

Province de **LIEGE**
N° postal 4400

Arrondissement de **LIEGE**



Rue de l'Ermitage, 16 – 4400 FLEMALLE
Tél. : 04/235.10.00 - Fax : 04/234.10.48
cpas@flemalle.be – www.flemalle.be

RAPPORT D'ACTIVITES

ANNÉE 2025



SOMMAIRE

Préambule	p. 5
Le Conseil de l'Action sociale	p. 9
1. Les organes décisionnels	p. 10
2. Composition du Conseil de l'Action sociale	p. 13
Organigramme du CPAS	p. 18
A. La vie du CPAS : L'Administration générale et les services support	p. 22
A.1. L'Administration générale	p. 22
Direction générale	p. 22
Service Marchés publics	p. 22
Service Recette et Finances	p. 24
Service Ouvriers	p. 27
A.2. Les services support synergisés	p. 29
Service Informatique	p. 29
Service du Personnel – Désynergisation à partir du 1 ^{er} avril 2025.....	p. 29
Service Logistique	p. 32
B. La vie du CPAS : Les missions sociales	p. 33
B.1. Le Service Social Individualisé	p. 33
La Cellule Etudiants	p. 39
Le Relais Logement	p. 46
La Cellule Energie	p. 60
Le Service Médiation de dettes	p. 72
Accueil des demandeurs d'asile – Initiative Locale d'Accueil (ILA)	p. 75
B.2. Le Service d'Insertion socioprofessionnelle	p. 77
Accompagnement des bénéficiaires – Cellule PIIS	p. 77
Espace Public Numérique (EPN)	p. 80
Aide alimentaire	p. 85
Service d'Insertion Sociale (SIS)	p. 89
Les modules d'insertion socioprofessionnelle : « ELAN » - cofinancés par l'Agence Fonds Social Européen	p. 92
Permis de conduire.....	p. 94
Mises à l'emploi (art.60§7, art.61 et SINE)	p. 97
Stop aux habitudes.....	p.103
B.3. Le Service Administratif	p. 106
B.4. L'Interservice Social Flémallois (ISF)	p. 108
C. La vie du CPAS : Les services au citoyen.....	p. 112

C.1. IDESS	p. 112
Mobi-Flémalle	p. 112
Espaces verts et bricodépannage	p. 113
Abichouette & Plus	p. 114
C.2. Service Aide-familiale	p. 115
D. La vie du CPAS : la Promotion et la Politique de la santé	p. 116
D.1. Le Centre de Rééducation Ambulatoire (CRA)	p. 116
D.2. Le Service de Santé Mentale (SSM)	p. 121
D.3. Le Service GAPpp – Gestion, Autonomie, Prévention, produits psychotropes ...	p. 133

Préambule

Mesdames et Messieurs,

Il m'appartient de vous présenter le rapport d'activités portant le bilan de l'action du CPAS de Flémalle pour l'année 2025.

Conformément à l'article 89 de la Loi organique du 8 juillet 1976 des CPAS et à l'article 18 de l'Arrêté royal du 11 juillet 2002 relatif au droit à l'intégration sociale, ce rapport rend compte de la situation du Centre, de sa gestion, de l'utilisation des moyens mis à sa disposition et des résultats obtenus dans l'accompagnement des citoyens.

Au-delà de cette obligation légale, ce rapport constitue surtout le reflet d'une réalité humaine, sociale et institutionnelle : celle d'un CPAS qui demeure, plus que jamais, un acteur essentiel de la cohésion sociale locale.

L'année 2025 confirme les tendances observées ces dernières années. Les situations rencontrées sont plus nombreuses, plus complexes et plus imbriquées. La précarité ne se limite plus à l'absence de revenus. Elle touche le logement, l'énergie, la santé mentale, l'endettement, la mobilité, l'accès au numérique, l'alimentation, l'insertion professionnelle, l'isolement ou encore les difficultés familiales. Elle concerne des publics diversifiés : personnes isolées, familles monoparentales, jeunes, étudiants, travailleurs pauvres, personnes âgées, demandeurs d'asile, personnes sans-abri ou ménages confrontés à des ruptures de parcours.

Dans ce contexte, le Service social individualisé reste la porte d'entrée fondamentale du CPAS. En 2025, il a traité plus de 5.100 appels et 626 nouvelles demandes de revenu d'intégration. Au 31 décembre, 762 personnes bénéficiaient d'un revenu d'intégration, souvent partiel, ce qui témoigne de la complexité croissante des situations et du nécessaire travail de révision, de suivi et d'accompagnement. À côté du revenu d'intégration, les aides sociales et financières, les guidances budgétaires, les aides alimentaires, les interventions en matière de santé, de logement ou d'énergie rappellent que le CPAS agit quotidiennement sur l'ensemble des besoins essentiels.

La question du logement s'est imposée en 2025 comme l'un des enjeux les plus préoccupants. Le Relais Logement a été confronté à une hausse des demandes d'adresses de référence, des situations de sans-abrisme, des requêtes en expulsion et des besoins en logements d'urgence. L'accès à un logement stable conditionne pourtant l'accès aux droits, à la santé, à l'emploi, à la formation et à toute démarche d'insertion. Sans toit, sans adresse et sans stabilité minimale, la dignité humaine devient fragile. Cette réalité impose de renforcer le travail de prévention, les partenariats et les réponses structurelles face au mal-logement.

La Cellule Énergie poursuit, elle aussi, un rôle essentiel. Malgré une stabilisation relative après la crise énergétique, les fragilités demeurent fortes. En 2025, elle a accompagné près de 900 ménages et traité plus de 1.500 appels. Son action conjugue réponses urgentes, activation des fonds d'aide, guidance

budgétaire, prévention et accompagnement à la maîtrise des consommations. Elle illustre parfaitement la nécessité d'intervenir à la fois sur l'urgence et sur les causes durables de la précarité.

Le Service de médiation de dettes a traité 219 dossiers, en nette augmentation. Ce constat révèle une dégradation du pouvoir d'achat et une complexification des situations financières. Le surendettement touche désormais des profils de plus en plus diversifiés, y compris des travailleurs et d'anciens indépendants. Il rappelle une réalité politique forte : le travail ne protège plus toujours suffisamment contre la précarité.

Le Service d'insertion socioprofessionnelle constitue un autre levier majeur de l'action du CPAS. À travers les PIIS, les modules ELAN, le Service d'insertion sociale, le module permis de conduire, les mises à l'emploi article 60, article 61 et SINE, le CPAS accompagne les bénéficiaires vers davantage d'autonomie. Plus de 500 personnes étaient suivies dans le cadre d'un PIIS en 2025. Ces dispositifs ne se limitent pas à rechercher un emploi : ils visent à lever les freins liés à la santé, au logement, à la mobilité, à la formation, à la confiance en soi et à la stabilité sociale. Ils rappellent que l'insertion durable demande du temps, de la méthode, des partenariats et un accompagnement humain.

Une attention particulière est également portée aux jeunes et aux étudiants. La Cellule Étudiants accompagne des parcours de formation souvent fragiles mais porteurs d'avenir. Elle contribue à rompre la reproduction des inégalités sociales en permettant à des jeunes de poursuivre leurs études, de construire leur autonomie et de s'inscrire dans un projet de vie.

L'Espace Public Numérique, l'aide alimentaire et l'Initiative Locale d'Accueil complètent cette action globale. L'EPN lutte contre la fracture numérique, devenue un facteur majeur d'exclusion. L'aide alimentaire, avec plus de 5.700 colis distribués, rappelle que l'accès à l'alimentation demeure une préoccupation quotidienne pour de nombreux ménages. L'ILA, enfin, assure l'accueil et l'accompagnement de familles en demande de protection internationale, dans le respect des obligations légales et des valeurs de solidarité.

L'action du CPAS ne se limite pas aux missions individuelles. Elle s'inscrit également dans une dynamique collective et territoriale. L'Interservice Social Flémallois constitue à cet égard un outil précieux. En rassemblant les acteurs du social, de la santé, de l'enseignement, de la prévention, de la jeunesse, de la culture et de la sécurité, il permet de mieux partager les constats, de coordonner les réponses et de développer des actions concrètes, notamment en matière de violences intrafamiliales.

Les services aux citoyens, tels que le Mobi-Flémalle, le service IDESS pour l'entretien des espaces verts et le bricodépannage ainsi que le magasin social Abichouette & Plus, démontrent aussi l'importance des réponses de proximité. Ils permettent à des personnes précarisées d'accéder à la mobilité, à des services à domicile ou à des biens de première nécessité, tout en soutenant l'insertion par l'emploi.

Enfin, le CPAS joue un rôle central dans la promotion de la santé. Le Centre de Rééducation Ambulatoire, le Service de Santé Mentale et le GAPpp illustrent cette dimension essentielle. Les demandes en santé mentale augmentent, les délais d'attente s'allongent et les situations deviennent plus lourdes.

Tous ces services reposent enfin sur un travail administratif considérable, souvent invisible, mais indispensable : légalité des décisions, suivi des subsides, préparation des inspections, gestion budgétaire, contentieux, notifications et mandats. Sans cette base administrative solide, aucune politique sociale ne peut être conduite durablement.

Ce rapport met donc en lumière une évidence : le CPAS de Flémalle n'est pas seulement un guichet d'aide. Il est un acteur de première ligne, un filet de protection, un levier d'insertion, un partenaire de santé publique, un coordinateur territorial et un garant local de la dignité humaine.

Je tiens à remercier chaleureusement l'ensemble du personnel du CPAS pour son engagement, son professionnalisme et sa capacité d'adaptation. Dans un contexte budgétaire contraint, les équipes continuent à assurer un service public essentiel, avec humanité, rigueur et sens des responsabilités.

Plus que jamais, notre devoir collectif est de soutenir l'action du CPAS. Les évolutions législatives, les tensions sur le logement, la santé mentale, l'énergie, l'emploi et les revenus appellent à la vigilance. Elles imposent aussi de défendre une politique sociale locale forte, structurée et accessible.

Dans cette perspective, le CPAS de Flémalle poursuivra sa ligne de conduite : protéger les plus fragiles, accompagner chacun avec dignité, favoriser l'autonomie, renforcer les solidarités locales et veiller, toujours, à ce que nul ne soit laissé au bord du chemin.

Maria Teresa FERNANDEZ NAVARRO,

Présidente

Le Conseil de l'Action sociale



1. Les organes décisionnels

1. Conseil de l'Action sociale

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

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

Le Conseil de l'Action sociale de Flémalle est composé de 11 membres dont la Présidente.

Les séances ont lieu à huis clos et sont présidées par la Présidente.

Le Conseil constitue en son sein et au scrutin secret ses organes de gestion : il s'agit du Bureau permanent et du Comité Spécial du Service Social.

En 2025, le Conseil de l'Action sociale s'est réuni à 11 reprises pour un total de 200 points.

2. Bureau permanent

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

Il est également compétent par délégation du Conseil pour d'autres thématiques comme par exemple l'ordonnancement des mandats, l'octroi de congés, la fixation des traitements du personnel, la participation à des formations, l'ensemble des décisions à prendre relativement à l'attribution, le suivi et la gestion des logements de dépannage, l'étude et la préparation des affaires importantes à soumettre au Conseil de l'Action sociale, etc.

Le Bureau permanent et le Conseil examinent également toute une série de dossiers spécifiques (p.ex. : conventions de collaboration, de partenariat ou de sous-traitance avec d'autres organismes, etc.).

Le Bureau permanent est composé de 4 membres, dont la Présidente, et se réunit 2 fois par mois.

Les séances sont présidées par la Présidente et le Directeur général y assiste obligatoirement.

En 2025, le Bureau permanent s'est réuni à 28 reprises pour un total de 583 points.

3. Comité Spécial du Service Social (CSSS)

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

Il est chargé, avec compétence d'avis, de l'étude et de la préparation des affaires d'aide sociale et de la tutelle d'enfants à soumettre aux délibérations du Conseil de l'Action sociale.

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

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

Le Conseil procède également à l'audition de personnes aidées, que ce soit concernant des décisions prises pour lesquelles ils ne sont pas d'accord ou des situations problématiques.

Le Comité est composé de 4 membres, en ce compris la Présidente, laquelle est membre de droit. Il se réunit 1 fois par semaine. Les séances sont présidées par la Présidente. Les dossiers sont présentés par la Travailleuse sociale en chef – Responsable du Service Social Individualisé.

4. Comité du SIPPT

Il est constitué, au CPAS, en commun avec l'administration communale, un Comité de concertation de base compétent en matière interne de prévention et de protection du travail.

En 2025, le Comité de concertation pour la prévention et la protection au travail s'est réuni 2 fois.

Ordre du jour du CCPPT du 25 mars 2025

1. Planification des visites des lieux de travail par notre SEPP Cohézio,
2. Procédure des 3 feux verts - Rappel,
3. Rapports mensuels du SIPPT (janvier, février 2025),
4. Problématique des assuétudes,
5. Problématique relative aux stagiaires (mise à disposition d'EPI),
6. Problématique relative à la suspicion de présence de moisissures dans les bureaux du service des travaux,
7. Plan d'action annuel 2025,
8. Analyse des risques psychosociaux,
9. Mise à jour de l'annexe 1 du ROI du CCPPT,
10. Service externe de prévention et de protection au travail - Renon,
11. Points de la SLFP-ALR,
12. Point de la CGSP.

Ordre du jour du CCPPT du 17 juin 2025

1. Approbation du PV du 25 mars 2025,
2. Rapports mensuels du SIPPT,
3. Problématique du contrôle des extincteurs, dévidoirs et éclairages de sécurité – Remplacement de Monsieur Jean-Marie LACHARON,
4. Désignation d'une nouvelle personne de confiance suite au départ de Madame Céline Noé,
5. Rapports de notre service externe Cohézio relatifs à la visite de divers lieux de travail,
6. Divers : Historique des problèmes techniques.

5. Comité de Direction

Un Comité de Direction est institué au sein de chaque CPAS. Il s'agit d'un organe de concertation composé du Directeur général (qui préside les séances), du Directeur financier et des responsables de services désignés par le Directeur général. La Présidente est également invitée en fonction des dossiers abordés afin d'en assurer le meilleur relais politique. Le Directeur général de la Commune est invité à participer au Comité de Direction, il y siège avec voix consultative.

Le Comité de Direction a pour vocation de soumettre à la connaissance de ses membres les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement des services. Y sont aussi traités tous les problèmes pour lesquels il y a lieu de trouver des solutions en collégialité.

En 2025, le Comité de Direction s'est réuni à 7 reprises.

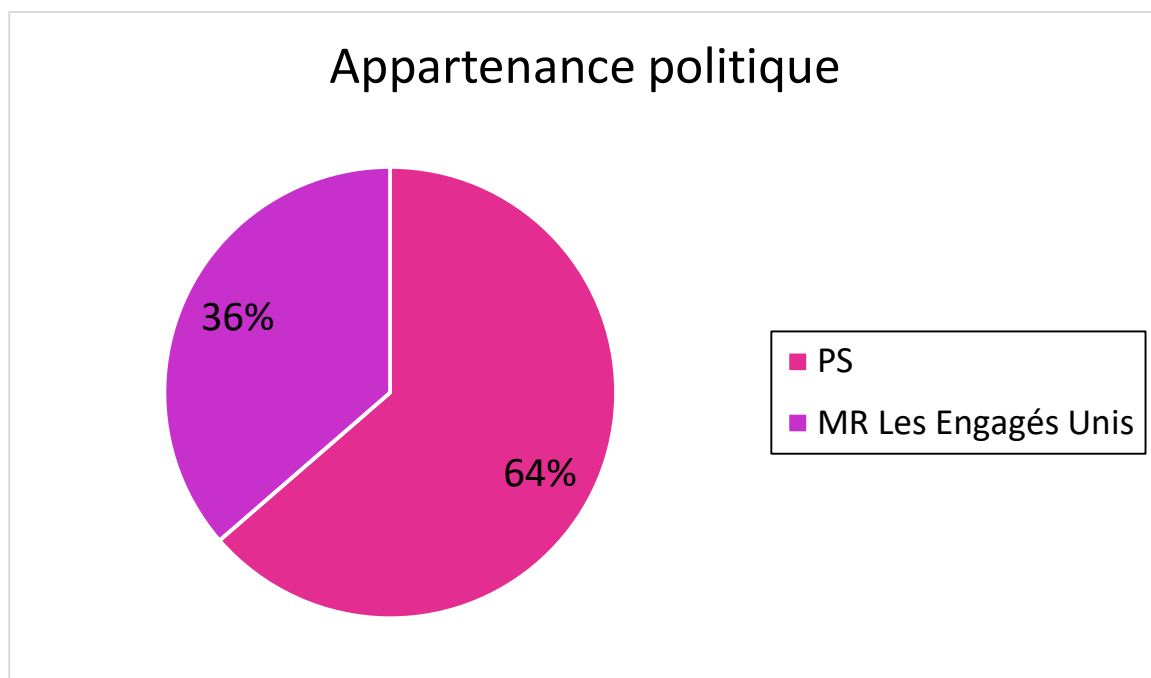
6. Vérification de la caisse du Directeur financier

En application de l'article 93 de la Loi organique du 8 juillet 1976 des CPAS, Monsieur Jean-François LANKESTER et Monsieur Jonathan SIMBA KAÏ, délégués par le Conseil de l'Action sociale, ont procédé à 4 reprises à la vérification trimestrielle de la caisse et des écritures du Directeur financier.

