

**C.P.A.S. DE SERAING**

**NOTE DE POLITIQUE  
GENERALE**

**BUDGET 2022**

## TABLE DES MATIERES

MOT DU PRESIDENT	3
COMPOSITION DU CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE	4
COMPOSITION DU BUREAU PERMANENT	5
COMPOSITION DU COMITE DU SERVICE SOCIAL	5
SERVICE DU PERSONNEL	6
SERVICE SOCIAL	
SERVICE SOCIAL DES ETRANGERS (S.S.E.)	12
INITIATIVE LOCALE D'ACCUEIL (I.L.A.)	
SERVICE GUIDANCE SURENDETTEMENT SERAING	20
UN TOIT POUR LA NUIT SERAING - L'ABRI DE JOUR	22
MAGASIN SOCIAL	25
LOGEMENTS D'URGENCE (LU) - DE TRANSIT (LT)	29
REACTION ACTION SOLUTION (RAS)	
PROJET RATRAPAGE	33
SERAINSER	37
AFFAIRES ET ECONOMIES SOCIALES	61
SERAING VILLE SANTE	62
LES SERVICES COLLECTIFS	63
CELLULE ENERGIE	64
SERVICE D'AIDE EN MILIEU OUVERT (A.M.O.)	73
SERVICE D'AIDE EDUCATIVE EN FAMILLE (S.A.E.F.)	
LE DAMIER	109
CENTRE D'ACCUEIL D'URGENCE (SRU) - LES MYOSOTIS	113
LA MAISON DE L'ENFANT	119
L'ENVOL	122
LES ECONOMIES D'ECHELLES	124
FONDS SPECIAL DE L'ACTION SOCIALE	130

## LE MOT DU PRESIDENT

Au-delà de l'obligation légale qu'elle constitue aux termes de l'article 88 de la loi organique des C.P.A.S., la rédaction de la note de politique générale est pour moi un exercice précieux. En effet, elle permet, d'une part, de réfléchir à l'année qui se termine et, d'autre part, de se projeter dans celle qui s'ouvre.

Pour le Centre Public d'Action Sociale de Seraing, l'année 2021 s'est déroulée sous le signe de la covid-19. En effet, et ce n'est que très rarement souligné, les C.P.A.S. ont joué un rôle majeur dans la gestion de la crise. Nombre d'aides destinées à la population se sont déployées à travers l'action des CPAS. Ce rôle est venu se greffer aux missions qu'exerçaient déjà les Centres. La lecture de cette note de politique générale permettra à chacun d'en apprécier l'ampleur. Nos travailleurs, qu'ils soient de première ligne ou actifs dans les services plus transversaux, ont donc abattu une masse considérable de travail.

Du point de vue de l'organisation interne, l'année 2021 a été marquée par le déménagement des services implantés au Centenaire dans les nouveaux locaux du Molinay. Ce changement, combiné à l'imposition du télétravail, a constitué un défi pour l'ensemble de nos services. Cette transition n'a pas eu d'impact significatif quant à la qualité de l'aide fournie à nos bénéficiaires même s'il convient de reconnaître que certains ajustements sont encore nécessaires.

A n'en pas douter, 2022 sera également particulièrement intense pour les C.P.A.S et, à fortiori, pour celui de SERAING.

En effet, hausse des prix de l'énergie et de l'alimentation, augmentation de la pauvreté, reprise des flux migratoires, poursuite de la pandémie de la covid-19 et explosion programmée de ses conséquences socio-économiques, nos travailleurs seront donc encore grandement sollicités.

Fort de ce constat, il est primordial de doter les C.P.A.S. des moyens nécessaires pour assurer leurs missions. La poursuite des subsides covid-19 au-delà du 31 décembre 2021 constitue, à cet égard, un enjeu essentiel. De notre côté, le budget initial pour l'année 2022 témoigne de notre volonté de doter notre C.P.A.S. des moyens nécessaires afin qu'il puisse relever les défis auxquels il devra faire face.

Pour finir, le budget 2022 et la présente note de politique générale revêtent un caractère particulier pour le C.P.A.S. de SERAING puisqu'ils sont les derniers réalisés sous la direction de Madame Joëlle STEPHENNE. Cette note de politique générale est donc pour moi la première occasion de remercier notre Directrice générale pour l'ensemble de son travail au sein de notre institution.

Bonne lecture,

**Eric VANBRABANT**  
*Président du C.P.A.S. de SERAING  
en charge des Affaires Sociales,*

## COMPOSITION DU CONSEIL DE L'ACTION SOCIALE

- PRESIDENT :* Eric VANBRABANT (PS)  
rue du Houx, 25 - 4100 SERAING
- CONSEILLERS :* Nicole DELANOY (PS)  
rue des Roselières, 153 - 4101 JEMEPPE
- Francesco DI SERI (PTB)  
rue Verte, 65 - 4100 SERAING
- Carine GILLES (PTB)  
avenue du Beau Site, 92 - 4102 OUGREE
- Thierry HORMIDAS (ECOLO)  
avenue Masson, 18 - 4100 SERAING
- Claudy HUYGEN (PS)  
rue des Briqueteries, 3 - 4100 SERAING
- Brigitte LALLEMAND (PS)  
rue de la Corolle, 15/5 - 4102 OUGREE
- Cédric NILS (MR)  
rue du Moulin, 51 - 4100 SERAING
- Christian SCHNEYDERS (PS)  
rue Petermans, 67 - 4100 SERAING
- Aurélie STOCQ (PTB)  
rue des Bas-Sarts 124 - 4100 SERAING
- Romuald STROOBANTS (PS)  
rue Wagner, 221 - 4100 BONCELLES
- Giuseppe TORREGROSSA (PTB)  
rue Rossini, 7 - 4100 SERAING
- Aurore TUMSON (PS)  
rue A. Delville, 12 - 4101 JEMEPPE

## COMPOSITION DU BUREAU PERMANENT

*PRESIDENT :* Eric VANBRABANT  
rue du Houx, 25 - 4100 SERAING

*CONSEILLERS :* Brigitte LALLEMAND  
rue de la Corolle, 15/5 - 4102 OUGREE

Christian SCHNEYDERS  
rue Petermans, 67 - 4100 SERAING

Romuald STROOBANTS  
rue Wagner, 221 - 4100 BONCELLES

## COMPOSITION DU COMITE DU SERVICE SOCIAL

*PRESIDENT :* Eric VANBRABANT  
rue du Houx, 25 - 4100 SERAING

*CONSEILLERS :* Nicole DELANOY  
rue des Roselières, 153 - 4101 JEMEPPE

Claudy HUYGEN  
rue des Briqueteries, 3 - 4100 SERAING

Thierry HORMIDAS  
avenue Masson, 18 - 4100 SERAING

Cédric NILS  
rue de la Fontaine, 14 - 4100 SERAING

Giuseppe TORREGROSSA  
rue Rossini, 7 - 4100 SERAING

Aurore TUMSON  
rue A. Delville, 12 - 4101 JEMEPPE

## SERVICE DU PERSONNEL

Les dépenses de personnel inscrites au budget 2022, soit 12.073.438,89 € ont été calculées en tenant compte des éléments suivants :

- Personnel occupé à la date du 01/10/2021
- Augmentations barémiques à octroyer aux agents en 2022
- Admission à la pension de retraite de quatre agents statutaires et deux agents contractuels A.P.E.
- Indexation de 2 % au 01/03/2022
- Pécules de vacances à 92 % de la rémunération mensuelle brute (Arrêté Royal du 07/07/2002 modifiant l'A.R. du 30/01/1979 relatif à l'octroi d'un pécule de vacances aux agents de l'Administration générale du Royaume - Convention sectorielle 2001-2002)
- Suppléments accordés pour les prestations extraordinaires aux membres du personnel éducateur et auxiliaire
- Les contrats dans le cadre du Fonds sectoriel et des Aides de Promotion à l'Emploi.
- Application du taux de cotisations patronales de 34 % au régime d'affiliation à régime de pension ex-pool 2
- Evolutions de carrière des agents suivant ou devant suivre des formations et promotions éventuelles, en fonction des dispositions du Plan de gestion
- Recettes A.P.E. en tenant compte du personnel occupé : 835.222,62 €  
(prime unique sur base de la réforme APE)
- Recettes du Fonds sectoriel du Maribel social et fiscal : 634.658,91 €
- Pécules de vacances : 545.719,06 €

### TABLEAU D'EVOLUTION DES DEPENSES DE PERSONNEL

ANNEE	MONTANT TOTAL	% EVOLUTION
2015	9.154.906,80 €	+ 2,32 %
2016	8.971.399,29 €	- 2,05 %
2017	8.931.847,33 €	- 0,44 %
2018	9.565.940,77 €	+ 7,10 %
2019	9.969.242,98 €	+ 4,22 %
BI 2020	10.569.106,30 €	+ 6,02 %
2020 *	10.351.311,36 €	- 2,06 %
BI 2021	11.320.343,11 €	+ 9,36 %
2021 **	11.263.581,33	- 0,50 %
BI 2022	12.073.438,89	+ 7,19 %

## Dépenses de personnel engagé dans le cadre de l'article 60 § 7 (dépenses de transfert)

ANNEE	<u>ART. 60</u>	% EVOLUTION
2015	1.619.397,40 €	- 8,67%
2016	1.708.188,67 €	5,48%
2017	2.215.371,93 €	29,69%
2018	2.529.708,10 €	14,18%
2019	2.613.149,22 €	3,30 %
2020 *	2.331.153,25 €	- 10,79%
2021 **	2.787.615,66 €	+ 19,58%
BI 2022	3.161.465,36 €	+ 13,41%

\* → compte 2020

\*\* → 2<sup>e</sup> modification budgétaire 2021

Délibérations du Conseil de l'Action sociale concernant le personnel du C.P.A.S. :

### Octobre 2020 - Octobre 2021

#### Séance du 07/10/2021

Pas de décision ayant un impact au niveau du personnel.

#### Séance du 02/09/2021 :

- AMO "La Débrouille" - Prolongation éventuel du contrat d'un travailleur social - projet mené dans le cadre de l'appel à projets de lutte contre le décrochage scolaire : Amarrages - convention de subvention /Alie-202 - Ratification d'une décision prise par le Bureau Permanent.
- Suspension du contrat de travail d'un éducateur classe 1 affecté au SRU.
- Signature d'une convention de rupture de contrat de travail de commun accord, entre le CPAS et une éducatrice classe 1 contractuelle.

#### Séance du 10/09/2021 :

- Appel à candidature pour la création du poste de Responsable Général de l'Aide à la Jeunesse suite à l'adoption du nouveau cadre légal du CPAS.
- Appel à candidature pour la création du poste de travailleur social - Responsable du Service Social suite à l'adoption du nouveau cadre légal du CPAS.
- Affectation d'un agent mis à disposition de la Ville de Seraing - Ratification d'une décision prise par le Bureau Permanent.
- Nomination éventuelle à titre définitif, après nomination à l'essai, d'un chef de Service Administratif.
- Nomination éventuelle à titre définitif, après nomination à l'essai, d'un chef de Service Administratif.

- Demande de fin anticipée à la suspension du contrat de travail d'une travailleuse sociale contractuelle.
- Admission éventuelle à la pension de retraite d'une cheffe de Bureau nommée à titre définitif.

Séance du 12/05/2021 :

- Proposition de révision des statuts administratif et pécuniaire - Examen du projet.
- Nomination éventuelle à titre définitif après nomination à l'essai d'un chef de Bureau Administratif.

Séance du 22/04/2021 :

- Admission éventuelle à la pension de retraite d'une employée administrative nommée à titre définitif.
- Admission éventuelle à la pension de retraite d'une travailleuse sociale nommée à titre définitif.
- Admission éventuelle à la pension de retraite d'une animatrice nommée à titre définitif.
- Service Social - Prolongation de l'engagement d'une employée d'administration dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée.
- AMO "La débrouille" - Prolongation de contrat d'une éducatrice à mi-temps.
- Maison de l'Enfant - Engagement éventuel d'une assistante sociale à durée indéterminée.
- Maison de l'Enfant - Engagement éventuel d'une assistante sociale à durée indéterminée.
- Maison de l'Enfant - Engagement éventuel d'une éducatrice classe 1 à durée indéterminée.

Séance du 18/03/2021 :

- Service Social - Dépôt de plainte au pénal à l'encontre d'un tiers pour harcèlement et menaces envers un travailleur social.

Séance du 18/02/2021 :

- Nomination éventuelle à titre définitif après nomination à l'essai d'un Directeur de l'Action Sociale.
- Nomination éventuelle à titre définitif après nomination à l'essai d'un Chef de Division Administrative.
- Désignation éventuelle dans la fonction de responsable administratif de l'aide à la jeunesse suite à l'adoption du nouveau cadre légal du CPAS.
- Appel à candidature pour la création du poste de Responsable Général de l'Aide à la Jeunesse suite à l'adoption du nouveau cadre légal du CPAS.
- Appel à candidature pour la création du poste de travailleur social - Responsable du Service Social suite à l'adoption du nouveau cadre légal du CPAS.
- Appel à candidature pour la création du poste de Responsable Pédagogique de l'Aide à la Jeunesse suite à l'adoption du nouveau cadre légal du CPAS.
- Démission éventuelle d'une employée administrative et admission à la pension de retraite.

Séance du 14/01/2021 :

- Demande d'octroi d'une décoration civique à remettre à un membre du personnel.
- Rupture d'une convention relative à la mise à disposition d'un agent engagé par la ville de Seraing vers le CPAS de Seraing.
- Signature d'une convention de rupture de contrat de travail de commun accord, entre le CPAS et une travailleuse sociale contractuelle.



- Signature d'une convention de rupture de contrat de travail de commun accord, entre le CPAS et une éducatrice classe 1 - Ratification d'une décision prise par le Bureau Permanent.
- Suspension du contrat de travail d'une travailleuse sociale contractuelle.

Séance du 03/12/2020 :

- Allocation de fin d'année 2020 du Personnel et du Président du CPAS de Seraing.
- Suspension de contrat d'un éducateur classe 1 contractuel pour remplir les fonctions de chargé de projet.
- Prolongation de l'engagement d'une assistante sociale dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée.
- Maison de l'Enfant - Prolongation de contrat d'une éducatrice mi-temps (emploi APE - convention RW-CF).

Séance du 05/11/2020 :

- Service Social : Prolongation de l'engagement d'une employée d'administration dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée.
- Suspension du contrat de travail d'un éducateur classe 1 contractuel.
- Démission éventuelle d'une éducatrice classe II contractuelle et admission à la pension de retraite - Ratification d'une décision prise par le Bureau Permanent.
- Démission éventuelle d'un auxiliaire professionnel APE et Admission à la pension de retraite - Ratification d'une décision prise par le Bureau Permanent.
- Demande d'octroi d'une décoration civique à remettre à 5 membres du personnel.

Séance du 01/10/2020 :

- Appel interne pour la création du poste de travailleur social - Chef de Division du Service Social suite à l'adoption du nouveau cadre légal du CPAS.
- Appel interne pour la création du poste de Responsable Général de l'Aide à la Jeunesse suite à l'adoption du nouveau cadre légal du CPAS.
- Appel interne pour la création du poste de Responsable Administratif de l'Aide à la Jeunesse suite à l'adoption du nouveau cadre légal du CPAS.
- Appel interne pour la création du poste de Responsable Pédagogique de l'Aide à la Jeunesse suite à l'adoption du nouveau cadre légal du CPAS.
- Engagement éventuel d'une éducatrice classe 1 pour un contrat à durée indéterminée en remplacement d'un agent démissionnaire.
- Signature d'une convention de rupture de contrat de travail de commun accord, entre le CPAS et une éducatrice classe 1 contractuelle.
- Signature éventuelle d'une convention de rupture de contrat de travail, de commun accord, entre le CPAS et une puéricultrice APE engagée dans le cadre du projet prime - Naissances multiples - ratification d'une décision prise par le Bureau Permanent.
- Aide aux parents en cas de naissances multiples - Engagement éventuel d'une puéricultrice temps plein APE suite à la rupture de contrat de commun accord avec l'agent en place - Ratification d'une décision prise par le bureau permanent.
- Aide à la promotion de l'emploi (APE) - Décret du 25/04/2002 relatif aux aides visant à favoriser l'engagement de demandeurs d'emploi par les pouvoirs locaux, régionaux et communautaires, par certains employeurs du secteur non marchand, de l'enseignement - Cession de points pour l'année 2021 - Ratification d'une décision prise par le Bureau Permanent.

- Signature d'une convention de rupture de contrat de travail, de commun accord, entre le CPAS et une travailleuse sociale contractuelle.

## SITUATION DU PERSONNEL AU 01/10/2021

1) <u>Agents nommés</u> :	56	soit 49,90 E.T.P.
2) <u>Contractuels</u> :		
A.P.E. :	29	soit 26,60 E.T.P.
Contractuels :	86	soit 78,05 E.T.P.
Maribel – Fonds sectoriel :	20	soit 15,20 E.T.P. (+ 2 repris dans les <u>nommés</u> )
	-----	
Total contractuels :	135	soit 119,85 E.T.P.
<u>Sous-total</u> :	191	soit 169,75 E.T.P.
3) <u>Article 60</u> :	95	soit 95 E.T.P.
<u>Total général</u> :	286	soit 264,75 E.T.P.

	E.T.P.	%
Nommés	49,90	29,40 %
A.P.E.	26,60	15,67 %
Contractuels	78,05	45,98 %
Maribel social / fiscal - Fonds sectoriel	15,20	8,95 %
	169,75	100 %

## Mises à la retraite et démissions entre le 01/10/2020 et le 31/12/2021

- 1 éducatrice classe 2 (Collard Evelyne) : pas de remplacement
- 1 auxiliaire professionnel (Cardillo Nicola) : pas de remplacement
- 1 travailleur social (Chavanne Véronique) : remplacement par Rizzo Laury (SubsideCov)
- 1 chef de bureau (De Mey Michèle) : remplacement par Rumler Maxime (subside Covid)
- 1 employée d'administration (Hyzette Danielle) : pas de remplacement
- 1 animatrice (Lantin Corinne) : pas de remplacement
- 1 auxiliaire professionnelle (Thiry Chantal) : Stankiewicz Christine

## ACCIDENTS DU TRAVAIL

En 2021, le nombre d'accidents du travail est de 14 pour les trois premiers trimestres de l'année. Le nombre de journées d'absence est de 198 pour les 14 accidents.

Le nombre moyen de jours d'absence est de 14,14.

## MALADIES PROFESSIONNELLES

En tant qu'institution publique en sécurité sociale, le Fonds des Maladies Professionnelles, aujourd'hui FEDRIS, contribue à la protection et à la promotion de la santé dans le milieu du travail et prévient, répare ou indemnise le dommage dû à la maladie professionnelle.

Il n'est pas évident de définir une maladie professionnelle. Il s'agit d'une maladie dont il faut chercher la cause dans la profession. Il existe une liste de plus de 150 maladies professionnelles avec des critères déterminés auxquels l'agent doit répondre. C'est ce qui explique la lenteur des dossiers qui sont toujours à l'examen suite à des demandes de révision ou à des recours.

**En 2021**, trois dossiers ont été instruits par nos agents, dont 2 ont été refusés par Fedris et 1 a été reconnu comme maladie professionnelle. Aucun des 3 dossiers n'est à ce jour clôturé.

## SERVICE SOCIAL

Concerne : Service Social général et service social des étrangers (en ce compris l'ILA).

L'année 2022 sera marquée du sceau de la nouveauté. D'une part parce que tout déménagement perturbe les habitudes et d'autre part dans la mesure où les équipes doivent s'habituer au concept de travail en "open space".

Sur le plateau du Molinay se retrouvent, outre l'antenne sociale de Seraing, le service social administratif et le service social des étrangers (dont l'ILA).

Ces deux derniers ont subi un profond changement suite au départ d'un chef de service administratif vers le magasin social ainsi que la mise à la retraite du chef de bureau administratif affecté au Service social des étrangers.

Pour chapeauter les deux services, les autorités ont, à la faveur d'une modification du cadre, remanié l'organigramme de la façon suivante :

- Un directeur de l'action sociale
- Un chef de bureau administratif pour les deux services (SSA et SSE).
- 3 Coordinatrices sociales (pour les antennes) et une coordinatrice sociale pour le SSE.

Ainsi, le note de politique générale qui accompagnera le budget 2022 traitera des deux services, en l'occurrence le SSA et le SSE (en ce compris la partie afférente à l'ILA).

Remarque importante : avec le nouveau logiciel EOS, nous nous sommes rendu compte que les statistiques produites relativement aux paiements étaient plus que précises mais que pour ce qui concerne le nombre de dossiers, ce dernier étant techniquement rattaché aux propositions/décisions, il était impossible de le figer dans le temps. A titre d'exemple et afin d'explicitier cette problématique, on prendra l'exemple concret suivant assez éclairant :

Imaginons l'hypothèse où un encodeur se trompe et verse indûment pendant toute une année le revenu d'intégration à Monsieur Untel, les statistiques produites sur toute la période seront revues à la baisse (-1 dossier par mois, de janvier à décembre).

Or, en matière de gestion quotidienne, lorsqu'il est demandé au service d'argumenter une baisse de dépenses ou inversement une hausse de dépenses sans pour autant qu'il y ait de gros changement en termes de nombre de dossiers, donner des justificatifs fiables s'avère plus que malaisé.

Aussi avons-nous récemment réviser notre façon de produire les statistiques dans notre logiciel EOS.

De comment accord avec la Direction financière, les statistiques relatives aux dossiers se fonderont désormais sur les paiements et non plus sur les décisions.

Cela comporte un avantage certain qui consiste dans la facilité que nous aurons désormais à pouvoir produire une étude quasi analytique des chiffres.

L'inconvénient réside dans le fait qu'il n'est plus sensé dès lors de vouloir procéder à une comparaison par rapport aux statistiques émises dans le passé (les chiffres produits dans les notes

de politiques générales précédentes faisaient évidemment appel à d'autres modes de calculs, désormais obsolètes).

Nous innovons donc pour le meilleur, convaincus que des statistiques enfin figées en termes de nombre de dossiers apportent un éclairage plus fin.

## **Service social des étrangers (SSE) :**

### **Aide sociale générale - Aide médicale urgente et Initiative Locale d'Accueil**

#### **INTRODUCTION**

De nouveau et de manière permanente, les crises migratoires se succèdent ! L'afflux des personnes d'origine étrangère reste toujours d'actualité et est difficile à gérer pour les diverses instances d'accueil (CIRE, Centre Fedasil, ILA, Croix Rouge, Caritas, ...). Les derniers conflits afghans sont aussi très interpellants. Nombreux sont ceux qui quittent à nouveau ce pays et notamment des MENA, mineurs non-accompagnés ( $\pm$  400 enfants par mois). Nous ne sommes pas encore sortis de la crise sanitaire Covid-19, laquelle génère des coûts divers importants, que nous devons faire face à cette nouvelle crise migratoire avec en toile de fond aussi la flambée des prix de l'énergie... Comment la Belgique va-t-elle pouvoir assumer tout ceci ? Tant humainement que financièrement ?

Depuis sa création, le service social des étrangers relève des constantes. Les conditions économiques, politiques, religieuses, philosophiques ... des autres pays marquent un exode des populations notamment vers la Belgique. Notre service, avec toute son expertise depuis plus de 20 ans, fait face à des situations souvent difficiles tant au niveau administratif, social mais aussi humain car c'est avec l'humain que nous travaillons et vers lequel nous nous tournons.

#### **AIDE SOCIALE ET AIDE MÉDICALE URGENTE**

Il est nécessaire d'attirer l'attention du lecteur sur les spécificités des dossiers traités. En effet, pour être instruits dans le respect du dispositif légal, ils demandent une attention toute particulière de la part des travailleurs sociaux. Les lois, circulaires, ... sont mouvantes et souvent remaniées, ce qui nous demande de nous informer sans cesse, au gré de ces changements. Forcément, la formation continue est absolument indispensable !

La dernière inspection de nos dossiers sociaux, réalisée par le SPP- Intégration Sociale en juillet 2021, révèle une bonne qualité, tant dans les enquêtes que dans les dépenses liées aux soins de santé.

La nature du public fréquentant notre service est multiple. Des primo-arrivants aux régularisés pour attaches durables, raisons médicales, des européens et bien d'autres...

Nous devons faire face aussi à un travail dit d'éducation, de pédagogie, d'orientation, d'interprétariat, d'information ... bref des heures de travail intense. Notre spécificité a donc tout son sens ! Nous restons un point d'accroche pour permettre à notre public de pouvoir s'intégrer en Belgique.

D'autre part, le nombre des dossiers sociaux en aide financière équivalente au RIS et les dossiers d'aide médicale urgente connaissent une sensible stabilité. De nombreux admis passent

rapidement de notre service vers le Service RI (Droit à l'Intégration Sociale) (exemples : les reconnus, les auteurs d'enfants belges...). Quant aux illégaux, le travail effectué est conséquent et quotidien. Les révisions obligatoires sont impérativement trimestrielles et non annuelles !

Le nombre des demandes reste important mais au vu des normes et règles établies sans cesse affinées et vérifiées par le SPP Intégration Sociale, elles n'aboutissent pas toujours. Toutefois les enquêtes doivent être extrêmement poussées au vu des Lois, Circulaires et Arrêtés Royaux en vigueur sur base desquels notre travail d'enquête se réalise.

### **INITIATIVE LOCALE D'ACCUEIL (ILA)**

La loi du 12 janvier 2007 énonce le principe de l'octroi de l'aide matérielle et les modalités d'octroi de celle-ci pour les demandeurs de la protection internationale.

Il s'agit de dispositions impératives : dégager les moyens propres à satisfaire les besoins matériels, mise à disposition d'un logement ILA, accompagner les résidents dans un suivi médical, psychologique et juridique en interne mais aussi et surtout avec le réseau externe ( les maisons médicales, les avocats, les hôpitaux, les associations,...)

Ce service, ouvert depuis mai 2000, a connu de nombreux changements dans sa capacité d'accueil. La perspective idéale, au vu de l'introduction du présent rapport, serait d'ouvrir de nouvelles places d'accueil.

En effet, au vu des crises migratoires successives, nous pouvons constater que notre ILA rend une capacité d'occupation sur une année (d'octobre 2020 à septembre 2021 inclus) qui tourne sur une moyenne de 85.62%.

Notre capacité est toujours maintenue à 25 places mais un futur appel de Fédasil fera certainement état du constat que les Demandeurs de la Protection Internationale (DPI) sont toujours aussi nombreux et pour certains parqués dans des pays voisins mais aussi au Moyen Orient et en Afrique dans des camps mais aussi dans des conteneurs en Belgique, ...

Les demandeurs que nous accueillons à ce jour sont des reconnus, des demandeurs à haut taux de reconnaissance du statut de réfugié ou de la protection subsidiaire et des réinstallés. Bien évidemment, notre pays demande aussi des garanties par rapport à cet afflux et que dire du secteur local, comme notre commune/CPAS , sous plan de gestion qui ne peut se permettre aucune perte financière.

Le "turn- over" lié à notre structure d'accueil. Nombreux sont les DPI qui ne font que transiter par notre ILA entre 2 à 6 mois du leur statut. Le travail social à réaliser, en plus de celui précité, est un accompagnement ciblé et poussé dans la recherche de logement.

1 travailleur social éducateur spécialisé équivalent temps plein est affecté à la gestion des résidents de l'ILA.

### **Personnel d'encadrement à ce jour pour le service social des étrangers dans son ensemble :**

- 1 chef de bureau administratif
- 2 employées d'administration
- 1 coordinatrice sociale

- 5 assistants sociaux ( 2 TP- Une 4/5 temps- 2 mi-temps médicaux)
- 1 éducatrice spécialisée

La maintenance est sous la gestion de notre service Economat.

### CONCLUSIONS

Pour l'année 2022, le budget prévu a bien entendu été réfléchi sur base de données citées dans le présent rapport. Les matières notamment législatives traitées au sein du service des étrangers sont complexes et évoluent plusieurs fois sur une année.

Quant à l'Initiative Locale d'Accueil, nous ne pouvons que constater sa nécessité, les crises migratoires ne sont pas en voie de s'arrêter. Les contextes politiques de l'Afghanistan, des pays du Moyen Orient, d'Afrique ne sont pas près d'être résolus.

Fédasil a déjà demandé aux CPAS de Belgique, à plusieurs reprises, de rouvrir des places d'accueil mais connaissant les coûts des diverses fermetures que nous avons déjà essuyés, notre centre n'a pas encore envisagé cet aspect. Nous restons toutefois attentifs à la problématique et aux demandes futures de Fédasil. Nous attirons également l'attention sur la saturation du logement (sociaux, privés, centres d'accueil classiques, ...) Les inondations de juillet 2021 ont eu un impact supplémentaire car nos résidents, repris dans les conditions pour s'installer hors ILA, n'ont pu sortir dans les délais définis par Fedasil, nous devons ainsi faire face à une occupation non-subsventionnée (ci-dessous statistiques d'août et septembre 2021) !

Taux d'occupation lié aux subsides pour les ILA d'octobre 2020 à septembre 2021 inclus (soit 12 mois) :

Notre ILA compte 25 places conventionnées.

Le taux d'occupation varie en fonction des entrées et des sorties de nos résidents qui obtiennent ou non un statut en Belgique, des naissances...

Notre ILA est donc perpétuellement en mouvement.

Les taux de la période de référence précitée se décomposent comme suit :

- octobre 2020 : 99,26 %
- novembre 2020 : 83,21 %
- décembre 2020 : 86,98 %
- janvier 2021 : 99,04 %
- février 2021 : 93,62 %
- mars 2021 : 90,67 %
- avril 2021 : 95,68 %
- mai 2021 : 82,68%
- juin 2021 : 79,38 %
- juillet 2021 : 79,65 %
- août 2021 : 68,73%
- septembre 2021 : 68,59 %

Moyenne totale : 85,62 %.

**SERVICE SOCIAL DES ÉTRANGERS (SSE) :**  
**AIDE FINANCIÈRE**  
**(À L'EXCLUSION DE L'AIDE MÉDICALE ET DES HOSPITALISATIONS)**

Mois année 2021	Nb de dossiers	montants	Montants Covid	total
Janvier	186	129.404,01	2.315,42	131.719,43
février	189	165.664,41	2.342,69	168.007,10
mars	181	213.168,78	2.315,42	215.484,20
avril	177	163.680,26	984,68	164.664,94
mai	177	155.245,41	984,68	156.230,09
juin	177	159.771,34	984,68	160.756,02
juillet	169	165.755,85		165.755,85
août	162	145.370,39		145.370,39
septembre	166	143.459,42	1.024,49	144.483,91
octobre	nc			
novembre	nc			
décembre	nc			

Nous constatons une certaine stabilité en termes de nombres de dossiers et de paiements par rapport aux années précédentes.

Nous constatons également que peu de dossiers Covid ont été admis pour ce qui concerne l'aide équivalente au RI.

**ETRANGERS NON CEE**

Les dépenses reprises infra concernent les aides financières octroyées mais également les aides médicales, en ce compris les prises en charges hospitalières.

2018 (compte)	1.758.191,52
2019 (compte)	1.854.393,07
2020 (compte)	1.875.999,66
2021 (inscription budget)	2.101.000,00

**Statistiques en matières d'aide médicale**

2018 (compte)	71.425,97
2019 (compte)	63.090,80
2020 (compte)	73.089,40
2021 (inscription budget)	80.000,00



## Dépenses en ILA

Pour l'année 2021, les dépenses en ILA se montent à :

Libellé	article	Budget 2021 (11 mois)	Compte 2020
Argent de poche	837/334-40	7.473,50	8.755,52
Aide en nature	837/33401-01	64.713,19	85.652,22
Frais médicaux	837/33402-01	5.012,06	3.015,93

Nous avons 23 dossiers ouverts (familles) en 2020 pour 15 dossiers ouverts en 2021.

## Par rapport aux années précédentes, nous notons un équilibre au niveau de la ventilation par nationalité.

Nat ònnalité	Montant	%	Nat ònnalité	Montant	%
Albanie	359,19	0,02%	Cameroun	77.754,57	4,63%
Bulgarie	5.042,40	0,30%	Rép Congo	227.212,64	13,52%
Pologne	15,70	0,00%	Burkina Faso	9.965,80	0,59%
Roumanie	11.592,34	0,69%	Côte D'ivoire	14.058,44	0,84%
Serbie	41.608,62	2,48%	Gabon	15.474,16	0,92%
Slovaquie	5.960,85	0,35%	Ghana	6.643,84	0,40%
Ukraine	20.802,09	1,24%	Guinée	188.371,72	11,21%
Russie	109.737,74	6,53%	Libéria	87,98	0,01%
Croat ie	189,94	0,01%	Mali	8.131,12	0,48%
Macédoine	41.664,50	2,48%	Sénégal	29.642,81	1,76%
Bosnie	598,26	0,04%	Niger	32.498,62	1,93%
Belgique	16.701,81	0,99%	Nigéria	31.489,24	1,87%
Montenegro	5.228,52	0,31%	Madagascar	9.965,80	0,59%
Serbie	97.582,05	5,81%	Rwanda	24.250,18	1,44%
Kosovo	63.934,03	3,80%	Sierra Leone	9.965,80	0,59%
Yougoslavie (Ex)	3.676,52	0,22%	Somalie	10.878,34	0,65%
Sri Lanka	1.538,77	0,09%	Togo	57.666,75	3,43%
Viet Nam	2.755,29	0,16%	Angola	23.911,82	1,42%
Ouzbekistan	6.782,35	0,40%	Algérie	18.748,52	1,12%
Arménie	14.003,37	0,83%	Maroc	66.587,83	3,96%
Azerbaïdjan	24.527,23	1,46%	Mauritanie	21.589,96	1,28%
Afghanistan	37.981,44	2,26%	Tunisie	679,24	0,04%
Géorgie	16.392,53	0,98%	Angola	7.283,11	0,43%
Iraq	41.547,01	2,47%	Usa	5.520,44	0,33%
Israel	12.391,80	0,74%	Rép Dominicaine	5.322,96	0,32%
Liban	10.582,54	0,63%	Réfugié	5.322,96	0,32%
Pakistan	15.587,77	0,93%	Réfugié Autre	3.841,31	0,23%
Syrie	45.112,04	2,68%	Origine Guinéenne	14,76	0,00%
Turquie	32.065,17	1,91%	Apatride	17.362,55	1,03%
Palest he	9.856,72	0,59%	Origine Palest.	18.058,68	1,07%
Burundi	36.011,06	2,14%	Indéterminé	738,26	0,04%
<b>TOTAL</b>			<b>1.680.869,86</b>		

### Statistiques RI pour le Service Social Administratif

	<b>RI 70%</b>	<b>RI 70% COVID</b>	
janv.-21	1.856.286,30 €	51.593,51 €	1.907.879,81 €
févr.-21	2.067.564,95 €	115.420,15 €	2.182.985,10 €
mars-21	2.149.883,98 €	163.681,42 €	2.313.565,40 €
avr.-21	1.966.041,41 €	186.476,26 €	2.152.517,67 €
mai-21	2.083.164,19 €	216.716,86 €	2.299.881,05 €
juin-21	1.964.684,97 €	233.272,25 €	2.197.957,22 €
juil.-21	2.024.646,95 €	242.930,48 €	2.267.577,43 €
août-21	1.955.736,23 €	244.334,92 €	2.200.071,15 €
sept.-21	<u>1.979.945,15 €</u>	<u>266.605,98 €</u>	<u>2.246.551,13 €</u>
	18.047.954,13 €	1.721.031,83 €	<b>19.768.985,96 €</b>

	<b>RI100%</b>	<b>RI100% COVID</b>	
janv.-21	226.497,86 €	7.490,50 €	233.988,36 €
févr.-21	238.270,39 €	16.252,41 €	254.522,80 €
mars-21	250.810,39 €	22.748,38 €	273.558,77 €
avr.-21	220.486,24 €	24.621,82 €	245.108,06 €
mai-21	226.288,08 €	26.771,01 €	253.059,09 €
juin-21	217.493,70 €	24.919,27 €	242.412,97 €
juil.-21	210.020,53 €	21.430,06 €	231.450,59 €
août-21	216.919,26 €	24.007,38 €	240.926,64 €
sept.-21	<u>224.509,66 €</u>	<u>27.791,95 €</u>	<u>252.301,61 €</u>
	2.031.296,11 €	196.032,78 €	<b>2.227.328,89 €</b>

	<b>RI SANS ABRI</b>	<b>SS ABRI COVID</b>	
janv.-21	98.022,61 €	1.504,05 €	99.526,66 €
févr.-21	92.089,88 €	3.085,11 €	95.174,99 €
mars-21	109.316,78 €	6.719,04 €	116.035,82 €
avr.-21	101.937,62 €	9.076,16 €	111.013,78 €
mai-21	105.468,94 €	9.045,87 €	114.514,81 €
juin-21	94.890,68 €	10.806,42 €	105.697,10 €
juil.-21	103.673,59 €	16.726,10 €	120.399,69 €
août-21	99.876,47 €	16.093,92 €	115.970,39 €
sept.-21	<u>94.108,55 €</u>	<u>15.359,28 €</u>	<u>109.467,83 €</u>
	899.385,12 €	88.415,95 €	<b>987.801,07 €</b>

## LES SUBSIDES LIÉS À LA CRISE SANITAIRE LIÉE AU COVID.

Nous constatons que pour ce qui concerne le revenu d'intégration, les dépenses liées à la crise trouvent à s'appliquer à partir de mai 2020.

