellule et les services Contentieux et Débiteurs alimentaires se sont renforcés afin d'en améliorer le rendement.

3. Statistiques 2021

Types de fraudes	Nombre de dossiers	%	€
T : Travail	64	35	251.248,85 €
C : Cumul	40	22	610.987,39 €
FR : Fraude résidence	40	22	315.219,08 €
FC : Fraude cohabitation	16	9	180.466,79 €
SE : Séjour à l'étranger	15	78	54.451,86 €
I : Incarcération	5	3	36.595,46 €
FI : Fraude identité	0	0	0,00 €
IND : Indu	4	1	24.263,94 €
TOTAL	184	100	1.473.233,37 €

Pour cette année, la Cellule a répertorié **184** dossiers « fraudes ». Elle a assuré le suivi de **139** dossiers émanant de l'Auditorat du travail dont **75** nouveaux pour l'année 2021. Sur les **139** dossiers « Auditorat », **92** ont été clôturés au cours de l'année dont 44 nouveaux dossiers.

Compte tenu du nombre de dossiers « Fraude » répertoriés, en augmentation pour l'année 2021 (**184** dossiers pour 2021 contre **148** dossiers pour 2020), le montant du préjudice est en nette augmentation (**1.473.233,37€** pour 2021 contre **822.430,83€** pour 2020).

Pour cette année encore, on remarque que les « fraudes au travail, au cumul, à la résidence et à

la cohabitation » restent les fraudes les plus importantes, avec cependant une forte augmentation du montant pour les fraudes au travail et au cumul. En effet, ces dernières représentent plus de la moitié du préjudice total pour l'année 2021.

Il faut souligner que les dossiers transmis par l'Auditorat du travail ont permis de mettre à jour des fraudes à l'encontre de notre Centre pour un montant de **550.372,92€**, soit un peu plus d'1/3 de la somme totale des fraudes pour l'année 2021. Il faut également remarquer que, sur les **139** dossiers « Auditorat » suivi par la Cellule Fraude, il reste **44** dossiers toujours ouverts pour lesquels le montant d'une éventuelle fraude n'a pu être chiffré.

Il est également important de souligner que, pour les dossiers « fraudes » répertoriés en 2021, plus de 2/3 (**131** sur **184** dossiers) entraînent des poursuites au civil.

Pour conclure, la collaboration instaurée avec l'Auditorat du travail reste essentielle.

• CONTENTIEUX

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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

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

De manière générale, le service assure le relais entre, d'une part, les avocats et, d'autre part, la Direction de l'Aide sociale, les antennes sociales et certains services spécifiques.

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

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

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

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

1.2. Responsable du service

Violette GRATIEN, Attachée spécifique juriste

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques, 13 - 4000 LIÈGE (1^{er} étage de l'annexe)

Tél. : 04/220 69 75 et 04/220 69 33

Courriel : violette.gratien@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 3 employés d'administration (2 ETP), dont un sous contrat « Article 60 »
- 1 gradué spécifique (1ETP)
- 1 attaché spécifique juriste (1/2 ETP - maladie)
- 1 attachée spécifique juriste (1 ETP qui partage son temps entre le Service Contentieux et le SADA)
- 1 responsable de service - attaché spécifique juriste (1 ETP)

2. Activités développées en 2021

Comme chaque année, le service a veillé à relayer à la Direction ainsi qu'aux travailleurs de terrain les enseignements tirés de la jurisprudence.

Le Service Contentieux a veillé à poursuivre son travail d'optimisation et d'harmonisation des procédures de travail.

3. Les statistiques propres au service

3.1. Statistiques générales

Libellé	Nombre
Recours introduits par les bénéficiaires	205
Jugements rendus	208
Arrêts rendus	37
Dossiers poursuites au civil	170
Actions reconventionnelles	16
Requêtes en pension alimentaire	0
Saisies-arrêt	73
Délégations de sommes	0
Dossiers de plaintes suite à des actes de violence	28
TOTAL	737

3.2. Statistiques par instance

En première instance

208 jugements ont été rendus par les différents Tribunaux, **206** ont été rendus par le Tribunal du Travail de Liège, **1** jugement rendu par le Tribunal de la famille et **1** jugement rendu par le Tribunal de Première Instance.

Pour les **208** jugements rendus, **28** jugements ont donné lieu à une réouverture des débats. Pour les **180** jugements restants, on peut compter **99** jugements favorables au CPAS, **81** défavorables.

Concernant les **81** jugements défavorables, le CPAS a formé appel concernant **7** jugements. Les **6** procédures d'appel sont toujours en cours et **1** arrêt rendu.

D'où les proportions suivantes :

	Nombre de dossiers	%
Favorables	99	55
Défavorables	81	45
TOTAL	180	100

En appel

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

Pour les **37** arrêts rendus, **2** arrêts ont donné lieu à une réouverture des débats. Pour les **35** arrêts restants, on peut compter **22** arrêts favorables et **10** défavorables.

Sur les **34** arrêts, **8** requêtes ont été introduites par CPAS et **26** par la partie adverse.

D'où les proportions suivantes :

	Nombre de dossiers	%
Favorables	21	60
Défavorables	14	40
TOTAL	35	100

• CELLULE COVID / INONDATIONS

1. Présentation générale du service

1.1. Missions du service

• CELLULE COVID

La Cellule Covid, ouverte en août 2020, traite des demandes liées au fonds Covid-19 sur base de la Circulaire concernant l'Arrêté Royal du 03/07/2020 modifiant l'Arrêté Royal du 13/05/2020 portant création d'un subside Covid-19 à destination des publics cibles des Centres Publics d'Action sociale.

La Cellule analyse donc les demandes et les situations des demandeurs, propose l'octroi ou le refus de l'aide demandée sur base de certains critères spécifiés dans l'arrêté (baisse des ressources du demandeur et/ou baisse du pouvoir d'achat et/ou prise en charge de frais liés à la crise sanitaire).

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

• CELLULE INONDATIONS

Depuis le mois d'octobre 2021, le CPAS a mis sur pied une Cellule Inondations pour l'octroi d'aides financières aux Liégeois et Liégeoises sinistré(e)s, sur base du subside spécifique du SPP IS.

1.2. Responsables du service

Sarah MIORANZA, responsable
Grégory ROLLAND, superviseur f.f.

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

Au 31/12/2021 :

- 2 ETP superviseurs
- 4 ETP agents administratifs pour l'accueil et le call center
- 12 ETP assistants sociaux

2. Activités développées en 2021

Suite aux inondations de juillet 2021, la Cellule Inondations a rejoint la Cellule Covid.

3. Statistiques 2021 propres au service

• Cellule Inondations

Au 31/12/21, la Cellule Inondations a octroyé **169** aides pour un montant de **71.193 €**.

5

Profil des demandeurs

Profil	%
Bénéficiaires du RIS	22,16
Chômeurs	12,57
Autres allocataires sociaux	17,96
Pensionnés	11,38
Sans ressources	8,99
Travailleurs	26,37

Appels téléphoniques et RDV

	RDV fixés	RDV effectués
Octobre	98	88
Novembre	106	97
Décembre	86	55

• Cellule COVID

Au 31/12/2021, la Cellule Covid a octroyé des aides à 10.430 bénéficiaires pour un montant total de **3.255.401 €**, soit :

Nombre de bénéficiaires	10.430
Aides relatives au logement (en ce compris les charges, à l'exclusion de la garantie locative)	309
Aides relatives à la consommation d'énergie	243
Aides au soutien numérique	3235
Aides psychosociales	7
Aides en matière de santé	4205
Aides pour des factures impayées	1747
Aides pour d'autres besoins primaires	578
Aides dans la lutte pour la pauvreté infantile	106

Profil des demandeurs

Profil	%
Bénéficiaires du RIS	50,03
Chômeurs	12,92
Autres allocataires sociaux	6,62
Pensionnés	2,07
Sans ressources	5,65
Etudiants	6,18
Travailleurs	16,53 % (dont 5,91 % d'indépendants)

Appels téléphoniques et RDV

	Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Juin
Appels reçus	1020	1250	1643	1239	1476	1349
Rdv fixés	660	623	705	481	371	270
Rdv effectués	585	560	643	423	329	239

	Juil	Août	Sep.	Oct.	nov.	Déc.
Appels reçus	846	594	678	498	652	424
Rdv fixés	157	124	154	87	119	190
Rdv effectués	94	57	142	81	102	82

• SUBSIDE ZOOM 18-25

Ajoutons également, au 31/12/2021, les **2.992** bénéficiaires d'aides sur le subside « Zoom 18-25 », pour un montant d'**1,05 millions** d'euros.

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

ANTENNES SOCIALES

• ANTENNE d'ANGLEUR

Cheffe de service

Gathoye Cristel, cheffe de bureau spécifique f.f.

Coordonnées du service

Rue de Renory, 80 - 4031 ANGLEUR
Tel. : 04/349 21 30
Courriel : antenne.angleur@cpasdeliege.be

Depuis les inondations sur le quartier d'Angleur en date du 15/07/2021, l'antenne a été délocalisée à l'adresse suivante :
Rue Montgomery 24 - 4030 Grivegnée

L'antenne d'Angleur a particulièrement été touchée par les inondations. Tout le rez-de-chaussée s'est retrouvé sous eau, avec des conséquences notamment sur le matériel informatique et de bureau, le mobilier, le bâtiment...

L'équipe a été réinstallée, après une période de transition à l'antenne de Grivegnée, dans les bâtiments du service Cap Insertion. En effet, il s'agissait d'être opérationnel au plus vite pour assurer un suivi et un soutien à tous les bénéficiaires sinistrés du quartier d'Angleur.

A leur niveau, les agents d'Angleur ont travaillé sur toutes les démarches administratives nécessaires qui visaient au relogement des sinistrés, (prime à l'installation – aide financière pour les loyers et garanties locatives – maintien du droit au RIS malgré un hébergement provisoire parfois en dehors de Liège, etc) et ont fait le lien avec la Cellule Inondations qui s'est très vite mise en place pour les aides ponctuelles.

Composition de l'équipe

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

Statistiques 2021 propres au service

Au cours de cette année 2021, l'antenne :

- A examiné et instruit **655** nouvelles demandes dont **442** ont fait l'objet d'une admission et **213** d'un refus ;
- A clôturé **365** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **23** visites à domicile. Celles-ci ont été suspendues en raison de la crise sanitaire (sur base des directives du SPP IS). Ont donc été réalisées les visites qui étaient indispensables pour avoir une enquête sociale complète ;
- Effectué **1.083** entretiens ;
- Géré **1.204** dossiers par mois en moyenne.

• Antenne de BRESSOUX

Cheffe de service

Marlène ALBORETO, cheffe de bureau spécifique f.f.

Coordonnées du service

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

Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 2 superviseuses (2 ETP)
- 19 assistants sociaux (17 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (1 ETP)
- 5 agents administratifs (5 ETP) dont 2 contrats Article 60§7

Statistiques 2021 propres au service

Au cours de cette année 2021, l'antenne :

- A examiné **1.017** nouvelles demandes dont **563** ont fait l'objet d'une admission et **454** d'un refus ;
- A clôturé **386** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **32** visites à domicile, effectuées pour raisons exceptionnelles, vu leur suspension depuis la pandémie COVID ;
- Effectué **1.250** entretiens en présentiel ;
- Géré **1.216** dossiers par mois en moyenne.

Pour rappel, les visites à domicile ont été suspendues à cause de la crise du coronavirus suite aux directives du SPP IS.

• ANTENNE de GRIVEGNÉE

Cheffe de service

ANGE Hélène, cheffe de bureau spécifique f.f.

Coordonnées du service

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

Composition de l'équipe

- 1 chef de service (1 ETP)
- 2 superviseurs (1,65 ETP)
- 14 assistants sociaux (13,50 ETP)
- 3 agents administratifs (2,5 ETP)
- 2 agents administratifs Article 60§7
- 1 éducatrice (1 ETP)

Statistiques 2021 propres au service

Au cours de cette année 2021, l'antenne a examiné **732** demandes dont **267** ont fait l'objet d'un refus. **401** dossiers ont été clôturés par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **1.131** entretiens ;
- Géré en moyenne **1.278** dossiers par mois.

Pour rappel, les visites à domicile ont été suspendues à cause de la crise du coronavirus suite aux directives du SPP IS.

Remarque :

L'antenne de Grivegnée couvre le quartier de

Chénée, fortement impacté par les inondations de juillet 2022. L'éducatrice du service a été détachée temporairement au cœur des quartiers sinistrés, dans les centres d'accueil. Les assistants sociaux ont quant à eux fait le point avec les bénéficiaires impactés pour les orienter vers les aides existantes.

• ANTENNE DU LAVEU

Chef de service

Nicolas GRÉGOIRE, chef de bureau spécifique f.f.

Coordonnées du service

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

Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 2 superviseuses (2 ETP)
- 15 assistants sociaux (13,90 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (1 ETP) ;
- 5 agents administratifs (5 ETP) dont 1 sous contrat Article 60§7.

Statistiques 2021 propres au service

Au cours de cette année 2021, l'antenne :

- A examiné et instruit **726** nouvelles demandes dont **452** ont fait l'objet d'une admission et **274** d'un refus ;
- Clôturé **411** dossiers par un retrait.

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **35** visites à domiciles. Celles-ci ont été suspendues en raison de la crise sanitaire (sur base des directives du SPP IS). Ont donc été réalisées les visites qui étaient indispensables pour avoir une enquête sociale complète ;
- Effectué **784** entretiens ;
- Géré **1.461** dossiers par mois en moyenne.

Déménagement de l'antenne du Laveu

Installée depuis de nombreuses années rue du Laveu, dans deux bâtiments différents qui ne correspondaient plus aux besoins actuels, l'antenne du Laveu a déménagé en décembre 2021 dans un bâtiment situé rue Darchis, 33 - 4000 LIÈGE.

Ce bâtiment, occupé précédemment par les services de la Province de Liège, est plus spacieux et bien mieux adapté aux missions d'une antenne sociale de quartier, pour un meilleur accueil du public et un confort de travail augmenté pour l'équipe.

• Antenne du NORD

Cheffe de service

Françoise LIZEIN, cheffe de bureau spécifique f.f.

Coordonnées du service

Rue Lambert Grisard, 3 - 5 à 4000 LIÈGE

Tél. : 04/228 91 20

Courriel : antenne.nord@cpasdeliege.be

Composition de l'équipe

- 1 responsable (1 ETP)
- 2 superviseurs (1,5 ETP)
- 14 Assistants sociaux (13,80 ETP)
- 1 éducateur (1 ETP)
- 2 agents administratifs (2 ETP)
- 1 agent d'accueil Article 60§7

Statistiques 2021 propres au service

Au cours de cette année 2021, l'antenne :

- A examiné et instruit **665** nouvelles demandes dont **405** ont fait l'objet d'une admission et **260** d'un refus ;
- A clôturé **405** dossiers par un retrait.