7. Délégation à la concertation Commune / CPAS

Une concertation se réunit formellement une fois par an pour l'adoption du rapport sur les synergies.

2. Composition du Conseil de l'Action sociale



Madame Maria Teresa FERNANDEZ NAVARRO Présidente du CPAS Parti politique : PS	Compétences scabinales au 6 décembre 2024 ❖ La santé, ❖ La personne handicapée, ❖ Les aînés, ❖ L'égalité hommes-femmes, ❖ L'emploi. Membre / déléguée auprès de : • Membre du Conseil de l'Action sociale, • Membre du Bureau Permanent, • Membre du Comité Spécial du Service Social, • Représentante du CPAS à l'Assemblée générale du Centre Liégeois de Promotion de la santé (CLPS), • Représentante du CPAS au Conseil d'administration de l'Intercommunale des Seniors des Communes de la Haute Meuse liégeoise et de la Hesbaye (Interseniors), • Représentante du CPAS à l'Assemblée générale de la s.c.r.l. la Maison des Hommes (MdH), • Représentante du CPAS au Conseil d'administration et à l'Assemblée générale de l'asbl Régie des Quartiers de Flémalle, • Représentante du CPAS à l'Assemblée générale du Relais Social du pays de Liège (RSPL), • Représentante du CPAS à l'Assemblée générale de l'Union des Villes et des Communes (UVCW), • Membre du Conseil d'avis du Service de santé mentale de Flémalle.
Monsieur Marc D'JOOS Conseiller Parti politique : PS	Membre / délégué auprès de : • Membre du Conseil de l'Action sociale, • Membre du Comité Spécial du Service Social, • Représentant du CPAS à l'Assemblée Générale de la société coopérative ECETIA – Intercommunale, • Représentant du CPAS à l'Assemblée Générale de l'Intercommunale de Mutualisation Informatique et Organisationnelle (IMIO), • Représentant du CPAS à l'Assemblée générale de l'Intercommunale des Seniors des Communes de la Haute Meuse liégeoise et de la Hesbaye (Interseniors), • Représentant du CPAS à l'Assemblée générale et l'Organe d'administration de la s.c.r.l. La Maison des Hommes (MdH), • Représentant du CPAS à l'Assemblée générale de la Copropriété ACP de la Gare,

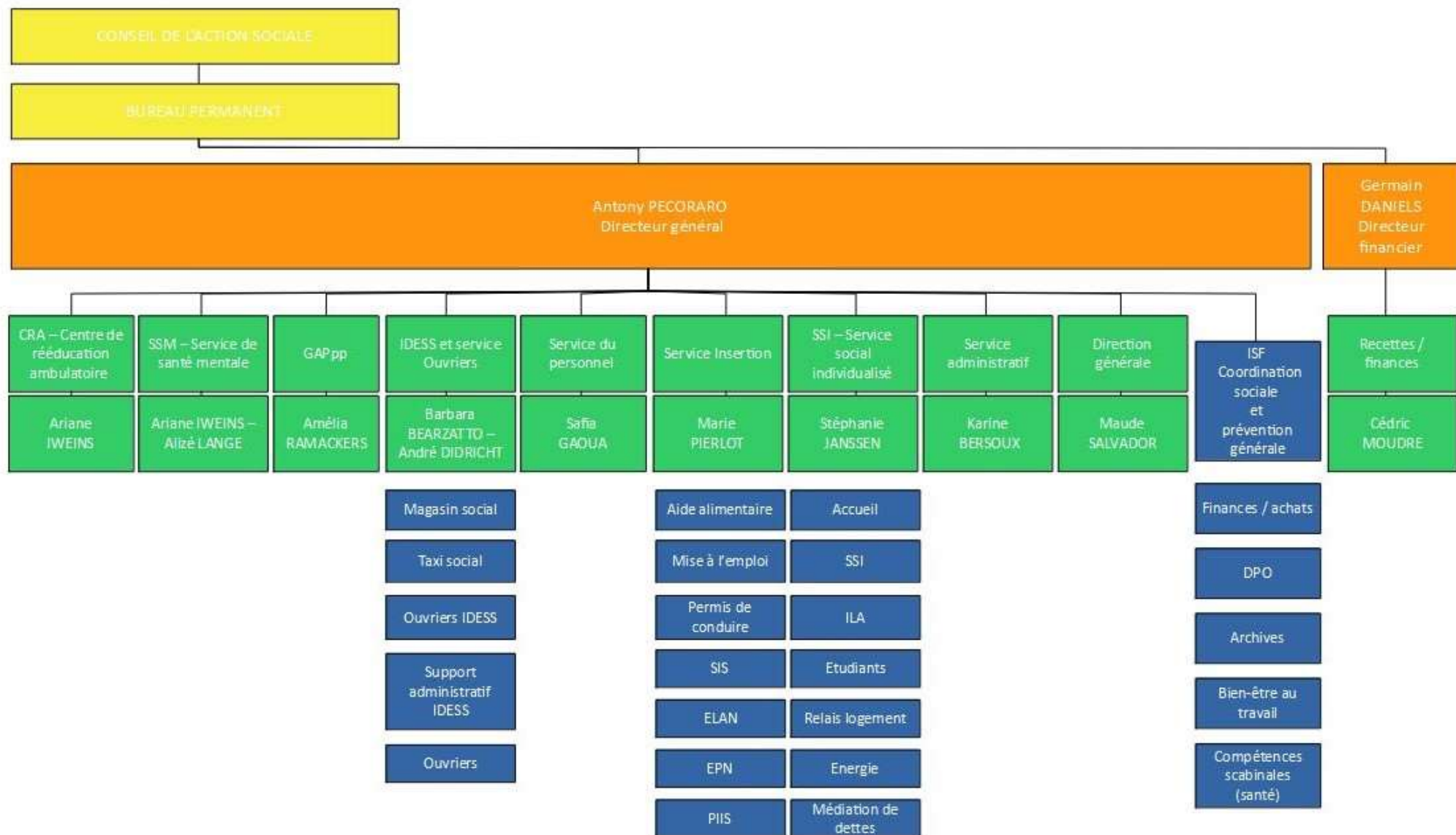
	• Représentant du CPAS à l'Assemblée générale de l'asbl La Régie des Quartiers de Flémalle, • Représentant du CPAS à l'Assemblée générale de l'asbl Banque alimentaire de la Province de Liège.
Monsieur Philippe LAEREMANS Conseiller Parti politique : PS	Membre / délégué auprès de : • Membre du Conseil de l'Action sociale, • Membre du Bureau Permanent, • Représentant du CPAS à l'Assemblée Générale du Centre Hospitalier Bois de l'Abbaye (CHBA), • Représentant du CPAS à l'Assemblée Générale et l'Organe d'administration de la s.c.r.l FS Inser'Net,
Madame Julienne MACHIROUX Conseillère Parti politique : PS	Membre / déléguée auprès de : • Membre du Conseil de l'Action sociale, • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale d'AGILIS Gestion Immobilière Publique (ancien IIP), • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale et au Conseil d'administration du CESIP – Coordination de l'économie sociale et de l'insertion professionnelle, • Membre de la Commission Locale pour l'Energie (CLE), • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale de Credialys, • Représentante du CPAS à l'Assemblée générale de l'Intercommunale des Seniors des Communes de la Haute Meuse liégeoise et de la Hesbaye (Interseniors), • Représentante du CPAS à l'Assemblée générale de la Maison des Hommes (MdH).
Madame Virginie BIGARE Conseillère Parti politique : Unis	Membre / déléguée auprès de : • Membre du Conseil de l'Action sociale, • Membre du Comité Spécial du Service Social, • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale d'AGILIS Gestion Immobilière Publique (ancien IIP), • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale de la société coopérative ECETIA – Intercommunale, • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale de l'Intercommunale de Mutualisation Informatique et Organisationnelle (IMIO), • Représentante du CPAS à l'Organe d'Administration d'Inser'Net, • Représentante du CPAS à l'Assemblée générale de la Maison des Hommes (MdH), • Représentante du CPAS à l'Assemblée générale de l'asbl Régie des Quartiers de Flémalle.

Madame Yvonne HELLAS Conseillère Parti politique : PS	Membre / déléguée auprès de : • Membre du Conseil de l'Action sociale, • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale d'AGILIS Gestion Immobilière Publique (ancien IIP), • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale et au Conseil d'administration d'AGILIS Location Immobilière Solidaire ASBL (ancien AIS Seraing), • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale de la société coopérative ECETIA – Intercommunale, • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale de l'Intercommunale de Mutualisation Informatique et Organisationnelle (IMIO).
Monsieur Geoffrey BIGALLI Conseiller Parti politique : Unis	Membre / délégué auprès de : • Membre du Conseil de l'Action sociale, • Représentant du CPAS à l'Assemblée Générale du Centre Hospitalier Bois de l'Abbaye (CHBA), • Représentant du CPAS à l'Assemblée générale de l'Intercommunale des Seniors des Communes de la Haute Meuse liégeoise et de la Hesbaye (Interseniors), • Représentant du CPAS à l'Assemblée générale de la s.c.r.l. La Maison des Hommes (MdH), • Représentant du CPAS à l'Organe d'Administration de l'asbl Régie des Quartiers de Flémalle.
Madame Marie-France BOVY Conseillère Parti politique : PS	Membre / déléguée auprès de : • Membre du Conseil de l'Action sociale, • Membre du Comité Spécial du Service Social, • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale d'AGILIS Gestion Immobilière Publique (ancien IIP), • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale du Centre Hospitalier Bois de l'Abbaye (CHBA), • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale d'ETHIASco, • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale d'ETHIAS Pension Fund, • Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale de l'Intercommunale de Mutualisation Informatique et Organisationnelle (IMIO), • Représentante du CPAS à l'Assemblée générale de l'Intercommunale des Seniors des Communes de la Haute Meuse liégeoise et de la Hesbaye (Interseniors), • Représentante du CPAS à l'Assemblée générale de l'asbl Régie des Quartiers de Flémalle, • Membre suppléant de la Commission Locale pour l'Energie (CLE),

	• Représentante du CPAS à l'Assemblée Générale du Groupement d'Initiatives pour la Lutte contre le Surendettement (GILS).
Monsieur Jonathan SIMBA KAÏ Conseiller Parti politique : Unis	Membre / délégué auprès de : • Membre du Conseil de l'Action sociale, • Membre du Bureau Permanent, • Représentant du CPAS à l'Assemblée Générale d'AGILIS Gestion Immobilière Publique (ancien IIP), • Représentant du CPAS à l'Assemblée Générale de la société coopérative ECETIA – Intercommunale, • Représentant du CPAS à l'Assemblée Générale de l'Intercommunale de Mutualisation Informatique et Organisationnelle (IMIO), • Représentant du CPAS à l'Organe d'administration de la s.r.l. La Maison des Hommes (MdH).
Monsieur Didier ARIMONT Conseiller Parti politique : PS	Membre / délégué auprès de : • Membre du Conseil de l'Action sociale, • Membre du Bureau Permanent, • Représentant du CPAS à l'Assemblée Générale du Centre Hospitalier Bois de l'Abbaye (CHBA), • Représentant du CPAS à l'Assemblée Générale et au Conseil d'administration du Centre Régional pour l'Intégration des Personnes Etrangères ou d'origine étrangère de Liège (CRIPEL), • Représentant du CPAS à l'Assemblée Générale de la société coopérative ECETIA – Intercommunale
Madame Lila PORTIER Conseillère Parti politique : Unis	Membre / déléguée auprès de : Membre du Conseil de l'Action sociale • Membre du Conseil de l'Action sociale, • Représentant du CPAS à l'Assemblée Générale du Centre Hospitalier Bois de l'Abbaye (CHBA), • Représentante du CPAS à l'Assemblée générale de l'Intercommunale des Seniors des Communes de la Haute Meuse liégeoise et de la Hesbaye (Interseniors).

Organigramme du CPAS





La Direction générale

Monsieur Antony PECORARO

Directeur général

(Art. 45 de la Loi organique du 8 juillet 1976 des CPAS)

Le Directeur général assiste sans voix délibérative aux séances du Conseil de l'Action sociale et du Bureau permanent. Il en rédige les procès-verbaux et assure la transcription de ceux-ci.

Il peut assister aux séances du Comité Spécial du Service Social.

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

Sous le contrôle du Président du Conseil de l'Action sociale, le Directeur général instruit les affaires, dirige l'administration et est le chef du personnel. Il arrête le projet d'évaluation de chaque membre du personnel et le transmet à l'intéressé et au Bureau permanent.

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

Il a la garde des archives.

Le Directeur général est également chargé de la mise en œuvre du programme stratégique transversal (PST).

Le Président et le Directeur général signent les mandats ordonnancés et les états de recouvrement.

Le Directeur général peut, sur rapport motivé du supérieur hiérarchique, infliger aux membres du personnel les sanctions disciplinaires de l'avertissement et de la réprimande. L'absence ou l'inexistence d'un supérieur hiérarchique n'empêche pas le Directeur général d'exercer sa compétence. Il en est de même en cas d'absence de rapport du supérieur hiérarchique.

Le Directeur général ou son délégué, de niveau supérieur à celui de l'agent recruté ou engagé, participe avec voix délibérative au jury d'examen constitué lors du recrutement ou de l'engagement des membres du personnel.

Le Directeur général assure la présidence du Comité de direction tel que visé à l'article 42, § 3 de la Loi organique des CPAS.

Le Directeur général est chargé de la mise sur pied et du suivi du système de contrôle interne du fonctionnement des services du Centre Public d'Action Sociale.

Après concertation avec le comité de direction tel que visé à l'article 42, § 3, le Directeur général est chargé de la rédaction du projet :

1° de l'organigramme ;

2° du cadre organique ;

3° des statuts du personnel.

La Direction financière

Monsieur Germain DANIELS

Directeur financier

(Art. 46 de la Loi organique du 8 juillet 1976 des CPAS)

Sous l'autorité du Bureau permanent, le Directeur financier tient la comptabilité du Centre et l'établissement des comptes annuels. Il remplit la fonction de conseiller financier et budgétaire du centre.