Si les dépenses peuvent s'analyser aisément, il n'en va pas de même s'agissant des recettes provenant des remboursements par le SPP IS dans la mesure où les remboursements en question ne permettent pas de distinguer la part des revenus d'intégrations Covid.

Les trois fédérations des C.P.A.S. ont adressé en date du 21/9/2021 une lettre à la Ministre LALIEUX, en charge de l'intégration sociale, afin de voir se prolonger pour 2022 voire 2023 les mesures prises dans cette crise sanitaire.

Ces mesures sont en effet, pour l'heure, censées expirer au 31/12/2021.

### Tableau des engagements définitifs et des droits constatés liés au subsides Covid.

Article recette	Libellé	Recette (inscription budgétaire)	DC définitifs	Dépenses
831119/46703-48	Fonds zoom 18-25 ans	415.412,00	0,00	16.065,08
8019119/467/48	Fonds psychologique Interv compl RW gaz-	153.612,00	0,00	9.645,84
801519/465-48	électricité	150.037,30	0,00	3.305,73
831119/46701-48	8 axes covid	1.897.560,17	0,00	240.900,15
831119/46702-48	Subside aide alimentaire	123.463,00	92.164,00	123.446,49
831119/46750-01	Prime Covid 50€	1.760.000,00	724.625,00	1.369.900,00
831119/46715-01	Majoration 15% du RIS Covid	491.506,00	327.671,00	<i>sans objet</i>

#### Références légales et commentaires :

Fonds zoom 18-25 ans	AR 03/03/2021
Fonds psychologique	AR 24/12/2020
Interv compl RW gaz- électricité	AGW 11/06/2020
8 axes covid	AR 13/05/2020
Subside aide alimentaire	AR 31/03/2020 (arrêté au 30/06/2021, complément à renseigner via rapport unique) Loi du 20/12/2020 + AR 47 du 26/06/2020 (en théorie rembt à 100% par SPP)
Prime Covid 50€	
Majoration 15% du RIS Covid	AR 43 du 26/06/2020 (recettes perçues selon états rembt SPP)

# GUIDANCE SURENDETTEMENT SERVICE MEDIATION DE DETTES

## PERSONNEL

### Le service de médiation de dettes se compose de :

- Deux assistantes sociales à temps plein :
  - Françoise SEGATTO
  - Marlène GODINAS
- Quatre assistantes sociales à temps partiel :
  - Françoise LERUITTE (3/4 temps)
  - Alexandra QUOILIN (3/4 temps)
  - Béatrice GENTILE (3/4 temps)
  - Nathalie LACHARON (4/5 temps)
- Une assistante juriste à temps partiel :
  - Justine PURPER (4/5 temps)
- un agent administratif à temps plein :
  - Ariane HABRAN
- une juriste à raison de trois heures par mois :
  - Chantal LOURTIE

## FONCTIONNEMENT

En décembre 2020, le SMD a réintégré les bureaux du Quai Sadoine (pour rappel, suite à la violente dégradation de l'escalier par des cambrioleurs, le service avait été scindé en mars 2020. 2 agents se trouvaient à l'antenne de Jemeppe et les autres sur le site du Molinay) et a retrouvé la cellule énergie.

Jusqu'en septembre 2021, en raison de la crise sanitaire et des mesures qui s'imposaient, le service a fonctionné avec 2 bulles d'agents et avec le télétravail à raison de 50 %.

Depuis le 6 septembre 2021, tous les agents travaillent en "présentiel" selon leur horaire.

Le COVID et ses mesures ont modifié le fonctionnement du service, et malgré la levée de certaines mesures, nous avons continué à recevoir uniquement (hormis situations urgentes et exceptionnelles) sur rendez-vous, et ce afin de limiter au maximum le nombre de personnes en attente dans les couloirs puisque nous ne disposons pas de salle d'attente.

Notre agent administratif reçoit également uniquement sur rendez-vous. Lors du 1<sup>er</sup> contact les explications sont fournies et le questionnaire, ainsi que la convention et procuration sont remis au débiteur. Le questionnaire comprend un volet administratif (coordonnées précises, composition de ménage), un volet budgétaire (ressources et tableau des charges), et une partie relative aux dettes. Dès qu'ils sont complétés et vérifiés, le dossier est transmis à un des médiateurs, selon un tour de rôle, qui fixera un rendez-vous pour l'ouverture du dossier.

## TRAVAIL EFFECTUE

Lors du premier entretien avec le médiateur, le questionnaire est analysé et les demandes de décomptes sont adressées à chacun des créanciers.

Ce n'est qu'au second rendez-vous que l'analyse budgétaire est effectuée et qu'une solution est proposée. Celle-ci, en général, est de deux ordres :

- "*médiation amiable*" qui se traduit par l'élaboration d'un plan d'apurement soumis avec l'accord du débiteur aux créanciers.

C'est le débiteur qui effectue lui-même ses versements et le médiateur le revoit à intervalles réguliers afin de s'assurer du respect des engagements ou afin de redéfinir un nouveau plan.

- "*règlement collectif de dettes*" c'est à dire l'élaboration de la requête que les personnes déposent elles-mêmes au Tribunal du Travail de Liège. Le Juge désignera le service ou un médiateur avocat.

Depuis le 01/01/17, la Région wallonne rend obligatoire, pour chaque dossier, l'avis d'un juriste disposant d'une licence ou d'un master en droit. Maître LOURTIE par convention, est chargée de cette fonction. Elle est présente 3h/mois, souvent la 1ère semaine du mois.

A ce jour, notre service gère 357 dossiers dont **183 procédures en règlement collectif de dettes**.

Depuis mai 2012, des frais et honoraires sont réclamés pour les procédures en RCD. En 2020, le service de la Recette a reçu **65.754,03 €** de frais d'honoraires. Ils sont soit mis à charge des débiteurs soit du SPF Economie, selon l'ordonnance de taxation rendue par le Tribunal du Travail.

A ce jour, pour l'année 2021, nous en sommes à **40.911,05 €**.

La collaboration avec la cellule énergie pour tous les problèmes relatifs aux consommations d'énergie (dettes, statut de personnes protégées tarif social,...), est régulière et nécessaire. Dans cette optique, la cohabitation dans les mêmes locaux est essentielle.

La Région wallonne impose également qu'une guidance budgétaire soit proposée au débiteur lors de l'ouverture de son dossier, ce qui nous semble pourtant incompatible avec la mission d'un médiateur de dettes, qui devrait pouvoir garder une impartialité complète vis à vis du débiteur et du créancier.

Cette proposition faite au débiteur est reprise à la convention signée lors de l'ouverture du dossier et soumise à la ratification par le CSSS.

Auparavant, ce travail de guidance budgétaire, lorsqu'il était accepté par le débiteur, ce qui est très rare, était organisé par nos collègues de la cellule énergie. Vu les nouvelles missions qui leur ont été confiées (notamment les groupes de prévention en matière d'énergie) et le peu de personnes demandeuses de la guidance budgétaire, notre service réfléchit à une nouvelle manière de répondre à cette exigence de la Région Wallonne, notamment en participant aux formations d'initiation à la guidance budgétaire, organisées par le GILS.

Le CPAS est membre du GILS (Groupement d'Initiative pour la Lutte contre le Surendettement). Il s'agit d'un centre de référence en médiation de dettes agréé par la Région Wallonne, qui nous est d'une grande aide, tant au niveau des formations qu'il organise, que de l'appui juridique et méthodologique qu'il nous apporte.

# UN TOIT POUR LA NUIT SERAING - L'ABRI DE JOUR

## PERSONNEL

L'équipe est fonctionnelle et permet de garantir un service de qualité afin d'offrir un véritable soutien humain et un accompagnement à un public toujours plus nombreux et de plus en plus fragilisé. Néanmoins, suite au départ d'un agent CPAS détaché et refacturé à l'asbl depuis janvier 2019, il nous manque un élément au sein de l'abri de nuit pour que le service soit optimum.

### Composition de l'équipe :

- L'abri de nuit fonctionne avec 4 éducateurs ETP et une article 60
- L'abri de jour, le restaurant communautaire, les service de douches et de machine à lessiver fonctionne avec 1 animateur ETP agent Ville détaché, 1 éducateur ETP agent Ville détaché.
- 1 assistant sociale engagé par l'asbl et subventionné par la Ville de Seraing.
- Durant le Plan Grand Froid l'asbl engage via un subside du RSPL 2 éducateur à temps partiel pour ouvrir un service d'accueil de soirée du lundi au dimanche de 17h à 20h30 en 2020 le CPAS nous a mis à disposition un stage 40 non refacturé
- Suite à un subside du Plan de Cohésion Sociale de 15.000,00 € nous avons créé depuis 2020 un service "Tartine & Accueil" les samedis et dimanches durant le plan grand froid et peut-être prolongé en fonction des dépenses de la subvention.
- 1 Directrice ETP pour les 4 services
- Un code de déontologie ainsi qu'un profil de fonction est fournis aux membres de l'équipe.

## RÈGLEMENT D'ORDRE D'INTÉRIEUR :

Chaque service dispose d'un ROI et ceux-ci sont revus chaque année en concertation avec tous les membres de l'équipe éducative.

## INFRASTRUCTURE

Les bâtiments qu'occupent l'Abri de jour et l'Abri de Nuit appartiennent à la Ville de Seraing.

L'entretien est effectué par les techniciennes de surface de la Ville. Les Charges énergétique sont à charge de la Ville de Seraing.

## LES FRÉQUENTATIONS POUR L'ANNÉE 2020

### Abri de nuit :

3301 nuitées / 111 personnes 97 Hommes et 14 femmes. Avec la crise sanitaire nous avons préféré garder les mêmes personnes afin de ne pas propager les risques du Covid, d'où, la différence de personnes moindre que les autres années.

### Abri de jour :

8447 entrées/ 419 personnes 332 Hommes et 87 Femmes. (même raison que pour l'abri de nuit plus les périodes de fermeture suite au confinement).

### **Restaurant communautaire :**

6883 repas offerts.

### **Douches :**

871 (fermeture covid).

### **PGF de janvier 2020 à mars 2020 :**

2045 entrées.

### **Permanence sociale :**

Une centaine de nouveaux dossiers chaque année + le nombre de dossiers récurrents ± 2000 dossiers en cours.

## **ACTIVITÉS**

- L'éducateur met en place des activités pédagogiques mais aussi ludiques, en intérieur et en extérieur. (soutien ART27 et coup d'Envoi younited belgium).
- Un service recherche emploi, de logement, création de CV est à disposition des bénéficiaires ainsi qu'une permanence téléphonique.
- Nous organisons une activité récurrente qui est une journée à la mer.
- Nous organisons un carnaval avec le CJPS qui touche l'intergénérationnelle.

## **SITUATION FINANCIÈRE**

Nous rencontrons, comme chaque année, des problèmes de trésorerie : les subsides tardent toujours à être versés.

Nous avons, suite à la crise sanitaire, reçu des subventions liées au COVID et uniquement à cet effet.

## **RÉCOLTE DE DONS ET DE SPONSORING**

Le CHBA offre à l'asbl le lait, le café, le sucre, les fromages, la soupe pour l'abri de nuit et de jour et se charge aussi du nettoyage des draps de lits de l'abri de nuit.

Suite à la crise, nous n'avons plus les trois jours/semaine, mais bien un jour/semaine, les invendus du Delhaize des Biens communaux pour le restaurant communautaire.

## **ORGANISATION OU PARTICIPATION À DES ÉVÈNEMENTS :**

pour récolter des fonds

- Le petit déjeuner du premier Mai
- En 2020, nous n'avons pas su organiser d'événement

Pour 2022 nous avons pour projet d'organiser un sixte avec tous les services de la Ville ainsi que les intercommunales il se tiendra en Juin. Nous récolterons des dons avec le bar et une petite restauration.

Les événements se feront en fonction de la crise sanitaire.

## A VENIR

L'ASBL a vu le jour il y a maintenant 24 ans. D'un service qui était l'abri de nuit, nous comptons aujourd'hui 4 services. Nous espérons mettre en place le Médibus d'ici fin 2022 - début 2023, en partenariat avec le CPAS et des intervenants extérieurs. Quant à l'épicerie sociale, elle a été reprise par l'Arebs.

Je tiens à souligner que, sans l'aide de la Ville de Seraing ainsi que celle du CPAS, nous ne pourrions mener à bien nos missions. De plus, nous avons la chance d'avoir une équipe jeune et dynamique, que je tiens à féliciter pour son travail consciencieux.

Cette période a été très compliquée, aussi bien pour le public que pour le personnel, mais nous tenons bon !

Nous devons malheureusement constater plusieurs décès (4) non liés au COVID cette saison.



# LE MAGASIN SOCIAL

## RÉFÉRENCES JURIDIQUES SPÉCIFIQUES

- L'arrêté royal du 11 juillet 2002 portant octroi d'une subvention majorée de l'Etat aux CPAS pour des initiatives spécifiques d'insertion sociale dans l'économie sociale (pour les bénéficiaires du Droit à l'intégration sociale).
- L'arrêté royal du 14 novembre 2002 portant octroi d'une subvention majorée de l'Etat aux CPAS - (idem ci-dessus mais pour les bénéficiaires de l'aide sociale équivalente).
- L'arrêté ministériel du 10 octobre 2004 portant fixation de la liste des initiatives d'économie sociale en vue de l'octroi d'une subvention majorée cfr ci-dessus.

Dans le cadre du Programme Printemps, des mesures ont été prises depuis octobre 2000 en ce qui concerne la mise à l'emploi d'ayants droit à l'intégration sociale et d'ayants droit à une aide sociale financière.

Une de ces mesures prévoit donc l'octroi d'une subvention majorée de l'Etat en faveur des CPAS qui, dans le cadre de l'article 60 § 7, mettent des ayants droit (dont référence ci-dessus) à la disposition d'initiatives d'économie sociale agréées.

Les CPAS jouent un rôle crucial dans la sélection des candidats et pour le suivi des personnes mises à disposition d'autres entreprises d'économie sociale. Ils doivent veiller à ce que les personnes bénéficient de la formation et de l'accompagnement nécessaires.

Un bilan socio-professionnel est établi et la définition du projet est réalisé avec la personne et une mise en situation pratique, préparatoire à l'emploi, est réalisée avant l'entrée dans le cadre du contrat de travail article 60 §7.

Un suivi individualisé est réalisé sur le site de l'emploi ⇒ évaluations trimestrielles, permanences mensuelles, entretiens individuels à la demande, ...

Une évaluation et un bilan en fin de contrat sont prévus.

Les participants bénéficient également d'une aide à la recherche d'emploi et ce, de manière individuelle.

### Le magasin social a été inauguré le 24 novembre 2000

Le magasin social est situé rue du Molinay 26 - 4100 Seraing (04/338 55 20 / [claudia.donos@seraing-cpas.be](mailto:claudia.donos@seraing-cpas.be), responsable), ouvert au public du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures.

Le magasin de seconde main, situé au cœur d'un quartier défavorisé de notre commune, a une triple vocation :

- l'accès, à titre tout à fait gratuit, accordé aux personnes défavorisées, aux victimes d'un sinistre et/ou dont la situation sociale est telle qu'une participation financière même réduite n'est pas possible, et ce, sur base d'un rapport social établi par le service social du CPAS
- la vente à prix réduits à des personnes dans le besoin
- la vente aux particuliers

Indépendamment de son activité "commerciale", le magasin est aussi devenu un lieu de soutien individuel pour la population du quartier : que ce soit pour des documents incompris, pour parler de leurs difficultés personnelles, les riverains se présentent auprès de ce service pour exprimer un état de manque relationnel. Il est l'outil d'un travail social de proximité.

De plus, il s'agit d'une démarche de solidarité puisque le magasin est uniquement approvisionné par les dons de la population.

On y trouve des vêtements (homme, femme, enfant), des meubles, de la vaisselle, des jouets,... tout cela, à prix très bas.

A souligner que la paupérisation de la clientèle se ressent de plus en plus.

Le magasin dispose également d'un salon de coiffure social où les personnes ayant peu de moyens peuvent venir se faire coiffer à un prix très démocratique.

### **Le Salon de coiffure social a été inauguré le 10 juin 2010**

Le salon de coiffure est installé dans les locaux du magasin social et est ouvert aux mêmes heures que ce dernier.

Nous rappelons que l'agencement du salon de coiffure a été exclusivement aménagé par des dons (écoles de coiffure, salons de coiffure privés).

Le personnel se compose d'une coiffeuse sous contrat article 60 § 7.

### **Personnels employés**

- 1 Chef de service assurant la gestion administrative et financière, l'organisation générale du magasin ;
- 1 Chauffeur sous contrat de travail à durée indéterminée ;
- 2 Agents (homme) sous contrat article 60 § 7 Economie Sociale en qualité d'ouvriers ;
- 4 Agents (femme) sous contrat article 60 § 7 Economie Sociale en qualité d'ouvrières ;
- 1 Coiffeuse sous contrat article 60 § 7 ;

Le nombre total des agents s'élève donc à 9 personnes.

De plus, le magasin social accueille régulièrement des personnes condamnées à du Travail d'Intérêt Général (T.I.G.)

Une Assistante sociale assure des permanences au magasin social.

### **En matière de partenariat**

Au-delà de ses missions légales, le CPAS de Seraing a toujours souhaité mettre en pratique des services de proximité. Le magasin social, au centre de nombreux relais dans le quartier, œuvre avec le soutien des diverses associations présentes, dans une optique multi-culturelle et re-dynamisante.

Partenaire avec l'I.L.A - le magasin leur donne des meubles (fauteuils, canapés, tables...), le service R.A.S (meubles pour les logements d'urgence/transit), avec la Ressourcerie du Pays de Liège - partenariat très positif nous permettant de recycler les électros, partenariat avec le service

travaux/Ville (conteneurs hebdomadaire,...), également avec "Un toit pour la nuit" (accès gratuit /SDF-vêtements) , SRU "Les Myosotis", l'Envol, Maison d'Enfant, ...

### Evolution du magasin

Voici, sommairement, la liste des réalisations effectuées depuis mon affectation au Magasin et au Salon de Coiffure social (1<sup>er</sup> février 2021) :

- Installation d'un bureau dans une pièce éloignée de l'entrée
- Déplacement du coffre-fort (dans le nouveau bureau)
- Rangement, nettoyage et liquidation des "rossignols" dans les halls, le grenier et le garage
- Passage du délégué Sécurité- Hygiène qui a contrôlé l'état des lieux du Magasin et du Salon et a transmis son rapport
- Demande officielle des divers travaux à effectuer auprès du service de la Ville (conformité/électricité,...)

### Travaux effectués

- Remise en état de magasin :
  - ↳ Rafrâichissement complet, notamment en terme de peintures des murs intérieurs
  - ↳ Carrelage - 2 pièces (réfectoire + pièce "cuisine")
  - ↳ Recouvrement sol du plan incliné donnant accès à la partie haute du magasin
  - ↳ Réparation et reconstruction des murs (maçonnerie, plafonnage...)
  - ↳ Rangement et réorganisation complet du magasin
  - ↳ Nettoyage complet du rez-de-chaussée au grenier

### En conclusion

D'une manière générale, la raison d'être, tant du Magasin, que du Salon de Coiffure représente la réponse à un réel besoin pour notre population.

Dans le cadre de notre activité quotidienne, nous ne pouvons que constater la paupérisation grandissante de notre ville. Nos clients viennent autant pour acheter ce qui leur manque que pour le petit plus qui leur fait "plaisir" et les aide à créer un contact humain.

### Quelques chiffres - Recette Magasin - Salon coiffure

#### Recettes – Magasin

Mois	Année 2020	Année 2021 (du 1/10 au 19/10)
Janvier	5.022,70 €	3.698,00 €
Février	4.134,10 €	3.702,40 €
Mars	4.276,10 €	3.405,50 €
Avril	0,00 €	1.034,50 € (Fermé 3 semaines/COVID)
Mai	1.738,10 €	3.366,00 €
Juin	5.029,80 €	3.471,30 €
Juillet	4.821,40 €	3.221,00 €
Août	3.735,90 €	2.880,60 €
Septembre	4.803,70 €	1.101,30 €

		(Fermé 3 semaines/travaux)
Octobre	4.326,50 €	2.674,00 €
Novembre	0,00 €	
Décembre	4.537,70 €	
Métaux	113,40 €	84,00 €
		115,00 €
		140,20 €
<b>TOTAL :</b>	<b>42.539,40 €</b>	<b>28.893,80 €</b>

Total des recettes du 01/01/2021 au 19/10/2021 : 28.893,80 € ⇒ soit une moyenne de +/- 3.000,00 €/mois

Total de l'accès gratuit au magasin du 01/01/2021 au 19/10/2021 : 7.500,00 € ⇒ soit une moyenne de +/- 850,00 €/mois

Total des recettes/sinistrés du 15/07/2021 au 31/08/2021 : 1.500,00 €

Total cumul (recettes magasin + accès gratuit) du 01/01/2021 au 19/10/2021 : 36.393,80 € ⇒ soit une moyenne de ± 3.850,00 €/Mois.

#### Recettes - Salon de coiffure

Mois	Année 2020	Année 2021 (du 1/10 au 19/10)
Janvier	258,00 €	0,00 €
Février	74,00 €	197,00 €
Mars	0,00 €	345,00 €
Avril	0,00 €	Fermé /COVID -19
Mai	670,00 €	252,00 €
	(Recette 05-07)	
Juin		142,00 €
Juillet		Agent en congé
Août	427,20 €	235,00 €
Septembre	494,00 €	Plus d'agent (article 60§7)
Octobre	394,00 €	Plus d'agent (article 60§7)
Novembre	0,00 €	
Décembre	0,00 €	
<b>TOTAL :</b>	<b>2.317,20 €</b>	<b>1.171,00 €</b>

## **LOGEMENTS D'URGENCE (LU) - DE TRANSIT (LT) REACTION ACTION SOLUTION (RAS)**

Depuis 2014, les activités du RAS et du service logement ont été réunies de manière à ne plus disposer que d'un service d'urgence sociale pouvant compter sur des agents polyvalents en ces matières.

Le service se compose de :

- ↪ 1 assistante sociale (temps plein)
- ↪ 1 assistante sociale (4/5 temps)
- ↪ 2 éducatrices spécialisées (1 temps plein et 1 4/5 temps)
- ↪ 1 éducateur spécialisé (temps plein) détaché pour l'étude de projets à éventuellement développer

### **A. LA CELLULE LOGEMENTS D'URGENCE ET DE TRANSIT**

#### **1. Logements d'urgence (LU) :**

Nous disposons de 2 logements dits d'urgence pour les personnes victimes de sinistres, incendies, catastrophes naturelles, victime de violences conjugales... :

2 appartements 2 chambres :

- ↪ Rue Copernic 7/6 à 4100 SERAING
- ↪ Avenue Wuidar 62/6 à 4102 OUGRÉE

Nombre d'occupants des LU du 01/01/21 au 01/09/21 : 6 adultes et 7 enfants

Les bénéficiaires-locataires, à titre précaire, de nos LU sont hébergés pour une période de 3 mois, éventuellement renouvelable 1 fois 3 mois avec l'accord du Comité Spécial du Service Social.

#### **2. Logements de transit (LT) :**

Nous disposons de 11 logements de transit. Ce sont des logements disponibles pour les personnes qui se trouvent en grande difficulté suite à un divorce, une séparation, un renon, une expulsion, mise en vente d'un bien immobilier, insalubrité, sans abris ... :

2 appartements 1 chambre :

- ↪ Rue de la Basse Marihaye 407/4 à 4100 SERAING
- ↪ Rue de la Basse Marihaye 405/5 à 4100 SERAING

3 appartements 2 chambres :

- ↪ Rue Copernic 7/6 à 4100 SERAING
- ↪ Place Brossolette 5/4 à 4101 JEMEPPE
- ↪ Voisinage Eugène Isaye 34 à 4102 OUGRÉE

2 maisons 2 chambres :

- ↪ Rue des Glycines 12 à 4100 SERAING

→ Rue de l'Etang 90 à 4102 OUGRÉE

2 maisons 3 chambres :

→ Rue de la Corniche 99 à 4102 OUGRÉE

→ Boulevard des Arts 2 à 4102 OUGRÉE

1 appartement 3 chambres :

→ Rue du Maquis 4/8 à 4100 SERAING

1 maison 4 chambres :

→ Rue Vieux Temps 8 à 4100 SERAING

Nombre d'occupants des LT du 01/01/21 au 01/09/21 : 15 adultes et 19 enfants

Les prolongations pour les logements de transit s'effectuent tous les 3 mois avec l'accord du Comité Spécial du Service Social, jusque maximum 1 an.

Pour information, tous les logements de transit sont équipés d'un compteur à budget gaz et électricité et ce, depuis 2015.

### **B. Le R.A.S. ( REACTION-ACTION-SOLUTION) = URGENCE SOCIALE**

Créé en juillet 2010, le service d'urgence sociale est un relais vers les réseaux existants.

- **L'accessibilité du service** : Disponibilité des travailleurs sociaux sur le numéro de GSM gratuit et accessible 24h/24 et 7j/7 pour toute problématique d'ordre social.
- **L'efficacité du service** : C'est la prise en charge rapide de la ou des problématiques afin de pallier au mieux, et directement, des situations devenues ingérables pour les bénéficiaires.
- **Les entretiens** : Ils permettent de réaliser l'anamnèse complète des situations et de se rendre compte que la problématique première énoncée dans un entretien cache souvent de nombreux autres questionnements, demandes, problématiques.
- **Réseau** : Le service n'a de cesse d'étoffer le réseau actuel. Il maximalise les échanges avec le dit réseau afin de favoriser la circulation de l'information, les possibilités d'actions, ...

Le service collabore étroitement avec les centres d'accueils, les abris de nuit et de jour, la Coordination Sociale, le Plan de Cohésion Sociale, le Centre de Guidance de SERAING, le Service de Logement Conseil de la Ville, le Service de Prévention de la Ville, etc.

Il participe également aux actions menées par le Relais Social du pays de Liège dont notamment le Plan Grand Froid et le Plan Canicule.

Le service participe aussi à la Trêve Hivernale du 1/11 au 31/03. En effet, depuis l'année 2013, nous travaillons en étroite collaboration avec les sociétés d'Habitations Sociales du territoire Sérésien. Les personnes ayant des arriérés de loyer importants et ayant reçu un avis d'expulsion doivent être suivies par notre service en vue de la mise en place d'une guidance sociale. Celle-ci a pour but de stopper la procédure d'expulsion.

### **Parmi les missions complémentaires, nous pouvons relever :**

- Les enquêtes en déduction alimentaire pour les travailleurs sociaux d'antennes.
- Le relais pour les pharmaciens en dehors des heures d'ouverture des antennes sociales et week-end, lorsque ceux-ci sont confrontés à des usagers du CPAS en situation d'urgence.
- La valisette Santé.
- La collaboration avec le SAPV en participant aux gardes en dehors des heures de bureau (8 agents de garde au total). Nous sommes amenés à intervenir dans le cadre de la prise en charge des familles, des victimes. Pendant les heures de bureau, le SAPV reprend le relais des situations sociales. Le RAS n'effectue aucun suivi.
- Nous devenons également la plaque tournante des orientations pour tous les services de la commune de SERAING.
- Nous nous occupons également de la Plate-forme territoriale de la Santé Mentale sur SERAING (projet S'Ariane).
- La participation aux réunions de concertations sur les violences intra-familiales.
- Les suivis de la mendicité sur l'entité Sérésienne depuis 2016.

Concernant la Mendicité, voici quelques chiffres pour l'année 2021 (du 01/01/21 au 31/08/21), ce qui a amené le service vers une réflexion quant à la nécessité de développer une antenne SDF au sein de notre Centre. Les conclusions de l'année seront rendues début janvier, comme chaque année depuis 2016.

De janvier à août 2021 inclus, il y a eu 22 passages sur l'entité Sérésienne. Le service a rencontré 32 hommes et 10 femmes effectuant la manche devant les commerçants.

### **Etude sur la faisabilité de développer un dispositif d'urgence sociale :**

Depuis le second trimestre, un agent du RAS est détaché afin de mener une étude sur la faisabilité d'éventuellement développer un dispositif d'urgence sociale. Ce dispositif regroupe plusieurs services destinés à la population la plus précarisée. Le but étant de présenter des bilans financiers à l'autorité et d'étudier la potentielle création des actions décrites ci-dessous :

- Une unité mobile, actuellement nommée Médibus (appellation non définitive). Il s'agit d'un projet impulsé par l'Arebs au niveau de l'achat du motor-home. Plusieurs actions seraient à développer au sein de cette unité. Elles feront l'objet de discussions via un comité d'accompagnement spécifique lié à ce projet. Il sera constitué d'acteurs et travailleurs faisant partie intégrante dudit projet dans le courant du mois de septembre.
- Création et mise en place d'armoires de rue. L'idée serait de mettre en place, à divers endroits stratégiques de l'entité, des armoires de rue type Casiers Solidaires (projet initié par le Portugal). Ces casiers seraient mis à disposition des personnes sans-abri et ayant un projet de vie visant une réinsertion au sein de la société.
- Mise en place d'éducateurs de rue identifiés et identifiables. Ces travailleurs sociaux pourraient gérer les aspects suivants :
  - Créer une antenne SDF au sein du CPAS. Cette antenne rassemblerait toutes les aides qui peuvent être octroyées à la population sans-abri.
  - Le service Rattrapage du CPAS de Seraing ferait également partie du dispositif d'urgence sociale à éventuellement développer. Toutefois, il est déjà mis en place. Pour rappel, il s'agit

d'apporter un accompagnement intensif aux usagers ne se sentant pas capables de réaliser des démarches administratives en vue de retrouver un logement stable. Les usagers doivent être à la rue depuis 30 jours ou doivent s'y retrouver dans les 30 jours. L'accompagnement s'effectue également au sein du logement, une fois trouvé, et ce, jusqu'à une autonomie optimale. L'agent détaché pour l'étude des projets est également la personne de référence pour l'agent engagé pour ce service. Une note de politique est également rédigée.



# PROJET RATRAPAGE

## CONCEPT

Madame Christie MORREALE, la vice-présidente et ministre de l'emploi, de la formation, de la santé, de l'action sociale, de l'égalité des chances et des droits des femmes, a décidé d'attribuer la somme de 50.000,00 € au relais social. Cette somme servant à mettre en place un projet spécifique.

Notre CPAS a été sélectionné par le Relais Social du Pays de Liège en vue de participer à la réalisation du nouveau projet. Il s'agit du projet "Rattrapage" mis en place au sein de notre Centre depuis le 17/08/2020.

Le public visé n'est autre que les personnes « primo-arrivantes » à la rue, c'est-à-dire les personnes qui, suite à un événement soudain, sont dans la rue depuis 30 jours ou vont se retrouver à la rue endéans 30 jours. Ces personnes sont dans l'incapacité de trouver une solution à leur problématique de logement par leurs propres moyens.

Ce sont notamment des :

- Personnes victimes de violences conjugales / intra familiales ;
- Personnes ayant reçu un arrêt d'insalubrité les menaçant de perdre leur logement dans les jours qui arrivent ;
- Personnes sortant d'institutions, qu'elles soient pénales, psychiatriques, médicales, ... (centres d'hébergement ou autres) ;
- Personnes ayant reçu un renon et n'ayant pas trouvé de logement à l'aube de leur expulsion.

L'intervenant social couvre l'entièreté du territoire sérésien : BONCELLES, JEMEPPE, OUGRÉE et SERAING. Le relogement pourra se faire sur une zone plus large, mais les demandeurs proviendront du territoire précité.

## COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

- 1 éducateur spécialisé temps plein

### Disponibilités :

L'agent en charge du projet Rattrapage est disponible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

### Conditions d'entrée dans le projet :

- La demande de suivi doit être effectuée soit, 30 jours avant l'arrivée en rue, soit, 30 jours après l'arrivée en rue ;
- Le demandeur doit être de nationalité belge ou présenter une carte de séjour valide ;
- Le demandeur doit être majeur ou mineur émancipé ;
- Le demandeur doit résider sur l'entité sérésienne.

### Fonctionnement :

La demande doit être réalisée comme suit :

- Effectuer une première prise de contact par le biais d'un mail, d'un coup de téléphone, ou encore d'une entrevue en rue avec l'intervenant social. Cette prise de contact peut être effectuée par un proche ou un service fréquenté par le demandeur. Il est à noter que nous travaillons à la demande.
- Dès lors, l'usager doit être volontaire pour commencer un suivi individuel.
- Convenir d'un entretien avec l'intervenant social afin de clarifier la situation et de créer le dossier (objectif du demandeur, état de la situation actuelle, quelles démarches doivent être effectuées, ...). L'intervenant social remplit, lors de cet entretien, une fiche de recensement.
- Une fois l'anamnèse réalisée, le demandeur signera la charte attestant qu'il s'engage à respecter les règles de fonctionnement du projet "Rattrapage" ainsi qu'une déclaration sur l'honneur certifiant qu'il a pris connaissance de toutes les démarches à effectuer pour régulariser sa situation au plus vite.

### Accompagnement :

L'intervenant social accompagne le demandeur dans toutes ses démarches ayant pour finalité la remise en logement et ce, en fonction des demandes et des besoins du bénéficiaire. Outre la recherche de logement, il y a un suivi administratif à mettre en place, par exemple :

- Remise en ordre administrative (si le demandeur n'a plus de carte d'identité, s'il n'a pas de mutuelle, adresse de référence, ...)
- Récupération d'un revenu (revenu d'intégration, mutuelle, revenu professionnel, SPF Sécurité Sociale, chômage ...).
- Mise en logement (fournir une aide dans les démarches de recherche, accompagner pour une éventuelle visite, assurer le suivi en logement tant que la situation l'exige, prendre contact avec les propriétaires et envisager des partenariats, ...).

Pour chaque usager, le suivi est assuré par la mise en place d'un dossier "suivi social" qui est mis à jour au fur et à mesure de l'avancement de la situation. Il reprend toutes les démarches effectuées quotidiennement.

Il faut entendre par l'*accompagnement* les aspects et le temps de travail (approximatif car fluctuent en fonction de chaque suivi) suivants :

- Le premier entretien : ± 1h
- Recherche de logement : ± 4h
- Visite de logement à louer : ± 2h
- Démarche administrative pour l'usager (remise en ordre CI, CPAS, carte de banque, institutions, inscription au niveau logement, ...) : ± 5h
- Tâches administratives de l'agent (mail, rapport, téléphone, ...) : ± 2h
- Visite à domicile : ± 3h

### Evaluation :

En ce qui concerne les nouveaux demandeurs :

Chaque demandeur du projet Rattrapage, une fois inclus dans le projet, se verra attribuer un dossier. Ledit dossier reprend la fiche de route du demandeur, mais également toutes les notes de

l'intervenant social concernant le suivi du demandeur. De cette manière, l'intervenant social aura une idée claire de l'avancement du dossier, du demandeur, de la situation de l'utilisateur.

En ce qui concerne les participants aux projets qui sont déjà en logement :

Une guidance sociale est mise en place. Cette action a pour objectif de faire un point sur la situation du demandeur. Est-il capable de gérer son ménage seul ? Est-il stable financièrement ? Est-il capable d'effectuer les tâches administratives ? ...

S'il s'avère que l'évaluation est positive, alors le bénéficiaire pourra quitter le projet. Si l'évaluation révèle encore certains points à améliorer, le bénéficiaire pourra prolonger sa participation au sein du projet rattrapage et ce, afin de tendre vers une autonomie optimale.

De plus, il est à noter qu'un apprentissage sur la gestion du budget d'un ménage sera effectué ainsi qu'une information/prévention sur la gestion des tâches quotidiennes, gestion des énergies, des courses, ...

Un réseau sera également créé autour de l'utilisateur et de son milieu de vie (connaissance du quartier, du voisinage, des services à la population, maison médicale, pharmacie, commerces, ...)