Les Assistants sociaux ont :

- Effectué **29** visites à domicile. Pour rappel, les visites à domicile ont été suspendues à cause de la crise du coronavirus suite aux directives du SPP IS ;

- Reçu **954** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers gérés en 2021 : **1.186,66**

• ANTENNE D'OUTREMEUSE

Cheffe de service

Hélène LEJEUNE, Cheffe de bureau

Coordonnées du service

Rue Jean d'Outremeuse, 69 - 4020 LIÈGE

Tel. : 04/340 37 37

Courriel : antenne.outremeuse@cpasdeliege.be

Composition de l'équipe

- 1 ETP cheffe de bureau spécifique f.f
- 2,8 ETP superviseuses
- 22,9 ETP AS
- 1 ETP éducatrice spécialisée
- 7,5 ETP agents administratifs

L'éducatrice spécialisée a été affectée au suivi dans le cadre des inondations » durant tout le mois d'août avec comme missions l'accompagnement, l'information et l'écoute des personnes victimes de ce sinistre.

Au cours de cette année 2021, l'antenne :

- A examiné et instruit **1.211** nouvelles demandes dont **875** ont fait l'objet d'une admission et **336** d'un refus ;
- A clôturé **754** dossiers par un retrait.

Les Assistants sociaux ont :

- Effectué **55** visites à domicile. Celles-ci ont été suspendues en raison de la crise sanitaire (sur base des directives du SPP IS). Ont donc été réalisées les visites qui étaient indispensables pour avoir une enquête sociale complète ;
- Reçu **1.615** personnes en entretien ;
- Géré **2.048,17** dossiers par mois en moyenne.

• ANTENNE DE SAINTE-MARGUERITE

Cheffe de service

Vanessa LO SAVIO, cheffe de bureau spécifique f.f.

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

Statistiques 2021 propres au service

Au cours de cette année 2021, l'antenne :

- A examiné et instruit **747** nouvelles demandes dont **525** ont fait l'objet d'une admission et **222** d'un refus ;
- A clôturé **362** dossiers par un retrait

Les assistants sociaux ont :

- Effectué **6** visites à domicile avant qu'elles ne soient suspendues ;
- Effectué **524** entretiens en présentiel ;
- Géré **1.173** dossiers par mois en moyenne.

Pour rappel, les visites à domicile ont été suspendues à cause de la crise du coronavirus suite aux directives du SPP IS.

• ANTENNE JEUNES

1. Présentation générale

1.1. Missions du service

Pour l'équipe sociale et éducative :

- Examiner la demande de RIS ou d'ERIS, gérer le dossier social et administratif ;
- Mettre le jeune en projet social et/ou professionnel au travers, notamment, un accompagnement adapté et individualisé en rapport avec le PIIS (Projet Individualisé d'Intégration Sociale) ;
- Assurer un encadrement et un accompagnement adaptés à la réalité psycho-sociale et administrative du jeune ;
- Identifier les réalités, les freins, les compétences et les besoins du public jeune afin de développer des outils, des méthodologies, des stratégies visant l'autonomie financière du jeune ;
- Stimuler le jeune dans le développement de ses compétences et de son autonomie en vue de lui permettre de s'intégrer durablement dans la société et de retrouver le chemin de l'emploi ;
- Mettre en place et renforcer un réseau social autour du jeune et, si nécessaire, de sa famille ;
- Orienter vers les secteurs adéquats et, le cas échéant, développer une collaboration autour du projet du jeune.

1.2 Chef de service

Helène DEGIVE, cheffe de bureau spécifique f.f

1.3 Coordonnées du service

Rue Natalis, 49 - 4020 LIÈGE

Tél. : 04/344 84 11

Courriel : antenne.jeunes@cpasdeliege.be

1.4 Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 2 superviseuses (2 ETP)
- 2 psychologues (2 ETP) pour la cellule Familles/Jeunes

- 15 AS (13,8 ETP)
- 2 éducateurs spécialisés (subvention PIIS – 3 ETP) dont 1 éducateur sous contrat Article 60§7
- 3 employés d'administration (3 ETP)
- 2 agents d'accueil sous contrat Article 60§7
- Projet APP : 3 enseignantes + enseignants spécialistes « volants » (détachés de l'enseignement)
- 3 psychologues (2 ETP) dans le cadre d'un subside lié au COVID afin de garantir un soutien psychologique aux bénéficiaires en souffrance à partir du 10/03/2021

2. Activités développées en 2021

2.1. Activités développées

2.1.1. Par l'équipe des éducateurs accompagnements individuels

Les missions de l'éducateur sont attachées aux projets établis dans le contrat PIIS du jeune bénéficiaire de l'aide financière :

- Mettre en place un accompagnement fonctionnel en lien avec le plan d'action du PIIS ;
- Travailler de manière concrète les objectifs définis dans le PIIS et, le cas échéant, redéfinir le plan d'action en concertation avec le bénéficiaire et l'assistant(e) social(e) gestionnaire du dossier

Au cours de l'année 2021, les suivis individuels effectués par l'équipe des éducateurs se sont maintenus. Durant cette période de crise sanitaire, une partie de l'équipe (3 agents) a principalement gardé le contact avec l'ensemble des jeunes qui bénéficiaient déjà d'un encadrement éducatif.

Les besoins rencontrés par le public jeune couvrent principalement les domaines de la gestion financière, la compréhension des factures énergétiques, l'orientation socio-professionnelle, la recherche de logement, les dépendances, les fragilités psychologiques, ...

Suite aux inondations, 3 éducateurs et psychologues ont été détachés momentanément sur les sites dits de « crise », pour venir en aide aux

sinistrés, soit au cœur des quartiers soit dans le dispositif d'urgence sociale pour les missions d'hébergement.

2.1.2 Projet APP

Les Ateliers de Pédagogie Personnalisée (APP) se sont poursuivis en 2021.

Le projet propose à des jeunes NEET'S (Not Employment, Not Education, Not Training) qui dépendent du CPAS des apprentissages alternatifs visant une reprise en formation qualifiante, la poursuite des études (obtention CESS) et à terme la réinsertion dans le marché du travail.

Dans ce cadre, deux enseignantes ont été mises à disposition du CPAS de Liège pour assurer les cours principaux. Des enseignants volants viennent renforcer l'équipe ponctuellement pour les cours spécifiques.

Nombre d'inscriptions	45
Nombre de suivis	125
Nombre d'entrées en formation	40
Préformations	3
Qualifications	34
Bacheliers	3
Nombre d'entrées au travail	6

2.1.3 Projet « Permis en poche » - Convention de partenariat avec l'ASBL Live In Color

« Permis en poche » est un programme développé par l'ASBL Live in color visant à augmenter la mobilité des bénéficiaires à travers la préparation et la réussite de l'examen théorique du permis de conduire.

Le projet privilégie une approche qui colle au mieux à la spécificité du public étranger et/ou belge à faible scolarité et en pleine (ré)insertion.

Nombre de jeunes inscrits dans la base de données 2021	21
Nombre de jeunes rencontrés pour la 1 ^{ère} fois en 2021	16
Nombre de jeunes actifs (= réguliers) 2021	7 (2 réussites, 2 échecs et 3 qui suivent encore les cours)
Nombre de jeunes ayant abandonné en 2021	9

2.1.4 : Le service Familles-jeunes

Le service familles-jeunes, implanté dans l'antenne jeunes, travaille en lien étroit avec les assistants sociaux du service qui reçoivent des jeunes (étudiants ou non) de 18 à 25 ans qui ont quitté ou désirent quitter leur milieu familial, afin d'en comprendre les raisons et d'aider le jeune dans son parcours.

En 2021, le service familles-jeunes a travaillé sur **93** dossiers avec une moyenne de **4 à 5** entretiens par situation familiale et est un outil précieux pour les assistants sociaux, qui restent maîtres de la proposition de décision suite à une demande d'autonomie d'un jeune.

5

2.1.5. Cellule psychologique

La crise sanitaire a, pour certaines personnes, un impact psychologue important. Cela est d'autant plus vrai pour les jeunes. Des psychologues sont venus renforcer l'équipe pour promouvoir le bien-être des bénéficiaires de l'Antenne Jeunes. Pour se faire, les psychologues travaillent en collaboration étroite avec l'équipe sociale et éducative de l'Antenne Jeunes.

Demandes reçues	158
Nombre de personnes réellement vues	96
Sortie Favorable	59

3. Statistiques/chiffres 2021 propres au service

Au cours de cette année 2021 l'antenne sociale :

- A examiné et instruit **1.168** nouvelles demandes dont **817** ont fait l'objet d'une admission et **351** d'un refus ;
- A clôturé **691** dossiers par un retrait.

Les Assistants sociaux ont : (période COVID)

- Effectué **0** visite à domicile.
- Reçu **357** personnes en entretien.

Moyenne des dossiers en 2021 : **1206** dossiers par mois.

Pour les éducateurs :

Durant cette année particulière, le nombre de suivis s'est maintenus pour deux des agents éducateurs.

1 ETP a continué des suivis individuels et **1** ETP a réalisé des évaluations PIIS (provoquant une diminution du nombre de suivis).

- Suivis individuels : **47** suivis clôturés - **36** suivis encore actifs fin 2021 soit **83** suivis sur l'année 2021 ;
- Dans le cadre des évaluations PIIS : **239** suivis clôturés suite à des convocations restées sans suite /non collaboration + **7** suivis encore actifs fin 2021. Soit **246** jeunes convoqués.

• SERVICE D'ACCUEIL DES DEMANDEURS D'ASILE (SADA)

1. Présentation générale du service

1.1. Missions du service

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

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

En résumé, le SADA :

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

1.2. Cheffe de service

Sonia CAMMARATA, cheffe de bureau f.f.

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de bureau spécifique f.f. (1 ETP)
- 1 juriste (agent « Ville » - 1 ETP)
- 2 superviseurs (1,3 ETP)
- 11 assistants sociaux : 8 agents CPAS (7,6 ETP) et 3 agents « Ville » (3 ETP)
- 1 éducateur spécialisé (1 ETP)

- 3 employés d'administration (3 ETP dont 2 agents « Ville »)
- 3 agents d'accueil sous contrats Art. 60§7 (3 ETP)

2. Activités développées en 2021

Comme en 2020, le service a été impacté par la crise sanitaire. Les permanences sociales ont du être réorganisées selon les règles sanitaires en vigueur, la priorité étant donnée aux personnes introduisant une nouvelle demande et aux personnes rencontrant une situation sociale urgente. L'équipe sociale est restée disponible au maximum, soit par téléphone, soit par mail, et ce, en plus des permanences sociales.

En ce qui concerne les actions menées dans le cadre du plan de cohésion sociale, l'accent a été mis sur le coaching et l'orientation auprès du public primo-arrivant âgé de 18 à 25 ans, afin d'éviter les phénomènes de désinsertion et de décrochage.

3. Statistiques 2021 propres au service

Au cours de cette année 2021, l'antenne :

- A examiné et instruit **650** nouvelles demandes dont **519** ont fait l'objet d'une admission et **131** d'un refus ;
- A clôturé **331** dossiers par un retrait ;
- A transféré **213** dossiers en antenne de quartier.

Concernant le suivi des 18-25 ans dans le cadre du plan de cohésion sociale, le service a suivi en moyenne **379** dossiers. Cela représente environ **37%** du public de l'antenne.

En moyenne, les assistants sociaux ont :

- Effectué **126** révisions ou prolongations par mois ;
- Géré environ **981** dossiers par mois.

• ÉQUIPE MOBILE D'ASSISTANTS SOCIAUX

1. Présentation du service

1.1. Missions du service

Sur le terrain, les interventions des assistants sociaux « volants » sont variées.

L'équipe vient en renfort aux équipes en place en :

- Tenant des permanences,
- Effectuant des suivis de dossiers sociaux d'agents absents et/ou en soutenant des agents en suppléance d'un agent absent,
- Examinant les échéanciers pour traiter les urgences,
- Aidant des agents face à la complexité d'un dossier, ...

1.2 Responsable

LIZEIN Françoise

1.3 Coordonnées du service

Antenne Administrative

Antenne du Nord
Rue Lambert Grisard, 3-5 à 4000 LIÈGE
Tél : 04/228 91 20
Fax : 04/227 89 93
Courriel : antenne.nord@cpasdeliege.be

1.4 Composition de l'équipe

- 1 responsable
- 3 assistants sociaux (3 ETP)
- 1 superviseur (mi-temps) à partir du 10.10.2021

2. Activités développées en 2021 et statistiques

L'objectif de cette équipe est de venir en aide aux antennes qui se trouvent en difficulté et ce pour diverses raisons (absences des assistants sociaux, augmentations des nouvelles de-

mandes, nombre important de nouveaux agents à écoler...).

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

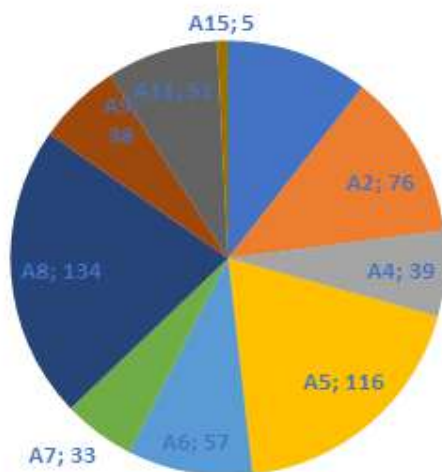
Une collaboration entre les Volants et l'équipe des Tuteurs s'est mise naturellement en place, ils peuvent être complémentaires.

En 2021, l'équipe mobile est intervenue sur l'équivalent de **581** jours de présence sur antenne.

Au vu de la crise sanitaire, l'équipe mobile, de par ses missions, n'a pas effectué de télétravail, elle était en présentiel sur les antennes.

Répartitions des interventions des AS en antennes

NOMBRE DE JOURS DE PRESTATION PAR ANTENNE



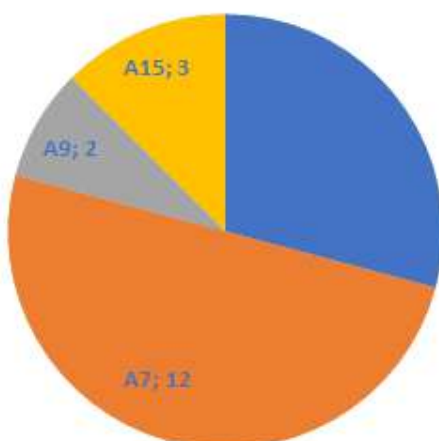
- A1 : Sainte-Marguerite
- A2 : Laveu
- A4 : Nord
- A5 : Bressoux
- A6 : Outremeuse
- A7 : Angleur
- A8 : Grivegnée
- A9 : SADA
- A11 : SDF
- A15 : Antennes jeunes

5

Répartition des interventions du superviseur volant

Le superviseur volant a débuté sa mission le 01.10.2021

NOMBRE DE JOURS DE PRESTATION PAR ANTENNE



• APPUI 18-25

1. Présentation générale du service

1.1. Missions du service

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

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

- Lever les obstacles et difficultés rencontrés par les étudiants âgés entre 18 et 25 ans ;
- Lutter contre le décrochage et renforcer l'activation sociale et socioprofessionnelle du public jeune NEET (Not Employment, Not Education, Not Training) ;
- Renforcer l'accompagnement des jeunes tout au long de leur recherche active d'emploi.

Soutien aux étudiants

Les assistantes sociales reçoivent les demandes de suivi orientées par les antennes sociales. Chaque jeune bénéficie d'un ou plusieurs entretiens individuels visant à évaluer la situation globale de l'étudiant (situation sociale, familiale, environnementale et scolaire) et analyser avec lui les freins éventuels et ses ressources.