Le Directeur financier est chargé :

- d'effectuer les recettes du centre ;
- d'acquitter sur mandats les dépenses ordonnancées ;
- de faire tous actes interruptifs de la prescription et des déchéances ;
- de faire procéder à toutes saisies, de requérir au bureau des hypothèques, l'inscription, la réinscription ou le renouvellement de tous les titres qui en sont susceptibles ;
- d'avertir les membres du Conseil de l'Action sociale de l'échéance des baux, des retards de paiement et de toute atteinte portée aux droits du Centre ;
- de remettre, en toute indépendance, un avis de légalité écrit préalable et motivé, sur tout projet de décision du Conseil de l'Action sociale, du Bureau permanent, du Président ou de l'organe qui a reçu éventuellement délégation du Conseil ayant une incidence financière ou budgétaire égale ou supérieure à 22.000 euros, à l'exception des décisions relatives à l'octroi de l'aide sociale ou visées à l'article 56, dans les dix jours ouvrables de la réception du dossier contenant le projet et ses annexes explicatives éventuelles ;
- de remettre, en toute indépendance et d'initiative, un avis de légalité écrit préalable et motivé sur tout projet de décision du Conseil de l'Action sociale ou du Bureau permanent ayant une incidence financière ou budgétaire égale ou inférieure à 22.000 euros hors T.V.A. dans les dix jours ouvrables de la réception du dossier contenant le projet et ses annexes explicatives éventuelles ;
- dans le cadre du système de contrôle interne, il est chargé de l'utilisation efficace et économique des ressources, de la protection des actifs, de fournir au Directeur général des informations financières fiables ;
- d'effectuer le suivi financier du programme stratégique transversal.

Le Directeur financier donne, en toute indépendance, un avis de légalité écrit et motivé sur demande du Conseil de l'Action sociale, du Bureau permanent, du Président, de l'organe qui a reçu éventuellement délégation du Conseil ou du Directeur général, sur toute question ayant une incidence financière. A défaut, il est passé outre l'avis. Il peut rendre d'initiative son avis de légalité écrit et motivé ou ses suggestions sur toute question ayant une incidence financière au niveau du Centre.

Le Directeur financier fait rapport en toute indépendance au Conseil au moins une fois par an sur l'exécution de sa mission de remise d'avis. Le rapport contient aussi, et notamment, un état actualisé, rétrospectif et prospectif de la trésorerie, une évaluation de l'évolution passée et future des budgets, une synthèse des différents avis qu'il a rendus à la demande ou d'initiative.

Il peut émettre dans ce rapport toutes les suggestions qu'il estime utiles.

Il adresse copie de son rapport simultanément au Bureau permanent et au Directeur général.

A. La vie du CPAS : L'Administration générale et les services support

A.1. L'Administration générale

Direction générale

Coordonnées :

Rue de l'Ermitage, 16
4400 Flémalle

Composition :

Chef de service : Directeur général
Agents : 3 ETP

Missions permanentes :

- Secrétariat de la Présidente ;
- Secrétariat du Directeur général ;
- Gestion de l'ordre du jour des séances des organes délibérants ;
- Gestion des assemblées délibérantes dans l'application « iA.Délib. » : génération des ordres du jour, des délibérations, des courriers de suivi, des procès-verbaux ainsi que leur numérisation ;
- Suivi des décisions des organes délibérants ;
- Suivi du courrier entrant (centralisation, tri, enregistrement et retransmission aux différents services du courrier) ;
- Transmission des signataires ;
- Classement et archivage des dossiers de la Direction générale ;
- Rédaction des courriers du Directeur général ;
- Gestion de la page Facebook du CPAS ;
- Planification de réunions diverses ;
- Suivi des clés des bâtiments et des cartes d'accès.

Service Marchés publics

Coordonnées :

Rue de l'Ermitage, 16
4400 Flémalle
04/235.10.19

Organisation du service :

- 1 agent (26 heures par semaine) sous l'autorité du Directeur général pour les marchés publics non-synergisés ;

- 1 agent à temps-plein sous l'autorité du Directeur général communal pour les marchés synergisés.

Missions permanentes :

- Suivi des marchés publics ;
- Participation à l'élaboration des cahiers spéciaux des charges ;
- Inscription des points requis à l'ordre du jour des différents organes compétents ;
- Tableau de comparaison lorsque plusieurs offres arrivent ;
- Rédaction des rapports qui vont être envoyés à la tutelle pour des marchés publics relevant de la compétence du Conseil de l'Action sociale ;
- Suivi des décisions : courriers aux soumissionnaires, transmission aux services concernés.

Rapport d'activités 2025 :

DATE BP/CAS	TYPE	MARCHE	ADJUDICATAIRE
28/01/2025	S	Marché public de services – Assurances – Volet Responsabilité Civile – Approbation de l'attribution – Prise d'acte de la délibération du Collège Communal du 20 décembre 2024.	ETHIAS SA
11/03/2025	S	Accord-cadre ayant pour objet la formation au permis de conduire théorique et pratique du public du CPAS pour l'année 2025.	AUTO-ECOLE GEORGES
11/03/2025	S	Accord-cadre (faible montant) de services ayant pour objet la réalisation d'une vingtaine d'audits énergétiques et l'organisation de dix animations dans le cadre du Plan d'Actions Préventives en matière d'énergie 2025-2026 du CPAS de Flémalle.	E ² =MC PASCAL ONS
25/03/2025	S	Accord-cadre (faible montant) de fournitures ayant pour objet la location d'un container pour déchets verts pour le service IDESS du CPAS de Flémalle du 1er avril 2025 au 31 mars 2026.	LOCATION CONTAINER VDS
25/03/2025	F	Marché public de fournitures (accord-cadre) pour l'acquisition de chaussures de sécurité et d'E.P.I. - prise d'acte de la délibération du Collège communal du 31 janvier 2025.	PROSAFETY
08/04/2025	F	Fournitures de bureau – Marché public de fournitures (accord-cadre) – Adhésion au marché public conjoint de la Commune – Décision du Collège Communal en date du 14 mars 2025.	LYRECO
08/04/2025	F	Marché public de fournitures (faible montant) ayant pour objet l'acquisition de mobilier de bureau pour les services du CPAS de Flémalle.	ROBERT MAILLEUX Fils
22/04/2025	S	Adhésion à la centrale de marché de la Province de Liège en matière d'upgrade et d'extension du réseau informatique.	WIN SA
13/05/2025	F	Marché public de fournitures (faible montant) ayant pour objet la livraison de matériel informatique du CPAS de Flémalle.	SHS COMPUTER
12/11/2025	F	Recours à la centrale de marché Commune-CPAS - Marché public de fournitures (accord-cadre) pour l'acquisition de pièces de rechange, les entretiens et les réparations pour le matériel horticole "STIHL" – Prise d'acte de la délibération du Collège Communal du 29 août 2025.	BUTERA SPRL
12/11/2025	F	Recours à la centrale de marché Commune-CPAS - Marché public de fournitures (accord-cadre) pour l'acquisition de pièces de rechange, les entretiens et les réparations pour le matériel horticole "TORO" – Prise d'acte de la délibération du Collège Communal du 29 août 2025.	BUTERA SPRL
25/11/2025	S	Marché public de services – Assurances Responsabilité Civile (2026-2027-2028) – Approbation de l'attribution – Prise d'acte de la délibération du Collège Communal du 14 novembre 2025.	ETHIAS SA
09/12/2025	F	Accord-cadre pluriannuel à commandes – Recours à la Centrale de marché Commune-CPAS – Attribution du marché-stock du service communal bâtiments et énergie ayant pour objet l'acquisition de matériels de sanitaire – Prise d'acte de la délibération du Collège Communal du 28 novembre 2025.	MP-SANIT DESCO

09/12/2025	F	Marché public de fournitures (accord-cadre) de chaussures de sécurité et d'E.P.I. – Prise d'acte de la délibération du Collège Communal du 21 novembre 2025.	Lot 1 – CLABOTS TOOLS Lot 2 – PROSAFETY
09/12/2025	F	Accord-cadre pluriannuel à commandes – Recours à la Centrale du marché Commune-CPAS – Attribution du marché-stock du service communal bâtiments et énergie ayant pour objet l'acquisition de quincaillerie et visserie – Prise d'acte de la délibération du Collège Communal du 21 novembre 2025.	LECOT CLABOTS
09/12/2025	F	Accord-cadre pluriannuel à commandes – Recours à la Centrale du marché Commune-CPAS – Attribution du marché-stock du service communal bâtiments et énergie ayant pour objet l'acquisition de matériels pour le chauffage – Prise d'acte de la délibération du Collège Communal du 28 novembre 2025.	MP-SANIT VAN MARCKE
23/12/2025	F	Recours à la centrale de marché commune-CPAS - Marché public de fournitures (accord-cadre) pour l'acquisition de pièces de rechange pour véhicules de tourisme ou utilitaires – Prise d'acte de la délibération du Collège Communal du 19 décembre 2025.	DESBECK – BAUWIN SA SOCIETE LIEGEOISE DU FREIN
23/12/2025	F	Accord-cadre pluriannuel à commandes – Recours à la Centrale du marché Commune-CPAS – Attribution du marché-stock du service communal bâtiments et énergie ayant pour objet la fourniture de produits de vitrage, miroirs et autres éléments de vitrerie – Prise d'acte de la délibération du Collège Communal du 12 décembre 2025.	ISOLETANCHE

Service Recette et Finances

Sous la responsabilité fonctionnelle du Directeur financier, le service Recette et Finances est chargé d'assister celui-ci dans l'exercice des missions et objectifs qui lui sont assignés par la Loi et les organes politiques du CPAS.

Coordonnées :

Rue de l'Ermitage, 16
4400 Flémalle

Organisation du service :

Directeur financier : 1 ETP
Chef de service : 1 ETP
Employées d'administration : 1,5 ETP

Missions du service :

Les missions peuvent être classées en 4 grandes catégories :

1) Gestion budgétaire et comptable

Le service de la Recette est chargé de l'élaboration et du suivi de l'exécution des budgets, modifications budgétaires, ajustements internes de crédits ainsi que de l'établissement des comptes annuels du CPAS et de leurs annexes. Dans ce cadre, il est chargé du suivi de l'inventaire du patrimoine repris au bilan du CPAS et des projets extraordinaires. Il est également chargé du suivi financier du PST et du plan de gestion.

En 2025, le service a élaboré le budget initial, 2 modifications budgétaires, 10 ajustements internes de crédits sur enveloppe et assuré le suivi de 7 projets d'investissement au service extraordinaire (contre 9 en 2024).

En 2025, le service a assuré le suivi du plan de gestion ainsi que la mise en œuvre des mesures de ce dernier. Ainsi, le service a préparé et participé à 3 réunions de concertation avec le Centre Régional d'aide aux Communes (CRAC) sur les budgets et la modification budgétaire n°1.

2) La comptabilisation, le recouvrement et la perception des recettes du Centre

Le service est chargé de comptabiliser en comptabilités budgétaire et générale les droits du CPAS provenant principalement des factures et invitations à payer établies par les services opérationnels et des subventions octroyées au CPAS. En 2025, le service a comptabilisé 1.245 droits constatés, établi 15 états de recouvrements et assuré le suivi de 41 subsides (48 en 2024).

Le service est également chargé du recouvrement des créances du CPAS.

Au cours de l'année 2025, le service de la Recette a :

- émis 134 rappels de paiements (211 en 2024) ;
- émis 49 sommations (110 en 2024) ;
- accordé 75 plans d'apurement (59 en 2024) ;
- envoyé 8 rappels de plan de paiement (20 en 2024) ;
- envoyé 86 mises en demeure par recommandé (72 en 2024) ;
- suivi 48 dossiers en médiation de dettes ou en règlement collectif de dettes (46 en 2024).

Enfin, le service est également chargé de comptabiliser les recettes perçues au comptant au Magasin social Abichouette & Plus et au Service de Santé mentale et qui sont versées à la caisse du CPAS par les agents chargés de la perception de ces recettes.

3) Le contrôle, la comptabilisation et le paiement des dépenses du Centre

Dans le cadre du système de contrôle interne, le Directeur financier et le service de la Recette sont chargés d'intervenir à chaque étape du processus de dépenses.

Le Directeur financier est chargé de remettre un avis de légalité sur tout projet de décision ayant un impact budgétaire, à l'exception des décisions d'octroi d'aide sociale individuelle et des recrutements à durée déterminée, en contrat de remplacement ou en urgence.

En 2025, le Directeur financier a remis 54 avis de légalité au Conseil de l'Action sociale et au Bureau permanent (contre 68 en 2024).

	Conseil	Bureau permanent	TOTAL
Positif	4	23	27
Positif avec remarques	3	11	14
Réservé	1	10	11
Négatif	0	1	1
TOTAL	8	46	54

Le service de la Recette est chargé de contrôler, de valider et de comptabiliser les demandes de commande des services et les engagements en comptabilité budgétaire.

Ainsi, en 2025, le service a contrôlé 497 bons de commande (613 en 2024), préparé 25 listes de bons de commandes pour ratification au Bureau permanent et comptabilisé 19.875 engagements budgétaires (19.723 en 2024).

Le service est également chargé d'encoder en comptabilité générale les factures entrantes, de procéder à leur contrôle après visa par les agents certificateurs et à les imputer en comptabilités budgétaire et générale.

En 2025, le service a encodé 1.729 factures entrantes (1.678 en 2024) et a vérifié et comptabilisé 19.859 imputations (19.633 en 2024).

En outre, le service est également chargé de préparer les listes de dépenses pour ordonnancement par le Bureau permanent et les mandats de paiement signés par la Présidente et le Directeur général.

En 2025, le service a préparé 38 listes d'ordonnancement et préparé ou vérifié 352 mandats de paiement (639 en 2024).

En matière de paiement des dépenses, le service de la Recette a procédé à 358 ordres de paiement collectifs (354 via comptes bancaires et 4 via comptes de gestion interne), contre 393 en 2024.

La baisse du nombre de mandats et d'ordre de paiement par rapport à 2024 fait suite à la mise en œuvre de la dématérialisation totale de la procédure de paiement courant 2024, qui a porté son effet sur la totalité de l'année 2025.

4) La gestion financière

Le service de la Recette est également chargé de gérer la trésorerie et la dette du CPAS.

En matière de trésorerie, le service de la Recette a géré et affecté 863 extraits de comptes dans le programme de comptabilité générale et 496 extraits de compte dans le programme de récupération de dettes (500 en 2024).

De plus, le service de la Recette a distribué et géré le suivi comptable de 26 cartes prépayées pour les aides sociales urgentes, ceci pour un montant de 1.410,00 EUR contre 99 cartes pour 4.840,00 EUR en 2024.

Le service a également préparé les 4 vérifications trimestrielles de l'encaisse par les membres du Conseil désignés à cet effet.

Le Directeur financier a procédé aux 4 contrôles trimestriels des 8 comptes de provision pour menues dépenses.

Le service s'est chargé du suivi des 5 emprunts en cours en 2025 (contre 8 en 2024).

Enfin, le service a assuré la gestion financière des avoirs de 2 personnes hébergées via les comptes sociaux Belfius « Système I ».

Suivi des projets du PST :

En l'absence de PST durant l'année 2025, il n'y a pas eu de suivi financier réalisé par le Directeur financier.

Formation du personnel :

Le Directeur financier a participé à 5 journées complètes de formation professionnelle durant l'année 2025 (contre 10,5 en 2024), en matière de stratégie, management et de bureautique.

Le chef de bureau administratif a suivi 5 jours de formation et une employée d'administration a suivi 2 jours de formation.

Divers :

Au cours de l'année 2025, le Directeur financier a également exercé la fonction de Directeur financier faisant fonction du CPAS de Saint-Nicolas, à raison d'1/4 temps supplémentaire.

Service Ouvriers

Coordonnées :

Rue de l'Ermitage, 16

4400 Flémalle

Tél. : 04/235.10.00

Composition du service :

Chef de service : 1

Ouvriers : 2 + 1 contrat art.60

Organisation du service :

- 1 ouvrier qualifié ;
- 2 ouvriers polyvalents dont 2 temps plein et un agent sous contrat art.60 + partenariat avec les 4 ouvriers IDESS à temps plein.

Missions permanentes :

- Maintenance journalière et/ou travaux en urgence pour l'ensemble du patrimoine du CPAS (bâtiments du CPAS + logements du CPAS) ;
- Rénovation des logements dès qu'un logement est vide ;
- Propositions budgétaires pour les chantiers.