Chaque appel, mail, échange, fera l'objet d'une référence dans un dossier individuel en vue d'établir des statistiques et de remettre un rapport d'activité et bilan final le plus pertinent et complet possible.

#### Partenaires Principaux :

- Centres d'hébergement (Maison Marie-Louise, La Traille, la Maison des sans logis femmes/hommes) ;
- Habitations sociales (Maison Sérésienne, Habitation Jemeppienne, Home Ougréen) ;
- Logement Conseil ;
- Magasin social ;
- Propriétaires privés ;
- RAS (Réaction Action Solution) ;
- SSE (Service Social des Etrangers).

L'ensemble de ces partenaires forment une bulle d'accompagnement ayant pour objectif de collaborer, d'aider et de soutenir les situations issues du projet Rattrapage par le biais d'un travail en réseau coordonné et efficace.

Dans le même ordre d'idée, l'intervenant social du projet se montre disponible pour ses partenaires afin, une fois de plus, de favoriser le travail en réseau.

#### État des lieux du projet à ce jour

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, le projet Rattrapage a intégré 17 personnes dont 6 familles, 6 hommes et 5 femmes.

Parmi ces personnes, onze sont toujours en recherche de logement tandis que 6 en ont trouvés mais sont toujours suivis à domicile. Celles-ci ont intégré un logement via les habitations

sociales (3), l' AIS de SERAING (1) ou encore via des propriétaires privés (2).

Trois personnes suivies et ayant trouvé un logement tendent vers une autonomie optimale et quitteront sans doute le projet prochainement.

A ce jour, trois usagés ont dû quitter le projet Rattrapage sans que l'objectif final puisse être atteint pour plusieurs raisons :

- Sortie du territoire sérésien avant de trouver un logement ;
- Absence de communication malgré les tentatives de contact de la part de l'intervenant social ;
- Refus des solutions trouvées et non-respect de certaines règles de la charte du projet.

Voici un aperçu du projet Rattrapage, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021 jusqu'à ce jour :

	Famille	Femmes	Hommes
En recherche	4	3	4
En logement et suivis à domicile	2	2	2
Hors projet	/	1	2

Il est à noter qu'il y a actuellement trois situations (2 familles et 1 homme) en attente d'être intégrées dans le projet Rattrapage. En effet, l'intervenant social établit des suivis individualisés, dans la recherche de logement mais aussi une fois que l'utilisateur est entré dans son nouveau logement. Dès lors, il ne peut accepter qu'un nombre limité de situations afin de pouvoir suivre de manière efficace chacune d'entre elles.

# SERAINSER

## INTRODUCTION

La pandémie de Covid-19 n'aura malheureusement pas épargné l'année 2021. En effet, malgré des perspectives de dé-confinement lors de l'écriture de la précédente note, les 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> vagues ont poussé les différents gouvernements à prendre de nouvelles mesures restrictives. Celles-ci ont bien évidemment impacté le fonctionnement du Service Serainser, qui s'est cependant mobilisé pour mener à bien ses missions. En effet, les agents ont maintenu, dans la mesure du possible :

- un suivi individualisé, lequel s'est principalement réalisé en présentiel afin de garder un contact humain avec nos bénéficiaires ;
- certaines activités collectives pour lesquelles nos agents ont fait preuve de créativité à l'instar du service d'insertion sociale, qui a adapté certains ateliers en proposant notamment des visites culturelles virtuelles, des balades et des boxes "culinaires", "créatives" et "produits ménagers" remplaçant temporairement les ateliers ;
- l'encadrement des travailleurs engagés sous contrat article 60§7 ;
- les actions menées dans le cadre des projets européens (FSE et UIA).

Les mesures de dé-confinement progressif ont permis de relancer l'ensemble de nos activités collectives au 1<sup>er</sup> septembre 2021. Notre service constate cependant déjà certains effets négatifs de la crise sanitaire dont l'augmentation du taux d'absentéisme, la perte de motivation, l'isolement social et la fracture numérique.

Ainsi, malgré toutes ces difficultés et l'impact de cette crise sur la réinsertion, un travail de qualité et de courage a été fait par les agents de la réinsertion, voilà ci-joints nos activités et nos chiffres pour l'année 2021 :

**SERAINSER**, c'est le service de la réinsertion Socio-professionnelle du CPAS de Seraing, c'est aussi un service pro-actif dans la recherche des subsides et subventions possibles.

Il regroupe une équipe de professionnels :

- 1 coordinateur ;
- 6 assistants sociaux ;
- 3 éducateurs ;
- 1 Animateur Socio-culturel, dans le cadre du Projet Art27.

**SERAINSER**, c'est un ensemble de missions sociales et professionnelles.

Les services suivants sont proposés aux bénéficiaires :

- un suivi social
- un accompagnement individuel
- une orientation formative ou professionnelle
- un encadrement dans la recherche d'emploi
- la participation à des ateliers collectifs
- la participation à des activités culturelles

**SERAINSER**, en chiffres :

Du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 octobre 2021,  
(855 entretiens / antennes de Seraing/Molinay)  
(472 entretiens / antenne d'Ougrée)  
(269 entretiens / antenne Jemeppe)  
(139 entretiens/ SIS)

**Du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 octobre 2021**, 1.735 entretiens individuels ont été réalisés par notre service de réinsertion, 107 heures d'encadrement collectif suite à la réforme subside participation et activation sociale.

301 heures d'encadrement collectif dans le cadre du SIS ont été prestées.

Le voyage culturel organisé chaque année par SERAINSER a été annulé cette année à cause de la crise sanitaire.

**SERAINSER** c'est aussi :

- Une permanence téléphonique accessible du lundi au vendredi de 8h à 16h30.
- Un espace multimédia proposant l'aide directe à la recherche d'emploi.
- La mise à disposition permanente des offres de formation du Forem et de nos différents partenaires.
- Un partenariat culturel avec l'ASBL art. 27 et la diffusion des sorties accessibles.

### **SERAINSER ET SA METHODOLOGIE**

A SERAINSER, les méthodologies appliquées sont :

- Méthodologie spécifique des suivis "Individuels" ;
- Méthodologie spécifique des suivis "Jeunes - de 25 ans" ;
- Méthodologie spécifique des "Mises à l'emploi" ;
- Méthodologie spécifique à "l'Activation employeurs extérieurs".

### **INSERTION PAR LE TRAVAIL**

#### **L'ARTICLE 60§7**

"Il s'agit de la possibilité qui est donnée aux CPAS par le biais de l'article 60§7, de la loi organique d'engager dans un objectif social des personnes qui doivent justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales, ou des personnes auxquelles le CPAS souhaite donner une expérience professionnelle utile."

Du **01/01/2021** au **30/09/2021** inclus, **144** personnes ont été occupées dans les liens d'un contrat article 60 § 7, de la loi organique des C.P.A.S., dont **18** personnes en économie sociale.

## 1. Contrats Article 60§7 Ordinaire du 1/01/2021 au 30/09/2021

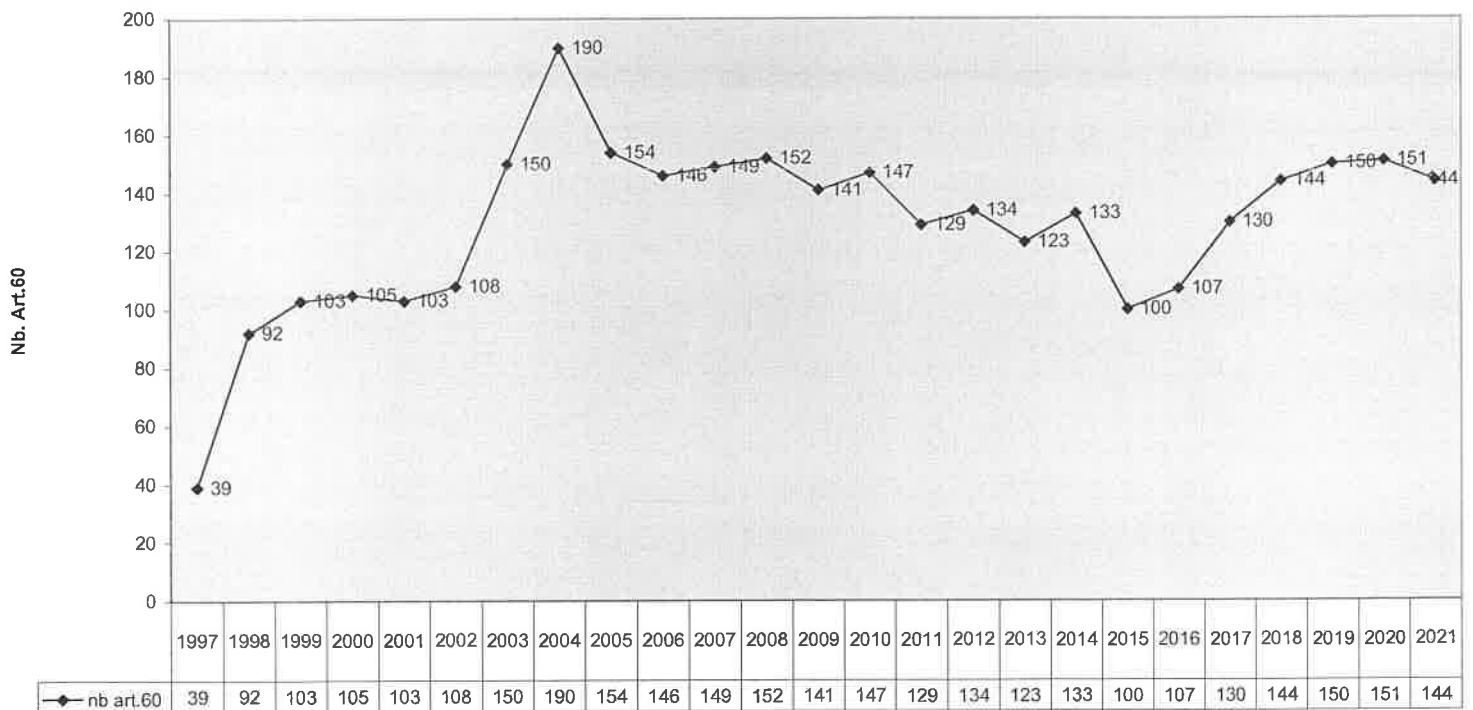
LIEU D'OCCUPATION	NOMBRE DE PERSONNES	HOMME	FEMME
<b>CPAS</b>	13	4	9
<b>UIA EUROPE ville cpas</b>	10	9	1
<b>INTERSENIOR</b>			
Centenaire	2	-	2
Ange Raymond Gilles	4	-	4
Domaine du Château	2	-	2
Centenaire entretien	1	-	1
<b>Mise à dispo à charge CPAS</b>			
New Job Service	4	4	-
Mat Seraing	-	-	-
<b>Mise à dispo Publique</b>			
Ville de Seraing	22	22	-
CHU	8	4	4
CHBA	14	9	2
CHBAH domaine du château	1	-	1
CPAS Neupré	2	2	-
Habitation Jemeppienne	3	3	-
<b>Mise à dispo privée ASBL</b>			
Servi +	5	5	-
Crèche des petites canailles	3	-	3
RECMA	8	8	-
Nettoyage Propreté	2	1	1
Recytex	7	3	4
Retrimuseuse filmeuse	2	2	-
Atelier Jean Delcourt	1	1	-
Régie des quartiers	3	2	1
Sofie	1	1	-
FGTB	2	-	2
Proforma	1	-	1
Ecodipar	2	-	2
Un Toit pour la Nuit	1	-	1
Cesip	1	1	-
Haut comme 3 pommes	1	-	1
<b>TOTAL :</b>	<b>126</b>	<b>81</b>	<b>45</b>

## 2. Contrats Article 60§7 en Économie Sociale: du 01/01/2020 au 30/09/2020

LIEU D'OCCUPATION	NOMBRE DE PERSONNES	HOMME	FEMME
ACACIA	2	1	1
Magasin Social	7	3	4
Recma	3	3	-
Le Coudmain	4	4	-
Bip Express	1	1	-
CortiGroupe	1	-	1
<b>TOTAL :</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>6</b>

## 3. Tableaux de progression

**TABLEAU DE PROGRESSION DU NOMBRE DE PERSONNES  
SOUS CONTRAT D'ART.60 §7 PAR ANNEE CIVILE**





## LES AUTRES MESURES D'AIDE A L'EMPLOI

Du **01/01/2021** au **30/09/2021** inclus, 56 personnes ont été occupées dans les liens d'un contrat dans différentes activations : Article 61 et SINE.

### La mesure article 61

Le centre peut recourir à la collaboration de personnes, d'établissements ou de services qui, créés soit par des pouvoirs publics, soit par l'initiative privée, disposent des moyens nécessaires pour réaliser les diverses solutions qui s'imposent, en respectant le libre choix de l'intéressé.

Le centre peut supporter les frais éventuels de cette collaboration, s'ils ne sont pas couverts en exécution d'une autre loi, d'un règlement, d'un contrat ou d'une décision judiciaire ».

**25** personnes ont été sous contrat via cette mesure soit 13 de plus qu'en 2020. Cette aide a été cumulée à l'impulsion du Forem pour la majorité des travailleurs. Les demandes des employeurs ont été en légère diminution au premier semestre 2021 car la crise du Covid les a impacté. Depuis août 2021, on peut voir une reprise des engagements dans ce cadre.

Afin de promouvoir cette aide à l'embauche auprès des employeurs, nous travaillons avec HMI (Haute Meuse Insertion). Ce service propose un jobcoaching intensif à nos bénéficiaires proches de l'emploi et le contact avec les entreprises. 17 contrats article 61 ont été conclus via leur intermédiaire.

### La mesure SINE

Cette mesure est destinée aux entreprises reconnues « Economie sociale » par la RW: les entreprises de travail adapté; les entreprises d'insertion et les entreprises de formation par le travail EFT.

**31** personnes ont été engagées via l'aide à l'embauche SINE.

Ces travailleurs ont été mis en chômage forcé COVID encore quelques jours cette année 2021. Cela a eu un impact dans la gestion administrative de leurs dossiers (plus de demandes, chômages, ...)

### Impulsion

Beaucoup de contrats de travail sont signés avec cette aide à l'embauche. Elle est gérée par le FOREM et payée par les organismes de paiements. Elles ne sont plus comptabilisées à SERAINSER.

La gestion administrative de ces dossiers consiste à :

- Rechercher des aides à l'embauches que les candidats peuvent offrir aux employeurs ;
- Constituer des dossiers ;
- Une gestion mensuelle des dossiers : calcul des RIS pour les travailleurs à temps partiels et paiement des aides aux employeurs via des rapports au CSSS ;
- Suivre des travailleurs (évaluations, problèmes personnels,...) ;
- Assurer les contacts avec les employeurs (explications de l'aide, informations, problèmes,...).

## INSERTION SOCIALE (SIS)

Le service d'insertion sociale (SIS) de notre CPAS est agréé et subventionné par la Région Wallonne qui prend en charge la rémunération d'un travailleur social à temps plein et des frais de fonctionnement dans la limite des crédits disponibles (décret du 18 juillet 2003).

Notre Centre Public d'Action Sociale a été agréé pour une durée indéterminée sur base des rapports annuels de fonctionnement.

### Réglementation du pouvoir subsidiant :

Les obligations sont les suivantes :

- Maintenir 19h d'activités collectives de manière hebdomadaire
- Organiser le suivi individuel des participants sur base d'entretiens et de bilans individuels
- Évaluer les projets de manière trimestrielle
- Pour le travailleur, suivre un minimum de 15h de formation sur base annuelle

### Le public cible

Il s'agit des personnes majeures en situation d'exclusion et confrontées ou susceptibles de l'être, à la difficulté de mener une vie conforme à la dignité humaine.

**Le public cible est constitué des personnes majeures qui ne sont pas en mesure de bénéficier d'un dispositif d'insertion socioprofessionnelle.**

L'insertion sociale a pour but d'aider ces personnes, via un travail de groupe et individuel, à remobiliser leurs ressources propres et/ou les aider à en acquérir de nouvelles en vue de les mener ou du moins à les rapprocher de l'insertion socio-professionnelle.

Plus de **48 personnes** ont participé aux différentes activités en 2021.

### Liste des différents ateliers organisés dans le cadre du SIS en 2021

- Atelier Nutrition
- Atelier Couture
- Atelier Vendredis Malins
- Activités de l'été
- Activités durant la période de confinement
- Patine
- DIY

**Nom de l'Atelier : NUTRITION SiS**

Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rompre l'isolement social</li><li>- Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle</li><li>- Promouvoir la reconnaissance sociale</li><li>- Améliorer le bien-être et la qualité de vie</li><li>- Favoriser l'autonomie</li><li>- Découverte et partage culturel via la cuisine</li><li>- Sensibiliser et amener le participant à aller vers une alimentation plus équilibrée</li><li>- Gestion budgétaire</li><li>- Apprentissage des règles d'hygiène</li><li>- Apprentissage des règles de groupe, de travail et de communication</li><li>- Reprendre confiance en soi, rythme de vie, ...</li><li>- .....</li></ul>
Les thèmes proposés	Cuisine familiale, équilibrée, de saison et à petit budget
Fréquences	<ul style="list-style-type: none"><li>- A raison d'une demi journée par semaine (4h)</li><li>- Le mardi de 9 h 30 à 13 h 30</li><li>- Dès le 03/09/2021</li><li>- Entrée permanente : Oui</li></ul>
Participants	- Nombre de participants : Max 10

**Nom de l'Atelier : Couture SiS**

**Objectifs spécifiques**

**Objectifs généraux :**

- 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

**Objectifs spécifiques :**

- Apprentissage de l'utilisation de la machine à coudre, des différentes techniques de couture,...
- Développer la créativité et retrouver le plaisir de créer
- Apprendre à customiser ou transformer des vêtements et des objets
- Partager ses compétences avec les membres du groupe
- Apprentissage des règles de groupe, de travail, de communication, ...
- Reprendre confiance en soi, un rythme de vie, ...

**Les thèmes proposés**

- Couture créative : décoration (hiboux, réalisation en macramé, création de coussins ,...)
- Couture zéro déchets : cotons démaquillants, éponges Tawashi
- Réparations
- Transformations / customisation

**Fréquences**

- A raison d'une demi journée / semaines (3h)
- Le mardi de 13 h 30 à 16 h 30
- Dès le 11/05/2021 en groupe de 4 personnes (Mesure Covid) jusque fin août et de manière "normale" depuis le 07/09/2021
- Entrée permanente: Oui

**Participants**

Nombre de participants : Max 8

**Nom de l'Atelier : Vendredis Malins SiS**

**Objectifs spécifiques**

**Objectifs généraux:**

- 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

**Objectifs spécifiques :**

- Sensibiliser et permettre l'accès à la culture
- Sensibiliser, informer et prévenir en matière de santé et bien-être
- Préparer ensemble les visites programmées, partage d'expériences et des connaissances
- Découvrir notre environnement proche "La Ville de Seraing" pour des partenariats avec les différents services
- Sensibiliser à différents thèmes relatifs à la santé et au bien-être (débat, animations spécifiques, prévention...)
- Développer la mobilité
- Apprentissage des règles de groupe, de travail, de communication, ....
- Reprendre confiance en soi, un rythme de vie,....

**Les thèmes proposés**

- Durant la période Covid, maintien des liens avec les participants via des visites virtuelles + animations organisées par l'Asbl Article 27 : La Boverie, Musée Félicien Rops, Musée de la Photographie Charleroi et Murée de Mariémont.
- Visites culturelles : Exposition Illusion Cité Miroir, ...
- Suivi d'un module d'animation "Le Dessous des Médias" organisé par l'Asbl Article 27
- Exposition "La Ballade des Féeries" Centre culturel Seraing

**Fréquences**

- A raison d'une demi-journée (4 heures)
- Le vendredi de 13h30 à 16h30
- Dès le 07/05/2021
- Entrée permanente : Oui

**Participants**

Nombre de participants : Max 12

Objectifs spécifiques	<p><b><u>Objectifs généraux:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rompre l'isolement social</li> <li>- Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle</li> <li>- Promouvoir la reconnaissance sociale</li> <li>- Améliorer le bien-être et la qualité de la vie</li> <li>- Favoriser l'autonomie</li> </ul> <p><b><u>Objectifs spécifiques :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibiliser et permettre l'accès à la culture</li> <li>- Participer à de nouvelles activités que durant l'année (groupes mélangés)</li> <li>- Découvrir notre environnement proche ou plus éloigné via des excursions</li> <li>- Participer à des activités avec la famille</li> <li>- Développer la mobilité</li> <li>- Apprentissage des règles de groupe, de travail, de communication, ....</li> <li>- Reprendre confiance en soi, un rythme de vie,....</li> </ul>
Les thèmes proposés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les Ballades - découverte des bois de Seraing</li> <li>- Visites culturelles : Le parc de la Boverie, Le Centre historique de - Liège, Bruxelles (Musée des Sciences naturelles), Charleroi (Musée de la photographie)</li> <li>- Sortie familiale : Pairy Daisa</li> <li>- Ateliers Produits ménagers (2 demi journées)</li> </ul>
Fréquences	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ponctuel</li> <li>- Demi- journées ou journées entières</li> <li>- Durant les vacances d'Eté</li> <li>- Sur inscription (mesures Covid)</li> </ul>
Participants	<p>Nombre de participants : variable selon les activités</p>

**Nom de l'Atelier : Activités durant la période de confinement**

SiS

Objectifs spécifiques	<p><b><u>Objectifs généraux:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Rompre l'isolement social</li><li>- Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle</li><li>- Promouvoir la reconnaissance sociale</li><li>- Améliorer le bien-être et la qualité de la vie</li><li>- Favoriser l'autonomie</li></ul> <p><b><u>Objectifs spécifiques :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Maintenir un lien social</li></ul>
Les thèmes proposés	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les Box (thèmes cuisine, créativité, produits ménagers)</li><li>- Les rencontres virtuelles du Jeudi matin (via Zoom)</li><li>- Les Visites virtuelles des musées</li><li>- Les Ballades</li><li>- Les ateliers nature avec Natagora (cuisine avec plantes sauvages, création de nichoirs, embellir sa façade, peinture sur tissus et vannerie)</li><li>- Ateliers papote (en petits groupes)</li></ul>
Fréquences	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ponctuel</li><li>- Durant la période de confinement</li><li>- Sur inscription (en fonction de l'évolution des mesures Covid)</li></ul>
Participants	Nombre de participants : variable selon les activités

**Nom de l'Atelier : Patine SiS**

Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rompre l'isolement social</li><li>- Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle</li><li>- Promouvoir la reconnaissance sociale</li><li>- Améliorer le bien-être et la qualité de vie</li><li>- Favoriser l'autonomie</li><li>- Apprentissage des techniques de patine ancestrale et contemporaine ainsi que diverses procédures de rénovation</li><li>- Sensibiliser et amener le participant à réfléchir sur une consommation plus responsable</li><li>- Développer la créativité</li><li>- Apprentissage des règles de groupe, de travail et de communication</li><li>- Reprendre confiance en soi, rythme de vie, ...</li><li>- .....</li></ul>
Les thèmes proposés	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rénovation de meuble</li><li>- Préparation à la chaux, pigments, craie,....</li><li>- Effet vieillit / moderne</li><li>- Recouvrement</li><li>- .....</li></ul>
Fréquences	<ul style="list-style-type: none"><li>- A raison d'une journée / deux semaines (8h)</li><li>- Le jeudi de 9 h à 17 h</li><li>- Dès le 06/05/2021 (demi journée) dès le 01/10/2021 journée complète ⇒ Mesure Covid</li><li>- Entrée permanente : Oui</li></ul>
Participants	Nombre de participants : Max 10



**Nom de l'Atelier :   DIY           SiS**

Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rompre l'isolement social</li><li>- Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle</li><li>- Promouvoir la reconnaissance sociale</li><li>- Améliorer le bien-être et la qualité de vie</li><li>- Favoriser l'autonomie</li><li>- Apprentissage de techniques de bricolage, réparation et customisation</li><li>- Approche technique de l'Art. abstrait et figuratif</li><li>- Techniques d'approche créative</li><li>- Sensibiliser et amener le participant à réfléchir sur une consommation plus responsable</li><li>- Développer la créativité</li><li>- Apprentissage des règles de groupe, de travail et de communication</li><li>- Reprendre confiance en soi, rythme de vie, ...</li></ul> <p>- .....</p>
Les thèmes proposés	<ul style="list-style-type: none"><li>- Art contemporain, abstrait, figuratif</li><li>- Customisation d'objets du quotidien</li><li>- Travail du raphia</li><li>- Macramé</li></ul> <p>- .....</p>
Fréquences	<ul style="list-style-type: none"><li>- A raison d'une journée / deux semaines (8h)</li><li>- Le jeudi de 9 h à 17 h</li><li>- Dès le 20/05/2021 (demi journée) dès le 01/10/2021 journée complète ⇒ Mesure Covid</li><li>- Entrée permanente : oui</li></ul>
Participants	Nombre de participants : Max 10

En parallèle à ces activités, nous organisons, à la demande des participants, des animations ponctuelles comme :

- journée à la mer, visite de villes, ...
- voyage
- ballades
- animation "produits ménagers maison"
- ...

Cette année, vu la crise sanitaire, le voyage à l'étranger a été annulé.

Par contre, les excursions d'une journée en Belgique ont été organisées.

## Modification des activités suite aux mesures gouvernementales liées à la crise du Covid 19 :

Des ateliers ont été tous suspendus, mais nous avons gardés un contact avec les participants afin de ne pas augmenter cette cassure brutale de liens sociaux via téléphone, Messenger, Facebook, visioconférences.

La situation sanitaire en constante évolution rend le travail difficile car il faut à tout moment revoir l'organisation des différents groupes et activités (nouvelles mesures, candidat malade,...). Il est extrêmement difficile de réaliser des projets à long terme.

### Les entretiens individuels SIS organisés de janvier à octobre 2021 :

Afin de conserver l'agrément SIS, nous organisons un suivi individuel pour chaque participants sur base d'entretiens et de bilans.

139 entretiens individuels ont été réalisés durant la période concernée.

Du 1<sup>er</sup> janvier au 3 septembre 2021, le service était en télétravail 1 jour sur 2. Cette situation ne permet plus de fixer autant de rendez-vous qu'auparavant.

## INSERTION PAR L'ACTIVATION SOCIALE

Cette mesure a pour objectif d'insérer les défavorisés dans la vie sociale en leur permettant de participer à la culture, au sport et à la nouvelle technologie de l'information et de la communication. Si le groupe-cible sort plus et noue des contacts sociaux, cela peut être un premier pas vers une participation et une implication à part entière dans la société.

**Les initiatives qui sont soutenues par cette mesure se distinguent par conséquent clairement d'un trajet d'insertion professionnelle bien défini. Il s'agit en quelque sorte d'une phase qui précède ce trajet.**

La politique d'activation sociale doit donc viser l'augmentation de la participation sociale et la rupture de l'isolement par le biais d'activités socialement utiles, soit comme but en soi, soit comme premier pas dans un trajet d'insertion socioprofessionnelle, soit comme premier pas vers une remise au travail rémunéré.

Participer à une activité sociale, culturelle ou sportive permet aux personnes en situation de pauvreté de :

- Rompre l'isolement social : on sort de chez soi, on rencontre des gens, on discute. Rencontrer des gens est essentiel : on développe un réseau social qui peut se révéler très utile dans les moments difficiles.
- Passer du temps libre en famille autour d'une activité récréative, loin du stress quotidien.
- Échapper temporairement au stress. Cette pause salutaire est indispensable pour la santé physique et mentale.
- Se sentir utile en faisant une activité bénévole permet d'améliorer l'image de soi, d'être plus épanoui, de sentir utile pour ses concitoyens et pour la société.
- Développer les ressources nécessaires pour envisager un trajet d'insertion socioprofessionnelle. (Re)devenir un citoyen actif en prenant part à la société afin d'obtenir une meilleure qualité de vie.

"L'accent n'est donc pas seulement mis sur une insertion socioprofessionnelle mais tout autant sur une émancipation sociale, culturelle et politique".

**Pour l'organisation et d'encadrement des ateliers collectifs suite à la réforme subsides participation et activation sociale, pour l'année 2020 notre CPAS a reçu un subside de 261.798,00 €, 50% de ce subside soit : 130.899,00 € sont valorisés par SERAINSER dans le cadre de l'organisation de ces ateliers suivants :**

**Liste des différents ateliers organisés dans le cadre de l'activation sociale en 2021 :**

- Orientation
- Sorties Culturelles
- Remise en forme
- Vivre en Belgique
- Commun jardin
- Atelier relaxation

<b>Nom de l'Atelier :</b>	<b>Orientation</b>	<b>Activation</b>
Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation de SERAINSER et du CPAS</li> <li>- Travail sur le projet professionnel et personnel du participant</li> <li>- Viser l'autonomie du participant</li> <li>- Travail sur la confiance et l'estime de soi</li> <li>- Informer le participant sur les aides à l'emploi, l'immu. RSP, ...</li> <li>- ...</li> </ul>	
Les thèmes proposés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Information CPAS : présentation de l'atelier et des modules</li> <li>- Test d'orientation</li> <li>- Les aides à l'emploi , l'Art.60, l'immunisation RSP, ...</li> <li>- Les différentes formations</li> <li>- Réalisation du CV</li> <li>- Travail sur les points forts / faibles</li> <li>- Orientation vers les différents projets du CPAS</li> <li>- Recherche d'emploi / formation</li> <li>- Travail sur la présentation</li> <li>- ...</li> </ul>	
Fréquences	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A raison d'une demi journée par semaine (4 modules / groupe)</li> <li>- Le vendredi de 9 h à 12 h</li> <li>- Dès le 03/09/2021</li> <li>- Entrée permanente : Non</li> </ul>	
Participants	Nombre de participants : Max 8	

**Nom de l'Atelier : Sorties culturelles**

Activation

Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rompre l'isolement social</li><li>- Permettre une participation à la vie sociale, économique, politique et culturelle</li><li>- Promouvoir la reconnaissance sociale</li><li>- Améliorer le bien-être et la qualité de la vie</li><li>- Favoriser l'autonomie et développer la mobilité</li><li>- Sensibiliser et permettre l'accès à la culture</li><li>- Partage d'expériences et de connaissances</li><li>- Découvrir notre environnement proche "La Ville de Seraing" pour des partenariats avec les différents services</li><li>- Apprentissage des règles de groupe, de travail, de communication, ...</li></ul>
Les thèmes proposés	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les activités ont été suspendues vu la crise Covid, la fermeture des lieux culturels</li><li>- Prochaines activités prévues : Exposition Napoléon</li></ul>
Fréquences	<ul style="list-style-type: none"><li>- A raison d'une demi-journée</li><li>- Selon les activités (souvent le vendredi après-midi)</li><li>- Reprise en 11/2021</li><li>- Sur inscription</li></ul>
Participants	Nombre de participants : variable selon l'activité

<b>Nom de l'Atelier : Remise en forme</b>		Activation
Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liens sociaux</li> <li>- Bien-être</li> <li>- Apprendre à écouter son corps</li> <li>- Bouger/rebooster les personnes</li> </ul>	
Les thèmes proposés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recettes Healthy</li> <li>- Promenade</li> <li>- Apprendre à trotter, à courir</li> <li>- Faire de l'exercice dans la bonne humeur</li> <li>- Apprendre à lâcher prise</li> </ul>	
Fréquences	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A raison d'1x/semaine par semaine</li> <li>- Le jour : vendredi de 09 h à 12 h</li> <li>- Dès le 11/06/21</li> <li>- Entrée permanente : Oui</li> </ul>	
Participants	Nombre de participants : 5	

<b>Nom de l'Atelier : Vivre en Belgique</b>		Activation
Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire émerger les connaissances des participants sur la Belgique</li> <li>- Découvrir l'histoire de la Belgique par le biais de l'art</li> <li>- Se familiariser avec les différents modes de recherche d'un logement, informer sur les droits et devoir du propriétaire/locataire.</li> <li>- Informer sur le fonctionnement des soins de santé et de la mutuelle</li> <li>- Aborder les questions en lien avec le marché de l'emploi.</li> <li>- Comprendre le système de sécurité sociale en Belgique</li> <li>- Sensibiliser aux questions d'énergie, d'économie d'énergie</li> <li>- Connaître le système de tri des déchets et de collecte des déchets dans ma commune ou mon quartier.</li> <li>- Découvrir les lieux culturels et de loisirs du quartier</li> <li>- Identifier des préjugés et stéréotypes envers les migrants et informer sur l'immigration en Belgique (procédure d'asile par exemple)</li> <li>- Comprendre les principes de la démocratie représentative et l'organisation politique et administrative de la Belgique via ses différentes institutions.</li> </ul>	

Les thèmes proposés

**Vivre Ensemble :**

A la découverte de la Belgique (histoire, activités culturelles)

**Logement :**

- Comment trouver un logement à louer ?
- A quoi dois-je faire attention quand je visite un logement ?
- Qu'est-ce qu'un contrat de bail ?
- A quoi servent les compteurs ?
- Quels sont mes droits et mes obligations en tant que locataire ?

**La santé :**

- L'organisation des soins de santé
- À quoi sert une mutuelle ?

**Emploi et sécurité sociale :**

- Recherche d'emploi
- Offre d'emploi et marché de l'emploi
- Contrat de travail et législation sociale
- *Rôle des syndicats*
- *Sécurité sociale*

**Vie quotidienne :**

- *Économisons l'argent et l'énergie*
- Les produits de consommation
- Le tri des déchets
- Les loisirs

**Les situations de migration :**

- Migrations et préjugés
- Qui sont les immigrés ?
- Les statuts de séjour
- Statut et parcours

**Les Institutions :**

- Les formes de gouvernement
- Les compétences (fédéral, régions, communauté)
- Le rôle des institutions: le gouvernement fédéral (pouvoir législatif).
- Le rôle des institutions: le pouvoir judiciaire
- Les élections
- Le pouvoir le plus proche du citoyen: la commune
- Le CPAS
- Les impôts (Budget de l'État)
- L'Union Européenne

Fréquences

- A raison de 1x par semaine
- Le jour vendredi de 9 h à 12h
- Dès le 05/10/2021 (atelier créé en 2019)
- Entrée permanente : Oui

Participants

Nombre de participants : 11

**Nom de l'Atelier :** Commun Jardin      Activation

Objectifs spécifiques

- se familiariser à la culture de légumes et d'aromates via une micro-culture de saisons.
- la conscientisation et la sensibilisation à une consommation locale et écologique
- les participants auront la possibilité de consommer leur propre récolte et par la même occasion des aliments sains et équilibrés

Les thèmes proposés

- construire des jardinières, bacs potagers,
- participer à des activités thématiques en lien avec notre atelier et en collaboration avec des organismes extérieurs (ex: ferme pédagogique, jardins pédagogiques, etc)
- plantation et culture des denrées alimentaires et récolte, distribution et conservation de celles-ci.

Fréquences

- A raison de 1x par semaine
- Le mardi de 9 h à 12 h
- Dès le 05/10/21 2021
- Entrée permanente: Oui

Participants

Nombre de participants : ± 10

<b>Nom de l'Atelier : Atelier relaxation</b>		Activation
Objectifs spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- se centrer sur soi-même</li> <li>- un temps de parole</li> <li>- prendre du temps pour soi</li> <li>- gestion du stress</li> <li>- créativité</li> <li>- apprendre à se détendre par diverses techniques</li> </ul>	
Les thèmes proposés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- méditation de pleine conscience</li> <li>- ballade nature</li> <li>- lecture/ écriture/ dessin</li> <li>- techniques de respiration</li> <li>- techniques d'étirement</li> <li>- nutrition</li> <li>- conseils bien être</li> </ul>	
Fréquences	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A raison de semaine par semaine</li> <li>- Le jour : le jeudi de 9 h à 12 h</li> <li>- Dès le 14/10/21</li> <li>- Entrée permanente : Oui</li> </ul>	
Participants	Nombre de participants : 6	

**NB :** Les thèmes repris ci-dessus ne sont pas "figés". Ces derniers évoluent en fonction de la demande des participants et du public visé (personnes alphabétisées ou non, personnes d'origine étrangère, ...)

### LES PROJETS SPECIFIQUES

Dans les jours à venir la nouvelle programmation Fonds Social Européen "FSE" 2022-2027, sera lancée, notre service SERAINSER compte déposer 3 nouveaux projets.

Dans le cadre de l'ancienne programmation Fonds Social Européen "FSE" 2014-2020, notre CPAS est agréé pour le projet suivant :

#### 1. Projet FSE "A 100/h vers l'emploi" - N° Y0000030 :

Montant total de la subvention demandée pour la programmation :

**360.056,52 € + 50.095,00 € pour l'année de transition 2021.**

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
45.500,00 €	52.426,07 €	52.426,09 €	52.426,09 €	52.426,09 €	52.426,09 €	52.426,09 €	50.095,00 €



## Public visé par l'action

Les personnes aidées par le CPAS de Seraing fragilisées sur le plan social et professionnel, mais pour lesquelles le suivi proposé faciliterait une insertion socio-professionnelle rapide.