Le service :

- Effectue un bilan de la situation scolaire du jeune (parcours scolaire, résultats, orientation) ;
- Prend contact avec les établissements scolaires et PMS ;
- Oriente le jeune vers des services internes (Relais Logement, Médiation de dettes, Relais Energie, ...) ;
- Oriente le jeune vers des services externes et relais (remédiations, cours particuliers, FLE, suivi psycho-social) ;
- Met en place un plan d'action et évalue ce dernier ;

- Collabore étroitement avec les assistants sociaux d'antenne.

Modules collectifs

Un accompagnement collectif est assuré par l'équipe d'animation, au sein de l'antenne Jeunes.

Dans le travail social, l'animation est une forme d'intervention mobilisable et pertinente pour le public jeune. L'objectif est d'outiller le jeune afin de l'aider à :

- Faire face aux défis du quotidien ;
- Mieux comprendre la réalité sociale dans laquelle il s'inscrit ;
- Définir son projet de vie ;
- Entrer dans le monde professionnel de manière réfléchie et adaptée à ses capacités ;
- Favoriser le développement de ses liens sociaux ;
- S'interroger sur ses références, ses habitudes, ses représentations.

Jobcoaching

Dans le cadre des initiatives locales de collaboration mises en place en collaboration avec le Forem, le CPAS met en place un projet qui a pour objectif d'accompagnement les jeunes âgés de 18 à 25 ans, inscrits en stage d'insertion et ayant au moins une évaluation négative du Forem en ce qui concerne leur recherche active d'emploi.

Le jobcoach est affecté au service Réinser et détaché au service 18-25 (site de l'antenne jeunes) pour mener ses actions.

1.2. Responsable du service

NUDA Delphine, Directrice du département de l'Action sociale et de l'Emploi.

1.3. Coordonnées du service

Site 1 - Accompagnement des étudiants

Rue du Martyr, 41 - 4020 BRESSOUX

Tel. : 04/220 69 78

Courriel : natacha.rausch@cpasdeliege.be

Site 2 - Modules collectifs et insertion socio-professionnelle

Rue Natalis, 4 - 4020 LIÈGE

1.4. Composition de l'équipe

- 2 assistantes sociales affectées au suivi des étudiants ;
- 2 éducatrices affectées à l'animation des modules d'activation sociale à destination des jeunes neets ;
- 1 jobcoach (détaché de Réinser) ;
- 1 éducateur (0,5ETP).

2. Activités développées en 2021 et statistique

Site 1

Soutien aux étudiants

Les missions et objectifs du service ont pu être maintenus malgré la situation sanitaire, en privilégiant chaque fois que possible les moyens de communication à distance.

Le service travaille en collaboration avec des services internes et externes.

Il a également pu activer le Subside ZOOM 18/25 pour aider et soutenir financièrement des jeunes qui étaient directement ou indirectement impactés par la crise (achat d'ordinateur, cours particuliers, factures d'énergie, moyens de transport, ...).

Nombre de suivis

Nombre de dossier actif en 2021 - **190** jeunes ont été vus

Nombre d'ouverture de dossiers en 2021 - **111** dossiers ouverts

Site 2

Éducateur Sportif de SIS à l'Antenne Jeunes

Un agent est détaché de la Maison Carrefour et maison de la Citoyenneté à raison d'une fois semaine afin de faciliter l'intégration du public jeune au sein des ateliers sportifs organisés par les SIS (Aquagym - sport/santé - gym douce).

Nombre de jeunes inscrits dans la base de données 2021	34
Nombre de jeunes rencontrés pour la 1ère fois en 2021	24
Nombre de jeunes actifs (= réguliers) 2021	19
Nombre de jeunes ayant abandonné en 2021	15
Nombre de jeunes entrés en formation	10
Nombre de jeunes entrés en SIS	1

Pour ce qui est du nombre de jeunes actifs (= réguliers), le groupe se constitue au fur et à mesure des rencontres individuelles et des accompagnements sociaux effectué au sein de l'antenne Jeunes.

Agent d'Insertion de Réinser - Convention cadre Forem/CPAS

C'est à partir d'un projet de Convention cadre CPAS/Forem qu'un agent est mis en place au sein de l'antenne Jeunes.

L'intention de ce projet est de renforcer les capacités des jeunes en vue de répondre adéquatement aux exigences du plan d'action mis en place par le Conseiller Forem et d'augmenter la probabilité d'obtenir des évaluations positives auprès du service Contrôle du Forem.

Nombre de jeunes reçus	147
Nombre de jeunes entrés dans un CDD	15
Nombre de jeunes en intérim	12
Nombre de jeunes ayant abandonné en 2021	40
Nombre de jeunes entrés en formation	4
Nombre de jeunes en attente d'AI	11
Jeunes ayant ouvert leurs droits aux AI	17

En raison du covid, la méthodologie du projet a évolué d'ateliers collectifs vers du coaching à l'emploi en individuel.

Le Collectif Appui 18-25

Le projet vise l'insertion sociale afin de tendre vers un projet socioprofessionnel au travers d'animations collectives.

Dans le travail social, l'animation est une forme d'intervention mobilisable et pertinente pour le public jeune. Ainsi, sous cette forme « sociale », le contenu des animations est fonction des besoins émis par le groupe mais ces besoins sont essentiels pour une meilleure inclusion sociale. L'objectif étant d'outiller le jeune afin de l'aider à :

- Faire face aux défis du quotidien ;
- Mieux comprendre la réalité sociale dans laquelle il s'inscrit ;
- Définir son projet de vie ;
- Entrer dans le monde professionnel de manière réfléchie et adaptée à ses capacités,
- Favoriser le développement de ses liens sociaux ;
- S'interroger sur ses références, ses habitudes, ses représentations.

Nombre de jeunes inscrits dans la base de données 2021	108
Nombre de jeunes rencontrés pour la 1 ^{ère} fois en 2021	99
Nombre de jeunes actifs (= réguliers en individuel) 2021	66
Nombre de jeunes actifs (= réguliers en collectif) 2021	55
Nombre de jeunes ayant abandonné en 2021	33
Nombre de jeunes entrés en formation	30

• S.I.S. (SERVICES D'INSERTION SOCIALE)

- FERME DE LA VACHE

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Dans le cadre du Code wallon de l'Action sociale et de la Santé (art. 48 à 65 relatifs aux Services agréés d'Insertion Sociale), 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 Art.60§7) ;
- Promouvoir l'accès à une alimentation saine et à moindre prix.

1.2. Cheffe du service

Marianne D'Huys

1.3 Coordonnées du service

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

1.4 Composition de l'équipe

- 1 responsable de service (0,33 ETP)
- 1 assistante sociale (0,5 ETP)
- 2 éducatrices spécialisées (2ETP)
- 1 encadrante (AS) magasin/cuisine/intendance

- 1 ETP projet Economie sociale
- 1 animateur (projet FSE – 0,6 ETP)
- 1 jardinière- maraîchère (1ETP)
- 1 magasinière (0,8 ETP)
- 7 postes sous contrat Article 60§7 + 6 Economie sociale

2. Activités développées en 2021

Pour le SIS

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

Axe collectif

L'axe collectif se traduit sous forme d'ateliers. En janvier 2021, les ateliers étaient toujours suspendus en raison de la crise sanitaire. Un contact téléphonique a été maintenu avec les participants et les rendez-vous individuels ont été reprogrammés.

Suite à la crise Covid et aux règles sanitaires, les ateliers en extérieurs ont pu reprendre en mars 2021. L'atelier cuisine est resté suspendu vu l'exiguïté du local. Les ateliers Jardin et Découvertes ont pu redémarrer, en extérieur puis en intérieur pour l'atelier Découvertes à partir de mai 2021.

Suite aux inondations, le service a temporairement été fermé dès la mi-juillet 2021 afin que les agents puissent être affectés comme renforts sur sites en zones sinistrées. Les ateliers ainsi que le suivi individuel des participants ont pu reprendre mi-septembre 2021.

En vue de remplacer l'atelier cuisine et diversifier l'offre des ateliers, un nouvel atelier « Médias » a été mis en place en octobre 2021.

Axe individuel

Pour le suivi individuel, deux aspects sont travaillés :

- L'accompagnement psycho-social « classique » orienté sur la résolution de problèmes qui relèvent de la vie courante ;
- Le projet d'insertion sociale qui tient compte

de la demande du participant, de ses freins et de ses ressources.

Activités spécifiques 2021

- Le service a distribué aux participants des ateliers des bons « Alimentation locale » à utiliser dans le cadre du Festival Nourrir Liège.
- Un partenariat a été mis en place avec la MADiL (Maison de l'Alimentation durable et inclusive de Liège).
- En vue de réduire la fracture numérique et d'avoir accès à l'outil informatique, tous les participants des SIS ont été équipés d'un ordinateur portable dans le courant du 1er semestre 2021.
- Le CPAS a acquis de nombreux livres en vue de constituer une bibliothèque au sein du service à destination des participants et favoriser l'accès à la lecture et les échanges.
- Le projet « Permis de conduire », débuté en 2020, a été poursuivi durant l'année 2021.

Il est à noter que les 3 SIS du CPAS proposent toujours le module « Vis-à-vis » organisé dans le cadre du projet « Santé Mentale et Insertion » du Fond Social Européens (FSE). Il a pour objectif de dédramatiser les freins, de verbaliser le vécu anxigène et d'apporter des pistes de solution grâce au travail en groupe.

Activités pour enfants

Le service a répondu à la demande de diverses animations « Nature et respect de l'environnement » mais leur nombre a été fortement restreint en raison de la crise sanitaire.

Economie sociale

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

Activités de quartier

Le suivi des locataires des jardins familiaux (habitants du quartier souhaitant cultiver une parcelle selon les règles du maraîchage biologique) s'est poursuivi par téléphone.

2. Statistiques

Activités	Nombre de participations/an
Animations	198
Visites/accueil services	8
Ateliers Découvertes	110
Atelier jardin	362
Atelier Média(s)	4

Au total, **57** personnes ont fréquenté le service en 2021 :

- **35** ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service ;
- **22** ont bénéficié d'au moins un entretien social.

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS dont **18** orientées par les antennes, **4** par Cap Insertion, **2** par ReInser, **4** par la Dynamisation.

Trois personnes ont été orientées par des services extérieurs et **4** sont venues de leur propre initiative.

Sur les **35** personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement, **24** sont des hommes et **11** des femmes.

Situation au 31/12/2021 :

- **20** personnes poursuivent leur parcours.
- **15** personnes ont terminé leur parcours dont :
 - **11** sont en « sortie positive », soit l'aboutissement d'un projet : **4** ont commencé une formation, **1** a été orientée vers des activités occupationnelles, **1** a été orientée vers le Service Dynamisation, **2** ont trouvé un emploi, **2** ont été orientées vers un autre service SIS et **1** a été orientée vers un CRF.
 - **4** ont abandonné.

Nationalité	Revenus
Belge : 28	Bénéficiaire RIS : 33
U.E : 2	Sans revenus : 1
Hors UE : 5	Allocations de Chômage : 1

5

L'année 2021 a débuté avec un nombre restreint de participants. Les adaptations et fermetures successives liées à la situation sanitaire et aux inondations ont, entre autres, difficilement pu permettre un accroissement des inscriptions (accroche, relais).

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

• MAISON CARREFOUR

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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

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

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

1.2. Cheffe du service

Marianne D'Huys

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service (0,33 ETP)
- 1 assistante sociale (0,5 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (0,5 ETP Ville de Liège)
- 1 éducateur spécialisé (0,5 ETP)
- 1 animateur sportif (0,7 ETP)
- 1 référente EDD-animatrice (1 ETP)
- 1 animateur (projet FSE – 0,1 ETP en renfort)
- 1 agent d'accueil/administratif postes - Article 60§7 (0,5 ETP)

2. Activités développées en 2021

Pour le SIS

La logique d'intervention du SIS s'articule autour

de 2 axes : l'axe collectif et l'axe individuel.

Axe collectif

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

En janvier 2021, les ateliers étaient toujours suspendus en raison de la crise sanitaire. Un contact téléphonique a été maintenu avec les participants et les rendez-vous individuels ont été reprogrammés.

En mars 2021, les ateliers en extérieur comme celui « Sport et santé » ont pu reprendre. En mai 2021, les ateliers « PÉRISCOPE » et « Expression » ont été relancés en intérieur. L'atelier Aquagym a été remplacé jusqu'en octobre 2021 par un atelier de marche. Il repris à la piscine de Jonfosse en octobre.

En juillet 2021, le service a interrompu momentanément ses missions pour réorienter son action dans les secteurs sinistrés et y faire un travail de terrain, au quotidien. Les ateliers et les suivis individuels dans le service ont repris à la mi-septembre.

Le service a par ailleurs veillé à se diversifier.

L'atelier cuisine avait dû être suspendu et n'avait pu reprendre en raison de l'impossibilité d'y respecter les règles sanitaires en vigueur. Pour diversifier l'offre, de nouveaux ateliers Bien-être/Santé et Lecture ont été organisés dès le 30/09/21 et le 19/10/21.

Fin 2021, la Maison Carrefour proposait donc 6 ateliers différents :

- Aquagym ;
- Sport-santé ;
- Lecture ;
- PÉRISCOPE ;
- Expression ;
- Bien-être/Santé.

Axe individuel

Pour le suivi individuel, deux aspects sont travaillés :

L'accompagnement psycho-social « classique » orienté sur la résolution de problèmes qui relèvent

de la vie courante.

Le projet d'insertion sociale qui tient compte de la demande du participant, de ses freins et de ses ressources.

Activités spécifiques 2021

- Le service a distribué aux participants des ateliers des bons « Alimentation locale » à utiliser dans le cadre du Festival Nourrir Liège ;
- En vue de réduire la fracture numérique et d'avoir accès à l'outil informatique, tous les participants des SIS ont été équipés d'un ordinateur portable dans le courant du 1er semestre 2021 ;
- Le CPAS a acquis de nombreux livres en vue de constituer une bibliothèque au sein du service à destination des participants et favoriser l'accès à la lecture et les échanges ;
- Le projet « Permis de conduire » instauré au sein de l'atelier Périoscope et débuté en 2020, a été poursuivi durant l'année 2021 ;
- Une collaboration avec le Potaufeu Théâtre s'est développée dans le cadre du projet « Oufti la Parade », mise en place en 2021. Elle sera poursuivie en 2022 vu le report du projet lié à la crise sanitaire.

Il est à noter également que les 3 SIS du CPAS proposent toujours le module « Vis-à-vis ».

Pour l'école de devoirs

L'aide aux devoirs est organisée à raison de 3 séances de 2h15 par semaine. Des activités parascolaires sont également proposées les mercredis après-midi. Pour cette année scolaire 2021-2022, l'EDD a accueilli **23** enfants. Un stage a été organisé durant les vacances d'hiver. Six volontaires collaborent au fonctionnement de l'EDD.

Activités de quartier

Les enfants de l'Ecole des devoirs ont eu la possibilité de participer en octobre 2021 à la Fête d'Halloween organisée dans le quartier de Bresoux-Droixhe, en partenariat avec la Ville de Liège et le Collectif autour de l'Etang.

Statistiques

Activités	Nombre de participations/an
Atelier Périoscope	58
Atelier Sport santé	101
Atelier Expression	125
Atelier Bien-être/santé	48
Atelier Aquagym	74
Atelier Lecture	1

Ces nombres de participations tiennent compte des adaptations liées à la crise sanitaire comme, par exemple, l'atelier Aquagym qui a dû temporairement être remplacé par de la marche.