Rapport d'activités 2024 :

Logements du CPAS (Logements ILA + logements de dépannage)

- Entretien des jardins (taille des haies et des buissons, tonte des pelouses, mauvaises herbes...) ;
- Remplacement des électroménagers défectueux (hottes, taques électriques, four...) ;
- Nettoyage des gouttières ;
- Peinture des pièces et remise en état ;

- Remplacement des piles des détecteurs incendie autonome et remplacement des détecteurs défectueux ;
- Aide à certains locataires pour l'emménagement : pose des luminaires, cadres, machines, frigos, tentures-stores... ;
- Dépannage divers.

Maintenance journalière du CPAS

- Transport des déchets triés vers la déchetterie ;
- Maintenance technique des installations de chauffage et sanitaire ;
- Déneigement ;
- Tâches diverses pour le bon fonctionnement des services :
 - Ramassage des poubelles du Parc via le centre de tri communal ;
 - Transfert des courriers du CPAS vers l'Administration communale et l'E-Pôle ;
 - Pavoisement ;
 - Retrait des commandes dans les différents services communaux : imprimerie communale, service communal des travaux.

Véhicules du CPAS (en partenariat avec le service « Garage / Mécaniciens » de l'Administration communale)

- Gestion des documents des véhicules (assurances, constats...) ;
- Transfert des véhicules vers le service Garage pour les divers entretiens (échange des pneus, entretien annuel, contrôle technique, boîtiers de géolocalisation, etc.) ;
- Nettoyage des véhicules.

Archives du CPAS

- Aide à la manutention des archives, palettes à déplacer, évacuation du papier déchiqueté.

Tâches administratives

- Contrôle hebdomadaire du pointage des ouvriers ;
- Commande de matériel horticole ;
- Distribution des fiches de travail aux ouvriers ;
- Gestion des plannings ;
- Collaboration avec tous les services du CPAS.

A.2. Les services support synergisés

Service Informatique

Coordonnées :

Grand'Route, 287 à 4400 Flémalle

Tél. : 04/234.88.05 ou 04/234.88.06

Mail : support@flemalle.be

Composition du service :

Personnel administratif communal → 3 agents

Organisation du service :

Stéphane Orban : Gradué spécifique,

Raphael Bertieaux : Gradué spécifique,

Axel Lhomme : Auxiliaire d'administration.

Missions permanentes :

- Sécurité informatique ;
- Support utilisateurs ;
- Installation et configuration Hardware ;
- Installation et configuration Software.

Rapport d'activités 2024 :

Interventions diverses sur les différents sites du CPAS de Flémalle.

Service du Personnel – Désynergisation à partir du 1^{er} avril 2025

Coordonnées :

Rue de l'Ermitage, 16 à 4400 Flémalle

4400 Flémalle

Tél. : 04/235.10.00

Mail : cpas@flemalle.be

Composition du service :

1 cheffe de bureau administratif (0,8 ETP)

2 employées d'administration (1,8 ETP)

Organisation du service et missions permanentes :

Les tâches sont réparties entre les 3 membres du service du personnel.

Une employée d'administration est responsable de l'intégralité du payroll, de la préparation à la liquidation des traitements ainsi que du suivi des évolutions barémiques et des déclarations de risques sociaux.

Une employée d'administration assiste la chargée de payroll (préparation et encodage de certaines données) et gère également le traitement des congés, les accidents du travail, l'assurance hospitalisation, la médecine du travail ainsi que les demandes de coûts salariaux.

La cheffe de bureau a pour mission le management de son équipe ainsi que la supervision de leurs tâches mais aussi l'élaboration du budget annuel du personnel, la communication avec les organismes de sécurité sociale, les recrutements, les évaluations, les descriptions de fonction, le suivi des maladies professionnelles, la mise à jour de l'organigramme, la participation à la rédaction des statuts et du règlement de travail et le relais entre la Direction générale et les organisations syndicales.

Rapport d'activités 2025 :

Recrutements

- Recrutement de 2 assistant(e)s sociaux(ales) B1 - Service social et IDESS - BP 28.01.2025,
- Recrutement d'un(e) employé(e) d'administration D4 - GAPpp - BP 24.06.2025,
- Recrutement d'un(e) assistant(e) social(e) B1 - Service social / cellule Energie - BP 08.07.2025,
- Recrutement interne d'un(e) chef(fe) de bureau spécifique A1 - Service social - BP 29.07.2025,
- Réserve de recrutement d'assistant(e)s sociaux(ales) B1 - Service social - BP 23.09.2025,
- Réserve de recrutement de psychologues A1sp - SSM - BP 23.09.2025,
- Recrutement d'un(e) directeur(ice) thérapeutique - CRA - BP 25.11.2025.

Engagements

- 1 employée d'administration D2 subside Collignon - CDD temps plein - Service social - BP 04.02.2025,
- 1 assistante sociale B1 APE - contrat de remplacement congé de maternité - IDESS - BP 11.03.2025,
- 1 assistante sociale B1 APE subside FSE - CDD temps plein - Service Insertion / cellule PIIS - BP 25.03.2025,
- 1 cheffe de bureau administratif A2 – CDI 3/5^{ème}) Service administratif - BP 27.05.2025 ;
- 3 assistantes sociales B1 APE - CDD temps plein - Service social - BP 27.05.2025,
- 1 ouvrier manœuvre pour travaux lourds E2 - CDD temps plein - Service ouvriers - BP 27.05.2025,
- 1 employée d'administration D2 - CDD 19h/semaine - GAPpp - BP 26.08.2025,
- 1 cheffe de bureau spécifique A1 - CDI temps plein - Service social - BP 23.09.2025,
- 1 employée d'administration D2 - CDD temps plein - Service Insertion / EPN - BP 23.09.2025,
- 1 ouvrier manœuvre pour travaux lourds E2 SINE - CDI temps plein - Service IDESS - BP 23.09.2025,
- 1 assistante sociale B1 APE - CDD temps plein - Service IDESS - BP 21.10.2025,
- 2 assistantes sociales B1 APE - CDD temps plein - Service Social - BP 21.10.2025,
- 2 psychologues A1sp subside MUSM - CDD 19h/semaine - SSM - BP 12.11.2025,
- 1 psychologue A1sp - contrat de remplacement 32h30/semaine - SSM - BP 12.11.2025,
- 1 assistante sociale B1 APE - CDD temps plein - Service Social - BP 12.11.2025,
- 1 assistante sociale B1 - CDI temps plein - Service Social / cellule Energie BP 09.12.2025,

- 2 assistantes sociales B1 APE - CDI temps plein - Service Social - BP 09.12.2025,
- 1 employée d'administration D2 - CDI temps plein - Service Social - BP 09.12.2025,
- 1 assistante sociale B1 APE - CDI temps plein - Service Insertion - BP 09.12.2025,
- 1 assistante sociale B1 - CDI temps plein - Service Insertion - BP 09.12.2025.

Départs

- 4 démissions,
- 3 démissions pour mise à la pension,
- 1 rupture de contrat pour cause de force majeure médicale,
- 1 mise en disponibilité pour convenance personnelle,
- Mise à disposition d'une assistante sociale à l'Administration communale de Flémalle.

Ressources humaines

- Désignation de deux nouvelles personnes de confiance,
- Création de l'organigramme des services du CPAS,
- Arrêt des descriptions de fonction du personnel,
- Lancement et mise en place de la procédure d'évaluations du personnel,
- Lancement d'une procédure de rupture de contrat de travail pour cause de force majeure médicale,
- Nominations à titre définitif de deux employées d'administration D6,
- Nomination en stage d'un chef de bureau administratif A1,
- Arrêt du cadre organique du CPAS.

Divers

- Autorisation d'une activité complémentaire,
- Dispenses de service pour don de sang (2),
- Octroi de pensions de retraite de mandataires (2),
- Octroi de temps partiels médicaux (2),
- Octroi d'un congé pour assistance médicale,
- Octroi d'un congé pour convenance personnelle,
- Fixation des échelles de traitement pour engagements ou évolutions (14),
- Octroi d'un congé sans solde,
- Octroi de réductions de temps de travail à temps partiel (4),
- Octroi de congés parentaux (9),
- Octroi d'un télétravail pour raison médicale,
- Octroi d'un écartement prophylactique,
- Demande de congés exceptionnels non rémunérés pour motif impérieux d'ordre familial (5),
- Adaptation des conditions de travail pour raison médicale,
- Gestion des accidents de travail (6),
- Absences injustifiées (1),
- Octroi d'une dispense de service pour allaitement,
- Demande en réparation pour maladie professionnelle,
- Mise en disponibilité pour maladie.

Service Logistique

Coordonnées :

Rue du Village, 183 à 4400 Flémalle

Composition du service :

2 ETP.

Organisation du service :

Christophe Dister (Commune) et Pascal Schopges (CPAS), employés temps plein.

Missions permanentes :

Gestion de la flotte automobile, du matériel horticole, de la téléphonie mobile, de l'établissement des bons de commande, de la validation des factures, de la passation des marchés publics.

Rapport activités 2025 :

Suite à différentes modifications internes à l'Administration communale, la synergie logistique a fait un pas en arrière.

La gestion de la flotte automobile, du matériel horticole et la téléphonie mobile continuent de faire l'objet d'une synergie.

En revanche pour les marchés publics, il a été décidé d'utiliser les centrales d'achats (Province, SPW, Commune) aussi souvent que possible.

Les marchés publics pour un montant inférieur à 30.000,00 EUR HTVA sont gérés par le CPAS.

Les marchés publics d'un montant supérieur à 30.000,00 EUR HTVA sont préparés par le département logistique de l'Administration communale.

La gestion des produits d'entretien et des fournitures de bureau se fait directement par le CPAS.

Pareil dispositif retire les étapes de la refacturation de la Commune vers le CPAS.

B. LA VIE DU CPAS : LES MISSIONS SOCIALES

B.1. LE SERVICE SOCIAL INDIVIDUALISE

Le CPAS peut être interpellé par tout citoyen flémallois, du plus jeune au plus âgé, qu'il soit en grande difficulté ou en difficulté passagère, ou encore s'il souhaite simplement une information pour lui ou un proche.

Le CPAS est particulièrement chargé des missions suivantes via son service de 1^{ère} ligne :

- Instruction des demandes d'aide sociale (en nature ou en espèces) ;
- Examen des demandes de droit à l'intégration sociale ;
- Examen des demandes d'avances sur pensions, indemnités de mutuelle, allocations de chômage, allocations familiales, etc. ;
- Elaboration des contrats d'intégration pour les jeunes âgés de 18 à 25 ans mais aussi pour les personnes ayant plus de 25 ans ;
- Demandes du tarif social de gaz, électricité et téléphone ;
- Guidance psychosociale ;
- Guidance budgétaire ;
- Guidance énergétique ;
- Analyse des problèmes relatifs à la mutuelle ;
- Analyse des problèmes relatifs au logement ;
- Aides aux sans-abris ;
- Examen des demandes de vivres (colis alimentaire) ;
- Analyse des problèmes relatifs aux hospitalisations ;
- Aides en matière de transport et de collations scolaires ;
- Informations sur les allocations et prêts d'études ;
- Demandes de conseils et d'informations relatifs aux conflits conjugaux, gardes d'enfants, hébergements de personnes âgées en maison de retraite... ;
- Instruction des dossiers de prévoyance sociale (demandes de pensions, d'allocations pour personnes handicapées, de cartes de stationnement, etc.) ;
- ...

Ainsi, au 31 décembre 2025, c'est une équipe de 20 travailleurs sociaux, de 2 employés d'administration, de 3 renforts administratifs et d'un responsable du Service social individualisé qui gèrent ces demandes. L'équipe est divisée sous forme de Cellules en fonction des catégories des demandeurs et du type de demande :

- Service social individualisé (9 AS) ;
- Cellule étudiants (3 AS) ;
- Relais logement (1 AS + 1 ETP renfort administratif) ;
- Service Initiative Locale d'Accueil (1 AS) ;

- Cellule énergie (3 AS dont un tuteur + 1 renfort administratif) ;
- Cellule médiation de dettes (3 AS + 1 renfort administratif).

La 1^{ère} ligne reçoit désormais majoritairement sur rendez-vous grâce à l'organisation de permanences téléphoniques dédoublées par un deuxième agent permettant ainsi moins de temps d'attente en ligne, une analyse de la demande et la proposition d'un rendez-vous où le bénéficiaire peut se présenter muni des documents demandés. L'instauration des rendez-vous permet aussi moins de déplacements inutiles en plus de mieux renseigner le bénéficiaire lors du rendez-vous.

Pour ce faire, le SSI est joignable par téléphone les lundis, mardis et jeudis de 13h à 16h et désormais le vendredi matin de 9h à 12h afin de traiter les urgences avant le week-end.

2 permanences sociales physiques sont néanmoins toujours organisées les mardis et vendredis de 8h30 à 11h afin de gérer les aides en urgence, les aides financières ainsi que le tout-venant. Le bénéficiaire peut, durant celles-ci, toujours introduire une nouvelle demande même si, dans un souci de qualité, l'agent d'accueil réoriente au maximum les demandes vers la permanence téléphonique.

Concrètement, pour le service social général, en 2025, ce sont **5.113** appels, soit 357 appels de plus qu'en 2024 qui ont été reçus par le SSI et **908** personnes reçues contre 935 personnes l'année précédente lors des permanences physiques. Le processus mis en place semble donc fonctionner et permet de limiter les déplacements même si nous observons que suite, à l'arrivée du nouveau central téléphonique et les difficultés techniques rencontrées, les bénéficiaires se présentent directement auprès de l'agent d'accueil lorsqu'ils n'arrivent pas à rentrer en contact avec le Service social.

Notons également que notre Centre fonctionne de plus en plus par e-mail via l'adresse mail générale. Les bénéficiaires prenant un 1^{er} contact par ce biais sont invités pour une nouvelle demande à contacter la permanence téléphonique correspondant à leur type de demande. Pour les dossiers de suivi déjà en cours, le titulaire peut, soit demander que l'intéressé se manifeste via la permanence téléphonique, soit répondre à son courriel en transférant sa réponse vers le Secrétariat général pour qu'elle soit envoyée via l'adresse mail générale du CPAS. Ce mode de fonctionnement est laissé à l'appréciation de l'agent et tend fortement à se généraliser au sein des Cellules.

Concernant la permanence physique, rappelons que notre Centre, contrairement à de nombreux CPAS, continue d'octroyer des aides urgentes (cartes prépayées, secours financiers divers, notamment pour la recharge d'un compteur à budget ou l'octroi de colis alimentaires). L'objectif est que les permanences « physiques » ne soient plus destinées qu'à traiter ces urgences.

Nous verrons les statistiques des autres cellules dans la partie du rapport d'activité qui leur est dédiée. Notons que l'agent d'accueil réceptionne l'ensemble des communications téléphoniques du CPAS. Nous ne disposons, cependant, d'aucune statistique le concernant. Les chiffres mis en avant sont donc uniquement comptabilisés lorsqu'il s'agit d'un bénéficiaire qui entre en contact avec un travailleur social.

- **Le droit à l'intégration sociale**

Pour l'année 2025, le Service Social Individualisé a traité 626 nouvelles demandes de revenu d'intégration sociale :

Evolution du nombre de dossiers RI							
	2016	2018	2020	2022	2023	2024	2025
Octroi RI	333	326	335	299	354	403	389
Refus RI	169	137	138	246	243	235	237
Suppression RI	232	240	289	175	326	336	360

Même si les chiffres semblent se stabiliser pour l'année 2025, nous notons tout de même une augmentation constante du nombre de demandes de revenu d'intégration sociale au fil des ans. Notre Centre justifie l'augmentation du nombre de demandes de RI par la précarité de la population flémalloise, le travail de sensibilisation réalisé par nos Cellules (Energie, Etudiants, Service de médiation de dettes) et par l'absence d'alignement des allocations sociales suite aux diverses indexations qui génère l'octroi de revenu d'intégration complémentaire à celles-ci.

Il semble également important de mettre en avant que nous rencontrons toujours un nombre de plus en plus important de demandes de revenus d'intégration provisionnels sur allocations sociales diverses (allocations de chômage, indemnités de mutuelle, pension...) suite au retard de traitement des dossiers par les autres Caisses.