Mais aussi, les personnes en formation chez nos partenaires (EFT, OISP, ...).

## Volume d'activité en heures pour la programmation

La pandémie de Covid-19 n'aura malheureusement pas épargné l'année 2021. En effet, malgré des perspectives de dé-confinement lors de l'écriture de la précédente note, les 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> vague ont poussé les différents gouvernements à prendre de nouvelles mesures restrictives. Celles-ci ont bien évidemment impacté le fonctionnement du projet. Le service Serainser, s'est cependant mobilisé pour mener à bien les missions. En effet, les agents ont maintenu, dans la mesure du possible :

- un suivi individualisé ;
- certaines activités collectives pour lesquelles nos agents ont fait preuve de créativité et on adapté certains ateliers à distance ;

Les mesures de dé-confinement ont permis de relancer graduellement les activités collectives. Nous constatons cependant déjà certains effets négatifs de la crise sanitaire dont l'augmentation du taux d'absentéisme, la perte de motivation, l'isolement social et la fracture numérique.

Ainsi, malgré toutes ces difficultés et l'impact de cette crise sur la réinsertion, un travail de qualité et de courage a été fait par les agents. Voici ci-joints nos activités et nos chiffres pour l'année 2021.

Vous trouvez ci-dessous le volume d'activité du 01/01/2021 au 30/10/2021.

Pour 60 candidats par an : (36 candidats du 01/01/2021 au 30/10/2021)

- Accompagnement en individuel / groupe : 288 heures (candidats CPAS)
- Stage en entreprise : 720 heures (candidats CPAS)
- Formation : 360 heures (candidats CPAS et partenaires)

Total : 1.360 heures pour l'année 2021

### Résumé et objectif du projet :

Le projet proposé "A 100/h vers l'emploi" est la continuité du projet inscrit dans la programmation 2014 - 2020.

Nos activités seront basées sur l'adéquation entre les demandes des entreprises et le développement des compétences de nos bénéficiaires.

Nous axerons notre accompagnement sur :

- la définition d'un projet professionnel réaliste en confrontant les compétences du bénéficiaire au marché de l'emploi, mais aussi, en fonction de ses attentes, la possibilité d'organiser une immersion au sein d'une entreprise (stage découverte métier ou immersion dans le travail) ;
- une remédiation des compétences par une recherche vers et dans la formation ;
- une recherche active vers et dans l'emploi ;
- un accompagnement social et administratif.

Ce projet prévoit l'organisation de minimum :

- 20 heures d'accompagnement en individuel et / ou en groupe ;
- 120 heures de stage en entreprise ;
- 20 heures de formation (Organisation des cours théoriques et pratiques pour l'obtention; du permis de conduire B - C ou brevet cariste).

Objectif spécifique :

- l'accroissement de la mobilité ;
- l'acquisition de nouvelles compétences ;
- répondre aux besoins des entreprises.

Notre programme vise les personnes prises en charge par le CPAS et ses partenaires avec priorité pour les personnes motivées sans permis de conduire.

Ainsi le projet a pour ambition d'augmenter les chances de réinsertion socioprofessionnelle, tout en apportant une réponse adaptée aux besoins des entreprises.

Il est à noter que l'accompagnement proposé dans le cadre du projet pour les « candidats partenaires » sera axé sur la formation du permis de conduire B - C ou brevet cariste.

En effet, ce suivi sera un complément à leur formation chez le partenaire.

## **2. Partenariat dans le cadre de "Haute Meuse Insertion HMI" :**

Un travailleur social du service SERAINSER est affecté à raison de 2/5 temps à la coordination locale du projet HMI.

Ce projet se divise en deux parties : la formation (socialisation + stages en entreprises) et la mise à l'emploi via l'art 61.

Le projet Modem'up développe 3 axes de travail

- ⇒ orientation, définition du projet professionnel (modules collectifs et suivi individuels)
- ⇒ job coaching individuel et prestation d'un stage
- ⇒ mise à l'emploi via l'art 61

Notre travailleur se charge de :

- définir le profil des candidats (recrutement individuel et collectif)
- participer aux entretiens de sélection
- participer à la mise en stages et aux évaluations
- gérer le dossier administratif en cas d'engagement
- Coordination avec les jobs coaches

**La crise sanitaire a eu aussi un impact sur les activités de ce projet durant l'année 2021.**

## **3. Ateliers de Pédagogie Personnalisés (APP) :**

Dans un souci de démarche proactive, notre Service SERAINSER a développé un partenariat avec la promotion sociale.

Un agent "pédagogue" est affecté au sein de notre service pour la création des "ateliers de pédagogie personnalisés".

Ce nouveau projet financé par le FSE a pour objectif l'insertion des NEET'S (jeunes sans emploi, ni enseignement, ni formation).

Comme les autres projets ce projet APP a été aussi impacté par la crise sanitaire Covid19.

#### **4. Projet UIA "A Place To Be-Come" :**

Dans le cadre de l'appel à projets lancé par le Fonds Européen de Développement Régional, via l'initiative "Urban Innovative Actions (UIA)", la Ville de Seraing a été sélectionnée afin de mettre en place le projet "A Place To Be-Come ", pour lequel notre CPAS est partenaire.

#### **Subvention demandée pour la programmation :**

La Ville de Seraing a obtenu une subvention pour la mise en place du projet, soit du 01/09/2019 au 31/08/2022.

De ce subside, notre CPAS perçoit un montant de 294.400,00 €. Celui-ci comprend :

- l'engagement d'un chargé de projet à temps plein pour la durée du projet, un montant pour les frais de déplacement et un forfait pour les frais de fonctionnement ;
- l'engagement de travailleurs art.60§7 ainsi qu'un forfait pour les frais de fonctionnement.

S'agissant d'un projet subsidié à 80%, notre organisme doit intervenir financièrement à raison de 73.600,00 €. Le montant global de notre intervention s'élève donc à 368.000,00 €.

Il est à noter que notre Centre a déjà perçu 50% du subside, soit 147.200,00 €. Le montant restant nous sera envoyé en deux tranches, après l'approbation des différents rapports de suivi/financiers et la réception du solde par les autorités UIA, dans le courant de l'année 2022.

#### **Brève explication du projet :**

Le quartier du centre connaît des défis importants en termes d'exclusion sociale et d'attractivité. En mettant à profit ses atouts (mobilité, capital humain, environnement), le projet "A place To Be-Come" entend faciliter l'accès à l'information et aux services pour tous, générer des perspectives d'évolution sociale et économique et développer avec les habitants des espaces publics de qualité.

#### **Les solutions innovantes :**

Développer des nouvelles formes de participation citoyenne pour repenser le quartier avec ses habitants, notamment par :

- Des formations nature à destination des professionnels et des citoyens ;
- Une grande enquête sur l'opinion et la perception du quartier par ses habitants ;
- Des ateliers d'urbanisme et marches exploratoires avec les citoyens.

Grâce à ces actions, la Ville de Seraing pourra investir dans l'aménagement d'espaces publics et d'espaces verts de qualité, mais aussi dans la création de lieux de rencontres qui profitent

à tous, par : ,

- La construction d'un nouvel Abri de jour ;
- La rénovation de bâtiments inoccupés pour créer des lieux d'échanges et de rencontres.

**Demande de prolongation :**

En raison des retards engendrés par le Covid, une demande de prolongation du projet a été adressée aux autorités européennes, lesquelles nous transmettrons leur réponse dans le courant du mois de novembre 2021. Celles-ci devraient cependant nous accorder une année supplémentaire pour mettre en place nos actions, soit jusqu'au 31/08/2023.

## AFFAIRES ET ECONOMIE SOCIALES

Les statistiques évoquées ci-après portent sur la période du 01/10/2020 au 30/09/2021. Pour rappel, depuis le 01/01/2009, les statistiques relatives aux matières susmentionnées sont reprises dans la note de politique générale du CPAS à l'exception des ristournes sur la taxe sur l'enlèvement et le traitement des immondices (indiquées tout de même pour information), du contrôle communal des chômeurs et du contrôle de la vaccination antipoliomyélitique.

### PENSIONS

L'arrêté royal du 4 septembre 2002 (M.B. du 25 septembre 2002) a étendu l'examen d'office du droit à la pension de retraite à toute personne résidant principalement en Belgique et ayant atteint l'âge légal de la pension.

La procédure par la voie de l'introduction d'une demande en bonne et due forme via le service précité reste cependant d'application dans un certain nombre d'hypothèses.

Dès lors, 60 demandes de pensions ont été établies.

### CHOMAGE

Depuis le 15 décembre 2005 : SUPPRESSION du contrôle communal des chômeurs.

Depuis le 15 décembre 2006, quelques opérations sont encore effectuées par le service des affaires sociales (attestations de présentation ponctuelles, validation des documents "C3 - temps partiel" une fois par trimestre) mais cette dernière est dispensée de tout recensement en ces matières.

### ALLOCATIONS AUX HANDICAPES

Nombre de demandes : **INDETERMINE**

- Demandes introduites via pc directement, pas de statistiques possibles
- Plus de 1000 par an.

### PRIMES

- Intervention financière accordée dans le cadre de déplacements effectués pour raison médicale (en remplacement des chèques taxis) : nombre de bénéficiaires durant la période concernée : une.  
Nombre de déplacements : **0**
- Nombre de primes versées :
  - allocations de naissance : **152**
  - ristournes sur consommation eau : **88**
  - ristournes sur la taxe sur l'enlèvement des immondices : **3.185**

### AIDE A LA REDACTION DU COURRIER ADMINISTRATIF

A partir de 2001, a été créé un service d'aide aux personnes exprimant des difficultés à rédiger leur courrier à caractère administratif.

Entre le 1<sup>er</sup> octobre 2019 et le 30 septembre 2020, **5** dossiers ont été traités dans ce cadre.

# SERAING VILLE SANTE

## Programme 2020

Seraing Ville Santé (SVS) est un service qui coordonne un programme d'actions diverses, dans un objectif de prise de conscience des concepts essentiels de la santé et d'une hygiène de vie équilibrée, santé envisagée dans sa dimension physique, psychologique et environnementale, telle que définie par l'OMS. Il s'agit donc de présenter des outils accessibles à tous les citoyens, pour les soutenir dans la gestion quotidienne de leur bien-être.

La présentation du programme du service permet de voir tous les secteurs d'action exploitables par un volet santé, pour renforcer la prévention et la sensibilisation de la population.

Le programme est redéfini chaque année par la coordinatrice, sur base de ses constats lors des projets antérieurs, des attentes du Président du CPAS et des besoins énoncés par les partenaires santé de première ligne avec lesquels travaillent SVS.

En effet, avec un unique travailleur pour mener ces missions, le travail en réseau est incontournable et offre la possibilité de donner de l'ampleur aux actions et d'apporter une cohérence aux citoyens. La dimension de "quartier" est souvent privilégiée pour travailler dans les lieux de vie des habitants et renforcer le maillage social local.

### Partenaires réguliers :

- les maisons médicales, l'ONE, la CSD, les AMO, les services de la Ville et du CPAS, les comités de quartier, le CHBAH, Solidaris, les écoles, le Collectif Contraception, Téléservice, Panach FM, asbl diverses, ...

### Public cible du service :

- tous les citoyens sérésiens.

## Contexte COVID 19

Le programme de Seraing Ville Santé a évidemment connu de grandes perturbations en raison de la crise sanitaire. En effet, les actions initialement prévues ont été annulées au fur et à mesure des directives gouvernementales.

La responsabilité communale étant clairement engagée, il a été difficile de se positionner par rapport aux services offerts aux citoyens, au vu des conditions sanitaires à mettre en place. Après confinement, le travailleur a donc plutôt renforcé d'autres services affaiblis par la situation : distribution des masques à la population, accueil téléphonique, gestion des rendez-vous au siège principal du CPAS et diverses missions administratives quotidiennes.

Aujourd'hui encore, l'avenir des projets reste inconnu et il est donc important de repenser les missions du service, compte tenu de la réalité sanitaire actuelle !

## LES SERVICES COLLECTIFS

Service coordonné par Annick DE WULF (Seraing Ville Santé) et Nancy STRÉE (Affaires Sociales)

### PROJETS 2021

Le contexte sanitaire, depuis mars 2020, a bien entendu bousculé le programme initialement prévu. Le public cible de ce service étant les personnes de plus de 60 ans, il a vite été décidé d'agir avec grande prudence et d'annuler tout rassemblement ludique.

Seules quelques activités ont donc été organisées entre janvier et mars 2020 :

#### **Au niveau des services dispensés à la population :**

Aux Verriers et Al Vespreye : restaurant communautaire ouvert à tous les seniors, à prix démocratique (les repas sont préparés par le CHBA).

⇒ ce service a subi aussi des aménagements spécifiques pour faire face à la crise : roulement dans les présences pour respecter la distanciation sociale et lors des périodes de confinement, les repas étaient à emporter uniquement !

Les centres de délasséments coordonnés par le service Collectif (Aripette, Zénica, Al Vespreye et Verriers) se sont aussi adaptés en instaurant aussi des tournantes pour limiter le nombre de participants et en fermant lors des périodes de confinement !

Un contact était malgré tout gardé par téléphone avec les seniors.

# CELLULE ENERGIE

## PREAMBULE

Le rôle de la cellule énergie consiste essentiellement à servir d'intermédiaire entre des clients défaillants et les fournisseurs d'énergie.

Les échanges avec les fournisseurs commerciaux dans l'ensemble restent bons et nous obtenons de plus en plus facilement des plans de paiement pour les personnes.

Nous sommes cependant de plus en plus confrontés à la problématique du démarchage abusif.

Depuis mars 2020, beaucoup de changements ont été constatés à cause de la crise COVID, comme par exemple, la création du tarif social conjoncturel, permanence sur rendez-vous et non plus en "portes ouvertes" ..., le gel des procédures de placement des compteurs à budget et des coupures Cile.

En juin 2021, les placements des compteurs à budget gaz et électricité ont repris. Les nouveaux compteurs dits communicants sont placés en lieu et place des anciens qui fonctionnaient via carte de rechargement. Cet aspect sera plus développé ultérieurement.

### Personnel composant la Cellule Energie :

Depuis mars 2020, début de la crise Covid, nous n'organisons plus de permanence ouverte. Les bénéficiaires sont reçus sur rendez-vous, en fonction de différents quartiers

Pour rappel, du 01/06/20 au 31/08/20, l'équipe était composée de 3 temps plein et un mi-temps. Il est important de noter qu'à plusieurs reprises, un agent avait dû prêter beaucoup plus d'heures que son mi-temps et ce, afin de répondre aux impératifs du service.

En septembre 2020, un agent a été transféré dans notre service et un agent a repris le travail, son congé maternité étant arrivé à son terme.

En octobre 2020, un autre agent a également repris le travail à mi-temps médical, après plus de 2 ans d'absence. Elle a dû s'adapter à nos nouveaux programmes et toutes les nouvelles modalités mises en place dans le cadre de la crise Covid.

Enfin, en mars 2021, un dernier agent a repris le travail au terme de son congé maternité.

Fin mai 2021, un agent administratif, a été détachée à la cellule énergie.

Au niveau de la répartition sur les différentes entités, elle se fait comme suit :

- 1 travailleur à temps plein et deux autres à mi-temps : Entités Ougrée, Bonnelles, Chatqueue.
- 1 travailleur à 4/5 temps : Entité de Jemeppe. Pendant les périodes de fortes affluences, elle est épaulée par le reste de l'équipe Energie, le cas échéant
- 3 travailleurs à temps plein et un autre à 4/5 temps en renfort depuis janvier 2021 : entités Seraing-Molinay

Il est important de noter que l'agent en renfort sur le secteur Seraing-Molinay va démarrer des ateliers énergie en collaboration avec le service logement conseil et le plan de cohésion social, à partir d'octobre 2021.

Par rapport aux rendez-vous, nous avons créé un agenda commun au service. D'octobre 2020 à mai 2021, nous gérons l'agenda nous-même. Notre agent administratif a repris cette tâche au 01/06/21.



## Voici en règle générale nos différentes interventions :

### En matière de fourniture d'eau

Depuis longtemps, la CILE a mis en place un fonds social constitué par les cotisations prélevées sur les factures de tout consommateur appelé "Droit de tirage".

Ce nom est tout à fait inapproprié. En effet, les consommateurs pensent à tort que cela leur est dû.

Nous présentons un dossier au CSSS pour chaque demande afin qu'une décision officielle d'intervention soit basée sur une enquête sociale objective.

Nous analysons également la consommation annuelle des personnes et vérifions systématiquement les index auprès de la CILE. Lorsque la consommation nous semble excessive, nous aidons les personnes à effectuer quelques tests sur leur installation.

Comme chaque année, le Fonds social de l'eau a été augmenté **soit 526,00 € par famille majoré de 105,00 € par personne, à partir de la quatrième personne faisant partie du ménage.**

Un nouvel arrêté nous permet de fixer un plafond d'intervention supérieur aux maximas (AGW du 30/04/09) appelé "Droit de tirage exceptionnel".

### Pour quels motifs ? :

- Dans le cas de fuite provoquant une surconsommation et moyennant un avis favorable de la CILE
- Pour un usager qui a accumulé plusieurs années d'arriérés de paiement sans avoir sollicité l'intervention du fonds chaque année
- Dans le cas de situation familiale exceptionnelle ou d'une difficulté financière temporaire connue du CPAS.

Ce système est peu approprié car il n'engage nullement le consommateur défaillant à payer ses consommations, mais bien à solliciter sans cesse les CPAS.

De plus, sachant que cette intervention exceptionnelle existe, les personnes ont tendance à ne venir qu'à la coupure de la fourniture et donc après lancement de la procédure judiciaire avec tous les frais supplémentaires que cela engendre.

Depuis le début de l'année 2021, notre Centre a obtenu via le fonds social la somme de 176.691,04 € répartie comme suit :

- Report du solde 2020 du droit de tirage unique : 68.607,56 €
- Dotation au droit de tirage initial : 75.502,71 €
- Dotation au droit de tirage complémentaire : 2.065,57 €
- Dotation au droit de tirage unique : 77.568,28 €
- Report du solde COVID 2019 : 18.714,59 €
- Dotation exceptionnelle 2021 COVID 19 : 12.100,61 €

Au 31/08/2021, nous avons déjà utilisé 58,78 eu% de la dotation totale, soit 10.3867,03 €  
Le solde disponible au 31/08/2021 était de 72.824,01 €

NB : CT à la Cile le 20/10/2021 : solde restant : 65.484,85 €, (à utiliser jusqu'au 31/12/2021) -  
Montant utilisé : 11.1246,19 €

Du 01/10/2020 au 30/09/2021, **253** demandes de DT ont abouti favorablement.  
A contrario, 117 demandes ont été refusées par notre CSSS

Il est à noter que depuis le début de la crise COVID et jusqu'à ce jour, la Cile a suspendu toute procédure de placement des réducteurs de débit et également les procédures de coupure.  
Nous ne connaissons pas la date de reprise des procédures  
Nous craignons une affluence sans précédent au terme de cette période de suspension.

### **Fonds Amélioration Technique**

Depuis cette année, nous avons trouvé un mode de fonctionnement entre la CILE et un chauffagiste/sanitaire pour mettre en place le FAT.

Le Fonds pour Amélioration Technique a pour objectif d'assister les consommateurs bénéficiaires de l'intervention du Fonds Social de l'eau sur l'année de la demande ou bénéficiaires du Revenu d'Intégration en vue d'une gestion rationnelle de l'eau.

Les travaux consistent principalement à réparer des fuites d'eau dans un logement privé, à remplacer les robinetteries et chasse d'eau en économique.

Nous introduisons une demande à la CILE au cas par cas ainsi qu'au Comité Spécial du Service Social pour information.

La CILE analyse notre demande dans les 30 jours et si accord, paie la facture à l'entrepreneur.

Cette année, 7 interventions ont pu être réalisées sur notre commune.

### **Dossiers Fonds mazout**

Depuis octobre 2020, nous avons traité **270** demandes de prime. Les personnes sont reçues lors des permanences, sur rendez-vous ou via une visite à domicile pour celles qui ne peuvent se déplacer.

Nous vérifions, avec ces personnes, si elles sont bien dans les conditions d'octroi : soit être bénéficiaire de l'assurance maladie invalidité (BIM), soit être considérée comme personne à bas revenus et soit être surendettée.

Pour la 1<sup>ère</sup> catégorie, nous savons le voir directement via la banque Carrefour.

Pour la seconde, les personnes doivent nous fournir leur dernier avertissement extrait de rôle et ce, pour tous les membres du ménage. Nous effectuons alors le calcul des ressources.

Nous accordons le Fonds aux personnes dont les revenus ne sont pas supérieurs à 20.356,30 + 3.768,51 € par personne à charge par an.

Pour la 3<sup>e</sup> catégorie, nous sollicitons les médiateurs de dettes afin qu'ils nous fournissent ou une annexe II (médiation amiable) ou une annexe III (Règlement Collectif de Dettes).

### Opération solidarité-hiver

Durant l'hiver 2020-2021, toutes commandes confondues 27 demandes ont abouti favorablement et 6 demandes ont été refusées car disponible suffisant ou pour manque de collaboration.

Nous intervenons pour les demandes de mazout, de charbon et de bois de chauffage mais également les demandes de pellets.

Chaque demande fait l'objet d'une enquête sociale approfondie et d'un rapport présenté au CSSS. Ensuite, nous faisons la commande auprès du fournisseur adéquat et représentons un rapport lorsque nous recevons la facture.

### Opération Mébar

La Région Wallonne octroie des subventions aux personnes démunies désireuses d'améliorer leur système de chauffage. Il s'agit principalement de l'octroi et de placement de foyers (gaz, charbon) dont le coût est plafonné à 1.365,00 €.

Depuis octobre 2020, nous avons reçu 85 demandes de subsides.

Nous vérifions, avec toutes ces personnes, si elles rentrent bien dans les conditions de revenus pour l'obtention du subside soit le montant du RI de leur catégorie majoré de 20% et si elles vivent bien dans le logement pour lequel elles font la demande.

C'est nous qui introduisons alors la demande auprès de la RW mais après, ce sont les guichets de l'énergie qui prendront le relais.

Il est à noter que nous devons également introduire des demandes d'aide sociale en complément de cette subvention, notamment quand cela concerne le remplacement d'une chaudière ou l'intervention sur une toiture. Ces demandes font l'objet d'un rapport social présenté au CSSS.

### Intervention financière dans la prise en charge des factures d'énergie gaz/électricité (Fonds Social Énergie)

Nous sommes de plus en plus sollicités dans la prise en charge tant des factures mensuelles que des factures de régularisations annuelles.

En effet, l'augmentation constante du prix de l'énergie ne cesse d'accroître les difficultés financières des personnes à petit revenu (CPAS, Chômage, pension..) mais également de personnes surendettées ou parfois même des travailleurs précarisés.

Les fournisseurs ne manquent pas d'indiquer l'intervention des CPAS lorsqu'ils adressent des rappels de paiement à leurs clients.

Cependant, ils refusent bien souvent de concéder un plan de paiement raisonnable pour ces personnes au vu du montant souvent élevé de la dette.

La seule solution pour le client précarisé réside dans l'introduction d'une demande de prise en charge auprès de notre Centre.

Jusqu'au 30/09/2021, nous avons présentés **879** rapports (droit de tirage compris) auprès du Comité Spécial du Service Social.

Un rapport peut représenter plusieurs demandes simultanées de la part des bénéficiaires. Du 01/10/20 au 30/09/2021, il y a eu **1230** demandes présentées au CSSS.

Ces rapports font l'objet d'une enquête sociale et énergétique approfondie.

Lors de cette enquête, nous évaluons régulièrement avec les personnes leur consommation et essayons de voir avec eux des moyens de la diminuer dans l'objectif d'une prévention.

Il est important de souligner que chaque semaine, un agent de notre service se rend au Comité afin d'y présenter les différents rapports. Cela demande de discuter du dossier avec ses collègues et de visionner ces différents rapports avant d'aller au Comité.

### Suivi de situation

Nous sommes régulièrement amenés à répondre à différentes sollicitations aussi bien par mail que par téléphone concernant les difficultés énergétiques et financières de la population sérésienne.

Ces demandes nous amènent à établir un bilan de la situation et effectuer différentes démarches afin de trouver des solutions à des problématiques ponctuelles et n'aboutissent pas forcément à la rédaction d'un rapport ou d'une prise en charge.

Ces demandes nous conduisent à effectuer un suivi avec la personne concernée jusqu'à ce que la situation soit régularisée.

Suite à la relation de confiance instaurée, nous devenons également un référent pour cette personne qui nous contacte en cas de problème.

### Les Commissions Locales de l'Energie (CLE)

**8** commissions pour défaut d'attestations ont été constituées d'octobre 2020 au 30/09/ 2021 ce qui correspond à **± 525** courriers envoyés (plus les PV à remplir lors de la CLE) et **2** CLE "réserve hivernale".

La commission est constituée de **2** AS de notre service, d'un représentant politique en tant que Président et d'un membre représentant le GRD.

Lors de ces commissions, nous débattons de la poursuite ou non de la fourniture par le gestionnaire du réseau et/ou de l'octroi d'une réserve hivernale sur le compteur à budget gaz pour les personnes "clients protégés".

La mise en place des CLE est très administrative : nous recevons un ou plusieurs mails de Résa qui fait la saisine de la CLE, nous prenons contact avec nos collègues de la médiation pour avoir les attestations, un 1<sup>er</sup> courrier est envoyé aux personnes puis les 1ers retours arrivent et un nouveau contact avec Résa est pris pour faire le point, un nouveau courrier est envoyé pour convoquer les personnes à la CLE, nous préparons tous les PV que nous remplissons à la CLE avec Résa et enfin nous rédigeons et envoyons le dernier courrier qui informe les personnes de la perte ou non du statut de clients protégés.

Pour celle des réserves hivernales, nous rencontrons les personnes qui ont sollicités cette réserve afin de faire le point sur leur budget et analysé s'ils sont dans le besoin ou pas. Nous en rediscutons alors avec Résa lors de la CLE qui accordera ou non la réserve.

Depuis le début de la crise COVID, les CLE sont organisées en téléconférence.

### **Application tarif social et transfert vers les Gestionnaires de Réseau (GRD)**

De nombreuses personnes se présentent en permanence afin de solliciter l'application du tarif social chez les différents fournisseurs.

Pour la période d'octobre 2020 au 30/09/2021, nous en avons envoyé **224** attestations + transferts.

Il s'agit des personnes bénéficiaires du RI ou AS équivalente, des personnes suivies en médiation ou en règlement collectif de dettes, des bénéficiaires d'une allocation pour personnes handicapées ou d'une allocation d'aide aux personnes âgées et des bénéficiaires d'une GRAPA .

Une analyse est faite de ce qui serait le plus intéressant financièrement et un transfert vers les GRD est parfois convenu.

Pour les catégories fédérales et régionales (revenu d'intégration social et aide équivalente), logiquement, cet envoi est fait par un flux informatique.

Dans certains cas particuliers notamment en cas de déménagement, l'envoi d'attestations et justificatifs sont parfois nécessaires.

Pour les catégories régionales, les attestations de médiation sont parfois bien difficiles à obtenir de la part des médiateurs.

### **Tarif social conjoncturel**

Depuis le 01/10/2020, une nouvelle catégorie de tarif social a été créé, suite à la crise sanitaire.

2 NOUVEAUX CRITERES (entrée en vigueur le 10/10/2020) :

- les clients résiduels, ou toute personne vivant sous le même toit, en DEFAUT DE PAIEMENT et
    - dont le revenu professionnel est impacté par la crise Covid (chômage temporaire pour force majeure en raison du Covid ou pour raisons économiques, travailleur indépendant ayant bénéficié ou bénéficiant du droit passerelle)
    - disposant d'une allocation en tant que chômeur complet indemnisé
    - disposant du statut BIM
  
  - les clients résiduels, ou toute personne vivant sous le même toit, qui bénéficient d'une attestation, de leur CPAS ou d'un service social (voir liste service social Wallonie SPW intérieur et action sociale en annexe), reconnaissant une difficulté pour faire face à leurs factures d'énergie
- Ce critère doit encore être retravaillé par la Fédération pour définir les critères à appliquer pour octroyer la protection*

Entre le 01/10/2020 et le 30/09/2021, **25** personnes en ont bénéficié

## Compteur à budget (CAB)

L'année dernière, nous vous avons présenté des statistiques fournies par Resa sur le nombre de ménage bénéficiant d'un CAB.

Pour cette année, nous n'avons pas demandé cette information au GRD car le placement des compteurs à budget a été suspendu jusqu'en juin 2021. Les chiffres ne refléteraient donc pas la réalité de la situation suite à cette période COVID.

D'octobre 2020 au 30 septembre 2021, **1497** personnes ont reçu un courrier les informant qu'une procédure de placement de compteurs à budget à l'initiative des fournisseurs, avait été décidée.

Nous avons mis en place un fichier afin de comptabiliser et de sauvegarder les coordonnées des personnes concernées.

La mise en place de ses CAB est, dans bien des cas, une bonne chose car cela permet aux intéressés de mieux visualiser leur consommation mais en ce qui concerne le CAB gaz, nous constatons que son utilisation est problématique durant la période hivernale étant donné que les rechargements doivent être fréquents et élevés et que les personnes n'ont pas de disponible pour recharger leur carte.

Le placement d'un CAB gaz en hiver ne permet pas, de plus, de constituer une réserve suffisante pendant l'été pour assumer la consommation hivernale.

Pour rappel, une CLE peut être saisie pour les clients protégés afin qu'ils puissent solliciter la prise en charge d'une partie de leur consommation de gaz (voir point 7). Toutefois, cela ne touche donc qu'une catégorie d'utilisateurs et ne répond pas à toutes les demandes.

Pour certaines personnes, nous présentons un rapport social complet, et bien souvent en urgence, pour ces personnes afin d'obtenir une demande d'aide sociale pour recharger leur compteur.

De nouveaux compteurs à budget, dits compteurs communicants, ont vu le jour et commencent à être installés. Ces compteurs ne fonctionnent plus via carte de rechargement, mais par le biais d'un code que chaque personne reçoit lors du placement. Ce code permet de recharger le compteur via son téléphone (mobil-banking), ou toujours grâce à une borne de rechargement, mais sans carte comme auparavant.

## Guidance budgétaire

Au 1<sup>er</sup> avril 2017, une nouvelle mission nous avait été confiée afin de soulager le service de Guidance Surendettement de notre centre qui, à ce moment-là, était en sous-effectif.

Nous mettons en place des guidances budgétaires, exclusivement pour des personnes suivies par ce service.

Une analyse complète de la situation d'endettement était faite et une mise en place de plans de paiement avec les créanciers était négocié. Il y avait un suivi régulier de ces paiements ainsi que ceux de la vie quotidienne.

Depuis avril 2020, cette mission a été réattribuée à notre service médiation de dettes.

Néanmoins, plusieurs suivis sont toujours effectués par notre service.

Au 30/09/21, il y a 8 guidances assurées par notre équipe.

### **"Guidance énergétique"**

Depuis son retour de congé maternité, au 01/09/2020, un agent avait modifié ses fonctions au sein de notre équipe, et ce, à la demande de notre hiérarchie.

Depuis des années, notre travail était axé sur l'aspect "curatif" des problématiques énergétiques. Le "préventif" était limité à son strict minimum à la demande de notre hiérarchie.

Nous avons constaté qu'une partie de la population sérésienne rencontrait des difficultés à gérer les factures énergétiques par incompréhension des courriers reçus.

Le rôle de l'agent était de rencontrer les personnes souhaitant faire un bilan de leur situation énergétique (analyse des factures, vérification de l'application du tarif social, aide pour changer de fournisseurs....).

Après ce travail d'analyse, une orientation vers les services adéquats peut être mise en place (médiation de dettes, antennes sociales et également à une permanence énergie pour prise en charge d'indus). Pour les personnes réellement en difficulté de gestion face leur « quotidien », une guidance énergétique plus régulière leur est proposée.

Suite à un afflux important de demandes de rendez-vous auprès de notre service pendant la dernière période, qui a entraîné un délai d'attente allant jusqu'à 7 semaines, cet agent a, à nouveau, modifié ses tâches pour prêter main forte à l'équipe et ce, avec l'accord de la hiérarchie. Dans un souci d'équité et d'efficacité, les guidances énergétiques sont assumées par l'ensemble de notre service.

Actuellement, il y a 7 guidances énergétiques en cours.

### **Mise en place des ateliers énergie**

En collaboration avec le service logement conseil du plan de cohésion sociale de la Ville de Seraing, il a été décidé de mettre en place des ateliers "énergie".

Le but de ces ateliers est de permettre à toute personne le souhaitant de :

- Comprendre une facture et choisir le meilleur fournisseur
- Apprendre à économiser l'énergie pour alléger les dépenses fixes
- Echanger des trucs et astuces.

Ces ateliers seront gérés principalement par l'équipe Energie et démarreront en novembre 2021, dans le respect des normes Covid.

Les ateliers sont répartis en 3 séances et sont destinés à l'ensemble de la population sérésienne.

La participation est gratuite.

Un Kit énergie, d'une valeur d'environ 60,00 €, est distribué à chaque participant au terme des 3 séances.

Les personnes se présentant aux "permanences" sont informées du déroulement des séances et sont invitées à s'inscrire.

Afin de toucher le plus grand nombre, des folders d'information ont été distribués au sein des antennes sociales et des mairies de quartier.

A l'heure actuelle, nous comptons déjà une vingtaine de personnes inscrites.  
Un bilan concret sera présenté dans les mois à venir par rapport au nombre de participants réels et les impacts que ces séances d'informations auront eu sur le public.  
Plusieurs réunions de concertation ont été organisées par le service logement conseil.

En parallèle à ses ateliers, les agents de la Cellule Energie, toujours en collaboration avec le Plan de Cohésion Sociale et le service Logement Conseil, vont suivre une formation en "coaching énergie" composées de 8 séances.  
L'agenda des séances doit être fixé lors d'une réunion prévue le 01/12/2021.

Il est déjà à noter que le fait que ces ateliers et la formation soient mis en place en début de période hivernale va représenter une difficulté majeure pour notre service.  
En effet, l'agent ne pourra plus assumer un renfort optimal sur le secteur Seraing-Molinay comme elle l'a fait l'année dernière.

### Formation

Afin d'être au maximum au courant des différentes aides possibles et également de travailler sur des moyens de prévention, nous allons régulièrement en formation.

Pendant la crise Covid, nous avons pu assister à **10** webinaires et formations en visioconférence (au minimum 2 agents mobilisés par webinaire)  
Quelques exemples :

- Les nouveaux compteurs communicants - organisée par Resa
- Rappel des différents fonds dans le cadre de l'Energie (Fonds social énergie, fonds covid.), tarif social conjoncturel
- Formation sur le coût de l'énergie et la précarité énergétique

Cette liste n'est pas exhaustive.



# SERVICE D'AIDE EN MILIEU OUVERT (AMO) SERVICE D'AIDE EDUCATIVE EN FAMILLE (S.A.E.F.)

## INTRODUCTION

La réalisation de la note de politique générale 2021, s'est réalisée comme les autres années avec l'ensemble de l'équipe. Elle a pour objectif de refléter l'ensemble des projets mis en place par le service (prévention sociale) mais également de faire part des constats effectués au sein de nos dossiers individuels (prévention éducative).

## Prévention Sociale

### Projet vidéo

Dans le cadre de notre travail au sein du service AMO La Débrouille, un projet vidéo a été mis en place en partenariat avec une réalisatrice et artiste vidéaste, Chloé MALCOTTI.

Ce film a été réalisé dans le cadre de la prochaine édition du Festival Europalia à Bruxelles qui aura pour thématique « Le Train ». Au cours de ses derniers films, la réalisatrice s'est intéressée particulièrement au passé industriel de nos pays européens, et en particulier à comment celui-ci s'inscrivait-il dans le devenir des nouvelles générations.

Aujourd'hui, elle s'est intéressée à la ville de Seraing car c'est là que la première locomotive a été réalisée, mais c'est aussi une ville qui a participé grandement à la construction de la Belgique industrielle.

Le projet de film, "Another Town, Another Train" s'intéresse aux histoires et aux récits passés et futurs existants et à l'œuvre dans la création de l'identité de la ville de Seraing.