Au total, **61** personnes ont fréquenté le service en 2021 :

- **42** ont bénéficié d'un accompagnement social au sein du service ;
- **19** ont bénéficié d'au moins un entretien social

Sur les **42** personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement, 7 sont des hommes et 35 des femmes.

La plupart de ces personnes ont été orientées par différents services du CPAS dont **17** orientées par les antennes, **10** par Cap Insertion, **3** par la Dynamisation et **4** par les autres services du CPAS. Trois personnes ont été orientées par des services extérieurs et **5** sont venues de leur propre initiative.

Situation au 31/12/2021 :

- **29** personnes poursuivent leur parcours ;
- **13** personnes ont terminé leur parcours et sont en « sortie positive », soit l'aboutissement d'un projet : **6** ont commencé une formation, **3** ont été orientées vers des activités occupationnelles, **1** a été orientée vers RelInser, **1** a été orientée vers le Service Dynamisation, **1** a trouvé un emploi, **1** a été orientée vers un service externe (déménagement suite aux inondations).

Nationalité	Revenus
Belge : 30	Bénéficiaire RIS : 40
U.E : 1	Allocations de Chômage: 1
Hors UE : 11	Autres : 1

Malgré les difficultés rencontrées suite aux fermetures successives et aux adaptations nécessaires et en vue d'accroître les inscriptions, les nouveaux ateliers Lecture et Bien-être/santé ont été organisés et des moments-relais avec les éducateurs d'antenne et les autres services de l'insertion ont été mis en place.

• MAISON DE LA CITOYENNETÉ

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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

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

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

1.2. Cheffe du service

Marianne D'Huys

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service (0,33 ETP)
- 1 assistante sociale (1 ETP)
- 1 psychologue (projet FSE 0,7 ETP)
- 1 animateur sportif (0,3 ETP)
- 1 animatrice (1 ETP)
- 1 animateur (projet FSE – 0,3 ETP)
- 1 agent d'accueil/administratif postes- Article 60§7 (0,5 ETP).

2. Activités développées en 2021

Pour le SIS

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

Axe collectif

L'axe collectif se traduit sous forme d'ateliers. En janvier 2021, les ateliers étaient toujours suspendus en raison de la crise sanitaire. Un contact téléphonique a été maintenu avec les participants et les rendez-vous individuels ont été reprogrammés.

Suite à la crise Covid et aux règles sanitaires à respecter, les ateliers en extérieurs ont pu reprendre dès mars 2021. Tenant compte des règles sanitaires à respecter, l'atelier cuisine n'a pu être remis en place. Ce n'est que fin mai 2021 que les ateliers (hormis ceux à orientation sportive) ont pu être rétablis en intérieur.

Suite aux inondations, le service a temporairement mais totalement été fermé dès la mi-juillet 2021 afin que les agents puissent être affectés comme renforts sur sites en zones sinistrées. Les ateliers ainsi que le suivi individuel des participants ont pu reprendre mi-septembre 2021. L'atelier Aquagym (remplacé jusqu'alors par un atelier de marche vu les restrictions sanitaires) a également pu reprendre au sein de la piscine de Jonfosse dès octobre 2021.

En vue de remplacer l'atelier cuisine et diversifier l'offre des ateliers, un nouvel atelier jeux de société a été organisé dès octobre 2021.

Fin 2021, ce sont 8 ateliers différents qui sont donc proposés à la Maison de la citoyenneté :

- Jeux de société
- Couture (niveau 1, 2 et 3)
- Soins de soi
- Marche santé
- Aquagym
- Gym-relaxation.

2. Activités spécifiques 2021

- Le service a distribué aux participants des ateliers des bons « Alimentation locale » à utiliser dans le cadre du Festival Nourrir Liège ;
- En vue de réduire la fracture numérique et d'avoir accès à l'outil informatique, tous les participants des SIS ont été équipés d'un ordinateur portable dans le courant du 1^{er} semestre 2021 ;

- Le CPAS a acquis de nombreux livres en vue de constituer une bibliothèque au sein du service à destination des participants et ce, dans l'objectif de favoriser l'accès à la lecture et les échanges ;
- Des machines à coudre ont pu être distribuées à ceux de l'atelier couture.
- Le projet permis de conduire, initié en 2020 et mis en place au sein de l'atelier Périscope (MCA), a été poursuivi en 2021.
- Une collaboration avec le Potaufeu Théâtre dans le cadre du projet « Oufti la Parade » a été mise en place en 2021 et sera poursuivie en 2022 vu le report du projet lié à la crise sanitaire.

Il est à noter que les 3 SIS du CPAS proposent toujours le module « Vis-à-vis ».

3. Statistiques

Activités	Nombre de participations/an
Atelier Jeux de société	39
Atelier Couture 1	89
Atelier Couture 2	85
Atelier Soins de soi	76
Atelier Aquagym (remplacé une partie de l'année par marche)	79
Atelier Marche santé	24
Atelier couture 3	60
Gym-relaxation (remplacé une partie de l'année par marche)	92

Au total, **76** personnes ont fréquenté le service en 2021 :

- **58** ont bénéficié d'un accompagnement social et d'heures d'ateliers au sein du service ;
- **18** ont bénéficié d'au moins un entretien social.

Sur les **58** personnes qui ont bénéficié d'un accompagnement, **6** sont des hommes et **52** des femmes.

31 d'entre elles ont été orientées par les antennes sociales, **11** par Cap Insertion, **3** par la Dynamisation, **1** par Relnser, **1** par un sis in-

terne, **2** par d'autres services du CPAS de Liège, **4** par des services extérieurs et **5** sont venues de leurs propres initiatives.

Situation au 31/12/2021 :

- **39** personnes poursuivent leur parcours (dont **6** personnes suivies par la MCA et **3** par la FDLV) ;
- **13** personnes ont terminé leur parcours et sont en « sortie positive », soit l'aboutissement d'un projet : **3** ont commencé une formation, **2** ont été orientées vers des Maisons intergénérationnelles, **1** a été orientée vers le Service Dynamisation, **2** ont trouvé un emploi, **1** a débuté un contrat de travail Article 60§7, **1** a été orientée vers un autre service SIS, **2** vers une prise en charge médicale adaptée et **1** a été orientée vers un CRF.
- **6** ont abandonné.

Nationalité	Revenus
Belge : 43	Bénéficiaire RIS : 55
U.E : 4	Sans revenus : 3
Hors UE : 11	Allocations de Chômage : /

L'année 2021 a débuté avec un nombre restreint de participants. Les adaptations et fermetures successives liées à la situation sanitaire et aux inondations ont, entre autres, difficilement pu permettre un accroissement des inscriptions (accroche, relais).

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

• ÉCHELLE DES MOTS

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

Dans le cadre du Fonds européen (« Vers une politique de migration plus intégrée, grâce au FAMI »), le CPAS développe le projet « Mod'actions » qui vise l'activation sociale des ressortissants des pays tiers via un bilan d'orientation (au sein du service Cap Insertion) et via des modules d'activation (projet « Mod'actions ») 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.

Le service met également sur pied des activités destinées à familiariser le public cible aux différents domaines de la vie pour améliorer sa connaissance de la société d'accueil. Il organise des sorties culturelles à travers lesquelles une série de repères historiques, géographiques, institutionnels, culturels ... sont abordés.

1.2. Chef du service

Ibrahim AGUELMIN, gradué spécifique (Projet FAMI : « Mod'actions »)

1.3. Coordonnées du service

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

2. Activités développées en 2021

- 1 AS (1 ETP)
- 1 AS/animatrice (1 ETP)
- 1 animateur artistique (0,5 ETP)
- 1 animatrice informatique (0,5 ETP)
- 1 agent administratif sous contrat art.60§7 (1 ETP)
- 1 responsable/animateur (1 ETP)

• Le projet FAMI : « Mod'actions »

Les bilans d'orientation sont établis par l'agent référent 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.

Le projet « Mod'actions » est composé de 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.

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 (Réalisation de projet) pour accompagner dans la réflexion et la construction d'un projet personnel.

Les horaires et la répartition des groupes ont été adaptés eu égard aux mesures exigées lors de la crise sanitaire.

L'approche individuelle

Les entretiens individuels cernent les freins et obstacles, les attentes, les motivations des participants. Nous apportons un soutien dans les

démarches administratives en complétant des documents, en aidant à la constitution d'un dossier, en rédigeant des courriers, en apportant un appui à la compréhension du langage administratif et en nous mettant en relation avec des personnes référentes.

Les visites culturelles

Les visites suivantes ont été organisées :

- Préhistorie de Ramioul ;
- Liège : visite du centre historique ;
- Musée de la Boverie .

Adaptations liées au contexte de crise sanitaire

Les activités collectives en présentiel ont été suspendues du 02/11/2020 au 20/03/2021 et du 29/3/2021 au 07/05/2021. Durant cette période d'interruption, un accompagnement à distance a été mis en place. Des activités à distance ont été mises en place dans les périodes de suspension des activités en présentiel.

• **L'espace soutien numérique**

Ce projet est soutenu par la Fondation Roi Baudouin dans le cadre de l'appel à projet « Digi-Welcome » qui visait l'accès à internet pour les primo-arrivants et le développement de leurs compétences numériques. Il a été lancé en juillet 2021 et court jusqu'en décembre 2022.

Public cible

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

Objectifs

Cet espace remplit les missions suivantes :

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

Les équipements, les compétences acquises et la dynamique liés à cette initiative sont voués à enrichir et renforcer le service au public.

3. Statistiques

Le projet FAMI : « Mod'actions »

- Pour l'année 2021, **80** personnes ont bénéficié d'un bilan et **68** personnes ont suivi les modules d'activation.

L'espace soutien numérique

- **42** participants s'y sont rendus. Parmi ces personnes, **11** d'entre elles sont des femmes migrantes isolées ;
- **7** séances collectives ont été organisées.

• CAP INSERTION

En 2021, le service a convoqué **827** personnes, **479** bilans (**57%**) ont pu être réalisés et **417** PIIS ont pu être signés (**50, 42%**).

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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

1.2. Responsable du service

Vanessa Jeanfils, Attachée spécifique

1.3. Coordonnées du service

Depuis août 2021, rue Douffet, 24 - 4020 LIÈGE

Tél. : 04/220 23 30

Courriel : Cap.insertion@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 attachée spécifique (0,5 ETP) responsable
- 1 superviseuse (1ETP)
- 11 Assistants sociaux (10,5 ETP)
- 1 éducatrice spécialisée (1 ETP)
- 1 agent d'accueil (1 ETP)
- 2 agents administratifs (1,7 ETP)
- 1 agent d'accueil et administratif sous contrat de travail Article 60§7 (1 ETP)
- 1 auxiliaire professionnelle sous contrat de travail Article 60§7 (1 ETP)

2. Activités développées en 2021

Le bilan social et d'insertion réalisé à CAP Insertion permet la définition d'un projet réaliste en fonction des freins et des compétences de la personne, au travers de l'analyse de la situation du bénéficiaire.

CAP Insertion a adapté ses missions et son fonctionnement pendant l'année 2021. Suite aux inondations, le service est venu en renfort du service de l'urgence sociale ou des centres de crise au cœur des quartiers sinistrés. Il a ensuite investi un nouveau bâtiment rue Douffet et a repris ses activités « classiques » en octobre 2021, avec la réalisation des bilans préalables au PIIS.

• DYNAMISATION

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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

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

L'objectif pour le stagiaire est de s'engager pendant 3 mois à se tester en termes de compétences, d'identifier ses freins à l'insertion et ses éventuelles aspirations professionnelles.

1.2. Cheffe de service

Vanessa Jeanfils, Attachée spécifique

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 attachée spécifique responsable (0,5 ETP)
- 1 superviseuse (0,5 ETP)
- 3 assistants sociaux (3 ETP)
- 1 psychologue-formatrice (0,75 ETP)
- 1 formatrice français/math (1ETP)
- 3 animateurs (3ETP)
- 1 agent d'accueil et administratif sous contrat Article 60§7(1ETP)
- 1 auxiliaire professionnelle sous contrat Article 60§7(1ETP)

2. Activités développées en 2021

Adaptation et réajustement

Début 2021, les activités collectives du service étaient suspendues. L'accompagnement individuel a cependant été poursuivi toute l'année et les formateurs ont travaillé à la mise en place d'ateliers virtuels, avec la difficulté que les bénéficiaires ne disposaient pas tous d'une connexion internet à domicile. Les ateliers virtuels n'ont finalement pas été lancés car ils ont pu reprendre en présentiel en mai 2022.

Par ailleurs, les membres de l'équipe ont également été appelés en renfort pendant l'été pour soutenir les actions menées dans le cadre des inondations.

2.1. Le projet « Coup de pouce »

Coup de pouce est défini par une approche collective (ateliers collectifs [corporel, compétences sociales et compétences sociales plus, cuisine, français, image de soi]) et individuelle (travail social) et s'étale sur une période de 3 mois.

Le service a pu tester sur une année entière les ateliers en entrées permanentes pour les bénéficiaires, c'est-à-dire que lorsqu'une place se libère un autre stagiaire peut participer immédiatement.

3. Statistiques 2021 propres au service

3.1. Statistiques

Le public est un public fragile, dont les multiples tentatives en insertion ont échoué. Cette année, contrairement aux autres années, le taux d'abandon est de 15,5% pour les stagiaires. Avec la crise COVID 19, la suspension des ateliers et la diminution du nombre de participants, les compétences ciblées n'étaient pas acquises, raison pour laquelle 32,75% des stagiaires poursuivent l'action en 2021.

En 2021, des demandes ont été introduites pour **102** stagiaires. **28** personnes n'ont pas pu être inscrites. Sur les **74** stagiaires inscrites dans le projet coup de pouce seulement **58** sont éligibles

pour le FSE (plus de 15h) et ont participé aux différents ateliers. **4.844** heures d'ateliers et de suivis individuels ont été réalisées, mais seules **4.546,45** heures sont éligibles pour le FSE. Le nombre d'heures d'ateliers s'est réduit, en lien avec le fait que beaucoup de stagiaires n'ont pas été réguliers ou que le service a dû suspendre certaines activités pendant l'année (notamment pendant l'été au vu de la situation exceptionnelle des inondations).

• RéINSER

1. Présentation générale du service

1.1. Missions et objectifs

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, 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 et article 61).

RéINSER coordonne en moyenne la gestion de **496** postes de travail Article 60§7 du CPAS. Les personnes sous contrat Article 60§7 sont engagées dans les services du CPAS de Liège ou mises à disposition d'utilisateurs externes (hôpitaux, administrations, asbl,...).

1.2. Chef de service

Brice COHEN-SABBAN, Chef de bureau spécifique

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de bureau spécifique
- 3 superviseuses
- 1 psychologue spécialisée en coaching
- 1 jobcoach (Convention cadre FOREM - CPAS)
- 29 assistants sociaux (entretien individuel, animation de groupe, formation)
 - 17 accompagnateurs (13,85 ETP)
 - 7 gestionnaires « mise à l'emploi » (6,4 ETP)
 - 5 agents « Task Force »

- 1 formatrice (groupe, individuel, testing)
- 9 agents administratifs dont 2 agents administratifs / d'accueil engagés sous contrat Article 60§7

2. Activités développées en 2021

Task force

Pour maximiser les mises à l'emploi, la « Taskforce » Reinser a pour mission d'aller chercher des candidats inconnus de Reinser et qui peuvent être rapidement mis à l'emploi. Au quatrième trimestre 2021, l'équipe a également pris en charge la gestion des nouvelles demandes et l'orientation des bénéficiaires vers les services adéquats (ex : mise à l'emploi rapide, orientation vers Réinser, réorientation vers la Dynamisation ou les SIS, etc...).