Le CPAS est en effet le seul organisme à être tenu par un délai légal de traitements des demandes de 30 jours, cela générant une surcharge de travail importante tant au niveau du Service social que du Service administratif pour des aides de courtes durées.

Au 31 décembre 2025, 762 personnes étaient bénéficiaires d'un revenu d'intégration, soit 10 de plus qu'en décembre 2024.

Evolution du nombre de bénéficiaires du RI entre 2016 et 2025							
Au 31/12	2016	2018	2020	2022	2023	2024	2025
- 25 ans	124	191	193	209	232	225	258
25 à 50 ans	237	248	263	294	313	393	410
+ 50 ans	94	86	84	95	101	104	94
Total	455	525	562	598	646	752	762

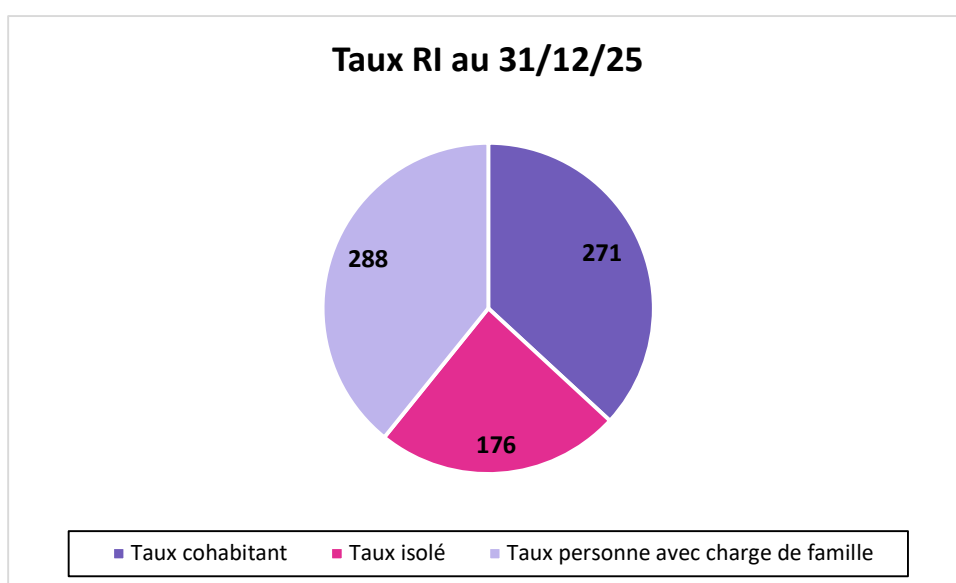
Notons que depuis 2015, l'augmentation restait stable d'une année à l'autre avec une moyenne de +/- 30 nouveaux RI par an. Cette progression a explosé au cours de l'année 2024 avec l'octroi de 94 nouveaux RI, qui est la résultante de la conjonction de diverses mesures : la limitation dans le temps des allocations d'insertion, la dégressivité des allocations de chômage, la crise Covid, les contrôles médicaux pour les bénéficiaires d'indemnités de mutuelle, le délai d'attente pour le traitement des dossiers auprès des divers organismes de paiement, etc. La situation semble toutefois s'être stabilisée pour 2025.

Il convient toutefois d'observer que parmi les 762 revenus d'intégration, 424 sont des revenus complets et 338 sont des revenus partiels : complémentaire à une allocation sociale du bénéficiaire ou

de son cohabitant (allocations de chômage, indemnités de mutuelle, allocations pour personnes handicapées, pension...), à des prestations familiales, à un salaire ou des indemnités de formation ou en tenant compte des ressources du ménage (parents ou enfants). Le traitement de ce type de dossiers est donc plus complexe et nécessite des révisions mensuelles dans la plupart des cas.

L'année dernière déjà, nous marquons une inquiétude face aux mesures envisagées par le nouveau Gouvernement fédéral relatives aux fins de droit aux allocations de chômage. A ce jour, cette augmentation structurelle met les travailleurs sociaux en difficulté avec un nombre de demandes toujours en augmentation, une complexité réelle dans les situations sociales entraînant dans le suivi quotidien une multitude de révisions dans la situation des usagers et/ou de demandes d'aides financières diverses alors que nous faisons face à la fin de nombreux subsides tel que la subvention pour la Participation et l'Activation sociale permettant d'aider les familles suivies par le CPAS.

L'arrivée de nouvelles mesures impactant les modes de calcul du revenu d'intégration au 1^{er} mars 2026 (modification de l'Art 34 se basant sur la notion de débiteurs alimentaires prévue par le Code Civil) marque également un tournant vu que les travailleurs sociaux vont devoir revoir l'ensemble des dossiers sociaux des personnes cohabitantes et ce, en plus de traiter l'ensemble des nouvelles demandes suite aux fins de droits aux allocations d'insertion.



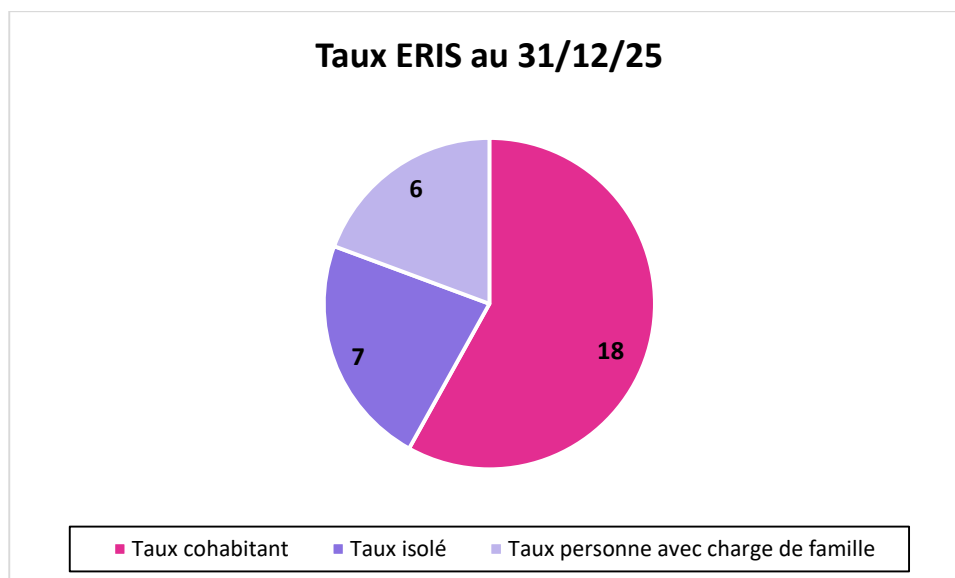
Parmi ces statistiques, il convient également d'observer que, comme les années précédentes, le nombre de femmes est toujours plus important et s'élève à 488 contre 274 hommes. Les RI au taux cohabitant sont en augmentation, contrairement aux taux personne avec charge de famille qui stagnent.

Notons qu'au niveau des gardes alternées, 27 ménages non repris dans le graphique sont concernés au 31 décembre 2025. Ils se composent de 6 taux cohabitant dont 5 taux A/E et 1 taux A/B et de 21 taux isolé/taux personne avec charge de famille en fonction de la présence des enfants.

- **L'aide sociale équivalente au revenu d'intégration**

Au 31 décembre 2025, 31 personnes de nationalité étrangère bénéficient de l'aide équivalente au revenu d'intégration. Ce chiffre est stable comparativement à l'année précédente où le constat d'une augmentation de 6 personnes avait été dressé.

Parmi les bénéficiaires, on dénombre 7 personnes ayant moins de 25 ans, 14 ayant entre 25 et 50 ans et 10 ayant plus de 50 ans. Cette aide est subventionnée à 100 % par le Fédéral.



Concernant le public rencontré, ce dernier est composé de 18 hommes et 13 femmes.

- **Aide médicale urgente (AMU)**

Pour rappel, l'AMU est accordée aux personnes en séjour irrégulier qui ne peuvent pas bénéficier d'une couverture de soins de santé et dont la situation financière atteste d'un état de besoin.

Après validation des demandes par le comité spécial du service social, les bénéficiaires reçoivent un document d'identification leur permettant d'accéder aux soins hospitaliers. Des réquisitoires sont également délivrés pour les consultations en cabinets médicaux.

Ainsi, le CPAS prend en charge les frais médicaux sur base d'un certificat médical attestant de l'urgence d'une hospitalisation, d'une consultation ou de la nécessité de soins de kinésithérapie.

Cette aide est renouvelée annuellement, sur base d'une réévaluation de l'état des besoins propre à chaque situation ainsi qu'au respect des conditions d'octroi.

Au 31 décembre 2025, notre Centre comptait 5 dossiers AMU. Au cours de l'année, 4 nouvelles demandes ont été introduites, dont 2 ont été refusées faute de justification de l'état de besoin.

Par ailleurs, 2 dossiers ont été supprimés suite à un changement de situation (introduction de demande d'asile ou état de besoin avéré).

Ces éléments permettent de constater une relative stabilité des demandes d'aide médicale.

- **Aide sociale et financière**

Pour l'année 2025, parallèlement aux demandes de revenu d'intégration, ce sont 854 demandes d'aide sociale et financière qui ont été octroyées par le Comité Spécial du Service Social contre 753 aides en 2024. Ces aides sont octroyées sur présentation d'un dossier après réalisation d'une enquête sociale justifiant l'état de besoin et afin de répondre aux diverses missions qui sont confiées au Centre pour lutter contre la pauvreté, aider à l'insertion sociale, culturelle et professionnelle et permettre de mener une vie conforme à la dignité humaine.

Nature des demandes d'aides			
Catégorie	Nombre d'octrois/accords	Montants octroyés	Fonds
Logement			
Aide financière - 1er loyer	16	9.675,79 EUR	FP
Aide financière - Caution locative	30	29.860,80 EUR	FP
Caution locative Belfius	9	Engagement de 8.850,62 EUR	FP
Prime installation sans-abri (AS)	10	17.760,70 EUR	S
Prime installation sans-abri (DIS)	12	21.243,28 EUR	S
Adresse de référence	98		
Aide financière – Loyers	7	5.142,42 EUR	FP
Frais hébergement en maison d'accueil	9 (1 personne)	976,17 EUR	FP
Réquisitoire hébergement (Maison d'accueil)	0		
Total :	167		
Personnes âgées			
Frais hébergement en maison de repos privée	32 (pour 9 bénéficiaires différents)	38.898,40 EUR	FP
Frais hébergement en maison de repos publique	0	0,00 EUR	FP
Réquisitoire - Placement en maison de repos	4		
Total :	36		
Energie			
Fonds fédéral énergie	126	58.600,00 EUR	S
Fonds fédéral - Prévention	23	13.558,56 EUR	S
Fonds fédéral social - Mazout/allocation chauffage	190	21.334,88 EUR	S
Charges locatives (eau, gaz, électricité, chauffage)	17	6.250,23 EUR	FP
Droit de tirage - Fonds régional/CILE	39	18.382,16 EUR	S
Total :	395		
Participation et activation sociales et lutte contre la pauvreté enfantine			
PAS	9	2.932,00 EUR	S
PAS (pauvreté enfantine)	33	6.868,00 EUR	S
Total :	42		
Soins de santé			
Frais hospitalisation	11 (pour 3 personnes)	4.355,77 EUR	FP
Frais médicaux, paramédicaux et pharmaceutiques (hors ILA et étrangers)	88 (pour 37 personnes)	13.210,14 EUR	FP
Total :	99		
Aides financières diverses			
Cotisation mutuelle (hors étrangers)	15 (pour 10 personnes)	5.141,29 EUR	FP
Secours non récupérable	34	12.434,60 EUR	FP

Secours récupérable	66	48.476,03 EUR	FP
Total :	115		
Total :	854		

Il ressort que, pour 2025, notre Centre a accordé 39 cautions locatives contre 23 l'année précédente mais nous constatons une augmentation conséquente du nombre d'adresses de référence qui passe de 74 à 98. Cette problématique prégnante du logement et les difficultés liées seront d'ailleurs abordées dans le travail du Relais-logement.

Nous remarquons également une forte augmentation des frais liés aux soins de santé où notre intervention est passée de 3.950,58 EUR à 17.565,91 EUR, montant pris en charge sur fonds propres.

- **CPAS Online**

Depuis le 2 juin 2025, il est désormais possible pour les bénéficiaires d'introduire une première demande d'aide auprès du CPAS via un formulaire sécurisé en ligne à l'adresse www.cpasonline.be.

Durant cette période de 6 mois, notre Centre a enregistré 19 demandes : 13 concernant un revenu d'intégration et 6 autres demandes concernant des informations, des aides sociales et financières ainsi qu'une demande non identifiée.

Parmi les 13 demandes de revenu d'intégration, seules 7 demandes ont abouti. Les 6 autres demandes ont donné lieu à des non-octroi pour ressources supérieures, non présentation au rendez-vous, résidence non établie sur le territoire ou renonciation.

Il convient d'observer que l'utilisateur n'est pas obligé de s'identifier afin d'introduire une demande dès lors qu'il doit simplement compléter son nom et prénom et laisser un moyen de contact (adresse mail ou numéro de téléphone). La case réservée à l'adresse n'est pas liée au registre national mais à la Commune où le demandeur déclare résider. Vu cette absence d'authentification, notre Centre a fait face à des demandes incomplètes, erronées ou incorrectes auxquelles nous avons tout de même dû répondre en présentant un dossier.

La Cellule étudiants

a. L'état des lieux

Notre Cellule se compose de 3 assistants sociaux pour 2,8 équivalents temps pleins.

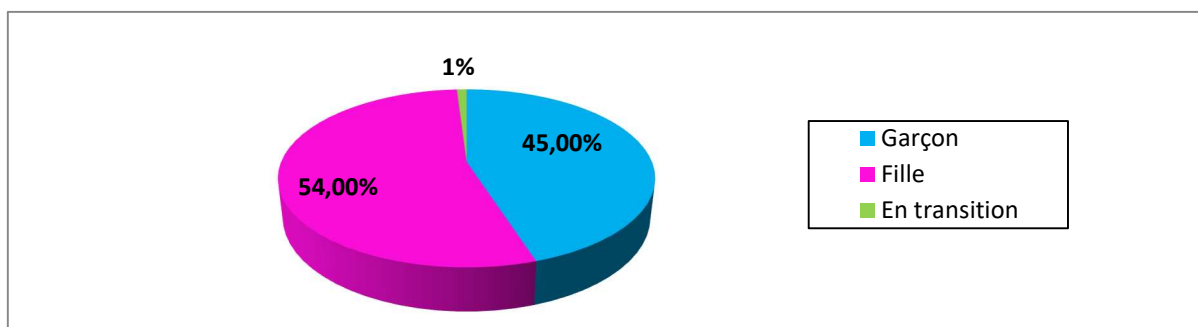
Au 31 décembre 2025, la Cellule étudiants dénombre **161** dossiers actifs.

Pour la période du **1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2025**, le service a traité **138** nouvelles demandes de revenu d'intégration sociale dont **77** nouveaux octrois et **61** non octrois (incompétences, ressources supérieures, documents non rendus).

Pour la même période, **37** suppressions ont été réalisées (fin ou arrêt des études hors commune, ressources supérieures) et **36** dossiers ont été transférés au SSI (fin ou arrêt des études sur la commune).