Dans un premier temps nous nous sommes concentrés sur l'histoire passée de Seraing, et particulièrement sur son histoire industrielle. A travers le dessin, le dialogue et l'improvisation orale, nous avons décelé quels étaient les récits, officiels et vernaculaires, qui sous-tendent son écriture. Ce premier travail nous a permis de comprendre et d'inventer les récits futurs, et désirés pour la ville de Seraing, et cela par un groupe de jeunes habitants de la ville.

Ce projet a été réalisé avec un groupe de jeunes âgés de 8 à 11 ans. Voici en quelques mots les différentes phases du projet :

- Phase 1 : Ecritures à travers le dessin, l'improvisation orale, et la discussion nous allons créer la matière textuelle pour la réalisation du scénario futur.
- Phase 2 : Scénario Montage du scénario. Proposition de scénario à partir de la matière créée lors de la phase 1.
- Phase 3 : Répétition et tournage.
- Phase 4 : Vernissage le 23 octobre 2021 à la gare de Verviers.
- Phase 5 : Participation à la présentation du film au concours Europalia à Bruxelles (date encore inconnue à ce jour).
- Phase 6 : Invitation des familles des enfants participants au sein de nos locaux afin de découvrir le film réalisé par leurs enfants.

**Budget lié au projet : 400,00 €**

## Séjour Tenerife/Saint Vith

### ⚡ Anamnèse du projet :

Dans le cadre de notre travail au sein de nos quartiers, nous avons pu, auparavant, organiser un séjour échange jeunes à Pornic. Suite à ce projet, un groupe de jeunes a été créé à leur demande.

Ce groupe de jeunes est principalement constitué de jeunes du quartier de la Bergerie et du Pré-Soray. Pour la plupart, ils sont issus de milieux précarisés et d'origines différentes.

Nous avons rencontré ce groupe de jeunes à raison d'une soirée par semaine depuis plus de deux ans. Au fur et à mesure de ces rencontres, les jeunes ont émis l'idée et l'envie de réaliser un séjour à l'étranger.

Les travailleurs sociaux qui encadrent les jeunes ont privilégié la pédagogie de projet. Il s'agit en fait d'une pédagogie active qui permet de générer des apprentissages pour la réalisation d'un projet. Dès lors, ces jeunes ont été porteurs du projet depuis le début et donc acteurs dans la réalisation du projet et ce, dans toutes les étapes et actions menées. Cette méthodologie a également pour objectif de développer l'épanouissement et l'émancipation personnelle du jeune en interaction avec son milieu de vie au travers de leur investissement dans les nombreuses manifestations effectuées. Ce projet et les enseignements que les jeunes en tireront pourront également servir de tremplin pour un futur projet d'échange ou de coopération dans le cadre du Bureau International de la Jeunesse.

Les jeunes étaient désireux de découvertes et voulaient se nourrir de nouveaux horizons. Ils souhaitaient découvrir la culture et les autres coutumes des habitants d'un autre pays. Le projet a été construit en communauté, avec les avis et choix de chacun et comme finalité de partager ensemble un moment convivial.

Afin de répondre à leur demande, ils ont mis en place, avec notre collaboration, plusieurs actions afin de récolter des fonds pour financer ce séjour. Ils ont récolté la somme de plus 2000 €. Voici une liste non-exhaustives des différentes actions entreprises par les jeunes afin de financer une partie du séjour : organisation à deux reprises d'une vente de gaufres, emballage des courses et cadeaux lors des fêtes de fin d'année dans certains commerces, gestion d'un barbecue lors du Labyrinthe de l'Horreur, ventes de potages lors d'une manifestation organisée par le service de la Prévention de la ville, ...

Ces différentes actions n'ont pas eu uniquement un but lucratif, mais elles ont également toutes développé un esprit social et de découverte auprès des jeunes. Ils se sont investis dans une dynamique de réseaux les mettant en contact avec différents partenaires et différents publics (habitants, travailleurs des Régies, éducateurs de la Ville, abri de jour, ... Tous ces éléments visent également à développer une dimension citoyenne dans l'épanouissement du jeune au sein de son milieu de vie.

Suite à la crise sanitaire, qui dure depuis plus d'un an, les jeunes n'ont pu mettre en place toutes les actions prévues à cet effet (organisation d'un souper / soirée avec le soutien du syndicat d'initiatives de la Ville de Seraing que nous avons dû annuler à deux reprises suite aux mesures covid – vente de nourriture lors d'activités de partenariat – etc). Malheureusement, suite à ces éléments indépendants de la volonté des jeunes, le budget actuel n'est pas suffisant pour financer l'entièreté du séjour.

Après plus de deux ans dans ce projet, les jeunes commençaient à s'essouffler et étaient désireux de

voir le bout du tunnel. De plus, ils vieillissent et leur parcours de vie les dirige vers de nouveaux horizons. Pour ce faire, nous avons souhaité organiser ce séjour d'une semaine à Ténérife durant les congés d'été 2021 (du 24 au 31 juillet 2021).

Nous étions bien conscients des difficultés liées à la crise actuelle, des risques d'annulation d'une telle organisation mais également des contraintes liées à celle-ci. Dès lors c'est en toute connaissance de ces difficultés que les jeunes et le service ont vivement souhaité concrétiser ce projet.

Le lieu a été choisi par les jeunes pour différentes raisons, à savoir :

- Ile avec un climat idéal
- Voyage en avion - inconnu pour certains
- Visites culturelles très enrichissantes et à la fois peu connues (piscines naturelles - volcan TEID - visite de la capitale - rencontre avec l'habitant - ...)
- Station balnéaire où l'on peut s'adonner à des activités nautiques ou autres activités récréatives.

La force de cet endroit était qu'un de nos agents connaissait très bien les lieux et possède des contacts privilégiés avec certains habitants. Il lui était également possible de faire découvrir au groupe des endroits peu connus mais très légendaires, de rencontrer des jeunes via la visite d'une maison de jeunes implantée dans le coin. Cet agent de liaison aurait pu également pourvoir à l'organisation d'activités uniques et à moindre prix vu ses contacts privilégiés.

Il est à noter que ce séjour était constitué de 7 jeunes âgés de 17 à 22 ans et de 3 encadrants du service AMO La Débrouille.

Malheureusement, l'île de Tenerife est passée en zone rouge lors des dates du séjour et le CPAS a été contraint d'annuler ce séjour.

### **Perspectives :**

Après plusieurs réflexions avec le groupe de jeunes et afin de clôturer le projet il a été décidé que nous allions organiser un séjour à Saint-Vith en date du 18 au 20 février 2022.

Effectivement l'endroit ne sera pas aussi idyllique que l'île de Ténérife mais il est important pour les jeunes ainsi que pour les travailleurs de clôturer ce projet qui dure depuis plus de 2 ans.

Pendant ce séjour nous irons à l'action center pendant 2 jours, cet endroit rassemble plusieurs activités telles que : bowling, laser game, escape game...

En espérant que le CPAS accepte ce séjour, nous continuons de voir le groupe de jeunes le lundi en soirée afin de garder un lien avec eux.

**Budget : 3.500,00 €**

### **Labyrinthe de l'horreur**

Cette année à nouveau, nous souhaitons participer à la création et à l'organisation du labyrinthe de l'horreur qui se tiendra du jeudi 28 octobre au samedi 30 octobre 2021 au sein du Théâtre de la Renaissance.

A cette occasion, différentes écoles du quartier sont invitées à venir découvrir le labyrinthe à l'occasion de la fête Halloween. Le partenariat avec les différents services comme le service de prévention de la Ville de Seraing, du C.J.P.S, du Comité de quartier, des écoles, de la régie de quartier... dynamise le travail en réseau et participe également à la vie du quartier. Le premier et le

second jour d'activités s'adressent aux écoles primaires et secondaires, tandis que le troisième jour est réservé à un public plus large tel que enfants, familles, parents.

Nous espérons pouvoir le réaliser malgré les différentes mesures prises suite à la crise sanitaire.

**Budget : 1026,50 €**

Nous espérons que ce projet sera reconduit l'année suivante car il permet de maintenir des liens entre les différents partenaires mais également avec les écoles de la commune et les directions. Il permet également aux habitants d'avoir accès à une activité divertissante dans leur milieu de vie.

Le CJPS principal organisateur du projet a pour perspective la mise en place d'un carnaval avec les mêmes collaborateurs. C'est ainsi que dans la continuité de ce projet, nous envisageons de travailler également dans l'organisation de ce projet carnaval.

### *Les écoles de devoirs*

Les écoles de devoirs sont des structures existantes sur le territoire de Seraing, organisées par le service A.M.O. "La Débrouille". Ces structures proposent d'aider les enfants et les adolescents dans leur travail scolaire quotidien tel que les devoirs, les travaux de groupe, le soutien et la remédiation. Les écoles de devoirs sont ouvertes à tous, sans distinction de sexe, de religion, de milieu social, de nationalité ou de réseaux scolaires.

Les écoles de devoirs organisées par "La Débrouille" ont comme priorité, lors des séances scolaires, d'organiser ces sessions via des professionnels de l'enseignement, comme des instituteurs et des régents.

Les missions des enseignants sont donc :

- D'aider le jeune dans la réalisation de ses devoirs ce qui doit permettre le développement intellectuel du jeune
- De réaliser, si le temps lui permet une remédiation par un suivi actif et personnalisé
- De communiquer à l'enfant le goût et l'envie d'apprendre
- De rendre le jeune "acteur" de ses apprentissages.

Ces séances ont également pour but le développement et l'émancipation sociale du jeune. C'est faire en sorte que l'enfant soit épanoui et qu'il soit bien dans sa peau. L'enseignant travaille donc au rythme du jeune et tente de l'accompagner au mieux dans son évolution scolaire.

Les structures d'accueil EDD ne font pas que du scolaire, mais par le biais d'activités ludiques, éducatives et créatives, elles soutiennent l'intégration sociale des jeunes dans leurs différents milieux de vie (école, famille, quartier, ...). Ces activités développent la créativité de l'enfant et favorisent l'accès aux "cultures" dans leurs différentes dimensions.

Ces aspects sont assurés, au sein des différents endroits, par les travailleurs sociaux. En effet, ces derniers accompagnent non seulement les jeunes dans leur scolarité mais mettent aussi sur pied de nombreuses activités très différentes de l'école. Ces activités ont pour but, non pas d'occuper le jeune mais bien de lui permettre de découvrir des choses diverses et de pouvoir s'exprimer.

Tout ceci est proposé aux jeunes via :

- des ateliers artistiques (bricolage, ....)
- des ateliers d'expression (théâtre, ....)
- des jeux et activités sportives,
- des ateliers culinaires,
- des activités de prévention sur des sujets les touchant comme l'hygiène, l'environnement, le harcèlement, ...

Il s'agit en fait d'offrir un accompagnement dans la vie quotidienne du jeune, afin que chacun puisse grandir et devenir un citoyen responsable et ainsi lui faire comprendre conscience qu'il a une place dans la société et construire avec lui des outils pour y arriver. C'est donc encourager le jeune à s'exprimer librement, à développer son esprit critique et à connaître ses droits et devoirs. Le faire devenir acteur de notre société.

### Renouvellement, reconnaissance :

**COVID-19** : Cette année suite à la crise sanitaire nous avons dû dans un premier temps réduire le nombre d'enfants accueillis à raison de 8 par séance. Ensuite, suite aux différentes mesures imposées nous avons dû suspendre totalement ces écoles de devoirs afin de garantir une sécurité pour tous.

Quartiers ciblés 2020/2021 :

Pairay  
Bergerie  
Chatqueue  
Bois de Mon  
Ougrée Bas  
Ougrée Haut  
Morchamps  
Val-Potet

En temps normal, plus ou moins 150 enfants sont aidés chaque semaine. Cependant avec la crise sanitaire nous avons observé une baisse d'inscription de 30 %

### Perspectives pour l'année 2021/2022 :

Suite à la reconnaissance de nouveaux sites via l'O.N.E., nous avons dû revoir le planning d'ouverture.

Ce qui signifie que désormais les quartiers ciblés seront :

- Bergerie (primaire)
- Morchamps (primaire secondaire)
- Ougrée bas (primaire)
- Jemeppe - Bois de Mont (primaire et secondaire)

**Budget 2022 : Plus ou moins 17.000,00 €**

### Aides sociales et sportives

Suite au succès rencontré les années précédentes par le projet Aides Sociales Sportives et Culturelles, nous proposons de prolonger cette opération moyennant les conditions suivantes :

Les conditions d'octroi des aides sociales sportives et culturelles entraînant une intervention financière dans le cadre du subside Fédéral "Participation et activation sociale - pauvreté infantile" seront conditionnées par les critères financiers suivants :

- Etat de besoin prouvé par une enquête sociale (complément RI, aide sociale,) ;
- Les personnes aux revenus limités (R.I.S., allocation de chômage, mutuelle) et dont le montant annuel des revenus imposables bruts est inférieur ou égal à 19.566,25 €, majoré de 3.622,24 € par personne à charge.

Pour vérifier ces données le service se base sur l'Avertissement Extrait de Rôle. Ces montants sont identiques à ceux du Fonds Mazout. Ces montants sont susceptibles d'être modifiés en cours d'année et nous nous adapterons à ces éventuelles modifications.

- Les personnes endettées sous le régime d'un règlement collectif de dettes ou en médiation de dettes.

Les autres critères restent inchangés, à savoir : tous les jeunes âgés de 3 à 17 ans et domiciliés à Seraing ;

L'intervention financière de 50,00 € est versée directement sur le compte du club et ne peut être sollicitée qu'une fois par enfant et par année sportive.

Durant l'année 2020-2021 nous avons pu aider 136 personnes.

### **Le journal : "Le Petit Débrouillard"**

Création d'un journal trimestriel appelé "le Petit Débrouillard".

Ce projet est le fruit du constat que nous pouvions faire durant le confinement. A savoir, beaucoup de familles se sont senties seules et démunies sans avoir accès à des services tels que le nôtre et proposant des ateliers récréatifs et préventifs. En parallèle, nous constatons qu'une partie de notre public (indépendamment du confinement) est en manque de moyens et/ou de ressources pour trouver des occupations à domicile. En effet, beaucoup de familles éprouvent des difficultés car les enfants s'ennuient et parfois, cela amène des conflits à la maison. Certaines familles n'ont pas toujours accès à l'outil internet pour trouver des idées d'animation, d'autres peinent simplement à trouver des occupations.

En effet, dans le cadre des échanges que nous avons pu avoir avec les jeunes et les familles, il est ressorti à maintes reprises que les enfants s'ennuient. Les parents sont en manque d'inspiration et ont du mal à proposer des idées d'activités à faire en famille ou simplement pour que le jeune puisse occuper son temps de manière bénéfique.

Afin de répondre à ce constat et de lutter contre l'isolement social, notamment l'ennui qui peut parfois poser problème au sein des familles mais également soutenir les parents, nous avons souhaité proposer une brochure informative et récréative. Celle-ci a pour but de fournir à notre public des idées d'activités, des conseils mais aussi des informations relatives au service.

Pour ce projet nous avons visé dans un premier temps le public de nos quartiers dans lesquels nous sommes présents : Jemeppe, Ougrée et le quartier de la Bergerie via le travail de rue, l'accompagnement individuel, les projets de quartiers et les écoles de devoirs.

Nous avons dans un second temps souhaité toucher les partenaires des quartiers (les centres de guidance, les maisons médicales, ...).

Le journal a aussi pour objectif de permettre au service d'aller vers et auprès du jeune et de sa famille, de rappeler ou faire connaître les missions du service au public ciblé mais aussi de pouvoir accompagner les enfants et les familles dans une démarche ludique et/ou éducative que ce soit en proposant des activités à réaliser en famille, en permettant aux jeunes de passer des moments amusants ou encore en donnant des petits conseils de la vie de tous les jours tant pour les jeunes que pour les parents.

#### Objectifs de l'action :

- Lutter contre l'isolement social
- Lutter contre l'ennui
- Favoriser les échanges et moments ludiques en famille
- Fournir des idées d'occupations
- Donner des conseils aux parents (exemples de type bien-être ou éducatif)
- Fournir des informations relatives au service (exemples : missions, horaires, ...)
- Stimuler les enfants via des jeux
- Favoriser la créativité de l'enfant

#### Objectif général :

Permettre aux enfants, aux jeunes et aux familles de trouver des idées d'actions et de moins souffrir de l'isolement social et de l'ennui. En effet, nous souhaitons particulièrement toucher les familles qui se sentent parfois très seules. Le rappel de nos missions a pour objectif de rappeler aux familles les raisons pour lesquelles nous pouvons leur offrir un accompagnement. Les idées d'animation, astuces, ... ont pour objectif d'amener les familles à trouver des centres d'intérêts au sein de la famille et/ou du domicile.

#### Lien avec le diagnostic social :

##### ✚ **Thématique de l'isolement social**

C'est principalement l'analyse de nos dossiers individuels qui nous a démontré que de nombreux jeunes semblaient vivre dans une forme de "mal-être" et avaient tendance à s'isoler complètement.

Pour exemples :

- Trajectoire de souffrance du parent et influence possible de ce dernier sur le jeune : abandon, violence conjugale, carence affective, ...
- Climat de pauvreté au sens large.
- Oubli de valeur comme le travail, scolarité, ...
- Choc des cultures.
- Présence et utilisation des réseaux sociaux. Le jeune se confronte via ces derniers au sentiment de la communauté. Les conséquences sont souvent très lourdes sur l'image de soi et l'estime de soi.

Nous avons dans nos objectifs de :

- Permettre aux jeunes d'accéder à des moyens de communication.
- Au sein des quartiers et pour les habitants, favoriser l'ouverture vers l'extérieur via notre travail de partenariat.

En termes de perspectives, nous souhaiterions reconduire le projet pour l'année à venir. En effet, ce nouveau projet se veut également un outil de diffusion de la parole du jeune auprès de ses pairs.

Le temps nous permettra de le faire évoluer en fonction des demandes et des besoins des jeunes.

#### ✚ Appel à projet au conseil de prévention

Suite à un appel à projet, nous avons pu aller présenter et défendre ce projet au Conseil de Prévention afin d'avoir des fonds pour subsidier le journal pour les années à venir.

### Projet Amarrages

Le projet "Amarrages", est un projet lancé par le Centre de Coordination et de Gestion des Programmes Européens avec le soutien du Fonds Social Européen (FSE) et de l'Initiative Emploi Jeunes (IEJ) que nous mettons en place depuis septembre 2018. Il vise à assurer un accompagnement des jeunes en situation d'absentéisme, de décrochage ou d'abandon scolaire (public NEET'S). Initialement programmés jusqu'à la fin de l'année 2020, les projets Amarrages ont pu être prolongés une première fois avec l'accord du Gouvernement de la Fédération Wallonie Bruxelles sur l'entièreté de l'année scolaire 2020-2021 en prévision de la programmation européenne des projets de lutte contre le décrochage scolaire 2021-2027 fixée au départ au printemps 2021 puis repoussée au printemps 2022.

Ce changement de date allait donc engendrer une année blanche en projet d'accompagnement scolaire en 2021-2022. Les agents Amarrages face à cette problématique ont décidé d'interpeller les Ministres de l'Education et de l'Aide à la jeunesse afin de les alarmer sur la situation et leur demander de les aider à maintenir les projets qui offrent un soutien essentiel à des jeunes de plus en plus fragilisés. C'est suite à cette interpellation que des budgets ont pu être débloqués et que les projets ont pu être prolongés une deuxième fois sur l'entièreté de l'année scolaire 2021-2022 afin de maintenir l'accompagnement et opérer une transition douce avec la future programmation européenne prévue au printemps 2022.

Concernant le projet "Amarrages" de notre service, nous intervenons lorsque les différents dispositifs de première ligne (c'est à-dire les établissements scolaires, le SAS, les services de la réinsertion tels que la cellule PIIS du CPAS ou la Promotion sociale ) atteignent les limites de leur mandat afin d'offrir la possibilité à chaque jeune qui vit une situation d'absentéisme, de décrochage ou d'abandon scolaire de bénéficier d'un soutien et d'un accompagnement adapté dans la construction de son projet de vie. Pour ce faire, nous avons ciblé notre travail en 3 niveaux distincts. Pour chacun des niveaux une méthodologie spécifique est mise en place afin de répondre au mieux à chaque problématique rencontrée.

#### *Niveau 1 : Les mineurs d'âge en situation d'absentéisme, de décrochage et ou d'abandon scolaire*

Dans le cadre du projet nous travaillons en partenariat avec le monde scolaire, et sommes sollicités, prioritairement par les CPMS, ou par les parents des jeunes, dès qu'une situation d'absentéisme, de décrochage et ou d'abandon scolaire se présente afin d'effectuer un travail social avec les jeunes concernés par la problématique. Le but est de lutter rapidement contre toute forme de marginalisation et de trouver une solution le plus rapidement possible. Nous effectuons notre travail en présentant notre service AMO et en apportant aux jeunes et leurs familles un soutien dans leur environnement social (visite à domicile, orientation, accompagnement du jeune et de sa famille dans les différentes démarches...). En fonction de la situation un programme éducatif individualisé est mis en place en collaboration avec l'école et ou la famille, pour aider le jeune à construire son projet de vie dans les meilleures conditions possibles.

Pour les jeunes fréquentant les SAS, nous avons, par la même occasion, mis à disposition des travailleurs sociaux de l'AMO pour permettre à chacun d'entre eux qui en aurait le besoin, d'être



accompagné et épaulé hors établissement. Une rencontre avec les travailleurs de l'AMO est également prévue mensuellement afin de familiariser les jeunes du SAS, qui habitent dans la région sérésienne, aux travailleurs sociaux de l'AMO.

A côté de ce travail d'accompagnement individuel, nous avons également mis en place un dispositif socio-éducatif avec des remises à niveau effectuées par des enseignants et un suivi social effectué par les travailleurs de l'AMO, pour le jeune se trouvant dans l'impossibilité d'être inscrit dans les différents dispositifs de première ligne (les établissements scolaires, SAS...). Le but du dispositif étant de permettre à chaque mineur (en procédure d'exclusion, en attente d'inscription vers un SAS, en éloignement scolaire...) concerné par la situation, d'être pris en charge le temps qu'une orientation soit effectuée dans un bref délai et ainsi prévenir toute forme de marginalisation.

Dans ce cadre nous collaborons également avec le SRU "les Myosotis" dont certains jeunes rentrent dans les conditions d'éligibilité du projet Amarrages. En effet, à leur arrivée au sein du service, la situation scolaire du jeune est discutée avec ce dernier, le mandant et sa famille. Etant donné que le service accueille des jeunes de toute la communauté française et sur du court terme, ils ne sont pas toujours en mesure de poursuivre leur scolarité et/ou d'entamer une scolarité à proximité. En accord avec les différentes parties, et en vue de lutter contre toute forme de marginalisation, certains jeunes prennent par conséquent part au dispositif socio-éducatif du projet. Cette initiative permet aux jeunes concernés de garder une certaine attache scolaire via les remises à niveau, mais aussi un rythme quotidien, et au besoin travailler vers une orientation future pour la construction de leur projet de vie.

Au vu des caractéristiques assez particulières de ces jeunes. Un travailleur social de l'AMO a été constamment présent avec le groupe afin de maintenir une certaine harmonie entre les jeunes et les enseignants mais aussi en guise de ressource sociale. Cette présence, a permis d'établir un lien privilégié avec eux, libérer leur parole et créer une certaine relation de confiance en vue de faciliter le travail d'accompagnement de ce public fragilisé. Il est également important de savoir que l'objectif du soutien socio-éducatif diffère d'un jeune à l'autre.

En effet :

- Pour certains très éloignés du milieu scolaire, l'objectif a été de leur redonner confiance en eux après un parcours scolaire difficile afin de leur permettre de réaliser que malgré les difficultés vécues, ils ont des capacités sur lesquelles s'appuyer pour repartir de plus belle et construire leur projet de vie via des ateliers, des discussions, des partages avec leurs personnes ressources.
- Pour certains encore rattachés à l'école, l'objectif a été d'avancer tant mieux que possible dans leur matière avec les enseignants du projet et ainsi maintenir une certaine attache scolaire le temps de leur réinsertion dans leur milieu de vie.
- Pour d'autres, l'objectif a été de refaire des remises à niveau pour leur permettre de prendre le temps d'apprendre ou de comprendre des choses qu'ils n'auraient pas pu maîtriser à l'école dans l'attente de leur orientation.

C'est ainsi qu'au-delà du "cadre scolaire" nous avons mis en place chaque semaine un atelier d'apprentissage citoyen (ateliers estime de soi, découverte de soi, découvert des droits et devoirs de chacun, découverte de la Belgique, des sorties et visites de musée, d'aquarium, d'exposition, randonnée ...) dans le but de faire découvrir aux jeunes les responsabilités sociales, développer l'aspect culturel et leur permettre de tendre vers une certaine émancipation.

En terme général, le soutien socio-éducatif a permis à chaque jeune rencontré de souffler loin de son milieu habituel et de prendre un temps de réflexion par rapport à sa situation en gardant un

certain rythme quotidien, en bénéficiant du savoir des enseignants et en s'appuyant sur la présence constante d'un travailleur de l'AMO. Par son biais nous avons pu aider chaque mineur accompagné à acquérir des ressources pouvant l'aider à surpasser ses difficultés et continuer à avancer. C'est dans cette optique que lorsque la situation de certains jeunes nécessitait un plus grand soutien nous l'avons suivi en dehors du dispositif pour faciliter l'accès aux aides individuelles ciblées (sociales, financières, éducatives, psychologiques...) pour lui et sa famille et leur permettre d'avoir tous les moyens nécessaires à la poursuite d'une marche en avant.

Le dispositif étant un accueil provisoire, nous avons accompagné les jeunes pour une durée de maximum 2 mois. L'objectif étant de pouvoir les orienter dans les meilleures conditions possibles vers un dispositif de première ligne (école, SAS, CEFA, IFAPME, année citoyenne...) correspondant au mieux à leurs profils.

#### *Niveau 2 : Les MENA et jeunes primo-arrivants inscrits dans les écoles de la ville de Seraing*

Concernant les MENA et jeunes primo-arrivants nous avons mis à disposition des écoles, en collaboration depuis janvier 2020 avec l'ASBL *Lire et Ecrire* qui est acteur important dans le paysage de l'apprentissage de la langue française et de l'insertion socio-professionnelle des personnes d'origine étrangère sur le territoire sérésien, un dispositif socio-éducatif "Classe Passerelle" avec des enseignants de français langue étrangère, des travailleurs sociaux de l'A.M.O et de *Lire et Ecrire* afin de permettre à chaque primo-arrivant inscrit dans les écoles de la ville de Seraing de bénéficier d'un programme éducatif individualisé. Ce programme est mis en place en collaboration avec les écoles respectives des jeunes afin de faciliter l'apprentissage de la langue française et de cette manière participer à leur intégration en les soutenant également dans leur projet de vie.

Le dispositif "Classe Passerelle" vise par la même occasion à augmenter les chances de réussite scolaire de ce public et favoriser au maximum leur accrochage scolaire. Il est accessible 4 jours semaines.

Des rencontres régulières ont été effectuées avec les éducateurs scolaires, les travailleurs sociaux de l'AMO et ceux de *Lire et Ecrire* en vue d'accompagner chaque jeune globalement et leur offrir les moyens nécessaires à leur réussite.

Au niveau individuel nous avons pu accompagner plus d'une cinquantaine de jeune avec leurs familles, intégrant même certains d'entre eux dans nos activités de quartier et des projets tels que les EDD, *Été Solidaire*...

Notre travail a permis à plusieurs d'entre eux suivis lors de l'année scolaire précédente, de reprendre une scolarité à temps plein sans devoir de nouveau faire appel à nos services.

#### *Niveau 3 : Les adolescents (jeunes adultes âgées de 18-22 ans) en perte de repères sociaux*

Pour les jeunes adolescents en situation d'exclusion scolaire, familiale ou sociétale et qui doivent faire face à une certaine violence institutionnelle (perte de droits), un accompagnement individualisé a été effectué où ils ont été aidés dans leurs démarches quotidiennes en vue de solutionner leurs problématiques sociales et les amener vers une formation dispensée par un organisme adéquat (promotion sociale, IFAPME, CPAS...). Cette méthodologie a permis d'installer une relation de confiance et a offert la possibilité à chacun d'entre eux de se sentir soutenu dans la construction de son projet de vie.

Durant l'année 2021, nous avons accompagné au sein du dispositif socio-éducatif plus d'une cinquantaine de mineur.

## Perspectives projet Amarrages :

En 2022, nous souhaitons continuer la mise en place des 2 dispositifs.

### L'outil "Espace bien-être"

#### ✦ Les origines avant création de l'espace bien-être :

Nous observons, via notre travail de prévention éducative et sociale, des jeunes ancrés dans un profond mal-être. Ces derniers s'expriment souvent de façon disproportionnée par rapport aux événements qu'ils vivent et se sentent incompris par leur entourage.

Nous avons conscience que les origines du mal-être peuvent être multiples. Nous ressentons le fait que les interventions auprès de ces jeunes sont compliquées et demandent beaucoup de prudence.

Nous avons constaté dans certaines situations qu'un entretien de type classique n'est pas toujours propice à l'établissement d'un lien de confiance. Nous souhaitons donc agir et proposer une méthode d'accueil et d'écoute du jeune différente.

#### ✦ Construction de "l'espace" et utilisation :

Durant l'été 2020, nous avons construit l'espace bien-être au sein des locaux de notre antenne le "S.A.E.F". Il est de nature "modulable". La seule base fixe de l'espace est représentée par des suspensions (pour rideaux) fixées au plafond.

Au sein de l'espace, des zones différentes peuvent être délimitées à l'aide de rideaux. Chaque zone (détente, défoulement, accueil "zen") permet d'accueillir et de rencontrer le jeune et sa famille de manière différente.

L'espace "bien-être" comprend : des assises adaptées, un sol confortable, des jeux de lumières et tout outil permettant d'agir sur les différents sens (odorat, vue, touché, ...).

Pour chaque rencontre au sein de l'espace bien-être le choix est laissé à la personne de découvrir à son rythme ce qui lui est proposé. Le travailleur prend soin d'aménager l'espace au préalable en fonction de ce qu'il connaît de la personne qu'il reçoit.

Depuis son ouverture en septembre 2020, nous avons testé l'espace "bien-être" dans le cadre de nos missions en prévention éducative mais également en prévention sociale.

Nous avons également eu l'occasion d'utiliser cet outil méthodologique lors d'une activité en partenariat avec le projet "Miriam 3.0". (Pour rappel il s'agit d'un dispositif particulier qui propose un suivi intensif composé d'activités groupe et d'entretiens individuels pour le public suivant : parent famille monoparentale)

#### ✦ La pratique en prévention éducative :

Nous proposons une visite ou un entretien au sein de l'espace bien-être lorsque nous sentons que cette option pourrait permettre à la personne reçue de se sentir plus détendue, plus en confiance.

En tant que travailleurs sociaux nous profitons souvent de nos réunions "prévention éducative" pour évaluer si l'utilisation de l'espace bien-être pourrait être une bonne option en fonction des difficultés que nous rencontrons avec les jeunes et leurs familles.

Nous avons eu l'occasion de tester l'outil avec plusieurs personnes lors de suivis individuels Voici un exemple ci-dessous :

- Maman avec deux enfants : Madame est venue au sein de notre service pour nous parler de soucis concernant la garde alternée avec le papa des enfants. Nous avons d'abord rencontré madame seule, puis nous avons estimé qu'il serait utile de rencontrer les enfants. Afin de rendre le premier contact plus facile nous avons proposé lors de la venue des enfants qu'ils découvrent l'espace bien-être. Le contact et les échanges verbaux avec les enfants dans le coin "relaxation" nous ont semblé plus riches et plus vivants. Les enfants avaient l'occasion de pouvoir s'occuper et découvrir tout en conversant tranquillement avec nous.

### ✚ La pratique en prévention sociale :

#### Animation avec les 6-10 ans :

Nous avons testé quelques animations/visites de l'espace avec notre groupe d'enfants (6-10 ans) sur le quartier de Jemeppe.

Nous sommes restés attentifs aux conséquences de la crise sanitaire sur l'état psychologique des enfants que nous rencontrons. Les animations réalisées avec l'espace bien-être avaient pour objectif principal de "libérer la parole du jeune sur la situation sanitaire".

Nous avons pu, dans un cadre sécurisant et accueillant, discuter et tenter de répondre au mieux aux questions et inquiétudes des enfants sur des sujets tels que : le port du masque, la distanciation sociale, ...

#### Activité en partenariat avec le Projet "Miriam 3.0" :

En juin 2021, les assistantes sociales en charge du projet "Miriam 3.0" nous ont sollicités pour nous exposer une demande émanant de leur public cible.

Certaines mamans fréquentant le groupe "Miriam 3.0" souhaitaient la mise en place d'une activité "bien-être", avec pour objectif d'échanger sur des "techniques de relaxation", sur des petites activités permettant de prendre du temps pour soi ou pour lâcher prise.

Nous avons donc proposé au groupe de découvrir l'espace "bien-être" en axant la découverte de celui-ci sur la possibilité de vivre un moment au sein de la zone de détente, qui fut spécialement aménagée pour répondre aux attentes du groupe et ce grâce aux luminaires, coussins, ...

A la suite de la découverte un moment d'échange avec les participants axé sur "le bien-être et le lâcher prise" a été mis en place.

La découverte de l'espace et le moment d'échange ont permis aux adultes d'oser se livrer sur des difficultés rencontrées dans leur vie respective. Elles ont souligné les difficultés en lien principalement avec le fait de s'écouter, de se dégager du temps pour soi, ...

Le succès de cette activité réalisée en partenariat nous a inspiré. Nous sommes actuellement en réflexion concernant ce que nous souhaiterions mettre en place pour promouvoir et faire découvrir l'outil "espace bien-être" à d'autres services partenaires et à notre public cible.

### Perspectives concernant l'espace bien-être :

#### ✚ **Montage d'une vidéo de présentation et reportage photo :**

Nous allons prochainement tourner une vidéo et effectuer un reportage photographique de l'espace "Bien-être" afin de pouvoir montrer ce dernier via les réseaux sociaux ou lors de présentation auprès de partenaires.

#### ✚ **Présentation lors d'une réunion "Emprunte" (collectif de partenaires créé par le service PREVIF) :**

Nous faisons partie des réunions "Empreinte" mises en place par le service PREVIF. Ces réunions permettent à différents services sociaux de la région liégeoise de se réunir pour se faire connaître ou pour présenter des nouveautés en termes de services à la population.

En octobre 2021, nous présenterons l'espace "Bien-être" en tant qu'outil méthodologique mis en place par notre service jeunesse. Ce sera l'occasion pour nous d'envisager de futurs partenariats possibles autour de cet outil merveilleux.

#### ✚ **Journée découverte ouverte aux familles :**

Ce projet est encore en réflexion mais l'idée serait de mettre en place une journée de découverte de l'espace "bien-être" qui serait proposée au public de notre service jeunesse. L'idée serait que chaque famille intéressée par ce type de découverte puisse vivre ce dernier ensemble. L'objectif est que les enfants et parents puissent partager un moment différent du quotidien familial.

Une expérience de découverte où nous serions présents pour échanger avec chaque famille sur les thématiques suivantes : bien-être, lâcher prise, importance des émotions, écoute du corps.

Nous prévoyons pour cette journée ouverte aux familles un budget (200,00 €) pour couvrir des frais liés à l'accueil chaleureux de chaque famille.

#### ✚ **Formations pour les agents du service :**

Nous souhaitons, sur l'année 2021-2022, nous former pour aborder efficacement ce qui nous attend au niveau du projet "groupe de parole" et de l'outil "l'espace bien-être".

Deux pistes ont pour l'instant retenu notre attention :

##### **- Une formation en aromathérapie : 40,00 € par personne.**

Qui pourrait nous être donnée en une journée, par la maison des plantes située à Liège. Cette formation nous permettra d'utiliser la diffusion d'huiles essentielles avec de meilleures notions sur l'emploi de ces dernières.

##### **- Une formation à l'approche snoezelen avec un budget approximatif de 500,00 €.**

Qui pourrait nous être donnée selon ce que nous avons comme objectifs de travail et ce, sous divers formats : conférences, journées complètes, ...

Cela reste à convenir avec l'organisme "snoezelen sans frontière" et son fondateur Marc THIRY qui nous a épaulé dans la conception pratique de l'espace "bien-être".

## Projet « Espace d'entretien zen »

### ✚ Origine du projet :

Les conclusions positives liées à l'utilisation de l'outil "espace bien-être", nous ont amené à réfléchir en équipe à la création d'un "espace d'entretien zen" dans les locaux de notre siège social.

Nous constatons régulièrement lors de nos permanences et entretiens individuels menés au siège social que nos locaux manquaient d'un espace plus ouvert et plus chaleureux. Nous souhaiterions un espace qui ne ressemblerait pas à un bureau d'entretien.