Accompagnement avant l'emploi

L'accompagnement avant l'emploi vise à élaborer et mettre en place un plan d'action qui s'inspire des principes du coaching.

Si nécessaire, un testing en français et/ou en informatique est réalisé afin de déterminer le niveau de maîtrise de la langue et/ou de l'outil informatique du bénéficiaire.

Un suivi socioprofessionnel est maintenu pendant l'emploi.

Préformations

Grâce aux subsides octroyés par le Fonds Social Européen (FSE), RéINSER organise des préformations dans quatre filières regroupées au sein du projet Form'Emploi :

- Agents de propreté ;
- Personnel d'entretien ;
- Accueil, communication et secrétariat de base (agents d'accueil) ;
- Employés administratifs (bureautique).

Ces préformations visent l'acquisition des compétences techniques et sociales de base nécessaires à la mise à l'emploi.

Des modules de perfectionnement en français ont été maintenus dans les différents programmes en raison des besoins et difficultés

constatés.

Le Fonds Social Européen (FSE) a amené à revoir les contenus de formations et à mettre en place de nouveaux ateliers de suivi collectif (ateliers spécifiques par filière et ateliers multi-filières) pour les travailleurs pendant le contrat Article 60§7, leur donnant ainsi une ouverture sur l'extérieur.

Reliance

Le projet RELIANCE qui vise la redynamisation des quartiers Sainte-Marguerite, Droixhe et Nord en matière d'insertion socio-professionnelle, se poursuit. Il finance 12 postes Art.60§7 dans les asbl de ces quartiers.

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

Partenariat avec Article 27

En 2021, un partenariat a été mis en place avec l'ASBL Article 27 afin de financer 13 postes Article 60 dans le secteur culturel (Opéra Royal, Hangar, Chiroux, Kultura, etc...).

Agents de propreté – Ville

Dans le cadre du plan de relance de la Ville, et afin de contribuer à raccrocher des bénéficiaires au marché de l'emploi, 20 contrats Article 60 pour des postes d'agents de propreté ont été mis en place par le CPAS grâce à une intervention financière de la Ville de Liège à hauteur de 180.000€.

Article 60§7 secteur privé

Fin août 2021, le CPAS a souhaité innover et ouvrir l'Article 60 au secteur privé afin de pouvoir élargir le catalogue d'offres d'emploi et d'utilisateurs pour les bénéficiaires.

Cette ouverture est novatrice dans la mesure où jusqu'ici, le contrat Article 60 était réservé aux

entreprises publiques et aux ASBL. Les bénéficiaires étaient plutôt orientés vers le secteur privé via l'Article 61.

De plus, l'Article 60 dans le secteur privé offre la possibilité pour un bénéficiaire de s'insérer dans la société qui l'emploiera à plus long terme, car l'objectif est que la personne engagée sous ce contrat bénéficie ensuite à minima d'un CDD équivalent à la durée de l'Article 60 initial.

3. Statistiques

Au 31/12/2021

- 953 personnes suivies à l'accompagnement ;
- 490 sont suivies par la mise à l'emploi ;
- 3 indépendants en «couveuse» ;
- 21 contrats PFI ;
- 68 suivis d'emplois trouvés;

Travail de groupe et d'équipe

Toutes les semaines, le jour de l'engagement des nouveaux agents Article 60§7, des séances collectives d'information sont organisées. Ces nouveaux travailleurs sont accompagnés au Département GRH où ils rencontrent également le service de la Gestion financière.

Les préformations et les ateliers FSE du projet Form'Emploi se donnent également en séances collectives.

Il en est de même pour les ateliers du projet FSE RELIANCE.

Tableau récapitulatif des formations 2021	Nombre de participants
Agents de propreté (4 groupes)	27
Techniciennes de surface (Clean Team - 2 groupes)	14
Agents d'accueil (1 groupe)	10
Agents administratifs (1 groupe)	6
Total	57

Suite aux mesures sanitaires, la salle de réunion/formation de Réinser a été réaménagée en bureaux. L'IPES de Seraing a accueilli les groupes CPAS, avec un maximum de 8 stagiaires en même temps.



La Mise à l'emploi

Pour l'année 2021, **183** «emplois trouvés » ont été traités dont **91** débouchent sur engagement.

- **880** personnes ont été mises à l'emploi sur toute l'année :
 - **704** en Article 60§7 dont **336** nouveaux engagements ;
 - **176** en Article 61 dont **71** nouveaux engagements.

La moyenne mensuelle de postes Article 60§7 occupés en 2021 est de **383** pour une capacité budgétaire de **496** postes. Au-delà du contexte sanitaire et afin de combler au mieux le fossé entre les postes occupés et les postes disponibles, Réinser fait évoluer sa stratégie en décidant d'envoyer à l'emploi plus rapidement les personnes suivies à l'accompagnement. En parallèle, la Taskforce agit très concrètement pour la recherche d'autres candidats suivis par les services du CPAS.

Réinser a également revu son processus de mise à l'emploi en commençant le parcours interne par un premier filtre opéré par la Taskforce, devant permettre de n'envoyer vers l'Accompagnement que les personnes aptes (ou proches de l'être) à travailler.

La psychologue a quant à elle fait **317h05** de coaching individuel (accompagnement sur mesure à la recherche d'emploi pour les profils atypiques + suivis pour déterminer et aider à lever les freins préalables à la mise à l'emploi ou pendant l'emploi (Article 60).

Convention Cadre Forem/CPAS

Dans le cadre de la convention entre le Forem et le CPAS, **40** jeunes en stage d'insertion ont été orientés vers des ateliers de recherche d'emploi, qui ont consisté à travailler sur les méthodes de recherche d'emploi (de manière collective) et à les garder mobilisés. En parallèle, un accompagnement individuel a été mis en place via des entretiens tripartites (entre le conseiller Forem, le bénéficiaire et le jobcoach), destinés à établir un plan d'action pour une recherche d'emploi optimale.

• SERVICE ELIS

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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

IDESS

- Permettre l'insertion socio-professionnelle de personnes peu qualifiées grâce à la création d'emplois sous contrat Article 60§7 et SINE ;
- Rencontrer les besoins de la population qui demande des petits travaux de trop faible importance pour intéresser les professionnels du secteur privé ;
- Permettre aux usagers (dont 80% minimum de personnes sont considérées comme précarisées au sens du décret) de garder un logement décent et de qualité, tout en faisant des économies d'énergie, grâce à l'accès à des services à moindre coût, à savoir :
 - La réalisation de petits travaux d'entretien, de réparation et d'aménagement de l'habitat ;
 - L'aménagement et l'entretien des espaces verts.

- Permettre un transport social à des personnes en difficulté ;
- Contribuer au maintien à domicile des personnes en difficulté en collaboration avec les autres intervenants.

1.2. Coordonnées du service

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

1.3. Composition de l'équipe

Pour les services agréés IDESS

- 1 assistant social (1 ETP)
- 2 employés d'administration (2 ETP)
- 1 chef d'équipe transport social (0,50 ETP)
- 1 référent technique aide technicien (1 ETP)
- 5 tuteurs techniques (ouvriers polyvalents/jardiniers, dont 1 SINE) (5 ETP)
- 6 transporteurs sociaux (1 SINE + 5 postes Article 60§7)
- 10 ouvriers polyvalents/jardiniers (10 postes Article 60§7)
- 1 agent administratif sous contrat Article 60§7 (0,50 ETP)

Pour la filière aides-ménagères

- 10 aides ménagères sous contrat Article 60§7

2. Activités développées en 2021

Quelques informations chiffrées

	Brico-dépannage	Jardinage	Transport social
Nombre d'heures facturées	3.143,06 h	3.248,87 h	3.363,25 h
Recettes	39.366,19 €	40.727,54 €	16.056,38 €
Pourcentage public précarisé	91%	91%	98%

- Nombre de chantiers BRICO-DEPANNAGE = **323**
- Nombre de chantiers JARDINAGE = **166**
- Nombre de clients TRANSPORT = **222**

Répartition Clients Par Taux Horaire et Par Activité

- **Pour le BRICO-DEPANNAGE**
81 % à 10,10 €/heure, 15 % à 12,10 €/h et 3% à 15,00 €/heure.

5

- **Pour les JARDINS**
74 % à 10,10 €/heure, 39 % à 12,10 €/heure
et 7 % à 15,00 €/heure.
- **Pour le TRANSPORT SOCIAL**
 - de 2,70 à 3,60 € / A/R : 13%
 - de 4,60 à 5,10 € / A/R: 22 %
 - de 6,40 à 7,50 € / A/R : 16 %
 - de 8,60 à 9,10 € / A/R : 15 %
 - de 9,60 à 9,90 € / A/R : 34 %

- **Aides ménagères**

Le service a facturé **6.669** heures pour une recette annuelle de **40.232, 35 €**, au bénéfice de **132** clients, pour un taux horaire annuel moyen de **6,54 €**.

C. DÉPARTEMENT DES URGENCES SOCIALES

• SERVICE D'URGENCE SOCIALE

1. Présentation générale du dispositif

1.1. Missions

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

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

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

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

- Du projet « **Hébergement d'Urgence** ». Il en est l'opérateur principal s'occupant ainsi de la gestion des lits d'urgence en Maison d'accueil. Ce projet a été très difficilement opérationnalisé en 2021 en raison de la crise sanitaire Covid ;
- De l'organisation de l'Abri de nuit supplétif (Plan Grands Froids) et en assure la gestion quotidienne. Le CPAS de Liège assure le suivi financier du projet ;
- De la gestion du projet « **Dispositif d'Urgence Sociale** » du **RSPL** ;
- De la gestion du projet « **Dispositif d'Urgence Sociale** » du **plan de cohésion sociale (PCS)**
-

1.2. Cheffe de service

Paula SALAZAR, Attachée spécifique, responsable de service

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable
- 1 psychologue
- 5 assistants sociaux
- 5 éducateurs (dont 1 affecté au projet Housing led du RSPL)
- 1 agent administratif

2. Activités développées en 2021

- Organisation et gestion de l'Abri de nuit supplétif durant toute l'année. En principe prévu seulement durant la période hivernale, il a dû être maintenu toute l'année afin d'assurer la même capacité d'hébergement tout en respectant les règles de distanciation sociale. Suite à l'invasion des punaises de lits à laquelle le service a dû faire face à la fin du Plan Grands Froids dernier, l'abri de nuit a été contraint de quitter les locaux de la caserne Saint Laurent. Durant 3 mois, l'abri supplétif a ouvert ses portes dans les locaux de l'ASBL Thermos. Par la suite et avant d'intégrer l'ancien internat de Don Bosco pour y passer tout l'hiver, l'abri de nuit supplétif a dû être installé dans les locaux de l'abri de jour de Morinval pour 3 semaines ;
- Participation au « Plan Canicule » mis en place avec le RSPL et la Ville, distribution des bouteilles d'eau dans les services ;
- Participation au projet et au groupe Technique Tranquillité Publique et Santé Mentale ;

- Prise en charge en urgence des personnes victimes de sinistres (**15** en 2021), suivi et accompagnement en collaboration avec le Service Social Communal, le Service du Relais Logement ;
- Participation au projet « Fusion Liège » ;
- Travail de « référent transitoire » par la psychologue du dispositif pour assurer le transfert de personnes souffrant de problèmes de santé mentale (au sens large) de la 1^{ère} ligne vers la 2^{ème} ligne ;
- Participation à la mise en place du projet « lit halte de soin » en dégagant du temps de travail de la psychologue du service. Il s'agit d'un rôle de facilitateur dans les rapports avec notre institution, de l'analyse des demandes et d'assurer le suivi de la personne pendant et après le passage dans le lit ;
- Distribution des colis alimentaires d'urgence ;
- Début du mois de mai 2021 l'urgence sociale a été informée par l'AVIQ de la fermeture de la structure d'hébergement non agréé « L'eau vive ». Le service a participé activement et en étroite collaboration avec le service social communal de la Ville et l'AVIQ à la recherche des solutions d'hébergement pour ses résidents. L'opération s'est clôturée fin juin avec succès, les **35** résidents ont pu être relogés.

Le contexte de la crise sanitaire prolongée liée au Covid-19 et sa gestion a amené le Service d'Urgence Sociale à prendre en charge les personnes sans abri positives au covid de la manière suivante :

- Hébergement et mise en isolement des personnes contaminées via la réquisition des chambres d'hôtel avec une prise en charge financière assurée par la Cellule Covid du CPAS de Liège ;
- Mise à disposition des colis alimentaires en partenariat avec le Resto du Cœur ;
- Activation du protocole Covid avec le Relais Santé dès que cela a été nécessaire ;
- Réalisation de test covid en partenariat avec le Relais Santé afin de permettre l'accès aux maisons d'accueil de notre public.

Inondations de juillet

Le Service d'Urgence Sociale a été amené à intervenir en tant que service de première ligne dans le cadre des inondations qui ont touché Liège en juillet 2021.

Concrètement et bien que le service n'ait pas l'habitude de rester aussi longtemps sur une intervention, au vu de l'ampleur de la catastrophe, le service a été fortement mobilisé et sollicité pendant quatre mois. L'Urgence Sociale s'est occupée de :

- La gestion de l'hébergement dès le premier jour ;
- La gestion des premiers sinistrés sur le centre de crise à Chênée et puis à Grivegnée, pour assurer une écoute, de l'orientation, du soutien, de l'aide logistique (nourriture, vêtements, chargeurs de GSM, médicaments) ;
- Participation à la gestion et distribution des dons et des colis pour les personnes sinistrées ;
- Rôle d'intermédiaires entre la police, les pompiers et les personnes sinistrées afin de leur permettre d'avoir des nouvelles de leurs proches ;
- La coordination de l'hébergement dans des établissements hôteliers jusqu'au 1 septembre ;
- Travail de recherche quasi au quotidien des alternatives et de partenariats avec les différents centres et structures de logement/hébergement pour un si grand nombre de personnes ;
- Mise en place d'un centre de crise (avec call center) au sein du CPAS afin d'orienter les personnes et donner toutes les informations nécessaires concernant les assurances, les alternatives de relogement, les aides financières attribuées par les différents niveaux de pouvoir, les aides juridiques ;
- Suivi et accompagnement des personnes hébergées dans les différentes structures d'hébergement ;
- Activation de l'ASBL Solidarité Sinistrés Liège pour l'achat de mobilier nécessaire à l'aménagement des logements sociaux et des logements privés ;
- Suivi des personnes hébergées dans le centre d'hébergement de la Croix-Rouge,

situé à Montegnée, par le biais des permanences sur place, en lien notamment avec le Relais Logement ;

- Mise en place du transport scolaire pour les enfants hébergés au centre de la Croix Rouge ;
- Suivi administratif des réquisitions des chambres d'hôtel et des sociétés de transport ;
- Suivi financier des factures des hôtels.