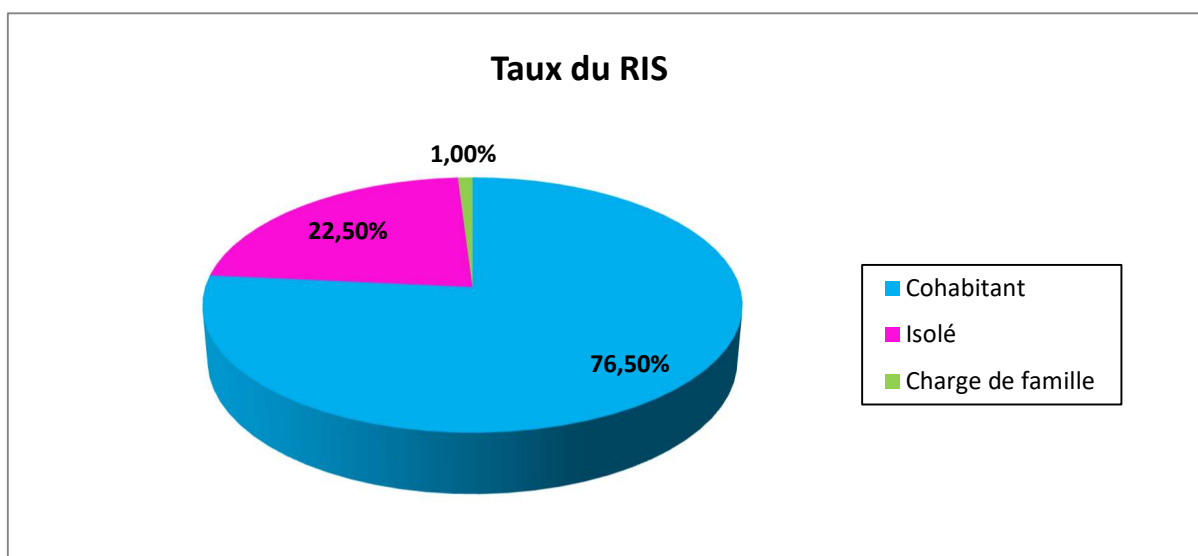
663 dossiers ont été présentés aux différents Comités et Conseils (RIS, PIIS, aides sociales...).

En ce qui concerne les **161** dossiers actifs :



La parité garçon/fille reste toujours sensiblement la même que les années précédentes, avec une majorité de filles. Depuis cette année, nous accueillons également des jeunes gens en transition.

Taux RIS :



Le taux cohabitant demeure la catégorie de Revenu d'Intégration Sociale la plus représentée au sein de notre Cellule Étudiants puisqu'elle **76,50 %** des bénéficiaires. Cette prédominance s'explique par le fait que la majorité des étudiants résident au domicile familial.

Ce phénomène est accentué par la conjoncture économique actuelle et les indexations successives du RIS. Nous observons une tendance croissante, particulièrement chez les familles monoparentales, où la faible différence entre les revenus professionnels et le montant du RIS facilite l'ouverture d'un droit pour l'enfant majeur.

Par ailleurs, l'accès à l'aide sociale est favorisé par une meilleure information des étudiants via les réseaux sociaux, les établissements scolaires et le bouche-à-oreille, levant ainsi le tabou lié à la précarité.

Enfin, une attention particulière devra être portée à l'évolution de ces dossiers au vu des modifications législatives récentes de l'Article 34 relatives au calcul des ressources des cohabitants.

b. Projet individualisé d'intégration sociale (PIIS)

76 nouveaux PIIS ont été conclus, durant l'année **2025**. **1** demande de dérogation pour raison d'équité a également été présentée pour un jeune homme sous administration provisoire de biens et de la personne ne sachant ni lire, ni écrire.

Les PIIS et tout ce qui en découle (bilan social, évaluations...) sont pris en charge par notre Cellule et les supports ont été adaptés à nos étudiants.

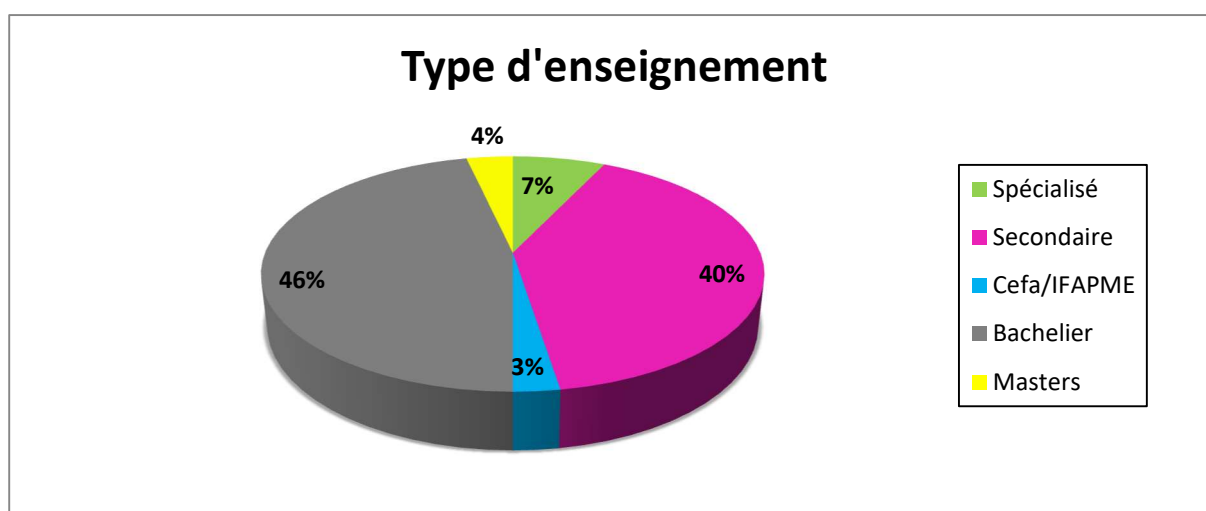
Il faut également noter qu'afin de garder une parité avec les autres suivis, nous avons décidé d'en réaliser également avec les bénéficiaires d'aides sociales équivalentes au revenu d'intégration bien qu'ils ne soient pas « subsidiés ».

Les évaluations régulières nous permettent un suivi actif afin d'aider au mieux nos jeunes dans leurs projets.

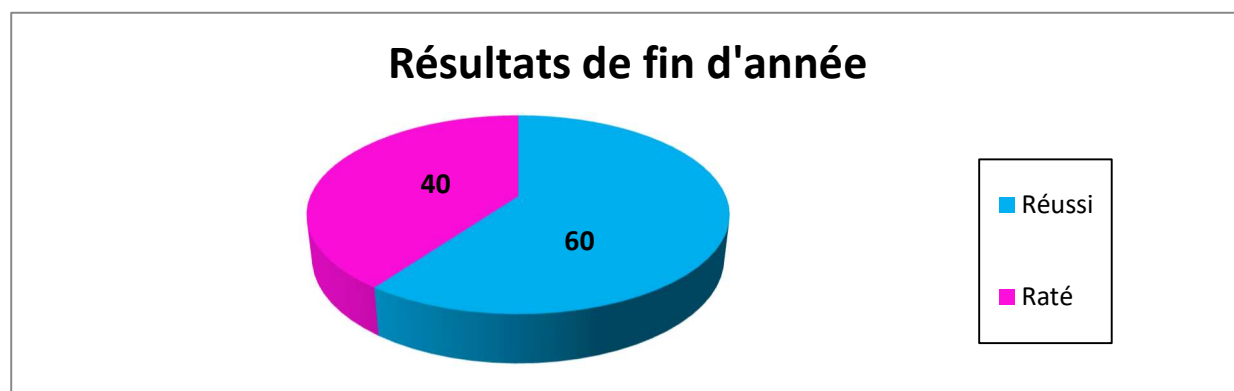
Vu la spécificité de notre Cellule, nos chiffres sont principalement calculés sur base d'une année scolaire et non d'une année civile.

Quelques chiffres concernant l'année scolaire 2024-2025 (de septembre 2024 à septembre 2025) :

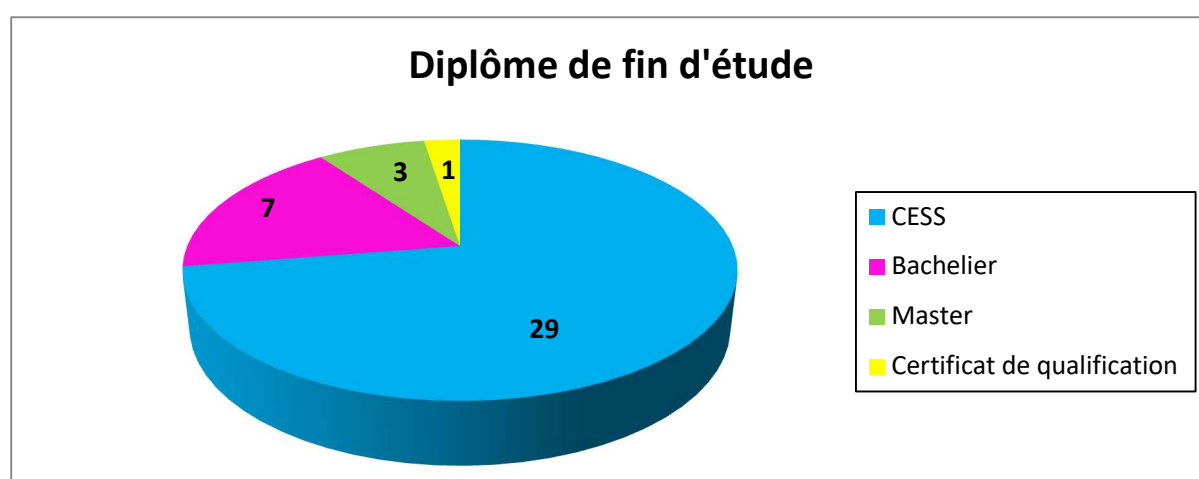
Durant cette année scolaire, **198** étudiants ont été suivis.



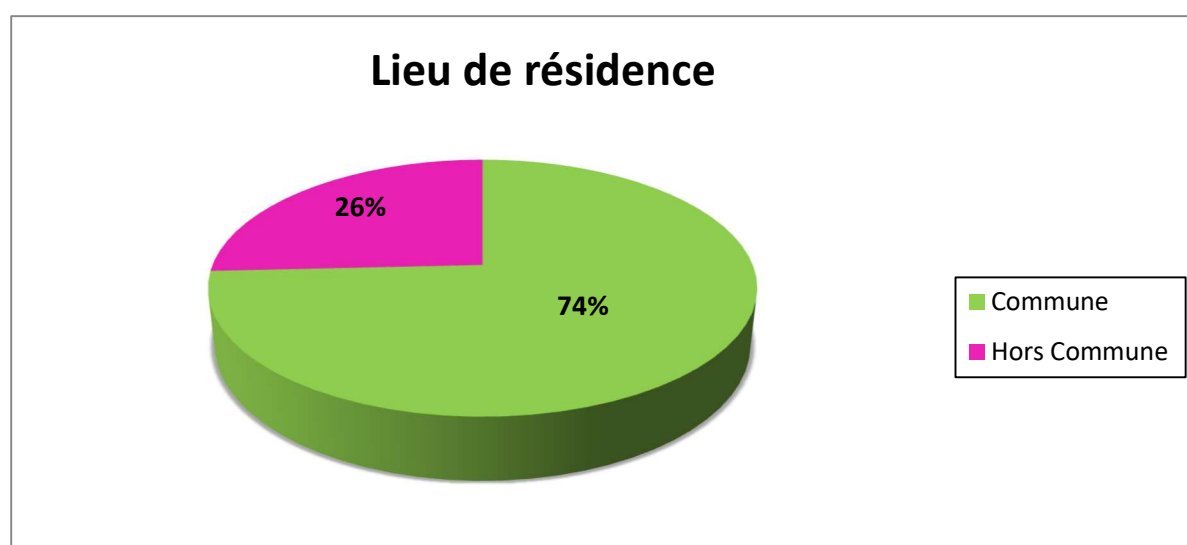
Sur les **198** étudiants suivis durant l'année scolaire, **47** ont été supprimés durant l'année.
Sur les **151** restants, nous constatons que **90** d'entre eux ont réussi leur année contre **61** échecs.



40 étudiants ont été diplômés à la fin de leur cursus.

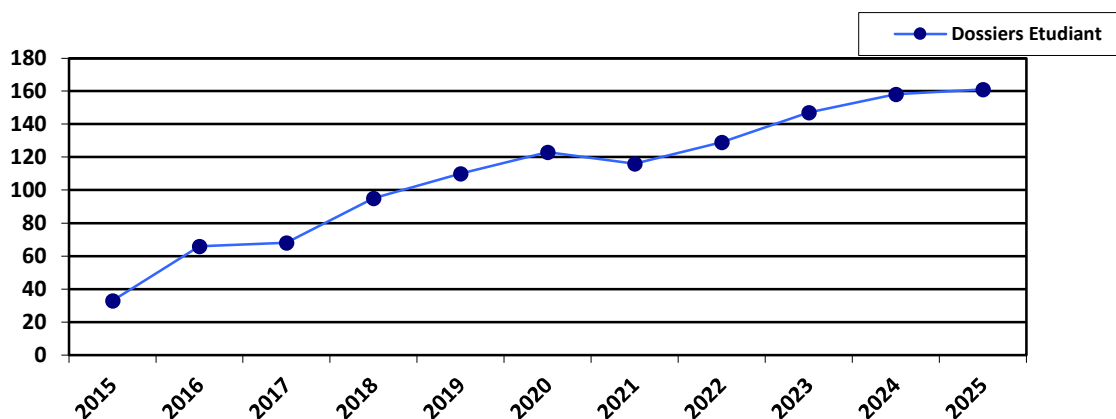


70% des diplômés ont continué leur cursus en bachelier ou en master.



147 étudiants vivent sur notre commune et **51** hors commune (Liège, Seraing, Bruxelles...).

La croissance constante du nombre de bénéficiaires du RI étudiant depuis plus d'une décennie justifie pleinement la pérennisation d'une Cellule y dédiée. Cette progression structurelle témoigne d'une évolution des mentalités : l'accès aux études supérieures est désormais perçu comme une priorité absolue, indépendamment du milieu social d'origine. L'allongement des parcours académiques et la volonté de qualification accrue renforcent ainsi la mission d'accompagnement spécifique de notre service.



c. Nos missions et outils

En plus des obligations prévues par la Loi du 26 mai 2002, à savoir RIS (octroi, révision, suppression), rédaction d'un PIIS (Bilan social, PIIS, évaluation), aide sociale, nous avons essayé durant cette année de maintenir certains projets afin de répondre aux difficultés rencontrées par nos jeunes et aux besoins que nous avons identifiés.

Notre travail s'effectue principalement lors de rendez-vous, mais également via différents autres canaux :

1. Les permanences téléphoniques se déroulent les mardis après-midi et les vendredis matin. **669** appels ont été traités via cette permanence durant l'année 2025.

2. Les mails + SMS

Les mails sont devenus le canal principal utilisé par les jeunes pour leur 1^{er} contact ou leurs questions ainsi que pour l'échange de documents lors d'une demande ou dans le cadre d'un suivi (fiches de paie, résultats scolaires, devis, etc.) car ceux-ci peuvent être envoyés à n'importe quel moment.

Le seul inconvénient de ce mode de communication est que l'impatience de certains jeunes peut entraîner un flux d'échanges de questions/réponses style « chat », qui nous est parfois difficile à gérer. Au niveau de la Cellule Etudiants, nous envoyons également des SMS pour des rappels de rendez-vous ou pour demander des documents manquants. Nous remarquons que les jeunes sont vraiment réceptifs à ce moyen de communication. Nous avons décidé d'en faire un moyen de communication à sens unique (le jeune ne peut pas y répondre), afin que toutes les demandes puissent être indiquées.

3. La conciliation familiale

Pour notre Cellule, la conciliation constitue un outil clé face aux demandes de départ du logement familial. En rencontrant conjointement le jeune et ses parents, nous obtenons une vision globale de la

situation familiale et de l'éventuelle problématique, ce qui facilite l'apaisement des tensions. L'objectif est double : maintenir une cohésion familiale minimale et rétablir la communication.

Ce travail de conciliation s'étend également aux étudiants déjà aidés par le CPAS afin de résoudre les conflits latents et de les maintenir, au maximum, au sein du foyer durant leur parcours de formation. Cette conciliation n'est possible qu'avec l'accord des deux parties, ce qui est souvent compliqué car les familles ne sont pas prédisposées à parler de leurs problèmes devant un tiers.