La crise sanitaire nous a également fait prendre conscience que nous pourrions utiliser au mieux les locaux se trouvant au sous-sol de notre siège social. L'avantage étant que l'une des pièces est équipée d'une grande baie vitrée avec vue sur une forêt.

Nous avons estimé que cette pièce est l'endroit idéal pour créer un espace nous permettant de recevoir dans des conditions chaleureuses et confortables.

### ✚ Information concernant la création :

Nous sommes en cours de création pour cet espace "d'entretien zen". Nous sommes guidés et convaincus par l'idée que les conditions d'accueil jouent une part importante dans l'établissement d'un lien de confiance avec le public que nous rencontrons. Ainsi nous concevons cet espace en ayant l'envie qu'il soit adapté pour favoriser des impressions de chaleur et de confort auprès des personnes que nous accueillons.

Il sera mis en place pour permettre aux personnes se sentant mal à l'aise avec la configuration d'un bureau d'entretien de se sentir accueilli différemment.

L'espace "entretien zen" comprendra notamment des sièges "confortables", une table basse, des luminaires, de la décoration (aux couleurs chaudes), ...

Nous aménagerons l'espace de manière à ce que les personnes reçues ne soient pas dos à l'accès "entrée" de la pièce.

### Perspectives concernant l'espace « d'entretien zen » :

#### ✚ Achat du mobilier et réalisation pratique : 2.000,00 €

Nous allons prochainement réaliser un plan d'aménagement de l'espace et réaliser un budget concernant l'achat du mobilier nécessaire.

#### ✚ Projet artistique pour "l'espace d'entretien zen" : 600,00 €

Nous aimerions réaliser en compagnie d'un groupe d'enfants lors d'un congé scolaire un arbre en 3D qui viendra décorer le fond mural de cet espace d'entretien. L'idée serait que les branches de cet arbre 3D puissent accueillir à terme des créations "dessins" ou autres en lien avec "l'importance de l'expression des émotions".

#### Projet Graffiti pour la cage d'escalier : 900,00 €

Vu les jeunes intéressés par une initiation au graffiti nous avons réfléchi à plusieurs possibilités qui nous permettront de pouvoir constituer des petits groupes sur des lieux différents.

Des petits groupes nous permettrons de proposer des animations graffiti où nous pourrions répondre au mieux aux questions des jeunes qui découvrent la technique.

Nous profitons donc des travaux de réaménagement de nos locaux "caves" au siège social pour proposer un projet graphique. L'idée serait de venir embellir la cage d'escalier menant à nos locaux rénovés.

Nous voudrions réaliser une œuvre qui plonge les personnes empruntant les escaliers (menant au sous-sol) dans un univers chaleureux.

## Groupe de parole

### ✦ Introduction :

Durant plus d'un an, nous avons été confrontés à la crise sanitaire. Cette dernière a chamboulé nos quotidiens et a eu un impact important au sein de la vie de chacun notamment sur notre projet "Groupe de parole".

Ce dernier n'a pu voir le jour. En effet, nous ne pouvions mener notre projet initial avec les objectifs indispensables à la bonne mise en place de ce projet, comme la convivialité et l'authenticité. Nous voulions vraiment dans ce projet, créer des liens avec les personnes et faire en sorte que ces dernières se sentent bien et en confiance. Un rapprochement entre les membres du groupe était donc inévitable au vu du travail et de la philosophie que nous recherchions dans ce projet.

Cependant, en ce moment étant donné qu'il nous est à nouveau possible de réaliser notre travail de terrain avec moins de restrictions, nous souhaitons développer ce projet qui nous tient à cœur.

### ✦ Naissance du projet :

Nous observons depuis quelque temps déjà que bon nombre de parents sont en difficulté dans leur vie quotidienne. Ces difficultés peuvent être de tout ordre : entente avec les enfants, gestion des attentes, besoin quotidien de l'enfant, soutien à la scolarité de l'enfant, ...

Nous rencontrons énormément de parents qui ont tendance à se dévaloriser fortement en ce qui concerne leurs capacités à gérer l'éducation de leurs enfants. Nous avons le sentiment qu'ils n'arrivent parfois plus à distinguer et reconnaître leurs points forts et les points positifs. Comme si le négatif avait pris le monopole et que le positif n'existait plus.

L'idée nous est venue de proposer à des parents se trouvant dans ce cas de figure de se réunir et d'échanger sur des sujets touchant à la parentalité et aux difficultés liées à cette thématique.

### ✦ Objectifs :

Il est possible que le fait de travailler en groupe nous permette d'effectuer un travail de soutien en allant plus en profondeur dans l'accueil de la parole de chacun.

Nous construisons ce projet en ayant à cœur que l'effet de groupe permette à chacun de se sentir reconnu dans ses difficultés et écouté, mais aussi et surtout que chacun puisse apporter à une autre personne une aide, une piste ou un regard positif sur ce qu'il choisit de livrer de lui-même et de son vécu.

En définitive, nous ne serons pas là pour former des parents parfaits mais bien pour faire prendre conscience à ces derniers qu'ils ont des ressources et qu'ils sont capables d'évoluer et d'avancer.

En pratique nous organiserions ces groupes de parole sous forme de sessions comprenant 6 séances s'étalant sur plusieurs semaines (1 fois par semaine).

L'objectif final, pour chaque session est que chaque participant puisse repartir avec des pistes de réflexion, des objectifs personnels en lien avec sa vie de parent.

Ces groupes seront composés de 6 participants maximum. Ce qui selon nous, permettra le fait que chacun puisse s'exprimer lors de chaque séance prévue.

#### ↓ Outils :

Le contenu méthodologique de ces groupes de parole sera nourri par différents outils.

Exemple d'outil : "Atome social". Ce dernier amène un appel à l'écriture chez l'utilisateur Il s'agit d'un outil dit de "développement personnel". En ce sens, une fois effectué par la personne le rendu écrit de l'exercice est présenté aux autres membres du groupe et le travailleur social pose des questions amenant toujours à la liberté de réponse et de réflexion.

Il pourrait nous arriver de mettre en place également des activités dites plus "ludiques" comme un atelier "culinaire", des sorties culturelles. Le but étant toujours qu'il s'agisse d'un outil "développement personnel" ou une activité "ludique" permettant de prendre un temps avec chaque parent pour mettre en lumière ce qui se joue de positif pour lui en termes d'évolution psychologique. (ex: mettre l'accent sur un talent pour l'organisation via un atelier cuisine)

L'outil méthodologique qui pourra également être utilisé dans ce projet sera "L'Espace bien-être".

#### Perspectives budgétaires du "Groupe de parole" :

Lors de chaque séance, nous souhaitons favoriser l'accueil des participants en prenant en charge l'intendance à savoir : l'achat de biscuits, café, thé, jus, déjeuner... pour un montant maximum de 150,00 € par session de 6 séances.

Nous avons abordé précédemment la possibilité de réaliser des activités dites plus ludiques comme un atelier "culinaire" par exemple.

C'est pourquoi nous souhaiterions prévoir **150,00 €** de budget qui nous permettront de prévoir une activité de groupe un peu plus spéciale.

Un budget de **60,00 €** pourra également être consacré à l'achat d'ouvrages nous permettant de construire nos séances de travail et plus particulièrement concernant le sujet "développement personnel".

#### Eté-Solidaire 2021

Comme les années précédentes, notre partenariat avec la Ville de Seraing à été reconduit afin d'assurer la gestion pédagogique du projet ainsi que l'encadrement des jeunes engagés dans le cadre de l'opération "Eté-Solidaire, je suis partenaire 2021". Le nombre d'étudiants encadrés par l'AMO s'est porté à 24 jeunes âgés de 15 ans. Ces jeunes, de toutes origines, de milieux parfois différents, garçons comme filles, rencontrant des difficultés ou pas, sont tous issus de la Ville de Seraing. Ces différents éléments réunis sont la première qualité de ce projet. Car outre les objectifs visés par le projet (décrits ci-dessous) ce mélange de différences entraîne un réel enrichissement pour les jeunes dans la découverte de l'Autre, dans sa culture, dans son histoire, ...



Les objectifs visés dans le cadre du projet Eté-solidaire sont :

- De développer le sens de la citoyenneté et de la solidarité vis-à-vis des personnes en difficulté et/ou défavorisées ;
- D'impliquer les jeunes dans la valorisation et l'amélioration de leur quartier ainsi que de leur environnement ;
- De promouvoir la valeur du travail auprès des jeunes.

Afin de construire ce projet, nous nous sommes tournés vers des services ou institutions partenaires afin que les jeunes puissent s'y rendre pour effectuer différentes tâches et par la même leur faire prendre connaissance de l'existence d'un tel service et d'appréhender les difficultés que peuvent rencontrer leur public...Par exemple un groupe de jeunes s'est rendu dans une ASBL afin d'aider au rangement et participer aux confections de colis alimentaire. D'autres ont participé à une opération portant sur l'environnement avec un service partenaire de Jemeppe.

Certains travaux ont consisté en des travaux de peinture et d'aménagement d'une cour d'école maternelle et primaire. Ils y ont réalisé des marelles au sol, ils ont repeint les tables en bois sur lesquelles les enfants peuvent s'installer lors des récréations, ils ont également rafraîchi les toilettes afin que ce lieu soit plus accueillant. En d'autres termes, ils ont apporté une touche de couleurs et de gaieté au profit des plus jeunes.

Un autre groupe de jeunes a réalisé le réaménagement de la cave de l'AMO (peinture, réfection des murs, rangement, nettoyage...) afin que ce lieu devienne un réel lieu de travail.

Nous avons sollicité un budget de 1.700,00 € qui nous a permis l'achat de matériel nécessaires aux travaux. Les travaux réalisés chez nos partenaires sont quant à eux entièrement financés par ceux-ci.

Nous serons certainement sollicités l'année future pour reconduire ce partenariat qui a déjà fait ses preuves.

## **Prévention éducative**

### **✦ Introduction**

La logique de prévention éducative s'inscrit dans une logique de l'aide individualisée qui vise à favoriser l'épanouissement personnel du jeune dans son environnement social et familial et ce de manière non contraignante donc sans mandat.

Les termes "accord et demande" restent donc bien de vigueur.

### **Missions**

On parle dans notre travail quotidien d'aide sociale et éducative. Par ces mots, il faut entendre un travail d'écoute, de valorisation, d'accompagnement, d'orientation et une intervention socio-pédagogique visant à aider le jeune, en lien ou non avec sa famille, à surmonter et résoudre ses problématiques dans des domaines divers comme :

- Familial ;
- Social ;
- Économique ;
- Administratif ;
- Scolaire ;

- Juridique ;
- Médical ;
- ...

Quand on parle du terme "pédagogique", il s'agit de permettre au jeune d'émerger comme "sujet social" et non comme "objet social". Il s'agira donc de repositionner le jeune ado et adulescent, comme acteur de changement.

Ce sont donc l'écoute et le recadrage positif qui sont les outils privilégiés.

Aujourd'hui, de plus en plus de parents et de professionnels se questionnent et sur la manière d'accompagner et de soutenir les parents dans leur rôle. Ces derniers nous demandent de réaliser un soutien éducatif et ce, dans un contexte de crise sanitaire (Covid-19).

Il nous arrive donc constamment de poursuivre un soutien à la parentalité qui consiste en accord avec toutes les personnes de :

- Renforcer le sentiment de compétences parentales et le lien d'attachement jeune / parent ;
- Prendre une position de facilitateur face à un conflit ou blocage dans la relation ado/parent ;
- Sensibiliser et d'accompagner "les acteurs" dans les différentes démarches ;
- Proposer différents outils de communication ou autre pour faire face à la problématique.

### **Développement**

Dans le cadre de la Prévention Educative, lors de la première entrevue dite "individuelle", les travailleurs de la Débrouille présentent aux bénéficiaires de l'aide un folder reprenant les différentes missions et objectifs que le service mène.

Ce dernier permet désormais, aux jeunes et aux familles, via une trace écrite, de mieux comprendre et ce, avec des mots simples, le travail ainsi que "l'aide" que les travailleurs peuvent proposer pour les différents membres de la famille. Ce document est présenté dès le premier entretien aux différentes personnes (jeunes, parents, ...) que nous rencontrons et ce afin de les rassurer et de leur présenter clairement les missions de notre service.

### **Méthodologie**

De plus, la nouvelle méthodologie "Prévention Educative" a permis d'améliorer la communication entre les différents travailleurs et de répondre de façon plus objective au public rencontré.

Les binômes de travail créés au sein même de l'équipe se rencontrent avec la personne référente de la prévention éducative. Ces binômes se sont composés en fonction du lieu de travail.

Le fait de se voir en petit groupe pour chaque situation permet de se concentrer davantage, de voir l'avancement des dossiers et d'aller plus loin dans l'analyse et la réflexion de dossiers (comme cibler les lacunes, les oublis, les forces, les ressources, ... de chacun, à savoir parent, jeune, travailleur social, ...).

Des réunions d'équipe avec tous les membres de l'équipe ont également lieu une fois par mois. Ces réunions permettent de faire part de différents éléments, problématiques, ... constatés dans les dossiers et également de cibler des difficultés dans les quartiers dans lesquels nous travaillons. Ces réunions permettent également de présenter de nouveaux outils méthodologiques.

### **Les problématiques / les demandes**

Au sein du service AMO "La débrouille" les demandes arrivent de diverses façons au service.

Implantée depuis des années, "le bouche à oreille" est l'un des plus grands canaux d'accès au sein du

service. En effet, les jeunes et /ou les parents n'hésitent donc pas à franchir notre porte ou à nous contacter par téléphone pour annoncer leur venue.

Les demandes sont également formulées en grande partie, par les services partenaires. Cette année nous avons pris comme décision d'étoffer, de nourrir la liste des partenaires existante et de rencontrer chacun d'eux afin de concevoir ce qui peut être apporté de part et d'autre pour épauler au mieux notre public.

Le travail de rue hebdomadaire que nous menons au sein de nos différents quartiers, engendre également des demandes d'aide au sein de notre service. Ces demandes sont parfois ponctuelles mais quelques fois elles occasionnent un travail de réflexion et donc un investissement plus intense du jeune et du travailleur social.

Les activités collectives présentes au sein de nos différents quartiers peuvent d'une part, permettre à nos jeunes et familles de s'intégrer au sein de ses actions et d'autre part, ces "outils activités" font en sorte de nous faire connaître et reconnaître et ainsi amener de nouvelles situations au service.

Une demande formulée par le jeune et/ou la famille ne se résume pas à chaque fois à une démarche ponctuelle. Généralement, une demande en cache une autre à laquelle nous apportons également notre soutien.

Il s'avère également que le travailleur social peut également vivre des moments de frustration. En effet, ce dernier peut constater des difficultés sous-jacentes que les bénéficiaires ne veulent absolument pas révéler ou aborder pour mener un travail de fond.

Les problématiques soulevées et sous-jacentes sont très diverses. Dans nos statistiques effectuées pour l'année 2020, nous relevons comme problématiques principales : les difficultés familiales, la scolarité suivie de la rupture familiale.

La problématique de la santé mentale du jeune, qui n'est pas dans un premier temps, soulevée par le jeune et/ou le parent est bien présente. En effet, dans les différentes analyses effectuées par les différents membres de l'équipe, nous nous rendons compte qu'il règne de plus en plus un mal-être chez le jeune. Mal-être qui s'est amplifié durant la crise sanitaire (Covid-19).

Nous sommes confrontés à des jeunes vulnérables en mal-être.

Ce mal être est présent auprès des enfants, des adolescentes et également des adolescents plus que vulnérables.

En effet, nous pouvons constater que les jeunes se plaignent beaucoup de la vie qu'ils mènent. Ils se disent dépassés, incompris et quelques fois en marge de la société (mauvaise intégration dans le quartier, à l'école, ...).

Ce constat, nous le voyons tous les jours dans notre travail quotidien et ce, via les paroles, les réflexions des jeunes. Les jeunes et/ou les parents rencontrés nous relatent bien souvent les symptômes suivants :

- L'impulsivité ;
- L'agressivité ;
- Des conflits relationnels ;
- Des échecs scolaires ;
- Le non-respect des règles ;
- Le repli sur soi ;
- La violence ;

- Et parfois des envies suicidaires ;
- ...

La tranche la plus vulnérable selon nos statistiques est celle des jeunes de 12 à 20 ans où tout à tendance à basculer pour ces derniers. A cet âge, le jeune est également en hypersensibilité par rapport aux différents stress vécus (échecs scolaires, échecs dans la vie amoureuse et affective, ...).

Lors des réunions de concertation avec les partenaires, nous nous rendons compte que les parents fréquentant notre service sont généralement issus de milieux économiques défavorisés et vivent dans un climat de précarité aussi bien au niveau social, culturel, intellectuel, ...

Dès lors, il n'est pas toujours facile dans les diverses interventions de détecter dès le plus jeune âge les signes de mal être de ces jeunes.

### Les types de réponses apportées / Les partenariats

En préambule, nous devons souligner que le travailleur social n'apporte pas la solution. Cette dernière vient d'un travail de réflexion mené avec le jeune et/ou le parent. Il est opportun de travailler de façon à ce que la résolution vienne du bénéficiaire et non que le travailleur social lui apporte une solution toute faite. Il est présent pour soutenir, écouter, accompagner et réfléchir avec le bénéficiaire à la suite à donner à sa situation.

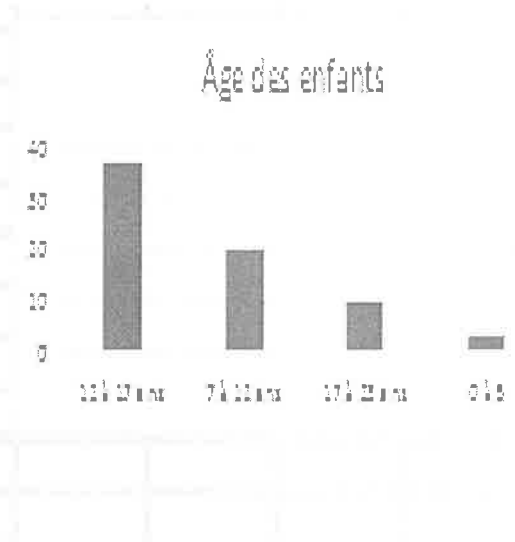
Nous avons également la chance sur le territoire sérésien de bénéficier autour de nous d'un grand nombre de partenaires sociaux, culturels, économiques, ... Ces différents services tels que les Centres de guidances, les services ONE, les services de santé mentale, le service droit des jeunes et les antennes sociales, le service de médiation, le service énergie du CPAS, répondent au mieux à nos situations via une collaboration étroite avec certains d'entre eux.

Les accompagnements (orientations) des jeunes et/ou familles vers nos différents partenaires peuvent donc donner réponse à notre public.

### Les statistiques de la Prévention Educative 2020

Ci-dessous, vous pourrez vous rendre compte du nombre de dossiers et de l'âge moyen du public rencontré dans nos différents dossiers :

Nombre de fiches		53
Enfants concernés		64
	12 à 17 ans	37
	7 à 12 ans	20
	17 à 20 ans	10
	0 à 6	3
Nombre de dossiers	ouverts	52
	fermés	39



Nous pouvons donc conclure que concernant les types de réponses apportées l'AMO n'agit pas seule, elle est entourée de nombreux partenaires. En effet, l'AMO est un service "général" qui ne peut répondre à toutes les demandes et qui n'est pas non plus un service spécialisé et spécifique dans un domaine bien précis. C'est donc pour cette raison, que notre service impulse des alliances, des partenariats pouvant aboutir à des réunions de réflexion sur les diverses problématiques et ainsi donné des pistes d'action à mener sur le terrain dans notre travail de prévention éducative

Il est également à noter que les membres de l'équipe de la Débrouille tentent sans cesse de se former, de se reformer suite aux problématiques soulevées au sein de l'institution De plus, la participation aux réunions "**Empruntes**" concernant les violences intra-familiales répond bien aux attentes fournies pour découvrir et enrichir notre partenariat.

### Divers :

#### E.P.N - Espace Publique Numérique (Seraing-Clic) :

Dans le cadre de notre travail de prévention, nous sommes confrontés à une population défavorisée et des jeunes qui pour beaucoup, n'ont pas en leur possession un outil informatique à la maison (ordinateur). Nous sommes donc souvent interpellés par ceux-ci pour les aider à rédiger des documents (démarches administratives, cv, devoirs scolaires) ou simplement imprimer des fichiers comme des travaux scolaires.

Afin d'offrir à notre public l'accès à l'outil informatique et de l'accompagner dans une démarche d'apprentissage et d'autonomie, notre service a mis en place un projet "E.P.N" au sein de l'entité sérésienne.

Voici les objectifs du projet selon la charte des E.P.N. :

- Un espace public numérique est un lieu ouvert au public, à vocation non lucrative, proposant un programme d'accès, d'initiation et d'accompagnement aux technologies de l'information ;
- L'espace entend renforcer l'accès de tous à la société de l'information, en particulier des publics éloignés de l'internet ;
- L'espace adapte et individualise ses activités aux besoins des usagers, selon leurs difficultés et appréhensions ;
- Au-delà de l'initiation aux technologies, l'espace favorise leur appropriation et le développement de leurs usages, notamment publics.

En résumé, dans un premier temps l'E.P.N. a pour objectif d'offrir un accès gratuit à des outils numériques et informatiques à la population. Pour notre part, plus spécifiquement à notre public A.M.O. Le projet a pour but de permettre à nos usagers de se familiariser avec ces types d'outils et bénéficier, si besoin, d'un accompagnement pour approfondir et/ou acquérir leurs connaissances en lien avec les ordinateurs/outils numériques.

Dans un second temps, le projet permet la création d'ateliers créatifs et préventifs en fonction des besoins et de la demande des jeunes et de nos différents partenaires.

Pour permettre à un maximum de personnes de pouvoir bénéficier de l'E.P.N., des permanences sont prévues et réparties sur l'entité sérésienne en collaboration avec le service de prévention de la Ville de Seraing. Par le biais de ce projet nous avons, par exemple, été interpellés par l'IPES d'Ougrée afin d'aller à la rencontre des jeunes en classe pour les initier à l'outil informatique. Au vu des mesures sanitaires nous n'avons pas encore pu le développer à notre convenance mais en

termes de perspectives, différents ateliers spécifiques seront proposés comme par exemples, la création de cv, la sensibilisation au cyber harcèlement, ... et ce, toujours en fonction des besoins et de la demande des jeunes et des partenaires.

Suite à un subside reçu dans le courant de l'année 2021 de 15.000,00 €, nous avons fait l'acquisition de 15 nouveaux ordinateurs.

## Travail de quartier

### Quartier d'Ougrée

L'année 2021 a été une année, toujours marquée par la COVID. Nous avons donc dû comme pour l'année 2020, adapter notre méthodologie de travail afin de maintenir les différents liens tissés avec notre public et d'assurer notre travail de prévention sociale et éducative en respectant les différentes mesures sanitaires en vigueur (jusqu'au mois de septembre).

De janvier à juin, les réunions de "coordination" d'Ougrée regroupant tous les acteurs sociaux du grand Ougrée n'ont malheureusement plus pu être mises en place. Néanmoins, nous avons maintenu des liens étroits avec nos partenaires par voies téléphoniques et numériques. Dans le courant du mois de juin et au vu des assouplissements qu'il y a eu au niveau sanitaire, tous les acteurs du territoire Ougrésien se sont retrouvés en présentiel. Depuis, la coordination a repris son fonctionnement habituel.

Pour maintenir le lien avec les plus jeunes et leur permettre de tendre vers une certaine émancipation, nous avons mis en place une activité ludique et/ou préventive une fois par mois avec un groupe d'enfants âgés de 6 à 11 ans. Durant la période COVID nous avons fonctionné avec plusieurs petits groupes d'enfants et ce, afin d'en toucher le plus possible dans cette période particulière.

En temps normal, en dehors de ces activités pour les plus jeunes, nous avons mis en place, principalement avec les adolescents du quartier, un espace de rencontre entièrement dédié aux jeunes, accessible tous les mercredis après-midi en période scolaire. Ce temps "d'accueil temps libre" leur permet d'avoir un espace d'écoute, de rencontre et de parole qui leur est réservé. Ces moments ont également pour but de nous permettre de tisser différents liens avec eux et tenter de faire émerger différentes demandes pouvant conduire à la réalisation d'activités spécifiques et/ou à la construction de projets. L'accueil temps libre ayant été ébranlé par les restrictions liées à la pandémie, nous avons intensifié les rencontres avec notre public, par le biais des réseaux sociaux, du travail de rue, mais également grâce à la création du petit journal de l'A.M.O. : "Le Petit Débrouillard".

Nous avons réalisé notre travail de rue le mercredi (soirée comprise), en allant à la rencontre des jeunes, de leurs parents ainsi qu'auprès des différents acteurs présents sur le quartier.

Le contact régulier avec notre public s'est avéré essentiel au vu de la crise que nous traversons. En parallèle, nous avons constaté une réelle augmentation de la demande en termes de prévention éducative. Nos rencontres régulières avec les familles au sein du quartier ont renforcé nos liens et ont permis de faciliter l'accompagnement que nous offrons aux familles dans nos démarches plus individuelles. Tout ce travail nous permet d'intégrer des jeunes dans différents projets réalisés au sein de l'A.M.O. comme par exemple, le projet "Été Solidaire" dans lequel nous avons pu encadrer des jeunes issus du travail de prévention éducative ainsi que du travail de rue.

A ce jour, les mesures sanitaires actuelles assouplies nous permettent de nous projeter de manière plus concrète afin de répondre à la demande des adolescents. Ainsi nous allons pouvoir leur permettre de se réunir à nouveau au sein de "leur espace d'accueil temps libre". A leur demande (depuis le confinement), nous souhaiterions programmer une activité extérieure d'ici la fin de l'année. Celle-ci pourrait se dérouler en fin d'année, période à laquelle nous prévoyons aussi la venue Saint-Nicolas dans le cadre de la collaboration avec nos partenaires de quartier.

### **Perspectives :**

- Mise en place de l'E.P.N. (Espace Public Numérique) ;
- Participation à la coordination d'Ougrée ;
- Réalisation d'une Saint-Nicolas pour les enfants avec les différents partenaires du quartier ;
- Participation à la fête des voisins avec les différents partenaires du quartier ;
- Maintien des activités ludiques et préventives le mercredi ;
- Maintien de l'espace d'accueil temps libre ;
- Construction de projets selon la demande des jeunes, etc. ...

### **Quartier de Jemeppe**

#### **Les animations du groupe 6-10 ans :**

Pour rappel lors de l'année 2019-2020, nous avons fonctionné avec un groupe de 15 jeunes âgés de 6 à 12 ans. Au sein de ce dernier, plusieurs enfants plus âgés nous demandaient pour constituer un nouveau groupe. Dès septembre 2020, nous avons donc décidé de scinder le groupe en deux en fonction des âges.

Ainsi nous avons continué à accueillir un groupe d'enfants âgés de 6 à 10 ans les mercredis après-midi et nous avons constitué un groupe d'adolescents en proposant des animations en soirée les mercredis.

Les activités que nous proposons au groupe d'enfants (6-10 ans) sont mises en place en fonction de leurs demandes et de leurs envies.

Voici ci-dessous une présentation des animations qui ont été conçues et mises en place en 2021 :

#### **Veillée de Noël 2020 :**

Lors de cette période de fête de fin d'année, les mesures sanitaires nous ont laissé un peu de répit, nous avons pu faire une petite fête de Noël. Habituellement nous organisons cette fête en partenariat avec la Régie des Quartiers de Jemeppe, mais au vu des mesures sanitaires notre partenaire n'a pas pu se joindre à nous avec son équipe de stagiaires.

La venue d'un vrai Père Noël était également compliquée. Nous avons donc dû faire preuve de beaucoup d'imagination pour construire une après-midi festive. Ainsi nous avons réalisé une petite vidéo montrant Père Noël aux enfants, et nous sommes devenus l'espace de quelques heures des lutins fraîchement formés par ce dernier. Nous avons tout de même proposé des activités créatives aux enfants et assuré une distribution de sachets surprises.

#### **Animations en lien avec le concept de "récupération" :**

Ces animations sont en lien avec le projet "espace bien-être". (Présenté également dans cet écrit). Ce dernier est installé au sein de notre local à Jemeppe. Nous souhaitons que les enfants qui

viennent le mercredi se sentent à l'aise dans cet "espace" et qu'ils y retrouvent du matériel qui correspond à leurs attentes et à leurs besoins.

Ainsi nous leur avons montré différents objets qui peuvent être utilisés pour se relaxer et se détendre. Pour exemple : bouteilles de "retour au calme".

Nous leur avons ensuite proposé de réaliser eux même ce type d'objet. Tous les matériaux de base utilisés pour ses fabrications étaient de la "récup".

### **Animations en lien avec l'expression des émotions :**

En parallèle aux utilisations de l'espace bien-être nous avons testé avec les enfants un jeu d'expression des émotions. Ce fut l'occasion pour chacun de pouvoir s'exprimer et parler de la manière dont il comprend et perçoit les différents types d'émotion.

Suite à ce test en tenant compte de l'avis des enfants et avec leur aide nous avons créé des petits outils "d'expression des émotions", que nous utilisons régulièrement au sein de "l'espace bien-être".

### **Animations en lien avec la dynamique du groupe :**

Nous avons été confrontés durant l'année à diverses problématiques au sein du groupe. Notamment beaucoup de violences verbales entre les enfants. Les enfants s'attaquaient verbalement sur leur physique, ou sur des traits de caractère. En réponse à cela des animations ont été mises sur pieds avec l'aide de PREVIF (service communal de prévention des violences). L'objectif de cet après-midi était de sensibiliser les enfants sur l'estime de soi, la confiance en soi, la sociabilisation, le respect des autres, ...

### **Projet artistique mené en partenariat avec l'ASBL « Artisalie » :**

#### **- Décoration de la donnerie "La Récupienne" :**

En 2020, la société de logements sociaux "L'habitation Jemeppienne" nous a sollicité en termes de partenariat.

"L'habitation Jemeppienne" était en pleine réflexion concernant la création d'une donnerie nommée "La Récupienne". Il s'agit d'ouvrir un espace de « don ». Ce type d'espace fonctionnera comme un magasin traditionnel à la différence qu'il n'y aura pas de rentrée ni de sortie d'argent. "La Récupienne" sera ouverte au grand public.

Elle pourra proposer (sans vendre) des vêtements, des jeux, du mobilier. Le stock proposé sera enrichi grâce à des dons réalisés par la population.

Nous avons envie de faire découvrir "La Récupienne" de manière originale aux enfants et à leur famille.

Cette découverte originale a été imaginée en 3 grandes phases :

Phase 1 : S'éveiller face au concept du "don". Avant les animations prévues pour la décoration de la donnerie, nous avons travaillé au préalable avec les enfants en proposant une activité nous permettant d'expliquer le concept du "don". Des jeux et dessins nous ont donné l'occasion de discuter avec eux et de leur faire découvrir le sens du mot "don".

Phase 2 : Participer à la décoration d'un lieu de rencontre du quartier. Nous avons ensuite proposé aux enfants de s'investir dans la décoration de la donnerie, qui ouvrira au sein de leur



quartier. Ainsi des cadres ont été réalisés avec une technique utilisée en art plastique (la 3D) Nous avons utilisé des matériaux peu onéreux ou récupérés. L'idée était de montrer aux enfants que l'on peut donner une seconde vie aux objets ou matériaux.

Phase 3 : Participer à la promotion d'un projet social. L'idée était d'achever la découverte de la Donnerie en permettant aux enfants de rencontrer les personnes responsables de ce projet. Les enfants ont échangé avec les créateurs du projet. Cette rencontre a fait l'objet d'un article pour notre journal "Le Petit Débrouillard". Nous avons invité les enfants à faire des propositions concernant le contenu de l'article sur la "Récupienne".

### **Animations axées sur "découverte de la nature" :**

Nous avons constaté que les enfants du groupe apprécient observer la nature évoluer. Nous avons pu faire ces observations lors de jeux de pistes et autres activités en extérieur.

Certains défis "artistiques" lancés aux jeunes (durant nos animations) nous ont permis de montrer que les éléments de la nature peuvent être utilisés pour exprimer la créativité et l'imagination.

Au-delà de l'observation et de l'utilisation de la nature les enfants voulaient apprendre à semer et faire pousser des légumes et des fleurs. Nous avons donc mis en place un atelier pour leur faire découvrir différents types de graines et les méthodes de semis de ces dernières.

Durant l'été 2021 nous avons découvert via notre projet "Ete Solidaire" l'espace extérieur de l'ASBL "Vivre Solidaire" (fraîchement rénové). Celui-ci comprend notamment des jardinières. Vu l'attrait des enfants pour les activités de "semis" nous envisageons un partenariat avec "Vivre Solidaire" pour mettre sur pieds des activités "natures" ludiques ou le "potager solidaire" de l'ASBL serait utiliser comme outil.

### **Installation d'une "boîte à livres nomades" en partenariat avec les F.P.S Jemeppe :**

Durant l'été 2021 des bénévoles du F.P.S Jemeppe nous ont offert une "Boîte à livres nomades". Ce concept n'est pas nouveau et à son petit succès un peu partout dans le monde.

Il s'agit d'installer une petite structure (généralement en bois) dans un espace public ou proximité d'habitations. Une fois installée ladite structure est préparée pour représenter une mini bibliothèque accessible gratuitement.

Les gens peuvent se servir dans cette mini bibliothèque ou y déposer des dons (toujours sous forme de livres)

Un groupe de jeunes jobistes via "Eté Solidaire" a repeint et installé la "boîte à livres nomades" à proximité de notre local à Jemeppe. Nous utilisons actuellement cette dernière et invitons les enfants à découvrir comment fonctionne cette boîte. Voici une nouvelle manière de leur faire vivre le concept du "don".

Le groupe de parents et les travailleurs du projet "Miriam 3.0" (qui partagent avec nous le local) utilisent également la boîte à livres. Nous réfléchissons actuellement à mettre en place des activités lectures "ludiques" en lien avec cette mini bibliothèque.

### **Participation à des actions "Be WaPP" :**

Il y a quelques mois, L'habitation Jemepienne nous a interpellé en tant que partenaire au sujet de la propreté des espaces extérieurs du quartier où se trouve notre antenne sociale le SAEF.

Nous avons mis en place des réunions d'échange concernant la problématique des déchets aux abords des immeubles, et des dépôts clandestins.

Nous y abordons notamment la mise en place d'actions de sensibilisation. Les projets pouvant se développer avec nos jeunes sont encore à l'état de réflexion. Nous aimerions utiliser des techniques artistiques pour faire passer des messages forts aux habitants concernant les déchets qui sont de plus en plus nombreux chaque jour au sein du quartier.

En parallèle, nous avons participé avec les enfants à des après-midi de ramassages et tris des déchets. Celles-ci sont mises en place via une assistante sociale de la Jemeppienne. Le matériel utilisé est mis à disposition par l'ASBL "Be WaPP".

Certains parents (des enfants de notre groupe) se sont montrés très intéressés par ses actions et ont pris part spontanément aux après-midis organisées. Ce qui pour la création d'actions futures est une donnée intéressante.

### **Perspectives concernant l'animation des 6-10 ans :**

#### **✦ Développement du partenariat avec le comité de quartier du Bois de Mont :**

Récemment un comité de quartier s'est créé pour le quartier dit du "Bois de Mont". Nous envisageons de convier ce dernier lorsque nous organisons des événements "festifs" sur le quartier, mais également d'échanger avec eux régulièrement dans le cadre de nos missions quotidiennes. Ceci afin de nous faire connaître davantage en tant que service jeunesse au sein du quartier.

#### **✦ Veillée de Noël 2021 : 500,00 €**

Cette année, nous envisageons de pouvoir à nouveau organiser une après-midi festive en partenariat notamment avec la "Régie des quartiers".

La programmation est en cours de construction, mais nous espérons pouvoir faire appel par exemple à un magicien pour assurer une animation.

Cette après-midi sera l'occasion pour nous d'inviter le comité de quartier du Bois de Mont, le F.P.S et d'autres partenaires qui souhaiteraient s'investir dans la préparation.

#### **✦ Projet de voyage à la mer du Nord : 2.000,00 €**

Début d'année académique passée (2020-2021), les enfants de notre groupe s'étaient montrés très enthousiastes à l'idée de partir ensemble à la mer du Nord. Malheureusement la crise sanitaire n'a pas rendu facile la préparation de ce projet.

Nous souhaiterions mettre en place ce projet de séjour durant les vacances de printemps 2021.