Il est important de souligner que le renfort en termes de ressources humaines dont le service a pu bénéficier dans la gestion de cette situation inédite (mobilisation interne et renforts venus d'autres services), a permis de créer des liens de solidarité avec les collègues de différents services.

3. Statistiques 2021 propres au service

L'équipe du Service d'Urgence Sociale est intervenue pour **1.424** personnes différentes en 2021 (en jour et en nuit), ce qui représente **3.602** visites d'usagers, **604** missions en nocturne et **24.719** démarches effectuées pour, par et/ou avec les personnes rencontrées (entretiens, déplacements, accompagnements, etc.)

Année	2020	2021
Nombre de visites durant les heures de bureau	2.561	3.602
Nombre de démarches/orientations effectuées durant les heures de bureau	17.324	18.888
Nombre d'interventions nocturnes	519	604
Nombre de démarches effectuées en nocturne	4.532	5.831
Nombre de personnes différentes reçues pendant les heures de bureau	853	1.424
Nombre de personnes différentes ayant fait l'objet d'une intervention nocturne	122	309
Nombre d'hommes	560	1.013
Nombre de femmes	293	411

Les quelques chiffres exposés dans le tableau précédent nous permettent de constater une augmentation du nombre des démarches en journée et en soirée liées à la période des inondations.

La crise Covid prolongée en 2021 a amené des changements de fonctionnement car de manière générale l'administration, les banques, les institutions publiques, ont privilégié les démarches par téléphone ou par mail de manière à éviter tout contact physique. Les agents ont dû s'adapter à cette évolution.

Dans le contexte de la gestion des inondations et malgré la multiplication et diversification des tâches, il est important de souligner certains aspects positifs qui ont permis au service de bien accomplir son rôle, notamment l'amplification et renforcement des liens partenariaux et de coopération dans la recherche commune de solutions d'hébergement alternatives pour les sinistrés aussi bien au sein même de l'institution qu'avec les partenaires extérieurs.

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.

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

Une convention d'occupation à titre précaire a été créée pour accompagner légalement les droits et obligations de chaque acteur, CPAS et usagers.

Quelques chiffres

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

Abris de nuit

Pour l'Abri de nuit de Liège, l'année 2021 a été marquée par la prolongation de la crise sanitaire liée au Covid-19. Concrètement la capacité d'accueil sur site a continué à être réduite durant la plupart de l'année à **16** personnes hébergées par nuit. Toutefois elle a dû également être adaptée à l'évolution des décisions prises par le gouvernement concernant les mesures sanitaires et aux réalités liées au PGF 2021-2022.

Il est dès lors difficile de calculer un taux d'occupation annuel sur base d'une seule et même capacité, cette dernière ayant fluctué entre **15** et **30** personnes en fonction des différents moments de l'année. De janvier à août, **16** personnes maximum étaient accueillies toutes les nuits. De fin août au début décembre, **20** personnes étaient accueillies. A partir de décembre la capacité a été augmentée à **28** personnes plus 2 lits d'urgence, cependant avec l'évolution de la situation sanitaires elle a dû être revue à la baisse.

L'abri « supplétif/complémentaire » situé à la Caserne Saint Laurent, ouvert depuis le 1^{er} décembre 2019 pour le Plan Grand Froid 2019-2020 a poursuivi ses activités au-delà même du Plan Grand Froid 2020-2021. Cet abri supplétif est donc venu compléter l'offre des lits déjà proposés par l'abri de nuit de Liège entre le 1 avril et le 14 novembre 2021 grâce à un subventionnement fédéral dans le cadre de la crise sanitaire.

A partir du 15 novembre 2021, le Plan Grands Froids 2021-2022 a été lancé, ainsi la capacité de l'Abri de nuit de Liège a été augmentée à **28** personnes hébergées par nuit.

Abri de nuit rue sur-la-Fontaine

647 personnes différentes ont été hébergées à l'Abri de Nuit en 2021, dont **527** hommes et **120** femmes, pour un total de **6.537** nuitées. Ce nombre de nuitées représente un taux d'occupation moyen de **17,9** personnes chaque nuit. Caractéristiques des personnes hébergées en 2021 par l'Abri de Nuit dont **2,3 %** sont des mineurs d'âge :

- **18,5 %** des usagers sont des femmes ;
- **81,5 %** des usagers sont des hommes.

Au-delà de ces chiffres, il est à préciser que durant l'année 2021, l'Abri de nuit a reçu **9.374** demandes d'hébergement, soit en moyenne **25,7** personnes par nuit. Sur ces **9.374** demandes, nous avons pu rencontrer **6.537** d'entre-elles directement en proposant un hébergement. Sur les **2.837** demandes auxquelles nous n'avons pas pu répondre directement, **1.311** 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.

Abri de nuit complémentaire. Caserne Saint-Laurent - Thermos - Abri de jour - Don Bosco

L'abri de nuit supplétif/complémentaire, en principe situé à la Caserne Saint Laurent a été, suite à l'invasion de punaises de lit, quelque peu malmené. Nous avons dû arrêter l'hébergement le 30/05/2021, nuit durant laquelle l'abri de nuit a été fermée pour intégrer les locaux de l'ASBL Thermos le 31/05/2021. Nous y sommes restés jusqu'au 29/08/2021 inclus avec une capacité de **14** personnes hébergées par nuit.

5

A partir du 30/08/2021 et jusqu'au 23/09/2021 l'abri de nuit a été transféré dans les locaux de l'abri de jour rue Morinval. La capacité a dû être diminuée à **12** personnes hébergées par nuit en raison de l'espace disponible limité.

Le 24/09/2021 l'abri de nuit supplétif/complémentaire a intégré les locaux de l'ancien internat de Don Bosco, cette fois-ci pour y rester jusqu'à la fin du PGF 2021-2022. Du 24/09 au 14/11 (date de fin du subventionnement fédéral et passage au financement classique du Plan Grands Froids), la capacité d'hébergement a été de **14** personnes par nuit.

Ainsi :

- Du 01/04 au 29/08, **151** nuits d'ouverture et **2144** nuitées, un taux d'occupation de **100%** en prenant en considération une capacité d'hébergement de **14** personnes ;
- Du 30/08 au 23/09, **25** nuits d'ouverture et **296** nuitées, un taux d'occupation de **98.66%** en prenant en considération une capacité d'hébergement de **12** personnes ;
- Du 24/09 au 14/11, **50** nuits d'ouverture, **685** nuitées, un taux d'occupation de **97.85%** prenant en considération une capacité d'hébergement de **14** personnes.

Au total **226** nuits d'ouverture et **3.125** nuitées.

• ANTENNE SDF

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

L'Antenne SDF est l'antenne sociale du CPAS de Liège dont le public-cible est constitué des personnes sans domicile fixe sur le territoire communal.

Elle a également en charge la gestion des dossiers sociaux de deux maisons d'accueil présentes sur le territoire de Liège.

Concrètement, la cellule SDF :

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

1.2. Cheffe de service

Florence PETERS, responsable

1.3. Coordonnées du service

Place Saint-Jacques ,13 - 4000 LIÈGE
Tel. : 04/220 69 05
Courriel : cellule.sdf@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 responsable de service
- 1 superviseur (1 ETP)
- 11 assistants sociaux (11 ETP)
- 3 éducateurs (3 ETP)

- 4 agents administratifs (4 ETP)
- 2 agents administratif sous contrat Article 60§7 (2 ETP)

2. Activités développées en 2021

Outre ses activités classiques liées à ses missions, durant l'année 2021, l'Antenne SDF a mis en œuvre un chantier important ayant abouti sur une importante diminution du nombre de paiements en espèce du revenu d'intégration sociale.

A titre informatif, l'Antenne SDF comptait en 2020 environ **250** personnes qui percevaient à la caisse physique l'aide en espèces. A la fin de l'année 2021, le nombre de personne qui percevait l'aide en espèces fluctue entre **20** et **25** personnes.

Ce changement a nécessité plusieurs réunions notamment avec le Relais Social du Pays de Liège, le service Population de la Ville mais également la Police. Ces réunions de concertation ont permis notamment la diffusion de l'information de façon la plus large possible, mais également la mise en place de permanences spécifiques au service population de la Ville de Liège destinée au public de l'Antenne SDF.

L'Antenne SDF a en outre poursuivi et intensifié la collaboration avec le Relais Santé du CPAS de Liège pour assurer la présence de l'infirmier communautaire lors des permanences de l'Antenne SDF. L'objectif est d'effectuer de la prévention médicale, de permettre l'accès aux soins de santé mais également de pérenniser le suivi médical.

3. Statistiques 2021 propres au service

Nouvelles demandes

1.643 nouvelles demandes ont été introduites à la cellule SDF en 2021 (stable par rapport à 2020).

Adresses de références

Nombre de personnes inscrites en adresse de référence									
2017		2018		2019		2020		2021	
Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.	Janv.	Déc.
682	650	659	700	700	768	768	869	869	661

Nombre de personnes bénéficiant d'une aide

Au 31 décembre 2021, **735** personnes bénéficient d'une aide via l'Antenne SDF (revenu d'intégration sociale - équivalent du revenu d'intégration sociale - adresse de référence).

• RELAIS LOGEMENT

1. Présentation générale du service

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

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

Maison Liégeoise ont passé une convention de partenariat qui prévoit un suivi adapté aux locataires en difficulté pour une période de 6 mois.

1.2. Chef de service

Sandrine DUBRAY, cheffe de bureau spécifique f.f.

1.3. Coordonnées du service

Rue d'Amercoeur, 58 - 4020 LIÈGE

Tél. : 04/341 19 66 ou 04/349 22 30

Courriel : relais.logement@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 1 Chef de bureau spécifique f.f.
- 7 travailleurs sociaux (5 ETP et un 4/5) + 3 ETP renfort spécifique suite aux inondations
- 3 administratifs (2,50ETP)
- 1 agent administratif art.60§7(1ETP)
- 1 agent administratif animation atelier (1 ETP)
- 1 éducateur animateur atelier (1 ETP)
- 1 agent administratif Article 60§7 animations ateliers (1ETP)
- 2 ouvriers polyvalents sous contrats Article 60§7 (2ETP)
- 1 technicien-ne de surface sous contrat Article 60§7 (1ETP)
- 2 techniciens logement (2ETP)

2. Objectifs

- Gérer les logements de transit (20) et les logements d'insertion ;
- Organiser des ateliers de recherche logement pour les bénéficiaires du RIS ou d'une aide sociale occupant un logement présentant des problèmes techniques et accompagner les gens dans la négociation avec les propriétaires et les différentes visites de logement ;
- Procéder à un contrôle technique des logements pour toute demande d'aide locative ou toute demande d'avis sur la qualité du logement occupé par un bénéficiaire du RIS ou aide sociale ;

- Favoriser l'accès à un logement conforme et adapté respectueux des normes de salubrité, de sécurité et d'hygiène ;
- Développer la pédagogie de l'habitat auprès des locataires, propriétaires et travailleurs sociaux ;
- Négocier avec les propriétaires la mise en œuvre de travaux visant l'amélioration des logements visités ;
- Instruire les demandes de dérogation aux critères d'attribution d'un logement social (art. 123) au nom de la cohésion ou de l'urgence sociale pour les bénéficiaires du Ris ou d'une aide sociale qui occupent un logement présentant des problèmes techniques et qui ne sont pas en capacité de faire une recherche de logement ;
- Dans le cadre des suivis des ménages accompagnés, le Relais Logement et la Maison Liégeoise ont passé une convention de partenariat qui prévoit un suivi adapté aux locataires en difficulté pour une période de 6 mois renouvelable une fois ;
- En collaboration avec le dispositif d'urgence sociale du CPAS de Liège, mettre en place et assurer une procédure d'accompagnement à la recherche d'un logement pour le public bénéficiaire du RIS ou d'une aide sociale expulsé suite à un arrêté d'inhabitabilité ;
- Mettre en place des suivis post-hébergement d'une durée de deux mois minimum pour permettre aux personnes sortant de logement de transit ou des ateliers de recherche logement de se stabiliser dans leur nouveau logement (déménagement, ouverture des énergies, achat de meuble, fond d'épanouissement, remise en ordre administrative, introduction des primes ou aides financières autour du logement,...) ;
- Participer à la campagne « Devenir Propriétaire Solidaire ».

3. Activités développées en 2021

3.1. Activités développées

Logements de transit

Le CPAS de Liège dispose de **20** logements de transit.

Malgré le contexte encore bien présent de la pandémie, **39** ménages (**112** personnes dont **48** enfants) ont pu en bénéficier.

Ainsi, l'étroite collaboration avec les Sociétés de logement social et les bailleurs privés a permis de maintenir la durée d'occupation à une moyenne de 5 mois.

Parmi le public installé dans les logements de transit :

- **17** ménages occupaient un logement non-conforme ou frappé d'un arrêté d'inhabitabilité ;
- **2** ménages, victimes d'un incendie, ont pu être relogés en urgence ;
- **7** ménages victimes de violence conjugale avec un suivi CVFE ;
- **2** ménages ont été victimes des inondations de juillet ;
- Les autres situations ont concerné des séparations de couples ou des ruptures familiales, des sorties de Maisons d'accueil ou d'hôpitaux, expulsion, fin de bail, situation d'errance en rue...

Sur les **39** ménages accompagnés par une équipe éducative :

- **9** ont obtenu un logement social ;
- **10** ont trouvé un logement adapté à leurs revenus et à leur composition familiale dans le secteur privé dont **3** via la campagne Devenir Propriétaire Solidaire ;
- **9** de ces ménages ont bénéficié d'un suivi post-hébergement.

Signalons que le 2^{ème} logement d'insertion de la rue de la Scierie à Sclessin pourra prochainement être loué. Le logement d'insertion rue Fraischamps quant à lui loué depuis avril 2021.

Les « Maisons solidaires »

Le projet des Maisons solidaires, porté par le Relais Logement et l'ASBL Habitat Service, s'est achevé cette année. Le bâtiment sera transformé en logements de transit pour personnes isolées.

L'aide au relogement

Cette année et ce malgré la pandémie toujours en cours, **150** 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 **3** demandes de dérogation et a suivi **36** familles dans le cadre des ménages accompagnés. **19** ménages ont été relogés dans un logement dans le privé, **26** ont décidé d'abandonner leurs recherches de logement.

Le service a aussi eu pour mission d'organiser le déménagement des personnes âgées occupant le « clos des aînés » sis rue d'Amercoeur, 60 et 62 4020 Liège. En collaboration avec la société de logement social la Maison Liégeoise, il a trouvé de nouveaux logements et accompagné les personnes dans leur déménagement et installation.

Les recherche-logement se poursuivent en individuel, étant donné le contexte covid. Les animateurs reçoivent **6 à 7** personnes par matinée soit environs **56** personnes par semaine.

Participation et implication à différents groupes de travail

- Campagne « Propriétaires Solidaires » dans le cadre de la sous-commission « Habitat » ;
- Dispositifs «Housing First» et « Capteur logement » portés par le Relais Social ;
- Participation aux initiatives de quartier « Ça bouge en Amercoeur ».