4. L'accompagnement social

Originellement au cœur de nos missions, l'accompagnement personnalisé des étudiants est aujourd'hui mis à mal par une pression administrative constante. Le temps que nous souhaitions consacrer à l'écoute, l'orientation et l'éducation à l'autonomie est progressivement absorbé par le traitement administratif des dossiers. Cette surcharge nous contraint, malgré nous, à privilégier l'urgence administrative au détriment de l'étayage social et pédagogique pourtant essentiel à notre public.

d. Projets développés en 2025 :

Comme l'année dernière et compte tenu de la conjoncture, nous n'avons pu perpétuer que les projets ne nécessitant pas de financement.

- Depuis juin 2024, la Cellule a mis en place la **distribution de colis alimentaires** « spécial étudiant » c'est-à-dire composés de produits plus adaptés à la vie estudiantine. Nous avons privilégié nos étudiants bénéficiant d'un RIS au taux isolé ou au taux personne avec charge de famille. La distribution a lieu une fois par mois, le mercredi après-midi, et se fait sur base d'une inscription préalable du jeune. De janvier à décembre 2025, **89 colis** ont pu être distribués.
Les retours sont plus que positifs et nous aimerions trouver des solutions pour éventuellement pouvoir livrer certains colis pour nos étudiants hors commune, car beaucoup n'ont pas les moyens logistiques de venir les chercher. Ainsi, nous pourrions toucher encore plus de jeunes.
- Réalisation / commande de matériels et de brochures d'informations spécifiques pour nos étudiants tels que : Atelier des Ados (soutien scolaire), SIEP (orientation scolaire), Planning familial (EVRAS, soutien psychologique...), Fédération Wallonie-Bruxelles sur les « aides aux étudiants », Garantie Région wallonne, Candidature s.r.l. La Maison des Hommes, GAPpp, Service de Santé Mentale, etc. ;
- Mise à disposition de préservatifs et de serviettes hygiéniques ;
- Relais avec notre Cellule Energie lors de l'installation seule de nos étudiants (démarches tarif social, kit énergie...) ;
- Soutien dans la recherche d'un job étudiant : participation au projet Eté Solidaire, relais job étudiant avec les partenaires sur la Commune selon leur demande ;
- Soutien dans la recherche de logement (en lien avec l'EPN) ;

- **Maintien d'une permanence décentralisée du Collectif contraception de Seraing sur le territoire flémallois :**

Pour rappel, depuis le mois de juillet 2021, nous avons ouvert une antenne du planning familial de Seraing à Flémalle afin de répondre à la demande de soutien psychologique des étudiants, mais également des Flémallois en général, afin d'apporter une aide concernant toutes les questions relatives à la vie relationnelle, affective ou sexuelle. Une permanence est organisée tous les mardis de 14h à 17h. De plus, des animations sont également organisées pour les groupes en formation, les écoles, les mouvements de jeunes... et une consultation psy est planifiée tous les samedis de 9h à 13h sur rendez-vous, ainsi que des consultations médicales gynécologiques (1x/semaine).

Notre Cellule se charge principalement de faire le relais avec les jeunes et de toute la partie « logistique » (mise à disposition du local, GSM, Internet, diffusion des informations via les réseaux sociaux...).

En date du 25 mars 2025, le Conseil de l'Action sociale a marqué son accord afin de pérenniser ce projet grâce à une convention pluriannuelle 2025 - 2030 sur base de l'offre :

- Animation EVRAS + hors EVRAS : maintien de 9h/semaine ;
- Permanence : maintien de 3h/semaine ;
- Consultations psychologiques : maintien de 4h/semaine ;
- Consultations médicales/gynécologiques : maintien de 4h/semaine (3h de consultations et 1h administratif/nettoyage des instruments).

Ce partenariat fait l'objet d'une évaluation annuelle.

- **Permanence spécifique à destination des étudiants :**

Mise en place dans le cadre du PST précédent, cette permanence devait nous permettre de proposer des rendez-vous spécifiques à l'accompagnement des étudiants suivis par notre Cellule le mercredi après-midi (1^{er} mercredi du mois). Cette dernière n'a pas eu le succès escompté, nos jeunes préférant obtenir des rendez-vous adaptés à leur emploi du temps. Nous avons dès lors décidé de l'arrêter et revenir à un mode de fonctionnement sur rendez-vous comme précédemment.

e. Les conclusions

Si la création de la Cellule Etudiants visait un accompagnement intensif, la réalité actuelle nous impose des défis structurels. L'augmentation constante du nombre de suivis, combinée à une charge administrative dense, allant de l'octroi initial, aux suivis complets PIIS, en passant par les révisions et les visites à domicile, saturant désormais notre capacité d'intervention. L'adaptation constante aux horaires académiques des jeunes est également une complexité à prendre en considération dans la difficulté du travail.

La gestion de l'intégralité du dossier par un référent unique, bien qu'essentielle pour la cohérence du suivi, se heurte à des contraintes de temps qui limitent l'approfondissement de l'accompagnement social.

Néanmoins, cette prise en charge globale demeure un atout majeur : elle favorise l'instauration d'une relation de confiance durable. Ce lien privilégié permet aux étudiants de solliciter spontanément la Cellule face à leurs difficultés, nous permettant d'agir de manière préventive.

Malgré un cadre financier restreint, notre équipe fait preuve, autant que faire se peut, de réactivité et d'inventivité afin de maintenir une approche centrée sur l'individu.

En conclusion, la Cellule Etudiants réaffirme sa volonté de dépasser les missions purement administratives pour offrir une écoute active et des solutions concrètes aux défis du quotidien. Nous souhaitons pérenniser cette dynamique d'accompagnement humain, tout en plaidant pour les moyens nécessaires à la réalisation de cette ambition sociale.

Le Relais Logement

Présentation du service

Le Relais Logement est un service du CPAS de Flémalle.

Conformément à la loi organique du 8 juillet 1976, le CPAS a pour mission de garantir à chacun le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine. Cette mission inclut l'accès à un logement décent, considéré comme une condition essentielle de cette dignité.

Depuis janvier 2020, notre CPAS a décidé de regrouper en une cellule toutes les initiatives mises en place par le Centre afin de permettre l'accès à un logement aux personnes mal logées ou à la rue, mais aussi tenter de prévenir ces situations de sans-abrisme ou de précarité en matière de logement en stabilisant les locataires dans leur logement.

Le travail administratif prenant une place de plus en plus importante au sein du Relais Logement, au détriment d'un accompagnement social adapté, le service a été renforcé en février 2024 par l'engagement d'un agent administratif.

Le Relais Logement est donc composé de 2 personnes :

- un travailleur social à temps plein ;
- un agent administratif à temps plein (mais dont une matinée de son emploi du temps est dédiée à des tâches qui n'incombent pas au Relais Logement : encodage, gestion du courrier lié aux adresses de référence, prise de notes lors d'auditions).

Concrètement, les missions ont été définies comme suit :

- la gestion des logements d'urgence ou de dépannage ;
- la gestion des logements d'insertion ;
- l'instruction des demandes d'adresse de référence et l'accompagnement social intensif de ces personnes ;
- l'instruction des demandes d'attestations sans-abris ;
- l'accompagnement social adapté des personnes habitant la rue ;
- la guidance du locataire menacé par un avis d'expulsion autant au sein du parc locatif privé que social ;
- la collaboration avec la Cellule Logement de l'Administration communale dans l'aide au relogement des personnes dont le logement est frappé d'un arrêté d'inhabitabilité ;
- la coordination des actions et des partenariats du CPAS en matière de logement.

Le public-cible

Le Relais Logement a pour public cible tout citoyen flémallois en état de précarité et déjà privé de logement.

Organisation du travail

De manière hebdomadaire, le travail du Relais Logement s'organise principalement sur 2 axes :

- 2 jours par semaine par travailleur sont dédiés à l'instruction des demandes d'adresse de référence, d'attestation sans-abri et l'accompagnement social intensif de ces personnes (permanence téléphonique, rendez-vous, mails, instruction des dossiers sociaux et rendez-vous de suivis et visites à domicile) ;
- 2 jours par semaine par travailleur sont dédiés à la gestion des logements d'urgence ou de dépannage et d'insertion (contacts téléphoniques, mails, visites à domicile, suivi social et logistique des logements, préparation et présentation des points logement au Bureau Permanent chaque mois) ;
- 1 jour par semaine par travailleur est consacré aux autres missions (accompagnement social des habitants de la rue, guidance du locataire menacé par un avis d'expulsion, aide au relogement dans le cadre d'expulsion, coordination des actions et des partenariats en matière de logement).

Concrètement, des permanences téléphoniques sont organisées chaque jeudi après-midi et les personnes sont reçues principalement sur rendez-vous.

D'autres demandes parviennent par mail ou sont orientées par les collègues d'autres services du CPAS.

Un GSM de service est également en fonction. Le numéro est communiqué exclusivement aux occupants des logements d'urgence, de transit ou d'insertion ainsi qu'aux habitants de la rue.

Au cours de l'année 2025, 355 appels ont été traités dans le cadre des permanences téléphoniques et 486 personnes ont été reçues sur rendez-vous.

Les logements d'urgence et de transit

Selon le Code wallon de l'Habitation durable, chaque Commune doit en principe disposer d'un logement de transit par tranche de 5.000 habitants, avec un minimum de deux logements.

Un point concernant la thématique « logement » est à l'ordre du jour de chaque Bureau Permanent. Le travailleur social y présente le tableau des attributions, les échéances ainsi que la liste des candidatures mise à jour.

Au total, durant l'année 2025, Le CPAS a assumé la gestion de 13 logements.

Au début de l'année, le Relais Logement a pris en charge :

- 3 logements de transit appartenant à la Commune et gérés par le CPAS ;
- 4 logements d'urgence loués par le CPAS à la s.r.l. La Maison des Hommes ;
- 1 logement d'urgence appartenant au CPAS ;
- 3 logements ILA ayant basculé dans le parc des logements d'urgence.

Parmi les 5 logements d'urgence, 3 d'entre eux étaient « fixes ». Les 2 autres logements d'urgence se sont ajoutés au suivi du Relais Logement en réponse à une obligation de relogement dans le cadre d'arrêtés d'inhabitabilité.

Au cours de l'année, plusieurs adaptations ont été apportées au parc des logements gérés par le CPAS :

- Un des trois logements de transit est sorti du parc géré par le Relais Logement et a été remplacé par un logement d'urgence composé de deux chambres ;
- Deux des quatre logements d'urgence ont été restitués à la s.r.l. La Maison des Hommes :
 - o L'un dans le cadre de son programme de vente, lequel a été remplacé par un logement composé de trois chambres ;
 - o L'autre ayant fait l'objet d'un échange contre un logement composé d'une chambre ;
- Le logement d'urgence appartenant au CPAS a été maintenu ;
- Deux des trois logements ILA, temporairement intégrés au parc des logements d'urgence à la suite de la fin de l'intervention de FEDASIL, ont réintégré le parc ILA après le départ de leurs occupants. Un troisième logement a connu une évolution similaire en juillet 2025.

Les 13 logements ont permis d'aider 14 ménages différents (34 personnes dont 19 enfants) et de répondre à l'urgence des situations suivantes :

Personnes à la rue ou « mal logées »	- 2 personnes isolées, - 1 famille avec 1 enfant (bébé), - 1 famille monoparentale avec 1 enfant, - 4 familles monoparentales avec 2 enfants, - 1 famille monoparentale avec 3 enfants.
Personnes en logement ILA > logement d'urgence	- 1 famille monoparentale avec 1 enfant, - 1 famille monoparentale avec 2 enfants, - 1 famille monoparentale avec 3 enfants.
Arrêté d'inhabitabilité	- 2 personnes isolées.

A l'exception des logements ILA ayant basculé dans le parc des logements d'urgence, toutes les conventions d'occupation sont conclues pour une période de 6 mois. La convention d'occupation à titre précaire peut être reconduite pour une période de 6 mois supplémentaires une seule fois.

En 2025, 93 visites ont été réalisées dans le cadre de l'accompagnement social des logements d'urgence, de transit et d'insertion.

Outre la vérification de l'occupation adéquate et en bon père de famille, du paiement de l'indemnité d'occupation et des éventuels problèmes techniques, le travail social avec ces familles s'oriente principalement vers la recherche d'une solution d'hébergement. Toutes les pistes sont envisagées : candidature pour l'obtention d'un logement social, inscription au sein d'une ou plusieurs Agences Immobilières Sociales et recherche de logement dans le parc locatif privé.

Observations :

Il est d'abord important de préciser que toutes les personnes hébergées dans ces logements d'urgence ou de transit se trouvent dans des situations de précarité et de détresses multiples importantes. Elles sont souvent en grandes difficultés financières et dans l'incapacité de louer un logement dans le secteur privé.

Les attributions se font rares pour un public percevant des revenus précaires. Une telle situation est imputable, d'une part, aux listes d'attente pour l'attribution d'un logement social qui sont saturées et, d'autre part, aux Agences Immobilières Sociales qui appliquent la règle du tiers (les revenus doivent être au moins égaux à 3 fois le montant du loyer).

Aussi, il est observé que l'occupation des logements dépasse très souvent les délais des conventions d'occupation à titre précaire dès lors qu'il s'agit d'une personne isolée ou d'une famille avec plus de 2 enfants. Il est donc fréquent, au terme des 2 conventions d'occupation précaire de 6 mois, qu'une demande pour une 3ème convention soit introduite auprès du Bureau Permanent dans la mesure où la durée moyenne d'attente pour l'attribution d'un logement social dépasse souvent 12, voire 18 mois.

Enfin, le Relais Logement a donc géré, au total, le suivi de 13 logements d'urgence/de transit en 2025. Cela représente 8 logements de plus que ce que la législation prévoit, soit près du triple.

Augmenter le nombre de logements d'urgence/ de transit peut sembler, à première vue, une réponse logique à la pression croissante de la demande. Mais en réalité, cette stratégie ne fait que déplacer le problème sans le résoudre. L'offre sera toujours insuffisante, les conventions de courte durée fragilisent les parcours dans la mesure où beaucoup de bénéficiaires se retrouvent dans la même impasse au terme de la période d'urgence, faute d'alternatives durables, et chaque logement d'urgence exige un accompagnement humain conséquent. Or, le Relais Logement, déjà surchargé, n'a ni les ressources ni les moyens nécessaires pour encadrer davantage de situations.

Les logements d'insertion

Le CPAS a la gestion de 3 logements d'insertion, qui se situent dans un même immeuble. Il s'agit de 3 logements disposant d'une seule chambre :

- 1 logement a été en travaux jusque fin 2024. Il a ensuite été attribué en février 2025 à une personne qui a trouvé un logement dans la foulée. Le Bureau Permanent a dès lors attribué le logement à une autre personne seule en mai 2025. Celle-ci est toujours dans le logement à ce jour ;
- 1 logement a connu des travaux qui se sont prolongés au-delà du 31 décembre 2024. Il a ensuite été attribué en février 2025 à une personne qui, entretemps, a été mise sous surveillance électronique à Fraipont. Elle n'a donc pas pu prétendre au logement. Dès lors, le Bureau Permanent a procédé à une nouvelle attribution au mois de mai 2025. Une personne isolée a pu en bénéficier et occupe toujours les lieux actuellement ;
- 1 logement est toujours occupé par une personne seule, bénéficiaire d'un revenu d'intégration encadré par un projet individualisé d'intégration sociale. Elle a intégré le logement en date du 18 avril 2023.