L'idée serait de proposer notamment aux enfants des découvertes axées sur le milieu marin. Ceci grâce à la visite de musées ludique et d'autres activités en plein air.

Nous n'avons pas encore défini un lieu pour le séjour mais l'idéal serait une ville côtière comme par exemple Blankenberge.

✚ **Mise en place d'activités via le "potager solidaire" de l'ASBL "Vivre Solidaire" : 300,00 €**

Nous tenons compte de l'attrait de nos jeunes pour la nature et le jardinage. Le "potager solidaire" de l'ASBL "Vivre solidaire" nous semble parfaitement adapté pour faire vivre de belles aventures "nature" aux enfants. L'ASBL travaille régulièrement avec Natagora.

Nous envisageons de mettre en place un partenariat avec "Vivre Solidaire" pour des activités ciblant : l'entretien d'un potager, la pousse des fruits et légumes, la reconnaissance de ces derniers.

✚ **Activités ludiques autour de notre "Boite à livres nomades" (ou mini bibliothèque) :**

Ce système de don/échange de livres symbolisé par l'installation de notre "Boite à livres" suscite la curiosité des enfants fréquentant nos activités. Nous sommes donc en réflexion concernant des activités où nous donnerions vie de manière ludique à cette mini-bibliothèque.

Nous imaginons la mise en place d'après-midi "lecture" où nous ferions appel à une conteuse. Un partenariat avec le réseau des bibliothèques de Seraing pourrait être envisagé.

✚ **Projet artistique destiné à sensibiliser sur "la propreté du quartier" : 300,00 €**

Durant les actions "propreté" Be WaPP les enfants se sont montrés curieux et sensible face à la problématique des déchets au sein de leur quartier. Certains ressentent le besoin de s'exprimer par rapport à cette problématique.

Nous aimerions les accompagner dans un projet artistique où ils pourraient transmettre un message de sensibilisation concernant l'état de la propreté de leur quartier.

Les techniques utilisées pour qu'ils puissent faire passer un message collectif seraient celles utilisés par Majo Hansotte. Les intelligences citoyennes : Comment se prend et s'invente la parole collective.

L'idée serait de réaliser des créations "symboliques" installées pourquoi pas à divers endroits du quartier. Le but serait de créer l'échange, la curiosité et le retour des habitants concernant la problématique des déchets.

✚ **Animations découvertes du "journalisme et des activités liés à la réalisation d'un article de journal" :**

Ce projet est en lien avec notre journal "Le Petit Débrouillard" :

Au sein de notre public plus jeune le journal créé par notre service rencontre un beau succès. Beaucoup de jeunes viennent nous trouver pour nous montrer des bricolages réalisés grâce aux techniques présentés via certains articles. D'autres jeunes se sont intéressés à la création d'articles lorsqu'ils ont découvert les pages de certains numéros qui ont été réalisés par leur aînés (dans les fratries).

Nous envisageons donc d'accompagner les jeunes de notre groupe dans une découverte du journalisme, en leur permettant de prendre part à la réalisation d'un article pour un prochain numéro de notre "Petit Débrouillard". Pourquoi pas envisager une visite/rencontre avec des personnes travaillant dans le milieu du journalisme.

### Les animations du groupe adolescents :

Début d'année académique 2020-2021, nous avons pu mettre en place des animations les mercredis en soirée pour un public d'adolescents. Au niveau fréquentation nous avons entre 12 et 15 jeunes qui venaient pour participer à des activités.

Les débuts de ces mercredis soir étaient prometteurs. Certains jeunes s'étaient même organisés ensemble pour mettre en place un tournoi avec le jeu vidéo "Fifa". Les quelques soirées mises en place nous ont également donné le temps de pouvoir échanger avec les jeunes sur des souhaits d'activités.

Malheureusement, en raison de mesures liées à la COVID nous avons dû suspendre les soirées. Les mesures prises ne nous permettaient plus de pouvoir accueillir des groupes de + 12 ans en intérieur.

Malgré l'arrêt des activités les jeunes du groupe ont continué à venir nous voir de semaine en semaine, pour simplement discuter avec nous. Ils se sont beaucoup exprimés sur leur mal-être et sur l'ennui. Ce phénomène récurrent a été le point de départ de la naissance du projet dessin (dont nous parlerons également dans cet écrit). Projet organisé dans le respect des règles sanitaires.

Avec le projet dessin nous n'avons pas pu toucher l'entièreté des jeunes qui venaient à nos animations. Nous avons cependant réussi à garder le contact avec d'autres adolescents du quartier, ceci en effectuant régulièrement des tours à pieds aux alentours de notre local.

### Perspectives concernant l'animation du groupe d'adolescents :

Les quelques réunions avant fermeture du groupe (liées aux règles sanitaires) et le projet dessin nous ont permis de pouvoir faire des perspectives en termes d'animations pour notre groupe d'adolescents :

#### **✚ Actions découverte de sports : 100,00 €**

Des suites de la crise sanitaire, nous avons remarqué que nos jeunes de quartier traînaient davantage dehors. Le tapage nocturne a augmenté, les délits aussi. Nous pensons que par le sport nous pourrions accrocher nos jeunes à sortir de cette étiquette de "cités = trafiquant = gamin sans avenir". Le sport de rue, sera un élément facilement accessible à leur moyen financier puisque cela ne requière aucun apport de leur poche.

Nous aimerions donc, avec un petit groupe de jeunes aller à la découverte du sport de rue. Pour cela, nous avons pensé à la plaine de Cointe qui est un endroit où nous pouvons nous rendre assez facilement mais aussi parce que c'est un endroit récréatif. Nous pouvons y trouver un terrain de football - volleyball - une piste d'athlétisme - une infrastructure de fitness en plein air (ex : pour y pratiquer le Street Work-out - des mouvements de gymnastique, etc...).

Si nos jeunes sont preneurs, que ces moments de sport se répètent et que l'engouement autour de celui-ci se fait ressentir, nous pensions à l'avenir, si les jeunes en font la demande d'avoir le projet d'installer par exemple une infrastructure de fitness en plein air dans leur citée. Ce qui pour nous serait une finalité, car cela leur donnera encore plus de facilité d'avoir accès à ce sport de rue mais aussi peut-être changer un peu la dynamique de ce quartier.

#### ✚ **Projet "Les trucs de Nana" Soins de soi/ création de cosmétiques "maison" : 400,00 €**

Certains adolescents ont émis le souhait de pouvoir avoir du temps lors des animations pour découvrir des techniques pour prendre soin de soi ou se relaxer. Les moments d'échanges avec les jeunes nous ont permis de pousser la réflexion jusqu'à imaginer le fait de créer ensemble des produits cosmétiques "maison". L'idée serait d'accompagner les jeunes dans une découverte créative de produits de soins "maison", comme par exemple du savon. Il est entendu que nous ne ciblons pas vraiment des produits tels que : far à joues et autres.

#### ✚ **Projet Graffiti 1 pour notre Espace "bien-être" (antenne sociale SAEF) : 1.000,00 €**

Plusieurs jeunes ont pu découvrir des graffitis réalisés par le passé au sein de notre antenne sociale. Beaucoup d'entre eux souhaitent pouvoir participer au rafraîchissement de ceux-ci. Nous envisageons effectivement de changer celui créé il y a quelques années dans le fond de notre local. Ceci afin qu'il soit plus adapté et en lien avec la philosophie de notre "Espace bien-être". L'idée plaît aux jeunes.

#### ✚ **Projets ludiques avec utilisation des réseaux sociaux : 500,00 €**

Le confinement et la crise sanitaire nous a amené à réfléchir en équipe concernant notre présence sur les réseaux sociaux et notre communication avec les jeunes via ces moyens virtuels. Deux agents du service ont suivi une formation sur l'utilisation des réseaux sociaux en service jeunesse. Cette dernière très inspirante nous a amené à ouvrir un compte Instagram, en plus de notre page Facebook.

La formation "Utilisation des réseaux sociaux" nous a également permis de découvrir des activités mises en place par d'autres services jeunesse. Nous avons été agréablement surpris par l'utilisation originale des réseaux via des animations de groupes.

Nous restons conscients concernant les effets négatifs des réseaux sociaux notamment concernant leur utilisation et leur consommation chez les jeunes. C'est pourquoi, si nous envisageons des animations, nous veillerons à construire au mieux les moments d'échanges avec les jeunes.

Concrètement nos projets pourraient être :

- Réalisation de reportages photographiques pour mettre en valeur un quartier
- Création d'un mini jeu d'énigmes (via Instagram)
- Visite de "The Smile Safari" : C'est un musée autour de l'univers de TikTok et d'Instagram. Nos jeunes sont la plupart du temps sur ces réseaux sociaux, c'est une occasion pour eux de se plonger dans ce monde virtuel au travers d'une expédition. 500,00 €

Globalement, nous souhaiterions accompagner ses découvertes ludiques de moments d'échanges et de réflexion de fond. Nous échangerions avec les jeunes autant sur les dangers liés aux réseaux que sur les avantages en termes de savoir-faire.

En effet, à l'heure actuelle différentes entreprises et sociétés se servent des réseaux sociaux pour assurer une communication auprès du public. Nous sommes conscients qu'utiliser un réseau social en connaissant les fonctionnalités (souvent variées) de ce dernier peut représenter un atout pour un jeune qui recherche par exemple un job étudiant.

## ↓ Walibi : 1.000,00 €

Nous aimerions partir une journée au Parc d'attraction Walibi avec nos ados. L'année passée nous avons commencé à recevoir un groupe d'ados dans nos locaux. Suite aux mesures sanitaires, malheureusement nous n'avons pas pu continuer ces soirées.

Lors de cette rentrée scolaire 2021, les mesures sanitaires se sont un peu adoucies. De ce fait, nous pouvons à nouveau accueillir ce public au SAEF. Nous avons donc la volonté de partager avec eux, de répondre à leurs demandes pour que nous puissions aussi créer davantage de liens avec eux. Nous avons à cœur que notre local devienne un lieu de rencontre, d'échange et de partage entre eux mais aussi entre nous et les jeunes.

### Réalisation d'un flochage des vitres avant de notre local :

Nous aimerions augmenter davantage la visibilité de l'antenne social SAEF au sein du quartier. Pour ce faire, nous envisageons notamment la réalisation d'un flochage des vitres du local.

Vu l'attrait de beaucoup d'adolescents du quartier pour le dessin, nous aimerions proposer à ces derniers de participer à la création d'un dessin qui viendra s'intégrer aux informations générales que nous souhaitons faire apparaître sur le flochage. C'est pour nous l'occasion de montrer aux jeunes qu'ils peuvent s'investir dans l'embellissement d'un lieu où ils peuvent se retrouver et se réunir.

**Coût du projet : 700,00 €**

### Les activités :

#### Castel de Pont à Lesse :

Dans le cadre de notre collaboration avec la F.G.T.B. nous avons la chance d'obtenir à nouveau un subside afin de réaliser un séjour à Castel de Pont à Lesse lors des vacances d'Automne.

Ce voyage offre l'opportunité aux enfants de partir en séjour à Dinant, de découvrir cette jolie ville de Belgique et réaliser des activités qu'ils n'auraient peut-être pas la chance de réaliser par manque de moyens. Les thématiques ciblées par ce projet en lien avec notre Diagnostic Social sont "la précarité" mais aussi "le mal-être".

Notre priorité ? Nos jeunes ! La crise sanitaire aura laissé des dégâts psychologiques dans l'état d'esprit de nos jeunes. Ce voyage leur permettra de sortir de leur quotidien "bus - école - dodo".

Les familles des jeunes que nous rencontrons au sein de notre service sont issues pour la plupart d'un milieu socio-économique précaire. Nous avons décidé de cibler les enfants de 6 à 12 ans.

Un programme riche en découvertes culturelles a été pensé pour ce séjour. Lors de cette semaine, nous allons visiter la Citadelle de Dinant et ses jardins - Nous aurons la chance de profiter d'une croisière pour admirer la vallée de la Meuse - Nous irons à la rencontre des animaux via un safari-tour à Han sur Lesse - Nous irons à la découverte de l'Euro Space Center - Nous participerons à un voyage en Pataphonie pour se remplir les oreilles de belles mélodies, nous découvrirons également un élevage d'escargots. Nous mettons en place des moments récréatifs au sein de l'hôtel ainsi qu'un grand jeu Cluedo.

Les jeunes auront la chance de séjourner dans un bel hôtel.

## Activités vacances scolaires

Cette année, nous avons mis une personne référente pour l'imagination - la proposition - la mise en place d'une sorte de Pack pour la réalisation de nos sorties et activités. Cela nous a permis d'être plus réactifs dans la réalisation des programmes de vacances. La personne référente proposait différentes idées que nous débâtons en équipe, puis ensuite elle mettait en place le projet et préparait tout à l'avance pour que chaque travailleur puisse réaliser sa sortie ou son activité sans pression.

### Action réalisée en 2021 :

#### ✚ **Vacances de détente :**

Nous avons réalisé par quartier une après-midi récréative avec nos jeunes sur le thème du carnaval. Nous avons divisé ce moment en 3 étapes.

- Nous avons réalisé des jeux musicaux avec eux, comme la traditionnelle chaise musicale ou le Blind test sur le thème de Disney. Nous voulions que nos petits s'amuse, qu'ils dansent, qu'ils rigolent et passent un bon moment entre eux et avec nous. C'était un moment où ils pouvaient se lâcher.
- Nous avons par la suite réalisé des Olympiades pour favoriser la coopération entre eux ainsi que la dynamique de groupe.
- Nous avons terminé par la réalisation d'une activité culinaire. Ils ont dû faire preuve de précisions sur les quantités, d'écoute pour bien respecter la recette mais aussi apprendre à faire attention à son hygiène pour que notre réalisation soit la plus réussie.

#### ✚ **Vacances de Printemps :**

Nous avions prévu d'organiser une activité par quartier avec nos jeunes 6 - 12 ans. Il était normalement prévu pour que nous réalisions un bricolage ainsi qu'un grand jeu extérieur "Le Cluedo". Malheureusement, la crise sanitaire nous avait interdit de recevoir nos jeunes dans nos locaux et de ce fait nous avons dû improviser.

Nous avons donc mis en place la distribution de sachets de chocolat pour que nous puissions tout de même voir nos jeunes le temps d'un instant et leur montrer que nous pensons tout de même à eux en cette période de fête.

#### ✚ **Vacances d'été :**

**Walibi :** Nous avions prévu de nous rendre dans le Parc d'attraction de Walibi, malheureusement le Parc n'a pas été épargné des inondations du mois de Juillet dernier et donc le parc avait dû fermer ses portes pour une durée indéterminée.

Nous avons malheureusement encore une fois dû annuler une sortie avec nos ados

**Ferme de la Croix de Mère :** Nous sommes allées à la ferme avec nos 6 - 12 ans. Ils ont eu la chance de découvrir les animaux de la ferme, traire une vache, faire un tour en tracteur et prendre un peu l'air en dehors du quartier.

**Activités sur quartiers :** Nous avons réalisé une journée d'activités par quartier. Nous avons commencé par la préparation du repas du midi et la collation. Nous avons donc réalisé ensemble des croques monsieur, de la compote de pommes maison ainsi que des churros. Les enfants ont pu apprendre et participer aux différentes étapes de réalisation pour ensuite pouvoir manger leurs préparations.

Nous avons ensuite réalisé un grand jeu Koh Lanta où ils ont pu développer leur motricité fine, leur dextérité, leur rapidité lors des différentes épreuves de parcours. Nous avons pu voir comment ils fonctionnaient en équipe, des petits étaient aidés par les grands et des cris d'encouragement ont envahi la cité.

### Perceptives pour l'année 2022 :

Dans le cadre du travail de quartier, il est important que l'on réalise des sorties et activités pour partager davantage avec eux. C'est aussi un moment où l'on peut mettre en application les demandes récoltées lors de nos échanges avec nos jeunes.

Ce projet sera reconduit et nous nous inscrirons dans la même dynamique. Nous avons tout de même quelques idées de perspective pour cette nouvelle année à venir.

#### ✦ **Motion Expérience :**

C'est un spectacle d'expériences impressionnant pour les petits comme pour les grands. C'est un univers fantastique plein d'imagination, d'émotion et de plaisir. Cela permettra à nos jeunes de développer leur imagination, de partager avec leurs amis un moment unique dans un autre monde et de participer à une nouvelle forme d'art.

#### ✦ **Phantasialand :**

Dans le cadre du travail de quartier, nos jeunes nous demandent souvent d'aller dans des Parcs d'attractions. Le but étant de créer des liens entre les différents jeunes de nos différents quartiers.

#### ✦ **Fête de quartier :**

Nous aimerions organiser pour les vacances de Printemps une fête de quartier. Des suites de la crise sanitaire, nous pensons que c'est le moment idéal pour relancer une dynamique de quartier qui s'est un peu éteinte ces derniers mois. Le but de ce moment est de lutter contre l'isolement social. Cet événement permettra l'échange entre habitants de quartier ainsi qu'une richesse par la mixité culturelle qu'on peut y rencontrer.

C'est aussi un moment pour nous travailleurs sociaux, d'aller à la rencontre de notre public.

### **Budget à définir**

### Projet Dessin/Œuvre artistique « Dessine ton ressenti »

#### Point de départ :

Malheureusement en raison de mesures liées à la COVID nous avons dû suspendre toutes les activités prévues pour les jeunes adolescents. Les mesures prises ne nous permettaient plus de pouvoir accueillir des groupes de + 12 ans en intérieur.

Sur le quartier de Jemeppe malgré l'arrêt des activités les jeunes du groupe ont continué à venir nous voir de semaine en semaine, pour simplement discuter avec nous. Ils se sont beaucoup exprimés sur leur mal-être et sur l'ennui.

A chaque visite spontanée d'un adolescent nous avons pris le temps de discuter. Les échanges ont souvent tourné autour des activités qu'ils mettent en place pour lutter contre l'ennui en dehors de



leur scolarité. Nous avons remarqué chez certains d'entre eux un attrait pour le dessin. Nous avons alors réfléchi à un concept original qui nous permettrait malgré les mesures COVID de rencontrer régulièrement les jeunes qui ont besoin de se confier et de s'occuper.

### Mise en place pratique du projet dessin :

Le projet dessin nous a permis de rencontrer 6 jeunes. Chacun d'entre eux était reçu seul pendant un maximum de deux heures d'atelier.

De manière, pratique le projet a été conçu en deux phases qui nous ont permis de donner l'occasion aux jeunes d'appréhender et découvrir les étapes de création de deux supports de communication différents : un journal papier et une œuvre artistique.

Ces découvertes ont donné aux jeunes l'opportunité de montrer leurs dessins.

La phase 1 décrite ci-dessous, nous a permis de montrer aux adolescents qu'ils peuvent utiliser le dessin pour illustrer un écrit concernant l'une de leur passion.

- Phase 1 : La découverte de la conception d'un article de journal :

Chaque jeune a réalisé un article pour le "Petit Débrouillard".

Les sujets furent divers et variés : Témoignage sur l'anorexie, Manga, technique du pixel art, ....

Concernant le thème du pixel art via l'article de présentation de la technique, le jeune a pu proposer un concours de dessin aux lecteurs. Ce concours qui a récompensé 3 gagnants a eu beaucoup de succès. En effet, nous avons reçu plus de 80 dessins. Nous avons été ravis de voir l'investissement du service ATL et des plaines de jeux (été 2021) dans cette aventure "concours".

Quel que soit le thème abordé via les articles, nous avons veillé à respecter les choix réalisés par chaque jeune et nous avons été particulièrement attentifs à ce que chacun donne naissance à une réalisation qui met en valeur ses efforts, son talent, ...

Au vu de la particularité et de la difficulté de certains sujets nous avons veillé constamment au bien-être de chaque jeune en accompagnant intensivement le travail de mise en mots.

- Phase 2 du projet "Dessin" : "Dessine ton ressenti" œuvre artistique commune :

Nous nous sommes inspirés de nos conversations avec les jeunes sur la crise sanitaire pour construire le fil conducteur qui a donné la naissance à une œuvre artistique.

Les ateliers prévus pour la conception de cette œuvre artistique ont été conçus en partenariat avec l'ASBL "Artisalie". Nous avons planifié avec l'artiste engagé un calendrier de rencontres avec chacun des 6 jeunes investis dans le projet.

Il faut savoir que le programme des "ateliers/rencontres" a été conçu pour que chaque jeune reçoive un petit "cours" de dessin. Durant chaque rencontre, nous avons également invité les jeunes à s'exprimer sur leurs ressentis et sur la crise sanitaire s'ils le souhaitaient.

Progressivement est né l'œuvre artistique "Dessine ton ressenti". Nous sommes fiers de l'investissement de nos jeunes sur ce beau projet.

### L'œuvre papier/dépliant :

Sur l'une de ces faces : des dessins réalisés par les six apprentis dessinateurs. Chaque jeune a pu construire son œuvre (couleurs, traits, éléments) pour qu'elle soit la plus proche possible de ce qu'il avait envie de dire sur l'instant.

Pour la réalisation de cette œuvre l'artiste "dessinateur" a discuté avec les jeunes pour recueillir leurs ressentis, leurs frustrations, .... Ce fut l'occasion pour beaucoup d'entre eux de pouvoir se livrer sur la manière dont ils observent les répercussions de la crise sur leur vie.

Nous avons laissé le champ libre tant aux ressentis négatifs, que positifs, en veillant bien sûr, à accompagner chaque participant pour que la traduction dessinée soit la plus fidèle possible.

Nous avons ensuite réalisé un travail de mise en page de l'œuvre en tentant de connecter au mieux les différents dessins afin de donner une puissance au message collectif. Nous espérons que chaque jeune investi a pu prendre conscience que libérer sa parole et lui donner une visibilité est un acte positif pour l'estime de soi.

Il faut préciser que si l'artiste proposait aux jeunes de partir de leurs ressentis concernant la crise sanitaire et la COVID les questions posées ont été adaptées en fonction de ce que chaque jeune livrait comme témoignage.

En définitive, nous pouvons dire que nous avons traité le sujet de la crise sanitaire sous différents angles.

Quelques exemples :

- Découverte de l'importance de profiter des espaces extérieurs et impact sur le bien-être.
- Sensation d'enfermement, gestion des émotions. Découverte de la capacité à pouvoir faire part de ses émotions.
- Acceptation de la notion de "distanciation sociale" impact du manque de contacts physique sur la santé mentale.
- Changements positifs dans les relations au niveau familial. Différence dans la communication entre les membres de la famille, gestion différente des émotions.
- Discussion autour du concept de "bulle d'intimité".
- Renforcement de l'isolement en tant que personne étrangère, difficultés à établir des contacts sociaux.

Plus que le fait de discuter de la crise sanitaire, nous avons pris conscience au fil du projet que ces rencontres permettaient aux jeunes de prendre le temps de réaliser une introspection. Chacun souhaitait montrer avec fidélité les grands questionnements vécus durant la crise, mais aussi les changements survenus sur le plan psychologique (qu'il soient positifs ou négatifs).

### Le lien avec notre diagnostic social 2020-2021

Nous estimons que ce projet dessin nous a permis de lutter efficacement contre le "mal-être" du jeune qui a tendance à s'accroître de plus en plus chez certains en cette période sanitaire difficile. Nous constatons combien la crise sanitaire semblait avoir des répercussions assez conséquentes sur le plan psychologique chez certains adolescents rencontrés sur le quartier. L'adolescence est une période de grands changements identitaires. Certains jeunes semblaient vivre les nombreuses restrictions sanitaires avec beaucoup de difficultés.

### Perspectives concernant le projet dessin et l'œuvre "Dessine ton ressenti" :

#### **✚ Participation de deux agents du service à une formation "Art thérapie" :**

Bien que "l'art thérapie" est utilisé en psychothérapie, nous n'avons pas la prétention d'avoir réalisé une psychothérapie avec les jeunes qui ont participé à la création de l'œuvre "Dessine ton ressenti". Effectuer ce type d'accompagnement ne fait pas partie de nos missions.

Nous avons conscience d'avoir permis aux jeunes présents d'utiliser le dessin pour exprimer leur vécu intérieur. (Sentiments, espoir, envie) Nos discussions avec les jeunes durant le processus de création et nos échanges entre collègues après séances nous ont permis de prendre conscience que certains jeunes se sont sentis libérés d'un poids, ou ont réalisé une sorte d'introspection.

Nous avons eu l'impression en tant que professionnel d'accompagner plus en profondeur les jeunes dans un processus de réflexion sur leur vie intérieure. Certains témoignages chargés émotionnellement nous ont fortement marqués en tant que professionnel. Nous avons ressenti le besoin de faire des recherches pour comprendre comment nous équiper au mieux pour être à l'avenir encore mieux préparés pour accompagner les jeunes à s'exprimer au travers de l'art. Notre intérêt se porte sur l'art thérapie. Nous avons à cœur de découvrir différents outils tout en ayant conscience que nous ne sommes pas habilités en tant que professionnel à effectuer une psychothérapie.

Nous allons à participer une formation donnée par le SEPTJ "Dessine-moi un mouton, l'art thérapie pour accompagner les jeunes et les familles" donnée par Sabine Mozelsio.

#### ✚ "Dessine ton ressenti" présentation au sein d'établissements de l'enseignement secondaire :

Les jeunes concernés par le projet dessin souhaiteraient durant cette année académique pouvoir présenter au sein de leurs écoles secondaires l'œuvre "dessine ton ressenti". Le but est de montrer aux autres jeunes l'importance de s'écouter, mais aussi de libérer positivement sa parole, son ressenti.

Nous aimerions prendre contact avec les professeurs de français de chaque jeune (Ecole secondaire La Providence à Jemeppe, Athénée Royal de l'Air Pur à Seraing, Ecole Polytechnique à Seraing, Ecole Primaire Marcel Radelet à Jemeppe) ceci afin de leur proposer une présentation de « dessine ton ressenti » lors d'un cours.

L'idée serait que chaque jeune puisse présenter l'œuvre devant sa classe et puisse en notre compagnie inviter ses condisciples de classe à réagir face au contenu sous forme de débat/réflexions concernant la crise sanitaire et les impacts de cette dernière sur la vie quotidienne. Nous tenons à préciser que l'objectif du débat qui sera mis en place sera de faire prendre conscience aux jeunes qu'il est important d'exprimer son ressenti et d'apprendre à mettre des mots sur ce dernier.

Montrer l'œuvre "Dessine ton ressenti" en établissement scolaire sera pour nous l'occasion de montrer à d'autres jeunes ce que nous pouvons réaliser comme travail au quotidien au sein de notre AMO. Ces actions de présentation de l'œuvre "Dessine ton ressenti" seront mise en place dès la rentrée académique prochaine.

### Voyage de l'intégration

Suite à la circulaire du Service Public Fédéral de programmation, Intégration Sociale, Lutte contre la Pauvreté et Économie Sociale, nous souhaiterions organiser un séjour avec le public ciblé par la circulaire et plus précisément avec des parents et leurs enfants âgés de 8 à 16 ans.

En effet, les années précédentes, nous réalisions un séjour au ski avec des jeunes mais cette année, nous souhaiterions donner la possibilité à des familles précarisées de pouvoir profiter d'un séjour ensemble.

Ce séjour se déroulerait du 27 au 29 décembre 2021.

Nous remarquons qu'il y a énormément de familles qui n'ont pas l'opportunité de partir en vacances séjour avec leurs enfants suite à des difficultés financières. Ce projet leur permettra de pouvoir s'évader à moindre coût.

**Budget : En attente de devis.**

## Sécurité routière

L'implantation de notre siège social au Pairay et le travail que nous y effectuons quotidiennement et depuis longtemps nous amènent à observer différents phénomènes. Un de nos agents à la volonté de s'intéresser à une problématique bien précise : celle de la sécurité des piétons et des usagers de la route rue du Pairay. En effet, nous constatons régulièrement des situations de danger pour les piétons.

En effet, le passage pour piétons situé à quelques mètres de notre bureau est un réel lieu accidentogène en raison de différents facteurs (signalisation, éclairage, arrêt de bus, stationnement, comportement des chauffeurs...). Nous le constatons tous les jours, nous le vivons tous les jours en tant que piéton ou usager de la route. La présence de deux écoles maternelles et primaires font que ces usagers sont en grosse partie des enfants et des habitants du quartier.

La volonté de notre travailleur est de s'informer et de rencontrer les autorités compétentes, des partenaires, afin de dégager les différentes possibilités et garantir la sécurité de tous.

### **Budget ; à définir**

## Agora

Toujours d'après nos observations de travailleur de terrain et les demandes et interpellations des jeunes, un de nos agents va se renseigner et tenter d'intervenir sur l'environnement social des jeunes.

En effet nous constatons dans nos différents quartiers un délabrement des infrastructures sportives de quartier (AGORA) ne permettant plus leur utilisation.

Ceci provoque dès lors l'abandon de ceux-ci par les jeunes et induit d'autres nuisances pour le voisinage : jeux de ballons dans la rue et près des véhicules, rassemblement de groupes de jeunes en d'autres lieux, dépôt de déchets, oisiveté, ....

La volonté de notre travailleur est de s'informer et de rencontrer les autorités compétentes, des partenaires, afin de dégager les différentes possibilités et garantir la sécurité de tous.

# LE DAMIER

## CADRE LEGAL

Le Service d'Accompagnement à missions Socio-Educatives a été créé en avril 2017. Le service a été repris par le CPAS de Seraing en janvier 2020.

### Fonctionnement

Le Service d'Accompagnement **travaille exclusivement sur mandat** délivré par le Service de l'Aide à la Jeunesse ou par le Service de Protection de la Jeunesse.

**Un mandat peut comprendre de 1 à 3 enfants** de la même famille. Un deuxième mandat doit être délivré si la famille compte plus de 3 enfants.

Le mandat **à une durée minimale de 6 mois et peut être renouvelé 3 fois**. Au-delà de ces échéances, le Conseiller ou le Directeur doit motiver sa décision.

### Missions

#### Le service a pour missions

- *Apporter une aide éducative dans le milieu familial, y compris en assurant le relais d'une réinsertion familiale organisée par un autre service (des enfants de 0 à 18 ans) ;*
- *Apporter une aide aux jeunes en logement autonome (à partir de 16 ans).*

### Subventions

- **Frais de fonctionnement** : Les frais de fonctionnement mensuels sont de **2.720,51 €**. Les frais de fonctionnement sont annexés en septembre 2021. Le montant mensuel s'élève à **2.774,92 €**
- **Frais de personnel** : Les frais de **personnel** s'élèvent actuellement à **20.999,68 €/mois** pour le cadre suivant :
  - ↳ 2.5 éducateurs
  - ↳ 0.5 psycho-social
  - ↳ 0.5 administratif
  - ↳ 0.5 personnel technique
  - ↳ 1 directeur barème B

Les frais de personnel seront indexés de 2% en octobre 2021. Le montant mensuel s'élèvera à **21.419,98 €**

#### Actuellement, l'équipe se compose comme suit :

- 3 éducateurs
- 0.5 psycho-social (0.5 supplémentaire du 01/07 au 31/12)
- 0.5 administratif
- 12h/semaine personnel technique
- 1 coordinatrice

#### Subside exceptionnel / Renfort Covid

Le gouvernement a octroyé une subvention exceptionnelle suite à la crise liée au Coronavirus et aux difficultés sectorielles afin d'engager un mi-temps supplémentaire pour une durée maximale de 6 mois non renouvelable, et à utiliser jusqu'au 31/12/21.

La somme allouée s'élève à 11.145,33 € et a permis d'engager une éducatrice supplémentaire du 01/07/2021 au 31/12/2021 à mi-temps.

#### ✚ Quelques chiffres représentant l'année 2019

- **Le taux de prise en charge** durant l'année 2020 est de **104 %**
- Nous avons **accompagné 29 enfants** durant l'année 2020 et **71 enfants** depuis l'ouverture du service
- Le service a pris en charge **7 nouvelles situations** dans le courant de l'année 2020.

Aucune situation n'a été refusée durant l'année 2020 et 2021.

**L'année 2021 étant toujours en cours, les chiffres ne sont pas encore clôturés.**  
Cependant, actuellement, le taux de prise en charge s'élève à **112%**

#### ✚ Nos souhaits pour 2022 :

##### Subventions Formations/supervision

L'équipe du Damier est confrontée à des situations très complexes qui demandent un accompagnement en profondeur et beaucoup de temps. Pour ce faire, l'équipe est demandeuse d'être formée de manière continue.

**L'article 22 de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux conditions d'agrément et d'octroi des subventions pour les services visés à l'article 139 du Décret du 18 janvier 2018 portant le Code de la Prévention, de l'Aide à la Jeunesse et de la Protection de la jeunesse prévoit également une obligation de formation continue pour les membres du personnel.**

Dans le courant de l'année 2021, l'équipe a reçu diverses formations et disposait d'un budget de 2.310,00 € :

- Holacratie : des réunions efficaces, productives et rapides, c'est possible ? (40,00 €) ;
- Oser se dire les choses avec la méthode OSBD (20,00 €);
- Isomorphismes et résonances au service de nos interventions (120,00 €) ;
- Mon cadre, cet allié ; comment le maintenir dans mes interventions à domicile ? (124,00 €) ;
- "J'peux pas, j'ai la flemme" Gestion des émotions à l'adolescence (160,00 €) ;
- Communiquer et gérer la relation en situation d'addiction (120,00 €) ;
- "Ecris moi mon histoire" Approche co-constructive dans l'écriture des rapports (80,00 €) ;
- Paroles d'enfants : Les petites ou grandes épreuves, comment ne pas gâcher la crise ? (175,00 €) ;
- "Initiation à l'accueil et la communication", organisée par l'Ecole Provinciale d'Administration. Formation obligatoire dans le cadre de la R.G.B.
- Supervision d'équipe durant l'année 2021 à raison d'une matinée par mois (1.382,98 €).

Pour 2022, nous souhaitons pouvoir mettre en place les formation/supervisions suivantes et nous prévoyons un budget de 3.210,00 € :

- Supervision d'équipe avec le service Atouts à raison d'une matinée par mois pendant un an : (1.450,00 €)
- Formation continue en approche multidisciplinaire des maltraitances infanto-juvéniles (1.250,00€)
- Cours de base de secourisme dans le milieu professionnel, organisée par l'Ecole provinciale d'Administration pour toute l'équipe.

- Accompagner et intervenir, travailler avec les personnes sous contrainte (120,00 €)
- Outils milles facettes (formation pour l'équipe) (300,0 €)

Tous les services de formations n'ont pas encore envoyé les programmes pour l'année 2022.

### Locaux

Durant l'année 2020 et 2021, nous avons continué à aménager la pièce d'entretien. Pour l'année 2022, nous souhaitons nous axer sur la pose de tentures consultantes pour un montant de ± 120,00 €.

Le Damier étant déjà bien aménagé et entièrement repeint en juillet 2019, de gros travaux ne sont pas à prévoir durant l'année 2022.

Les bureaux ont également acquis certains meubles supplémentaires, notamment des armoires, qui permettent d'optimiser l'espace au maximum.

### Outils pédagogiques

Nous sommes régulièrement confrontés à des situations complexes, qui demandent un accompagnement "sur mesure". Afin de réaliser au mieux nos missions, nous nous équipons régulièrement d'outils pédagogiques différents et adaptés aux problématiques que nous rencontrons. En 2021, nous avons pu acquérir différents outils spécifiques liés aux émotions sous la forme de jeux et de livres.

Pour l'année 2022, nous souhaitons pouvoir acheter différents outils pédagogiques tels que :

- Différents livres pour les enfants qui traitent de sujets plus délicats comme le deuil, la séparation, la violence,....
- Des jeux de société spécifiques tel que le DIXIT, le Feeling ,.. Les jeux permettent à la famille de se poser, de se rassembler, d'avoir un but commun et de faire office de tiers lorsqu'on aborde des sujets difficiles.
- Nous souhaitons également investir dans des marionnettes et des « Playmobil » pour permettre d'échanger autrement qu'avec les mots.

**Nous prévoyons un budget de ± 350,00 € pour l'année 2022.**

### Projets pédagogiques

Durant l'année 2022, nous souhaitons nous axer sur différents projets :

#### **- Organiser des sorties avec toute la famille :**

Continuer d'organiser des moments plus officiels avec les familles lorsque notre mandat se termine et ainsi permettre à chacun de se dire "au revoir", de passer le relais sans créer une rupture.

Les activités que nous souhaitons mettre en place sont davantage d'ordre ludique comme le Bowling, la foire, la patinoire, ...

En fonction du nombre de membres que comptent la famille et de l'activité choisie, nous estimons un coût entre 30,00 € et 100,00 € maximum par famille.

Suivant les années, nous avons un taux de fin de prise en charge différent. Cela varie généralement entre 5 et 7 situations par an.