4. Statistiques

4.1. Statistiques pour l'année 2021

4.1. 1. Taux d'occupation des logements de transit

	Les logements de transit
Logements occupés	39
Personnes accueillies	112
Enfants accueillis	48

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

	Composition des logements
Studio	3
1 Chambre	4
2 Chambre	12
3 Chambre	1
4 Chambre	20
5 Chambre	39

Nombre d'occupations	39
Nombre d'adultes	64
Nombre d'enfants	48
Total	112

Isolés	6 Femme : 1 Hommes : 5
Familles monoparentales	27 Femme : 26 Hommes : 1
Familles	4
Couple	2

Bénéficiaires du RI ou AS	34
Chômeurs	2
Travailleurs	1
Allocation d'handicap	0
Indemnités de mutuelle	2
Pension	0
Autres	0

Moyenne de temps d'occupation : **164** jours soit **5** mois

5

Garanties locatives	PI
4	6

4.1.2. Aide à la recherche logement

• Visites Techniques : salubrité-sécurité

	Contrôle de salubrité et sécurité
Nbre de visites effectuées	663
Nbre de logements non confortables	117

4.1.3. Aide au logement (un total de 211 ménages suivis)

Nombre de dossiers	Nature des interventions	Composition des ménages	Nombre ateliers	Nombre de participants
211	<ul style="list-style-type: none"> 93 visites techniques 40 arrêtés d'inhabitabilité 6 Avis de non-conformité de la DGO4 18 urgence-inondations 6 autres suivis (adresse référence et autre) 4 jugements par défaut 36 ménages accompagnés 8 post-hébergements 	<ul style="list-style-type: none"> Couples : 6 Isolés : 80 Familles : 44 Familles monoparentales : 81 	208	1.803 Pour 104 participants

5

Accompagnement recherche logement	150
Nombre de ménages relogées dans le privé	19
Dossiers recherche abouti en logt de transit	12
Nombres d'abandon des ateliers	38
Travaux effectués dans le logement	6
Ménages ayant refusés l'aide à la recherche de logement	27

Attribution d'un logement social	6
Dérogations introduites	3
Garanties locatives	8

Nombre d'arrêté d'inhabitabilité/an	164
Nombre d'abrogation/an	156
Octroi Permis de location	132
Refus permis de location	152

Focus sur les actions liées aux inondations de juillet 2021

Le service est intervenu à plusieurs niveaux. Le logement de la rue Renory a été touché (heureusement vide à cette date).

Dans un premier temps, la responsable de service et une éducatrice sont allées soutenir l'équipe de l'Urgence sociale et de la Ville au centre de crise ouvert au hall omnisport de Grivegnée, pour l'accueil des personnes arrivant directement de leur logement sinistré.

Ensuite, la responsable de service a participé aux nombreuses réunions de la cellule relogement créée avec l'ensemble des acteurs liégeois dans l'objectif de reloger temporairement des personnes sans solution d'hébergement.

Le service a également participé à la cellule de crise mise en place à l'Urgence Sociale du CPAS (accueil téléphonique, accueil physique, tournée dans les hôtels) et a participé à la recherche de solutions chaque fois que nécessaire..

Le service a enfin participé activement à l'ouverture et au suivi des personnes sinistrées hébergées au centre d'hébergement de la Croix-Rouge ouvert le 1/9/2021 à Montegnée. Plusieurs agents sont allés réaliser des suivis, des permanences pour aider les personnes dans leur recherche de solution, à raison de deux fois par semaine.

En décembre 2021, des renforts sont arrivés et des bureaux ont été installés pour que quelqu'un soit présent tous les jours, en vue de renforcer le travail avec la Croix-Rouge.

Ce renfort a également repris les « ménages accompagnés sinistrés » ouverts suite à l'hébergement temporaire de la Maison Liégeoise. Fin décembre, le service suivait dans ce cadre 18 dossiers.

• RELAIS SANTE

1. Présentation générale du service

1.1 Missions

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

1.2 Responsable du service

Sara FASSOTTE, graduée spécifique en chef, infirmière en santé communautaire

1.3 Coordonnées du service

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

1.4 Composition de l'équipe

- 1 responsable de service - Infirmière en santé communautaire (0.90 ETP)
- 8 assistants sociaux (7,1 ETP dont 2,80 ETP mis à disposition par la Ville de Liège dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale)
- 2 infirmières sociales (2 ETP)
- 2 médecins à la vacation dont un en qualité de médecin conseil
- 5 agents administratifs (5 ETP)
- 1 agent administratif mis à disposition par la Ville de Liège dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale (1 ETP)
- 2 agents administratifs (2 ETP sous contrat Article 60§7)

2. Activités développées en 2021

2.1 Activités développées

Malgré la crise sanitaire qui a perduré en 2021, les activités du service ont été maintenues, bien qu'adaptées, en fonction des mesures en vigueur.

Les actions prioritaires sont restées l'aide médicale pour les autochtones (dont les personnes

SDF), pour les personnes en séjour illégal et les demandeurs d'asile via le travail social de l'équipe sociale et la délivrance de tickets, de cartes médicales permettant la prise en charge financière des soins auprès des prestataires.

Par contre, le Relais Santé n'a pas pu relancer son activité de bilans de santé pour les personnes aidées par le CPAS vu la limitation des contacts avec et entre usagers.

Enfin, l'équipe a mis sur pied une action de vaccination Covid-19 pour le public précaire.

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

En 2021, le Relais Santé a continué à poursuivre son objectif premier qui est de fournir un accueil inconditionnel à toutes personnes en situation de précarité et présentant une problématique d'accès aux soins de santé. Les permanences ont été adaptées. Les assistants sociaux ont maintenu le lien avec l'ensemble de leurs bénéficiaires suivis en aide médicale urgente moyennant une adaptation de la prise en charge. Outre les permanences téléphoniques indispensables pour répondre aux demandes de la population et des prestataires, le service a maintenu des permanences sociales pour les usagers avec lesquels le maintien en présentiel du contact était indispensable. Les procédures ont été adaptées afin de répondre aux impératifs sanitaires sans compromettre, pour ce public fragile, ce besoin fondamental qu'est l'accès aux soins.

Développement de « MédiPrima »

Le déploiement de la phase 2 de MédiPrima en 2021 a été relancé (constat du ralliement de certains médecins généralistes liégeois). Des réflexions pour adapter les pratiques sont en cours. La crise sanitaire a malheureusement encore freiné ces travaux mais les réflexions ont repris et consécutivement, l'adaptation de certaines pratiques sont aussi en projet.

Gestion centralisée de l'Aide Médicale Urgente et de l'ERIS suite Jugement

Dans la continuité de la gestion centralisée des dossiers en Aide Médicale Urgente (AMU) en un seul et même lieu, le Relais Santé gère aussi, depuis janvier 2021, les aides sociales financières (équivalente au Revenu d'Intégration Sociale) qui sont octroyées sur décision d'un jugement (anciennement matière du SADA) du Tribunal/de la Cour du Travail.

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

Cette action a pu reprendre fin 2021. Les partenaires soulignant tous le nécessaire besoin de réinvestir ce lieu d'échange et de réflexions afin d'améliorer nos pratiques, nos collaborations, le déploiement de certaines nouvelles stratégies.

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

• Accès aux soins pour le public précaire

Le travail d'approche et d'accroche du public SDF a continué à se développer par le travail des infirmiers-ères social-es. Le but est d'accrocher le public autochtone / SDF là où il a ses « habitudes » et de pouvoir travailler avec lui sur son décrochage du système de soins de première ligne. L'idée est que l'utilisateur puisse retrouver un suivi optimal et donc améliorer son état de santé général.

Le nombre de personnes différentes suivies au sein du public autochtone est quelque peu en recul, mais la charge de travail que ce type de suivi requiert est, au fil des années, toujours plus lourde. Afin d'améliorer ce suivi et les collaborations avec les partenaires du Plan de Cohésion sociale et du RSPL, les permanences dans leurs structures ont été poursuivies (210 en 2021), ainsi que des accompagnements extra-muros.

En outre, une action de vaccination Covid 19 a été déployée et le Relais Santé s'est inscrit dans la stratégie vaccinale Covid-19 du public pré-

caire, en partenariat avec le RSPL. **478** vaccins y ont été administrés, au profit de **265** personnes différentes.

Ce succès, surtout dans l'adhésion de ce public fragile à la seconde dose, est lié au suivi du public réalisé en binôme par l'infirmier et l'agent administratif qui recontactaient chaque usager. Sans ce travail d'accroche, le résultat en termes d'adhésion n'eût vraisemblablement pas été le même. Un suivi a aussi été réalisé pour l'obtention du CST pour ce public dont la situation administrative compliquait les démarches en ce sens.

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

L'expertise du service est utilisée comme une ressource interne au CPAS. En effet, les bénéficiaires présentant une difficulté (absence provisoire de couverture mutuelle, ...) sont orientés par les antennes sociales au Relais Santé pour une analyse spécifique du besoin de soin et pour un décryptage des obstacles éventuels dans un accès classique aux soins. Si besoin, des tickets médicaux sont émis. Seuls les besoins urgents et ne pouvant être différés (sur avis du médecin conseil) sont pris en charge. La priorité est donnée à l'orientation du bénéficiaire afin de rétablir au plus vite sa situation en matière d'accès aux soins.

Deux permanences hebdomadaires de l'infirmier social sont effectuées à la Cellule SDF, afin de pouvoir développer une approche vers ce public qui est davantage en décrochage dans son suivi santé.

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

Le service a veillé au suivi méticuleux de cette action, comme en 2020 et tout au long de cette période de crise, afin de garantir un accès aux soins ininterrompu aux patients présentant des pathologies chroniques lourdes et parfois multiples. **331** personnes relevant de l'aide médicale urgente présentent une ou plusieurs pathologies chroniques.

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

Cette activité a été aussi impactée en 2021. Néanmoins, des bilans de santé ont toujours été proposés et l'infirmière a repris le suivi des dossiers encore en cours.

Il s'agit ici de l'aide apportée aux antennes et aux services sociaux afin de donner un « éclairage » santé de certains suivis

60 bilans furent réalisés ou suivis en 2021.

Parmi ceux-ci :

- **28** ont été clôturés ;
- **32** sont toujours en cours de suivi.

Cette activité représente :

- **309** interventions/démarches de l'infirmière (entretiens-échanges téléphoniques, ...)
- **41** consultations avec le médecin conseil ;
- **48** rédactions de rapports de conclusions médico-sociales (sous réserve du secret médical) pour aide au plan d'action du PIIS.

3. Statistiques 2021

- **1.890** personnes différentes (1830 pour l'aide médicale – **60** pour les bilans/avis de santé) ;
- **18.015** visites ;
- **3.182** dossiers ouverts en aide médicale et bilans de santé soit **2.824** dossiers actifs (dont **521** nouveaux dossiers) et **358** refus avec réorientation et **78** retraits de l'aide préablement accordées ;
- **644** suivis de bénéficiaires (en AMU) assurés mensuellement (en moyenne) par les AS du service en ce compris **62** 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 et d'avis médicaux du médecin conseil : **856** ;
- Nombre de consultations médicales en lien avec le travail préventif : **41** ;
- Nombre d'interventions infirmières/sociales pour le public autochtone : **534** ;
- Nombre d'interventions infirmières pour les bilans de santé et les avis d'insertion : **309** ;

- Nombre total d'interventions infirmières : **843**.

L'analyse de ces données doit s'inscrire au regard de l'année de crise sanitaire que nous avons encore connu en 2021.

• RELAIS ENERGIE

1. Présentation générale du service

1.1. Missions du service

Le Relais Energie s'adresse à toute personne résidant sur le territoire de la Ville de Liège confrontée à des difficultés de paiement dans ses factures d'énergie (gaz, électricité et eau).

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

Les actions menées s'inscrivent dans la lutte contre la précarité énergétique et hydrique à laquelle de plus en plus de ménages sont confrontés et qui s'est encore accentuée au regard des crises que nous traversons : crise sanitaire ayant eu des répercussions sur le plan économique sans oublier la crise énergétique qui voit les tarifs des coûts énergétiques décuplés.

Afin de pouvoir répondre aux besoins de la population liégeoise victime de ces crises, le service développe deux axes de travail complémentaires et indissociables.

Axe curatif

- Négociation de plans d'apurement avec les sociétés distributrices (Cile, fournisseurs commerciaux, gestionnaire de réseau de distribution, ...);
- Vérification de la bonne application des droits des bénéficiaires qui sont régis par la loi organique et la législation spécifique à l'énergie (tarif social, intervention majorée, protection conjoncturelle, ...);
- Réception et traitement des demandes d'allocations de chauffage (mazout et pétrole lampant);
- Organisation de la Clé (Commission locale pour l'énergie) en matière de gaz et d'électricité à la demande du gestionnaire de réseau RESA.

Suite à l'enquête sociale individualisée, le service peut proposer l'intervention de différents Fonds tant fédéraux que régionaux, 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, après enquête individualisée ;
- En matière d'eau, toujours après enquête sociale individualisée, le CPAS peut solliciter le Fonds social de l'eau ;
- En matière d'allocation de chauffage, le service sollicite l'intervention du subside Fédéral à raison d'un plafond de 210 € par ménage et par année civile à condition que le mazout soit le système principal de chauffage, que le demandeur réponde aux conditions de revenus ou de statut, que la facture soit acquittée et déposée dans les 60 jours suivant la livraison. Concernant le pétrole lampant, une intervention forfaitaire de **210 €** est octroyée sur base d'une enquête sociale.

5

Axe préventif

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

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

Ainsi, ils offrent une analyse complète du logement et assurent un appui technique en ciblant le comportement des usagers et l'équipement du bâtiment.

Dans certains cas, des travaux peuvent être envisagés en vue de réduire les consommations de gaz et d'électricité (entretien, réparation ou remplacement du système de chauffage ou de production d'eau chaude, pose ou remplacement

d'un thermostat ou de vannes thermostatiques, achat d'électroménagers peu énergivores, achat d'ampoules économiques, remise de « kits énergie », ...), soit par les ouvriers eux-mêmes, soit via des entreprises extérieures en fonction du type de travail à effectuer.

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

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.

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.

1.2. Chef de service

Geoffrey Digneffe

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 chef de service
- 2 superviseuses dont 1 assurant des actions dans le cadre d'une politique sociale préventive
- 13 assistants sociaux (12,80 ETP)
- 3 tuteurs énergie dont une ayant une formation d'assistante sociale
- 1 ouvrier qualifié
- 5 agents administratifs dont 1 sous contrat Article 60 §7
- 1 agent d'accueil Article 60

2. Activités développées en 2021

Le service a pérennisé ses actions déjà mises en place en 2020 en renforçant davantage l'accompagnement social des ménages précarisés.

Il a organisé la distribution de kits énergie composés d'ampoules économiques et de multiprises ainsi que d'une brochure intitulée « 120 gestes malins » élaborée par l'Asbl Revert spécialisée dans l'élaboration d'outils pédagogiques et ludiques dans la lutte contre la précarité énergétique.

Inondations

Afin de venir en aide aux victimes des inondations des 14 et 15 juillet 2021, plusieurs collègues se sont engagés afin de soutenir les acteurs de terrain.

Par ailleurs, suite à la décision du Gouvernement Wallon relative à la création d'un tarif conjoncturel pour les personnes sinistrées, le service a suivi toutes les demandes et a entre autres mis sur pied deux permanences spécifiques permettant d'aller à la rencontre de ce « nouveau public » et de délivrer **548 attestations** intitulées « Protection régionale conjoncturelle » leur permettant le bénéfice du tarif social pour une année à dater de sa rédaction.