**Cela ferait donc un total de maximum de 700,00 € avec toutes les variations expliquées ci-dessus.**

Pour l'année 2021, le montant utilisé pour ces activités s'est élevé à **150,00 €**. Nous n'avons pas eu l'opportunité de réaliser une activité avec toutes les familles dont le mandat s'est arrêté. Le montant souhaité pour 2022 est donc un montant maximum.

- **Créer un partenariat avec l'AMO "La Débrouille"** autour du projet "Bien-être" développé dans leur antenne de Jemeppe.

- **Créer un partenariat avec le Théâtre de la Renaissance**

Nous souhaiterions mettre en place des ateliers d'expression artistique sur le thème de la parentalité avec les familles que nous accompagnons mais également avec des familles sur le territoire Sérésien. Aborder ce thème de cette manière permettrait que chacun puisse s'approprier le sujet, puisse travailler sa confiance en soi, son estime de soi. Ce projet est encore au stade de la réflexion en équipe. Il nous semblerait intéressant de créer une collaboration supplémentaire avec l'AMO "La Débrouille" afin de toucher un public plus large.

- **Réfléchir à la création d'une pièce de théâtre afin de mettre en avant la parole des jeunes et des familles qui ont un parcours dans l'aide à la jeunesse**

Il est régulier de pouvoir entendre les difficultés des professionnels, des formations pour les professionnels, de temps de réflexions pour les professionnels mais il est plus rare de mettre en avant la réalité des familles, des jeunes ; ce qu'ils vivent lorsqu'ils sont accompagnés par un service tel que le nôtre, comprendre les difficultés qui les animent, la complexité de se voir « mis à nu », de voir leur parentalité remise en question par des personnes inconnues.

Nous souhaitons réfléchir à la création d'une pièce de théâtre sur ce thème afin de valoriser ces familles et de permettre aux professionnels de, peut-être, mieux comprendre ce que peuvent vivre les personnes que nous accompagnons au quotidien.



# CENTRE D'ACCUEIL D'URGENCE (SRU) - "LES MYOSOTIS"

## INTRODUCTION

Le Service Résidentiel d'Urgence *Les Myosotis* a ouvert ses portes le 1<sup>er</sup> septembre 2018 suite à un appel à projets lancé par la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Le C.P.A.S. de Seraing a reçu l'agrément pour ce service le 1<sup>er</sup> mars 2019. Notre service a fêté ses 3 ans en 2021.

Pour rappel, les missions des Services Résidentiels d'Urgence sont :

- Organiser un accueil collectif d'enfants qui nécessitent une aide urgente consistant en un hébergement en dehors de leur milieu de vie ;
- Réaliser des missions d'observation, d'investigation et d'aide à l'orientation pour l'enfant et sa famille.

## CADRE LÉGAL

### Les Services Résidentiels d'Urgence

#### Covid-19 & ses impacts

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire liée au Covid-19. Elle a été particulièrement intense pour notre service, avec des répercussions sur les jeunes et sur l'équipe mais aussi une adaptation constante aux nouvelles dispositions et mesures sanitaires.

En 2021, notre équipe et nos missions ont continué d'être impactées par le Covid-19.

Les impacts se situent à deux niveaux. D'abord, au niveau **des jeunes** :

- Un stress psychologique important tout au long de l'année ;
- De l'incompréhension, particulièrement au moment du confinement en mars et avril ;
- Des inquiétudes pour eux-mêmes et leur entourage ;
- Un chamboulement de leurs repères, avec les fermetures temporaires des écoles, l'arrêt de leurs activités extrascolaires et l'impact sur leurs contacts familiaux et sociaux ;
- Une réduction des possibilités d'activités extérieures au départ du service en lien avec les confinements et mesures sanitaires ;
- Le report de certaines démarches liées à l'avancement de leur situation personnelle ;
- L'impact sur le quotidien des effectifs réduits et de la surcharge de travail ;
- ...

Ensuite, au niveau **de l'équipe** :

- Un stress psychologique important tout au long de l'année ;
- Des inquiétudes pour soi-même et pour son entourage ;
- Des absences de personnel, impliquant des modifications d'horaires, une surcharge d'heures de travail et de la fatigue ;
- Une surcharge de travail en cas d'effectif réduit ;
- Un impact sur le moral collectif : épuisement, usure et fatigue professionnelle ;
- ...

Conformément à la circulaire ministérielle relative aux mesures temporaires suite à la pandémie de Coronavirus du 18/03/2020, notre équipe a poursuivi ses missions tout au long de la crise sanitaire et pendant les périodes de confinement.

En termes de chiffres, nous notons que dans le courant de l'année, les absences de personnel ont été plus marquées au cours de deux périodes :

- Mars & avril avec 82 jours d'absence, toute fonction confondues (sur 12,5 ETP) ;
- Septembre, octobre & novembre avec 103 jours d'absence, toute fonction confondues (sur 12,5 ETP).

En vue de soutenir l'équipe ainsi que le bon déroulement des missions de service :

- Les équipes de l'AMO *La Débrouille* et du SASE *Le Damier* sont venues en renfort à différents moments pendant la seconde moitié du mois de mars ;
- Nous avons engagé un mi-temps éducatif du 19/10 au 31/12/2020 dans le cadre de l'arrêté ministériel du 16/06/2020 octroyant une subvention de 4 000€ pour couvrir des frais de personnel jusqu'au 31/12/2020 ;
- Enfin, nous avons actuellement un temps plein éducateur spécialisé supplémentaire au sein du SRU de la période du 01/07/2021 au 31/12/2021 : un mi-temps dans le cadre de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 11/02/2021 octroyant une subvention au C.P.A.S. de Seraing pour l'exercice budgétaire 2021 et un mi-temps dans le cadre de la circulaire relative à l'Arrêté Royal du 24/12/2020 visant à promouvoir le bien-être psychologique des usages des C.P.A.S.

### Quelques chiffres de l'année 2020 (dernière année accomplie)

Notre service a une capacité de prise en charge de **7 jeunes, âgés de 3 à 18 ans**, venant de toute la Communauté française.

Concrètement, sur l'année 2020, nous avons accueilli **70 jeunes** et notre taux de prise en charge est de **98%**.

Les statistiques analysées montrent que :

- 75,7 % des jeunes accueillis avaient plus de 12 ans ;
- 41,4 % des jeunes accueillis sont retournés après notre service en famille ou chez des familiers suite à des investigations ;
- 54,3 % des jeunes venaient de l'arrondissement liégeois ;
- 58,6 % des jeunes avaient des dossiers ouverts dans le cadre de l'aide contrainte et 41,4% des jeunes dans le cadre de l'aide consentie.

En outre, nous avons eu :

- **63 rapports d'incident** ont été envoyés aux mandants (fugue, violence, casse, scarification, mise en danger...) ;
- **4 fugues** de jeunes avec déclaration aux services de police ;
- **6 levées de mandat** : 5 pour des cas de fugues répétées et dans un cas, suite à de la violence de la part d'un jeune sur d'autres jeunes ;
- **1 dépôt de plainte** pour détérioration de matériel de la part d'un jeune.

## Le personnel

En termes de personnel, notre équipe compte, à ce jour, 9 éducateurs - dont un ETP jusqu'au 31/12/2021 dans le cadre du renforcement Covid-19, une assistante sociale, deux auxiliaires professionnelles, une secrétaire à mi-temps et une coordinatrice.

Notre équipe a connu plusieurs mouvements en un an.

D'abord, nous avons donc accueilli une éducatrice, en mai 2021, dans le cadre du renforcement Covid-19.

Ensuite, deux éducateurs ont demandé une suspension de contrat en octobre et novembre 2021. Aussi, nous avons engagé deux éducateurs dans le cadre de leur remplacement (dont la candidature est proposée au Bureau Permanent du 24/10/2021).

## PERSPECTIVES POUR 2022

Les perspectives pour 2022 relèvent de quatre niveaux.

### Bâtiments & travaux

Tout d'abord, il est à souligner que la **question des bâtiments** prend une place importante ces derniers mois.

En effet, suite à une visite contrôle du Département Prévention de l'Intercommunale d'Incendie de Liège en date du 05/08/2021, des **travaux** sont à réaliser.

Nous sommes donc en train d'analyser toutes les options pour la suite :

- Réaliser les travaux dans ces bâtiments, en collaboration avec la Maison Sérésienne, notre propriétaire ;
- Trouver d'autres bâtiments qui pourraient davantage correspondre à nos besoins, en tenant compte du budget.

Il est à noter que les bâtiments actuels ont des avantages, mais aussi des inconvénients, notamment en ce qui concerne les bureaux des travailleurs, le manque de place et de certaines fonctionnalités. En cas de réalisation des travaux, cela impliquerait l'impossibilité de poursuivre l'accueil des jeunes dans les bâtiments pendant le temps des travaux et un éventuel déménagement temporaire en vue de poursuivre nos missions.

Ce point continue d'être réfléchi et analysé.

### Formations & supervision

L'article 22 de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux conditions générales d'agrément et d'octroi des subventions pour les services visés à l'article 139 du décret du 18 janvier 2018 portant le Code de prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse prévoit une obligation de formation continue pour les membres du personnel.

### **En 2021**

En termes de budget, nous avons mis l'accent sur la mise en place d'une supervision. Ainsi, une supervision annuelle est en cours avec Patrick LAURENT, formateur et superviseur,

reconnu dans le milieu de l'Aide à la jeunesse et qui supervise d'autres SRU, pour un coût total de 2.750,00 €.

Aussi, certaines formations ont été annulées et/ou reportées en lien avec la crise sanitaire. Il s'agit notamment de :

- La formation "Equipier de Première Intervention" organisée en interne ;
- Les "Cours de base de secourisme dans le milieu professionnel", organisés par l'Ecole Provinciale d'Administration, à destination de tous les membres du personnel ;
- "Techniques d'intervention pour contrôler une situation d'agression physique" du CDCform ASBL.

Les formations qui ont eu lieu ou sont prévues pour cette année sont les suivantes :

- "Plan Global de Formation obligatoire pour les nouveaux travailleurs" de la Fédération des Services de Formation : 2 agents ;
- Webinaire sur "La Roue de Fiutak : outil de médiation entre le jeune, sa famille et ses familiers" organisé par le Ceform : 3 agents ;
- Webinaire sur "Après des mois de confinement, renouer avec notre vitalité", organisé par YAPAKA et donné par Jean Van HEMELRIJK, psychologue et psychothérapeute : un agent ;
- Webinaire "Après des mois de confinement, comprendre les stades de la crise", organisé par YAPAKA et donné par Delphine PENNEWAERT, psychologue clinicienne spécialisée dans les crises : 2 agents ;
- Formation sur les normes HACCP donnée par notre cuisinière qualifiée, du SRG La Maison de l'Enfant : 3 agents ;
- Colloque "Petites ou grandes épreuves... comment ne pas gâcher la crise ?" organisé par Parole d'Enfants à Paris : un agent.

## **Pour 2022**

Notre souhait est de s'investir dans davantage de formations.

D'abord, en suivant les formations "d'Equipier de Première Intervention" et de "Cours de base de secourisme dans le milieu professionnel" qui sont des formations essentielles dans le cadre de la prise en charge de jeunes et qui sont également des requis de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Ensuite, nos souhaits sont les suivants, pour toute fonction confondue :

- "Plan Global de Formation obligatoire pour les nouveaux travailleurs" de la Fédération des Services de Formation pour les nouveaux agents de l'équipe ;
- Trois après-midis de formation sur l'Attachement : "quand l'amour ne suffit plus" organisés par le SEPTs-j sur site à destination de l'équipe ;
- Formation "Mille Facettes" sur les assuétudes et la prévention des dépendances, organisée par l'ASBL Nadja à Liège ;
- Formation sur la "Prise de note et rédaction de PV", organisée par le Ceform pour la secrétaire ;
- Une formation pour approfondir nos connaissances quant aux normes HACCP, en lien avec les contrôles de l'AFSCA ;
- "Techniques d'intervention pour contrôler une situation d'agression physique" du CDCform ASBL.

Ensuite, notre souhait est d'envisager les possibilités de supervision avec le service Atouts, situé à Liège, dont le coût est inférieur à notre supervision actuelle et qui supervise déjà le SASE Le Damier et le SRG La Maison de l'Enfant. En ce sens, nous sommes en contact actuellement avec la directrice du service ATOUTS. Le coût estimé pour les formations et supervisions en 2022 est de 3.500,00 €.

### Projets & activités

Notre service accueillant des jeunes en urgence pour du court terme, notre groupe est par conséquent perpétuellement en mouvance. De plus, sur un mandat de 20 jours, nous recevons de la part du mandant toute une série d'objectifs à poursuivre avec le jeune qui demande la mise en place de nombreuses démarches.

Dans ces conditions, planifier avec des jeunes un séjour ou un projet plus conséquent n'est pas simple. Aussi, nous misons sur des **projets ponctuels mais récurrents**.

Au-delà des activités hebdomadaires, nous prévoyons des activités plus coûteuses au moment des périodes de congés scolaires :

#### - *Congés de détente* :

- ↳ Participation à Carnaval du *Cwarmê* à Malmedy : **100,00 €**
- ↳ Journée à Walibi : **350,00 €**

#### - *Vacances de printemps* :

- ↳ Organisation d'une chasse aux trésors : **200,00 €**
- ↳ Journée à la mer : **300,00 €**

#### - *Vacances d'été* :

- ↳ Proposition d'un stage par jeune : **400,00 €**
- ↳ Journée à Mosaqua : **100,00 €**
- ↳ 2 x une journée à la mer : **600,00 €**
- ↳ Journée au parc de Durbuy Adventure : **315,00 €**
- ↳ 2 x une randonnée en Ardenne : **70,00 €**

#### - *Congés d'automne* :

- ↳ Journée à la foire d'Octobre à Liège : **140,00 €**
- ↳ Journée à Walibi pour Halloween : **350,00 €**

#### - *Vacances d'hiver* :

- ↳ Journée au marché de Noël : **70,00 €**
- ↳ Journée à Mosaqua : **100,00 €**

Total : **3.095,00 €**

### Partenariat alimentaire avec La Maison de l'Enfant

Nous sommes actuellement dans une réflexion en vue de mettre en place un partenariat avec La Maison de l'Enfant : **la cuisine se ferait à La Maison de l'Enfant et serait livrée à notre service pour les repas chauds du soir.**

Depuis l'ouverture du service, pour rappel, nous entretenons un partenariat avec le Centre Hospitalier du Bois de l'Abbaye qui nous livre quotidiennement les plats de l'ensemble de la journée. Cette collaboration avait été pensée de par le fait que notre cuisine ne respecte pas les normes de l'AFSCA et que par conséquent nous ne pouvons pas y cuisiner. Il est à noter que le **coût mensuel du CHBA est de 2.000,00 € en moyenne.**

Nous organisons une réunion des jeunes de manière hebdomadaire et la nourriture est le point le plus souligné comme faible par les jeunes.

Si un tel partenariat venait à se mettre en place, deux avantages sont à mettre en avant :

- La qualité de la nourriture ;
- Une diminution importante des coûts liés à l'achat de denrées alimentaires.

Cela impliquerait néanmoins un certain investissement dans le matériel nécessaire au transport de la nourriture. Une première estimation a été réalisée :

- 2 containers iso-thermes gastronomes : **240,00 €/pièce**
- 2 plaques de refroidissement : **50,00 €/pièce**
- Un bain marie : **170,00 €**
- Néanmoins nous sommes en réflexion quant à la meilleure manière de réchauffer : Bain marie ? Four spécial ?
- 4 bacs gastronomes avec couvercle : **100,00 €** pour l'ensemble

Outre les plats du soir, nous proposerons de clôturer le partenariat avec le CHBA et de fonctionner de la même manière que La Maison de l'Enfant sur base de commandes. Actuellement, nous sommes toujours à l'étape de la réflexion. Un rapport sera introduit prochainement au Bureau Permanent avec une première proposition.

## CONCLUSIONS

Notre service a ouvert ses portes il y a un peu plus de trois ans.

L'année 2021 a continué d'être marquée par le Covid-19 et ses impacts. En lien, notre équipe a connu un certain nombre d'absences. Aussi, grâce au mi-temps octroyé par la Fédération Wallonie-Bruxelles dans le cadre d'un renfort Covid et grâce au mi-temps octroyé par le C.P.A.S. dans le cadre de l'arrêté du 24/12/2020, nous avons actuellement un temps-plein éducatif supplémentaire et ce, jusqu'au 31/12/2021.

Ce temps-plein soulage beaucoup l'équipe, surtout étant donné les **écueils et chantiers en cours** :

- Depuis le 02/09/2021, notre équipe compte des certificats médicaux et n'a plus été au complet ;
- Au 01/10 et au 01/11, deux éducateurs de notre service ont demandé des suspensions de contrat, impliquant des départs et l'arrivée de nouveaux travailleurs à former ;
- Les questionnements autour des travaux à réaliser suite à la visite contrôle du Département Prévention de l'Intercommunale d'Incendie de Liège ;
- La mise en place de la tri-direction et l'organisation générale.

Ainsi, concernant l'année 2022, **les perspectives** se situent à quatre niveaux :

- Trouver une solution concernant les bâtiments et travaux à réaliser, en vue de la sécurité et du confort des jeunes et travailleurs ;
- Poursuivre les formations et supervisions, surtout étant donné le jeune âge de notre service ;
- Prévoir des activités et projets avec les jeunes tout au long de l'année ;
- Réfléchir à la mise en place d'un partenariat alimentaire avec La Maison de l'Enfant en vue d'améliorer la qualité de la nourriture et réduire les coûts.

## LA MAISON DE L'ENFANT

Le Projet Éducatif de la Maison de l'Enfant est déterminé par la définition des 4 missions des Services Résidentiels Généraux précisées dans l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française.

- Organiser l'accueil collectif et l'éducation de jeunes qui nécessitent une aide en dehors de leur milieu familial de vie.
- Assurer la supervision ainsi que l'encadrement pédagogique et social de jeunes qui vivent en résidence autonome.
- Mettre en œuvre des programmes d'aide en vue de la réinsertion dans leur milieu de vie des jeunes.
- Apporter une aide aux jeunes et aux familles en difficultés par des actions socio-éducatives dans le milieu familial de vie, à titre exceptionnel et seulement lorsque, au sein d'une fratrie, un ou plusieurs membres sont pris en charge par le service en dehors de leur milieu de vie et que les autres sont maintenus dans celui-ci.

Le service travaille sur mandat d'une instance de décision :

- Service d'Aide à la Jeunesse (S.A.J.),
- Service de Protection Judiciaire (S.P.J.),
- Tribunal de la Jeunesse (T.J.),

Ou à la demande des antennes sociales de notre C.P.A.S.

En ce qui concerne la capacité d'accueil de la Maison de l'Enfant: la répartition est la suivante : 13 jeunes pour le SAJ de Liège et 11 jeunes pour le SPJ de Liège. C'est l'autorité mandante qui détermine les objectifs du travail à mettre en œuvre avec le jeune et sa famille.

A côté du travail journalier d'accompagnement des jeunes dans de nombreux domaines (scolaire, médical, soutien psychologique, relations avec les autorités de placement, avec les familles naturelles ou de parrainage, etc. ...) nous les encourageons à s'ouvrir à la vie sociale par diverses activités.

- Clubs sportifs et stages sportifs lors des congés scolaires
- Mouvements de jeunesse (réunions, camps)
- Bibliothèque; médiathèque
- Animations et séjours organisés par le CAL de Seraing
- Activités parascolaires (classes de mer, d'Ardenne, de neige) ou autres voyages scolaires pour ceux de l'enseignement secondaire
- Vacances d'été : les enfants ont participé à des camps de vacances organisés par Vacances Vivantes, Jeunesse et Santé, Espace différence,...
- Les enfants disposent d'un matériel informatique avec une connexion internet qui leur permet à la fois de se familiariser avec cet outil, de s'amuser et aussi de faire des recherches parfois bien utiles pour leurs travaux scolaires
- Diverses participations à des animations culturelles, commerciales dans la région liégeoise, tournoi de pétanque, des balades avec le groupe des motards (RAMS),... .
- Appui de l'AMO La Débrouille pendant les 2 confinements et jusqu'au mois de février 2021 : l'AMO a organisé des activités au profit des jeunes de la Maison de l'Enfant. Une collaboration avec l'AMO devrait s'installer durablement (école des devoirs, activités parascolaires, sorties,...).

- La Maison de l'Enfant s'ouvre aussi à l'extérieur par l'organisation d'activités propres :
  - traditionnelle fête de Saint Nicolas où les jeunes mettent un point d'honneur à présenter un petit spectacle aux invités.
  - soirée annuelle qui marque la fin de l'année scolaire et le début des vacances. Celui-ci rassemble un public toujours nombreux même si l'édition 2021 a été annulée.
  - Jobs étudiants pour les adolescents (ville de Seraing et CPAS).
- Durant les vacances de Pâques 2021, les enfants ont participé à des voyages résidentiels (Waismes pour le groupe des grands et les petits à Durbuy à la ferme.

### Perspectives

Poursuite du travail dans le respect du Code de la Prévention, de l'Aide à la Jeunesse et de la Protection de la Jeunesse, avec un souci constant pour être au plus proche des besoins de chaque enfant :

- élaboration d'un Projet Éducatif Individuel pour chacun, avec évaluations et adaptations régulières des objectifs poursuivis,
- désignation d'un éducateur référent par enfant,
- accentuer le travail avec les familles,
- individualisation des prises en charge et construction du Projet du jeune.

Les projets récurrents seront organisés. Ces projets sont la Saint-Nicolas et la soirée annuelle de la Maison de l'Enfant, les vacances de Pâques en résidentiel réunissant les éducateurs et les enfants, les vacances d'été des enfants sont principalement financés par le compte des donations. Les sorties avec les partenaires (foire avec le Kiwanis, sorties ludique avec les motards de la fraternité,...) seront renouvelées en 2022. De plus, les éducateurs souhaiteraient élaborés avec les jeunes du groupe des grands un séjour à Majorque dans le cadre d'un partenariat avec un service résidentiel local similaire au notre.

Le Conseil éducatif de la Maison de l'Enfant déterminera un projet global pour l'année 2022 sur un thème à déterminer par l'équipe éducative et les jeunes. Il déterminera également des actions ponctuelles ou à plus long terme à effectuer au cours de l'année 2022.

Au niveau de la communication dans le service, la mise en place opérationnelle du projet Peps médico-social est prévue en 2022. Ce projet permettra l'optimisation de la communication, l'harmonisation des dossiers et un gain de temps pour l'équipe pédagogique.

Au niveau du fonctionnement, l'organisation hiérarchique devrait être modifiée par la mise en place d'un responsable pédagogique et d'un responsable général des service de l'aide à la jeunesse du CPAS de Seraing.



NOMBRE DE JOURNÉES D'OCCUPATION DU 01 OCTOBRE 2020 AU 30 SEPTEMBRE 2021

	10/20	11/20	12/20	01/21	02/21	03/21	04/21	05/21	06/21	07/21	08/21	09/21	TOTAUX
Enfants à la charge de l'aide à la Jeunesse	558	540	558	558	504	527	536	465	450	492	496	480	6164
Jeunes en autonomie dont prolongation majeurs	155 (0)	165 (0)	126 (0)	93 (0)	90 (0)	93 (0)	99 (0)	124 (0)	93 (0)	124 (0)	93 (0)	111 (0)	1366 (0)
Jeunes à charge de notre C.P.A.S.	62	60	74	93	84	93	90	93	90	93	93	90	1015
<u>Totaux</u>													854

**Taux de prise en charge**  
(nombre moyen de situations effectives réalisées)  
Agrément pour **24 prises en charge**

$$8545 \times 100 = 930500 : 366 = 2334,70 : 24$$

$$= 97,28 \%$$

- **Réintégration en famille** = Nombre de suivis en famille
- **Journées à charge de notre Centre :**
- **Journées à charge de l'Aide à la Jeunesse**
- **Nombre de journées en autonomie**
- **Nombre de mises en autonomie**
- **Nombre d'enfants de Seraing (à l'entrée)**
- **Dépannages demandés par un service de police ou Parquet**
- **Nombre d'enfants de l'arrondissement judiciaire (à l'entrée)**
- **Autres arrondissements judiciaires**
- **Nombre de garçons**
- **Nombre de filles**
- **Nombre total d'enfants accueillis**

208 journées pour 2 jeunes  
1015 journées  
6164 journées intra muros + 1366 journées mineurs en autonomie  
1651 journées  
11 jeunes  
22 enfants  
1 jeune  
33 enfants  
0 enfant  
14 garçons  
19 filles  

---

33 enfants

## L'ENVOL

### MISSION

Mise en autonomie des jeunes via

5 logements supervisés – rue de la Jeunesse, 84 à 4100 Seraing.

Dont 1 est réservé pour un accueil d'urgence.

#### Période du 01/10/2020 au 30/09/2021

**Taux d'occupation** : 5 Ch X 12 mois = 60 mois

Total des mois = 56 mois

taux d'occupation =  $56/60 = 93,30\%$

10 jeunes ont été hébergés dans le courant de l'année :

- 7 filles

- 3 garçons

Date entrée	Date sortie	Nombre de mois pendant l'année de référence	Durée totale (uniquement si sortie)	Destination
30/04/19	24/11/20	2	19	Majeure-Log. Privé
04/09/19	20/03/21	6	19	Majeur-Réintégration fam
11/05/20	22/12/20	3	8	Fin de mandat
08/06/20	31/12/20	7	3	Réintégration fam
01/11/20	23/11/20	1	1	Fin de mandat
02/09/19	24/07/20	10	11	majeure-Log privé
18/12/20		10		
06/01/21		9		

Mouvement de population sur la période : 6 entrées et 3 sorties.

#### Provenance des demandes :

- 9 jeunes suivis en guidance dans le cadre de la mise en autonomie à charge du Ministère de la Fédération Wallonie Bruxelles et 1 jeune sous tutelle C.P.A.S. de Seraing

#### Jeunes orientés par :

- 7 orientés par le S.A.J.

- 1 jeunes venant de la Maison de l'Enfant.

- 2 jeunes orientés par le S.P.J.

- 1 jeune orienté par le S.P.J. après l'intervention du S.R.U.

- 1 jeune orienté par le S.A.J. après l'intervention du S.R.U.

- 1 jeune sous tutelle C.P.A.S. sans mandat.

### Observations

Après un passage par l'Envol, 1 jeune mineure a été suivie en guidance dans un logement social dans le cadre de la mise en autonomie à charge du Ministère de la Fédération Wallonie Bruxelles.

Après un passage par l'Envol, 2 jeunes mineurs ont réintégré leur milieu .

Si l'on se réfère sur la base que le service peut prendre en charge 5 mandats, le taux d'occupation du service pendant la période de référence est de : **365 jours x 5 = 1.825 jours**  
Nous avons été mandaté durant cette période à hauteur de **1.621 jours**

Le taux d'occupation se monte à :  $1621 / 1825 = 0,89 \times 100 = \underline{89\%}$

## LES ECONOMIES D'ECHELES

### Rapport annuel sur les synergies Ville - CPAS de SERAING

---

#### CONTEXTE

LA VILLE ET LE C.P.A.S. partagent le même territoire d'action, œuvrent pour la même population et consacrent ensemble les ressources disponibles pour répondre aux besoins des mêmes citoyens. Ce sont deux structures publiques complémentaires qui exercent des compétences propres en réponse aux missions qui leur sont confiées par la Loi et dictées par l'intérêt général. Les synergies permettent aux acteurs locaux de mutualiser leurs ressources afin d'accroître et améliorer le service public.

Bien avant que la volonté du législateur ne l'impose, la Ville et le C.P.A.S. ont cherché, depuis des années, les meilleures pistes afin d'optimiser l'efficacité de leurs services et de viser à réaliser de substantielles économies en matière d'économies d'échelle et suppression des doubles emplois...

Depuis 1991, avec le transfert de la totalité du service des travaux du C.P.A.S. vers le service des travaux communal qui possédait une structure, une organisation et une diversité de services bien plus vaste qu'au C.P.A.S., Seraing figure parmi les villes pionnières en matière de synergies entre l'administration communale et le C.P.A.S.

Le P.S.T. 2019-2024 à Seraing est innovant car il s'agit d'un programme commun aux deux entités dans lequel tant le C.P.A.S. que la Ville peuvent être individuellement identifiés.

## Synergies projetées

Synergies projetées	Année projetée	Année Réalisation	Commentaires
Poursuite de la relocalisation des services du CPAS en partenariat avec la Ville (Molinay).	2018/2019	2019/2020	
Partage d'informations et mise en commun des procédures relatives aux projections budgétaires en matière de dépenses de personnel	2020		Suspendu covid - réunions avec le Segi
Plan de relance conjoint	2020	2020/2021	
Étude conjointe Fiabilis pour récupération onss	2020	2020	
Étude conjointe Fiabilis pour non versement du précompte professionnel	2021	2021	Marché attribué - étude en cours
Projet UIA	2019-2022	2019-2022	
Subside informatique conjoint	2021	2021	Déclaration de créance en cours
Marché public conjoint relatif à l'acquisition d'un logiciel RH / calcul des salaires	2021		Cahier des charges en cours de réalisation
Révision du Plan d'Intervention et Premiers Secours (P.I.P.S.) et plan catastrophes	2021	2021	En cours
Réserve commune d'employés d'administration	2021		Suspendu covid
Création d'une cellule informatique commune à la ville et au CPAS.	2021		À réexaminer
Reprise par la Ville d'une partie du service personnel et des traitements et assurances	2021		À réexaminer
Sécurité des antennes sociales et commissariats de police, marché commun pour un système de caméras et boutons poussoirs	2021		Voir Zone de police
Mise à disposition partielle du Château Antoine de JEMEPPE au C.P.A.S. pour y regrouper certains services	2022		
Transfert du personnel des affaires sociales vers le CPAS			

## Difficultés de mise en œuvre

Plusieurs difficultés ont été rencontrées courant 2020 et 2021 dans le cadre de la mise en œuvre des diverses synergies projetées entre la Ville et le CPAS.

Premièrement, la crise liée au Covid a eu impact non négligeable sur l'organisation des services. L'énergie et le temps consacrés à la gestion des implications sur le terrain, et notamment l'obligation de mettre en place le télétravail, ont empêché les services compétents de pouvoir se pencher efficacement sur les problématiques liées aux synergies.

Ensuite, la Cyber-attaque subie par la Ville en 2021 a également eu des conséquences semblables, et généré de nombreuses préoccupations techniques et de sécurité, qui ont monopolisé les différents services, au détriment d'autres tâches.

En ce qui concerne les synergies liées aux possibles fusions de certains services administratifs, une réflexion devra être menée sur plusieurs éléments importants qui rendent difficile, à l'heure actuelle, le regroupement des agents, à savoir :

- le manque place dans les locaux ;
- les difficultés liées à la gestion du travail des agents et aux responsabilités des lignes hiérarchiques respectives des deux institutions ;
- les méthodes de travail qui diffèrent parfois d'une institution à l'autre ;
- l'éloignement géographique (en ce qui concerne plus particulièrement les synergies entre les services informatiques des deux institutions).

**Grille évaluant le niveau de rassemblement des services de support (matrice de coopération) :**

*"Les services de support regroupent l'ensemble des prestations internes qui contribuent indirectement à la mission première de l'administration publique et qui sont nécessaires à la réalisation des missions et objectifs"*

<b>Service support</b>	<b>Niveau de rassemblement</b>	<b>Convention</b>	<b>Remarques</b>
Maintenance	Le personnel du CPAS a été totalement intégré dans les services de la Ville, excepté : <ul style="list-style-type: none"><li>- un ouvrier pour la maintenance des bâtiments ILA (subside Fedasil)</li><li>- Un chauffeur magasinier APE au magasin social</li><li>- Un ouvrier polyvalent Maribel (petits travaux, coursiers, chauffeur)</li></ul>	OUI	Facturation du matériel par la Ville
Achats	Néant		
Informatique	Marché conjoint Ville		Logiciel PST
Personnel	Études conjointes sur la récupération ONSS et non-paiement précompte		
Secrétariat	Néant		
Finances	Collaboration entre les services financiers respectifs afin d'établir une cohérence budgétaire Réunions conjointes pour le suivi du plan de gestion (réunions internes et en présence du CRAC) Réflexions conjointes des DF sur des sujets divers Convention de trésorerie		
Comité de prévention et de protection du travail (C.P.P.T.)	Service commun Ville/C.P.A.S.		

Dates des codirs communs en 2021 : 27/10/21 et le 15/11/2021.

## Liste reprenant les marchés publics conjoints passés avec la Ville de Seraing :

Suite à une circulaire budgétaire du 04/10/2007, la passation de marchés conjoints a été mise en place entre la Ville et le C.P.A.S.

### Depuis 2007 (ensuite avec Province de Liège) :

- Mazout

### De 2008 à 2009 :

- Contrôle des installations électriques de la Maison de l'Enfant
- Lavage des vitres

### Depuis 2008 :

- Enveloppes
- Linge plat et vêtements de travail
- Marché de fourniture d'électricité et de gaz via le marché conjoint de la Province de Liège

### Depuis 2010 :

- Téléphonie mobile

### En 2012 :

- Achat de défibrillateurs

### En 2013 :

- Location copieurs et fax

### En 2015 :

- Téléphonie fixe

### En 2017 :

- Marché d'assurances
- Linge plat
- Vêtements de travail

### En 2018 :

- Copieurs
- Linge plat
- Vêtements de travail
- Extincteurs
- Pellets (Province)

### En 2019 :

- Province de Liège - Gasoil - pellets - 2019-2020 ;
- Ville de Seraing - Enveloppes 2019 ;
- Ville de Seraing - PST ;
- SPW - Mobilier de bureau ;
- Ville de Liège - Services postaux ;



En 2020 :

- FOREM - Solution Fortinet ;
- Province de Liège - Téléphonie ;
- Ville de Seraing - Extincteurs 2021-2024 ;
- Ville de Seraing - Linge plat - 2021 ;
- Ville de Seraing - Vêtements de travail – 2021 ;
- Ville de Seraing - Masques en tissu ;
- Ville de Seraing - Étude pour récupération onss
- SPW - Mobilier de bureau.

En 2021 :

- Ville de Seraing - Linge plat - 2021 ;
- Ville de Seraing - Vêtements de travail - 2022-2025 ;
- Ville de Seraing - Copieurs - 2022-2025 ;
- Ville de Seraing - Maintenance du matériel de lutte contre l'incendie - 2021 à 2024
- Ville de Seraing - Étude pour non-paiement du précompte
- Province de Liège - Gasoil - Pellets - 2021-2023 ;
- Province de Liège - Fourniture d'électricité et de gaz - 2022-2024 ;

**Liste reprenant les marchés publics séparés pouvant faire l'objet de marchés publics conjoints :**

- Matériel informatique
- Fournitures de bureau
- Disposables (papier WC, gants ...)
- Verdissement flotte des véhicules
- Logiciel RH / calcul de salaires
- DPO

**FONDS SPECIAL DE L'ACTION SOCIALE**

EVOLUTION

<b>Critères FSAS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Dotation centre urbain	186.575,27	189.962,08	190.012,58	197.994,63	204.870,59	209.665,21	216.489,77	218.376,72	223.278,43
Dotation travailleurs sociaux	402.315,94	432.927,74	490.166,46	482.955,70	458.161,04	458.896,06	480.273,84	497.894,92	505.687,09
Dotation intégration sociale									
intégration	134.840,63	141.095,80	143.661,78	146.123,71	149.502,82	155.442,08	167.788,65	174.152,47	188.754,86
Insertion	380.845,49	361.696,53	323.174,36	251.059,96	244.895,61	294.220,24	331.540,78	354.265,30	358.735,02
Dotation famille bien-être									
Aide-familiales	173.208,37	174.421,89	159.994,84	166.549,30	176.973,64	178.656,06	186.416,10	190.762,82	184.328,59
repas à domicile	49.308,30	50.063,31	42.406,77	42.224,24	40.770,77	43.178,47	43.195,70	40.418,68	27.024,65
Dotation Hébergement	8.995,33	9.030,17	9.371,47	9.390,10	9.574,63	11.100,61	10.986,68	13.088,92	13.617,91
Coefficient correcteur	408.537,20	413.928,05	526.397,31	505.090,54	526.854,13	547.176,32	579.340,16	670.034,33	668.604,28
Dotation exceptionnelle suite à la crise COVID								317.001,17	
<b>TOTAL :</b>	<b>1.744.626,53</b>	<b>1.773.125,57</b>	<b>1.885.185,57</b>	<b>1.801.398,18</b>	<b>1.811.603,23</b>	<b>1.898.337,05</b>	<b>2.016.031,68</b>	<b>2.475.995,30</b>	<b>2.170.030,83</b>