Cette démarche a permis à de nombreux ménages sinistrés de réduire le montant de leurs factures d'énergie et d'ainsi éviter d'être confrontés à des factures de régularisations annuelles de montants importants au vu de l'utilisation de système de chauffages électriques et de déshumidificateurs pour pallier à leur sinistre (absence de chauffage, obligation de séchage des logements).

Le service a aussi coopéré aux côtés de la Cellule Covid/Inondations pour gérer les formulaires de demande d'intervention dans les frais énergétiques exceptionnels suite à l'envoi d'un courrier Ville-CPAS à tous les Liégeois sinistrés.

3. Statistiques 2021 propres au service

Au 31/12/2021, le nombre de dossiers actifs était de **1.517** soit une **augmentation de 40%** par rapport à l'année dernière.

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

1.253 personnes se sont présentées aux permanences physiques uniquement sur rendez-vous (nouvelles demandes) après avoir introduit leurs demandes par courrier ou par mail au vu des dispositions prises depuis le mois de mars 2020 dans le cadre de la pandémie.

• **Fonds gaz/électricité**

Au total, **1.379** demandes ont été introduites. **695** ménages ont bénéficié d'aides curatives (apurement de factures) et 223 ménages ont bénéficié d'aides préventives.

• **Fonds social de l'eau**

1.098 demandes ont été traitées.

822 demandes d'aides financières ont été introduites.

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

49 ménages ont bénéficié du Fonds des améliorations techniques (interventions soumises à l'accord préalable de la CILE).

• **Fonds social mazout**

921 demandes ont été traitées.

• **Les CLE** (commissions locales pour l'Energie)

Durant l'année 2021, **9** séances ont été organisées suite à une saisine du gestionnaire de réseau Resa.

Contrairement à l'année antérieure, l'octroi de l'aide hivernale pour les clients protégés déten-

teurs d'un compteur à budget ou prépaiement en gaz n'a pas été automatisé (mesure prise dans le cadre de la crise sanitaire), l'ensemble des demandeurs a été convoqué à un entretien préliminaire avec un(e) assistant social(e) et ensuite convoqué lors de la séance de la commission.

309 personnes ont été convoquées et **62** personnes se sont présentées (**20%**).

• **Mébar**

34 demandes Mébar ont été introduites auprès du Service Public de Wallonie.

• **Tuteurs**

L'équipe des tuteurs et des ouvriers en prévention énergie a réalisé **768** visites à domicile à la demande de leurs collègues du Relais Energie assurant la partie curative, des autres services internes à l'administration ainsi que des services externes (Asbl, services sociaux, maison médicale, administrateur de biens, ...).

• MEDIATION DE DETTES

1. Présentation générale du service

1.1. Mission

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

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

Le service offre deux types de médiation :

- La médiation amiable ;
- Le règlement collectif de dettes.

1.2. Responsable du service

Dolorès GEURTS, Attaché spécifique,
Juriste

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 cheffe de service (1 ETP)
- 3 assistants sociaux (3 ETP)
- 2 agents administratifs (2 ETP) et un agent sous contrat Article 60§7 (1 ETP)

2. Activités développées en 2021

• Règlement collectif de dettes

Comme durant l'année 2020, le nombre de demandes en règlement collectif de dettes est en forte diminution.

Cette diminution peut s'expliquer par les motifs suivants :

- La crise sanitaire a amené les huissiers de justice, créanciers, à être plus indulgents à l'égard des personnes surendettées ;
- Le Gouvernement fédéral a décidé de prolonger une série de mesures de soutien aux personnes impactées par la crise sanitaire (droit passerelle, moratoire pour les entreprises et les particuliers, ...)
- L'augmentation temporaire des seuils d'insaisissabilité jusqu'au 30 septembre 2021, limitant les cessions et saisies sur les revenus.

• Médiation amiable

Le nombre de demandes a aussi diminué.

3. Statistiques 2021 propres au service

Au 31/12/2021

- Médiation amiable : **342** dossiers actifs
- Règlement collectif de dettes : **85** dossiers actifs

Durant l'année 2021

- Médiation amiable : **121** dossiers indexés (nouveaux dossiers)
- Règlement collectif de dettes : **9** nouveaux dossiers

• Appui 0-18

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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

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

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).

1.2. Chef de service

Laurence DUPONT, graduée spécifique en chef

1.3. Coordonnées du service

Place Saint Jacques, 13 - 4000 LIÈGE

Tél. : 04/220 58 60

Courriel : service.appui018@cpasdeliege.be

1.4. Composition de l'équipe

- 2 assistantes sociales
- 1 éducatrice spécialisée
- 1 employée d'administration (0,5 ETP)

2. Activités développées en 2021

Pour chaque mission, le service rencontre les objectifs poursuivis par les textes réglementaires. Au regard de la spécificité du public rencontré, le service porte un objectif particulier qui tend à maintenir les jeunes dans leur milieu de vie en développant des suivis individualisés. L'accompagnement vise l'intégration (familiale, scolaire, sociale, ...) et la prévention de la rupture des liens familiaux, du décrochage scolaire et des trajectoires tendant à la précarité.

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

Fin 2021, le service a répondu à un appel à candidature relatif au projet « Lutte contre la pauvreté des enfants dans le cadre de la Garantie pour l'Enfance » du SPP IS. La demande a été acceptée et le projet STOPP!L (Stop à la pauvreté Infantile à Liège) démarrera début 2022. Le projet consiste en la sensibilisation des antennes sociales de notre CPAS, de l'ONE, des crèches communales ainsi que les écoles fondamentales à la problématique de la lutte contre la précarité infantile. Le service assurera l'instruction de propositions d'aides individualisées.

3. Statistiques

- **Nouvelles demandes par mission en 2021**

Aide sociale	72
Placement	6
MENA	6
RIS (mineures enceintes/charge enfants)	27
Tutelles	2
Naissances multiples	0
Total	113

- **Origine des nouvelles demandes**

Secteur scolaire	1
Antennes et services de l'action sociale du CPAS de Liège	33
Services sociaux	1
Services médicaux	4
Bénéficiaires	26
SAJ/SPJ	8
Services aide à la jeunesse	12
Tuteurs MENA	5
Tuteurs civils	2
Justice	7
Toral	99

Nombre d'aides liées à l'activation sociale et à la lutte contre la pauvreté infantile : **85**.

- **Total des dossiers actifs sur 2021 (anciens et nouveaux dossiers)**

	Nbre de dossiers	Nbre d'enfants/jeunes aidés
Aides sociales	87*	165
Placements	7	9
MENA	15	15
RIS	22	46
Tutelles	10	10
Naissances multiples	4	12
Total	145	257

- **145** dossiers actifs sur l'année 2021
- **257** enfants/jeunes aidés en 2021.

* En 2021, les interventions donnant suite à un avis d'inquiétude étaient globalisées au sein de la rubrique « aides sociales ».

• LE SERVICE RÉSIDENTIEL GÉNÉRAL « LA MAISON FAMILIALE »

1. Présentation générale du service

1.1. Missions

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

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

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

1.2. Responsable de service

Pierre CUYPERS, Chef de bureau spécifique

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

- 1 ETP responsable de service
- 1 ETP assistante sociale
- 9 éducateurs (7,50 ETP)
- 1 agent administratif (0,70 ETP)
- 2 ETP pour l'entretien général et la logistique

Auxquels s'ajoutent les travailleurs engagés sous contrats Article 60§7 en 2021 :

- 1 ETP éducatrice spécialisée (jusque février)
- 1 ETP éducateur A2
- 1 ETP cuisinier
- 1 ETP chauffeur, accompagnatrice sociale
- 1 ETP aide à la vie quotidienne (jusque fin janvier)

Enfin, des renforts en personnel éducatif furent nécessaires pour faire face aux conséquences de la crise sanitaire. 1 ETP a ainsi été engagé entre juin et septembre. Une éducatrice de l'antenne du Nord a également été détachée à la Maison Familiale à plusieurs reprises pour des remplacements d'urgence.

2. Activités développées en 2021

2.1. Covid 19

La situation sanitaire en 2021 a de nouveau conduit à l'annulation ou au report de plusieurs projets. Certaines activités sportives, culturelles et de loisirs (stages et séjours de vacances, concerts et festivals, excursions...) ont été annulées ou reportées. D'autres ont pu être organisées avec des modalités différentes (réduction du nombre de participants, changement de lieu, annulation des nuitées...).

Plusieurs quarantaines ont eu lieu durant l'année pour des suspicions d'infection d'un ou plusieurs enfants au COVID, voire pour des infections confirmées.

2.2. Activités développées pour les enfants

- Poursuite de l'amélioration de la qualité de l'accueil des enfants par un renouvellement des aménagements et équipements de la Maison (notamment remplacement de mobilier et d'appareils électro-ménagers) ;
- Activités organisées en interne ou en externe avec les enfants :
 - Jardinage (potager et jardinières),
 - Atelier bien-être, ateliers cuisine, bricolages,
 - Tournois de football, jeux de société,
 - Sorties aux plaines de jeu, cinéma, bowling, patinoire...
- Collaboration avec l'AMO Service Droit des Jeunes pour la mise en place d'une animation sur l'utilisation des réseaux sociaux, destinée aux adolescents ;
- Collaboration avec l'ASBL 3 pommes pour l'organisation d'activités diverses à destination des enfants (VTT, plongée, accrobranche, escalade, cours de langues,

- cuisine, maraichage...). Là encore, de nombreuses activités furent annulées en 2021 ;
- Séjour de vacances en gîte d'une semaine, en juillet, au cours duquel une journée de détente a pu être organisée avec tous les enfants et tout le personnel éducatif et social ;
 - Collaboration avec de nombreux partenaires pour l'organisation de séjour et stages sportifs organisés durant les périodes de vacances scolaires, en internat lorsque c'était possible et/ou en externat.

2.3. Formation du personnel

Pour la seconde année consécutive, beaucoup de formations prévues ont été annulées. Une formation collective sur la dynamique d'équipe, destinée à l'ensemble du personnel éducatif et social a pu se tenir, après plusieurs reports.

2.4. Conseil éducatif

Le conseil éducatif annuel s'est tenu en visioconférence. Le projet éducatif et le R.O.I. y ont été revus en tenant compte des remarques formulées par l'Inspectrice pédagogique de l'Administration Générale de l'Aide à la Jeunesse. Une réflexion globale sur l'organisation du service a également été entamée. La réflexion se poursuivra en 2022.

• SASE « LA ROUTE BUISSONNIÈRE »

1. Présentation du service

1.1. Missions du service

Le Service d'Accompagnement Socio-Educatif 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 et du Service de Protection de la Jeunesse.

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

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

1.2. Responsable du service

Kerz Claudy, chef de bureau spécifique

1.3. Coordonnées du service

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

1.4. Composition de l'équipe

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

2. Activités développées en 2021

La pandémie a nécessité une adaptation constante et a de manière générale complexifié la prise en charge des suivis familiaux. Le ser-

vice a néanmoins accompagné **18** familles.

Une attention particulière a été portée sur le recueil de la parole et du ressenti des familles et des enfants à l'aide de différents outils (Roue des émotions...).

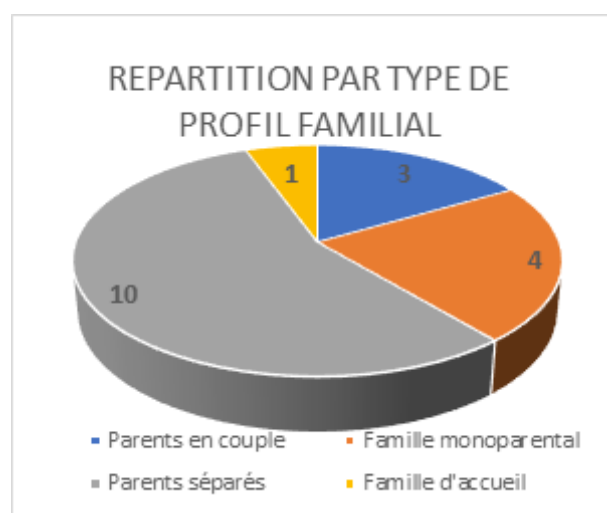
Les dynamiques familiales étant également impactées par la promiscuité et le climat anxio-gène, l'équipe a développé une réflexion quant à l'utilisation du jeu de société. Il s'agit d'instaurer ou de réinstaurer des moments de plaisir en famille mais également d'y aborder la parentalité par un lien métaphorique entre le rôle de « maître du jeu » et le rôle de parent dans le quotidien. Les premiers résultats sont encourageants et renforcent l'équipe dans sa volonté d'étayer cet outil.

Les réseaux (école, A.M.O, centres P.M.S, S.S.M, maison des jeunes, psychologues, ...) ont également été mobilisés davantage. Ils ont été englobés dans un objectif premier d'obtenir une vision globale d'une situation familiale.

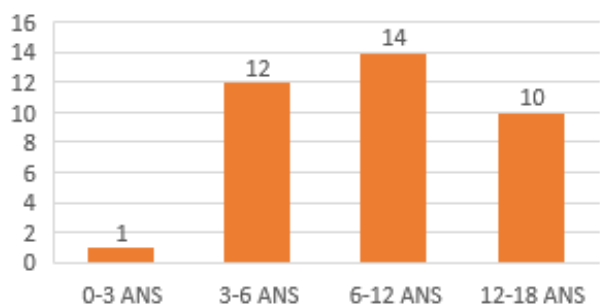
3. Statistiques 2021 propres au service

Au cours de l'année 2021, le S.A.S.E a accompagné **18** familles. L'intervention a concerné **37** enfants / adolescents.

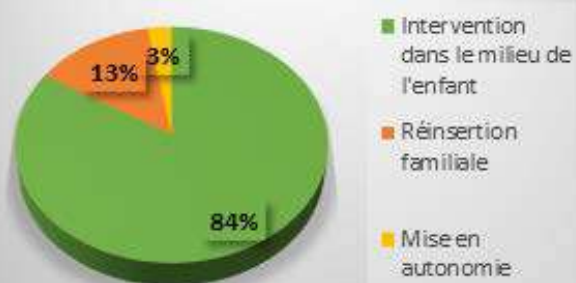
5



RÉPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

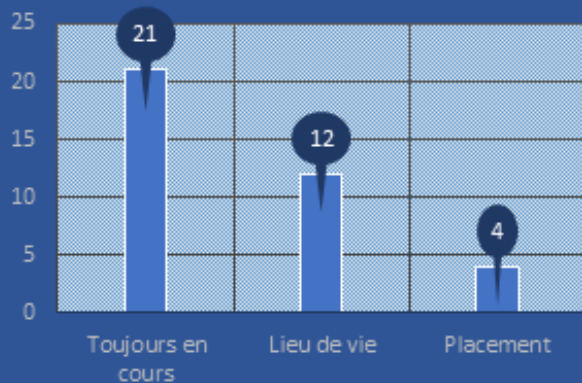


Types de mission



5

Issue des prises en charge



6. Statistiques

Évolution des aides du CPAS de Liège ces 5
dernières années127



1. Évolution des aides du CPAS de Liège ces 5 dernières années

- Nombre de dossiers ayant provoqué un paiement (Moyenne mensuelle)

	RIS	DS	AS	Total
2017	10376	1077	127	11580
2018	10666	1072	127	11865
2019	10948	1064	126	12138
2020	11430	1066	133	12629
2021	11305	1043	127	12475