Observations

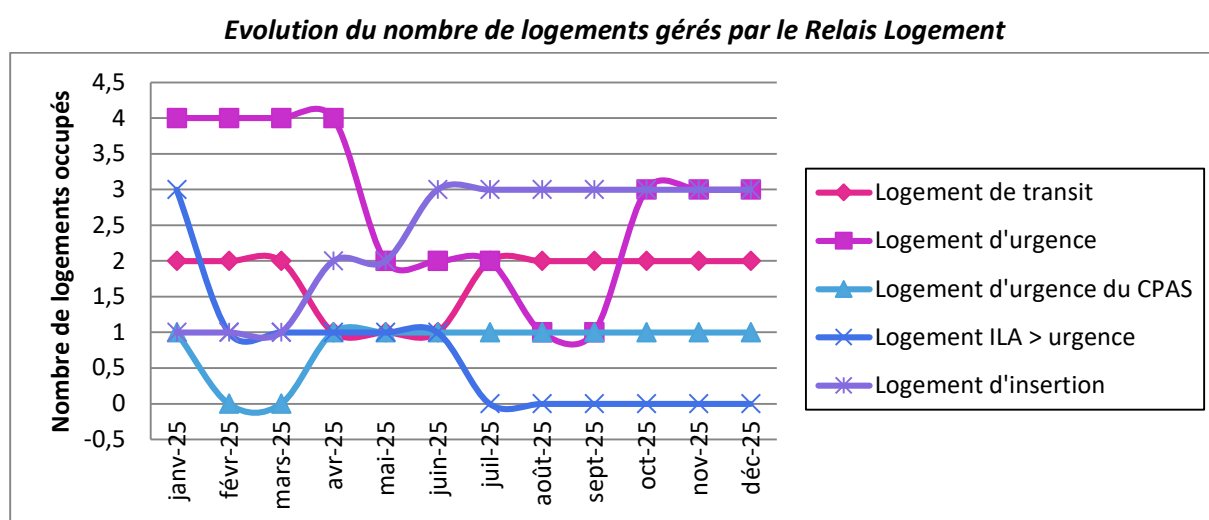
Au-delà de solutionner une situation d'urgence, les logements d'insertion permettent d'offrir un toit, dans le cadre d'une convention de bail de 3 ans, à des ménages en état de précarité (conditions de

revenus dits précaires et ménages faisant l'objet d'un suivi en médiation de dettes) en vue de régulariser une situation momentanément difficile.

Le temps d'occupation est alors mis à profit pour aider la famille ou la personne hébergée à se reconstruire et se mobiliser sur la réalisation de son projet de vie.

L'accompagnement social est défini dans la réglementation et doit viser des normes d'occupation saine du logement, de respect de voisinage, de participation à la collectivité locale, d'entretien du logement et d'amélioration du cadre de vie. Le suivi doit également viser son « transfert » vers un logement stable.

Evolution des logements d'urgence, de transit et d'insertion en 2025



Les adresses de référence

En 2025, dans le cadre d'un dossier d'adresse de référence, l'assistante sociale a :

- reçu 269 personnes sur rendez-vous dont 135 personnes différentes, les 134 autres étant des rendez-vous de suivi ;
- effectué 91 visites.

188 ménages ont été suivis par le Relais Logement dont :

- ⇒ 131 nouvelles demandes introduites :
 - 96 d'entre elles ont fait l'objet d'un accord par le Comité Spécial du Service Social ;
 - 35 ont été refusées.
- ⇒ 57 dossiers toujours actifs. Il s'agit de dossiers ayant fait l'objet de prolongation.

Quant aux suppressions, elles sont au nombre de 98. Elles proviennent de 54 nouveaux octrois et de 44 anciens dossiers.

L'inscription peut être accordée pour une période de trois mois, renouvelable une fois.

Toutefois, nous sommes de plus en plus fréquemment confrontés à des situations tellement précaires que l'inscription doit être maintenue après l'expiration du délai initial.

L'instruction de ce type de demande est complexe : la situation du demandeur ne correspond pas toujours précisément aux conditions d'octroi, mais un refus l'empêcherait de régulariser sa situation.

En moyenne, une personne reste inscrite en adresse de référence au sein de notre CPAS durant une période de 9 mois.

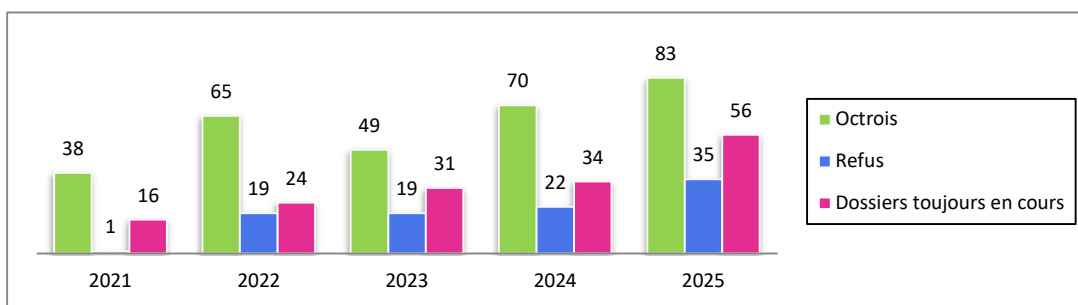
Il est aussi très important de pouvoir aider les bénéficiaires à introduire une demande de logement social, compte tenu de leur ratio de solvabilité faible, voire inexistant. Cette démarche, qui peut paraître simple, peut représenter pour ce public un véritable parcours du combattant qui peut, en plus, être ralenti en raison de leur situation administrative (plus d'adresse, pas de carte d'identité, donc pas d'accès aux documents nécessaires à l'introduction d'une demande). L'employé administratif du Relais Logement a un rôle facilitateur en la matière en proposant rapidement aux personnes inscrites en adresse de référence des rendez-vous destinés à l'introduction de ces demandes.

Ainsi, en 2025, 196 rendez-vous d'aide à la recherche de logement ont été assurés par l'agent administratif :

- ⇒ 97 personnes différentes ont été reçues en rendez-vous pour leur recherche de logement ;
- ⇒ 68 candidatures ont été introduites, ou finalisées par l'envoi des documents requis, auprès des sociétés de logements sociaux et/ou des Agences Immobilières Sociales.

Aussi, l'Espace Public Numérique peut accueillir le citoyen flémallois désireux d'effectuer des recherches de logement, sous les conseils d'un travailleur social, mais aussi regrouper tous les documents utiles au dépôt des candidatures pour l'attribution d'un logement social ou des candidatures au sein d'Agences Immobilières Sociales. En 2025, 80 personnes s'y sont rendues dans ce cadre. Si des permanences « Recherche de Logement » avaient été mises en place chaque mercredi et jeudi de 13h00 à 16h00, cela n'est désormais plus possible depuis le 15 octobre 2025, car l'Espace Public Numérique ne compte plus le travailleur social attitré depuis la fin du projet E-Inclusion.

Evolution au fil du temps



Observations

Les personnes isolées et percevant un revenu d'intégration sociale semblent être le public le plus en difficulté en matière de logement. Effectivement, l'envolée des prix des loyers permet difficilement l'accès à un logement compte-tenu de la faiblesse des revenus.

Les listes d'attente pour l'attribution d'un logement social sont également particulièrement saturées par ce même public. Le même constat est observé sur les listes d'attente pour l'attribution d'un logement d'urgence/de transit, ainsi que pour nos habitants de la rue.

En 2025, les nouvelles demandes ainsi que le nombre de dossiers toujours en cours ont augmenté. Le turn-over a été tel que la cadence du suivi social et du traitement administratif s'est intensifiée de façon significative. Les chiffres parlent d'eux-mêmes et démontrent incontestablement la nécessité de renforcer l'effectif du Relais Logement, tel qu'il fonctionne actuellement.

Les attestations sans-abris et les demandes de dérogations pour urgence et/ou cohésion sociale

Les attestations sans-abris

Lorsqu'une personne est sans-abri, le CPAS peut lui octroyer une attestation de reconnaissance de sa qualité de sans-abri.

Cette attestation lui procure des points de priorité dans le cadre de sa demande de logement social, mais lui permet également un accès aux primes d'installation, de déménagement ou de loyer (du CPAS et de la Région wallonne).

En 2025, le CPAS a établi 138 attestations sans-abris :

- ⇒ 105 attestations ont été émises par le Relais Logement lui-même ;
- ⇒ 21 attestations ont été transmises par le biais du Service Social Individualisé (dans le cadre de la titularisation des dossiers RI ou durant les vacances annuelles du Relais Logement) ;
- ⇒ 3 attestations ont été rédigées par le Service ILA ;
- ⇒ 1 attestation a été rédigée par la Cellule Etudiants.

Notez que la majorité de ces documents nécessitent obligatoirement une visite du travailleur social sur le lieu déclaré de "résidence" principale.

Dérogação pour urgence et/ou cohésion sociale

Les dispositions du Code wallon de l'Habitation durable (Circulaire Ministérielle du 21 décembre 2012, complétant l'arrêté du Gouvernement wallon des 19 juillet et 4 octobre 2012) permettent, à certaines conditions, de déroger au système d'attribution des logements sociaux sur base de points de priorité en cas d'urgence sociale ou pour des raisons de cohésion sociale.

Au niveau de *l'urgence sociale*, l'objectif est d'agir plus rapidement au profit de situations "particulières" traversées par certaines personnes bénéficiant pourtant déjà de points de priorité, et cela, sur base de 3 critères principaux :

- la situation invoquée par le candidat-locataire doit être récente ;
- le péril encouru par le candidat-locataire doit être imminent, voire existant ;
- la situation exige une solution dans les plus brefs délais.

Ce dispositif doit dès lors répondre aux mêmes situations que les logements d'urgence, qui plus est de façon plus optimale puisque le ménage en difficulté pourra rapidement disposer d'un logement définitif.

L'ensemble des services du CPAS sont amenés à instruire les demandes d'urgence et de cohésion sociale.

En 2025, 7 dossiers de cohésion sociale ont été constitués (1 par le Service Social Individualisé, 2 par le service ILA, 1 par la Cellule Insertion, et 3 conjointement par plusieurs services du CPAS) et transmis aux sociétés de logements sociaux avec tous les documents justificatifs des situations par le Centre :

- 4 dossiers ont été acceptés par la s. r.l. La Maison des Hommes et ont permis l'attribution d'un logement social ;
- 2 dossiers ont été refusés par la s.r.l. La Maison des Hommes ;
- 1 dossier est toujours en attente de réponse.

Aucun dossier d'urgence sociale n'a été transmis.

Observations

Si les attestations de sans-abris permettent l'octroi de points de priorité dans l'accès au logement social dès lors que la législation ne distingue pas les différentes formes de sans-abrisme. Une même attestation peut ainsi concerner des réalités très diverses, allant de l'hébergement temporaire chez un tiers à la vie effective à la rue.

Par ailleurs, les demandes de dérogation pour urgence sociale fondées uniquement sur une situation de vie à la rue sont généralement refusées par les sociétés de logements sociaux, celles-ci estimant que cette situation ne se distingue pas d'une attestation de sans-abris classique. Ceci explique l'absence d'introduction de demande de dérogation pour urgence sociale en 2025, les refus étant systématiques depuis plusieurs années dans ce cadre.

Dans ce contexte, le rôle des travailleurs sociaux est essentiel afin d'analyser avec rigueur les situations rencontrées et d'introduire les demandes d'attestation de sans-abris avec le plus grand soin, dans un souci d'équité entre les personnes. L'objectif n'est pas de restreindre l'accès aux droits, mais de veiller

à une utilisation juste et pertinente de ces dispositifs, dans un contexte où les demandes ne cessent d'augmenter et où la crise du logement est particulièrement marquée sur le territoire de Flémalle.

Cette problématique mériterait par ailleurs d'être portée à la réflexion des autorités compétentes, afin d'envisager une évolution du cadre législatif permettant de mieux tenir compte de la diversité des situations de sans-abrisme et des degrés de vulnérabilité qu'elles impliquent.

L'accompagnement social des habitants de la rue

Le public des habitants de la rue est particulier, et l'accompagnement le nécessite également.

Certaines personnes expriment un souhait d'accès au logement ou d'hébergement, auquel le CPAS répond dans les limites des moyens disponibles. Pour d'autres, habiter dans la rue peut correspondre à un mode de vie choisi ou une non-demande explicite de relogement.

Dans le respect des législations du CPAS, la mission du Relais Logement consiste à leur offrir un accueil inconditionnel sans se soucier dans un premier temps de l'insertion, qui est une idée très théorique et éloignée pour ce public particulièrement précarisé et en rupture totale. La situation de sans-abrisme de ces personnes n'inclut pas simplement un rapport au logement, mais bien toute une série de problèmes sociaux. Des éléments de vulnérabilité personnelle, sociale et relationnelle sont donc pris en considération et l'accompagnement est envisagé sur du très long terme.

Eviter leur exclusion est donc le premier objectif à rencontrer avant la mise en place d'un parcours d'insertion.

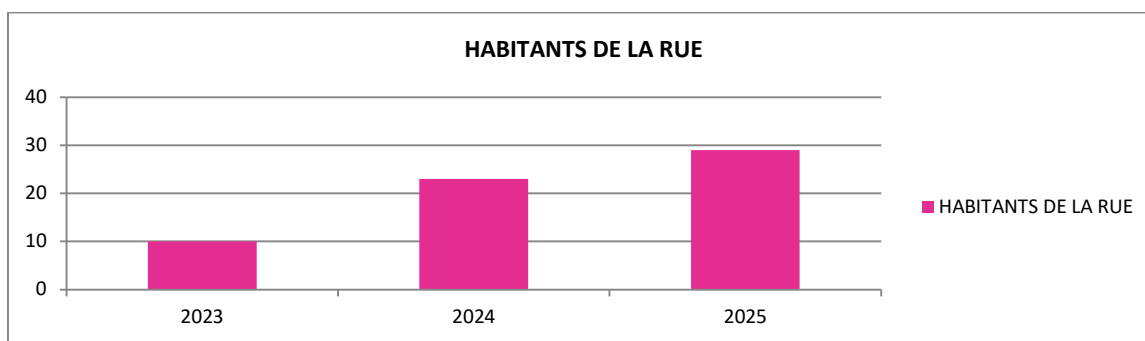
Si 2024 affichait un triste record, 2025 vient l'alourdir : 29 « habitants de la rue » ont été recensés et accompagnés :

- ⇒ 6 personnes, dont 2 femmes, étant à la rue ;
- ⇒ 7 personnes, dont 1 couple, vivant en tente ;
- ⇒ 5 personnes ont vécu dans leur voiture ;
- ⇒ 1 personne en mobil-home ;
- ⇒ 5 personnes vivant en caravane, dont un couple et une femme ;
- ⇒ 3 personnes vivant dans un squat ;
- ⇒ 2 personnes fréquentant les abris de jour ou de nuit de Seraing.

Leur demande d'aide principale concerne prioritairement leur santé, leur sécurité et la gestion de leur situation administrative.

Il s'agit aussi parfois de les accompagner dans leur non-demande, ce qui peut être frustrant pour un travailleur social.

Evolution au fil du temps :



Et après la rue :

Nombre de personnes sans demande de relogement	2
Nombre de personnes relogées dans le privé	1
Nombre de personnes relogées en AIS	0
Nombre de personnes relogées dans le social par la Maison des Hommes	0
Nombre de personnes relogées dans le social sur une autre Commune	4
Nombre de personnes relogées en structure d'accueil communautaire	2
Nombre de personnes relogées en logement d'urgence	1
Nombre de personnes relogées chez des amis/famille	1
Nombre de personnes sans solution (toujours à la rue ou ayant quitté le territoire)	17
Nombre de personnes ayant été en prison	1

Observations :

Le Relais Logement rencontre de plus en plus de difficultés à être adéquat dans l'accompagnement à mettre en place, par manque de temps (un seul travailleur social en équivalent temps plein) et en raison de l'organisation du service. L'absence de travail en réseau constitue également un frein à l'aide qui peut être apportée.

En 2015, une procédure de travail en réseau s'était mise en place, principalement avec les travailleurs du Plan de Cohésion Sociale et les services de police (police de proximité), avec l'accord des personnes et dans le respect de la déontologie.

En 2025, alors que le nombre d'habitants de la rue sur notre territoire a sextuplé, l'accompagnement des habitants de la rue repose actuellement sur une coordination étroite entre le service Relais Logement du CPAS et la zone de police, qui sont, à ce jour, les seuls acteurs assurant un suivi concret, régulier et coordonné auprès de ce public.

Il est à noter qu'il n'existe actuellement sur le territoire flémallois aucun abri de nuit ou structure d'accueil dédiée, aucune structure permettant d'assurer son hygiène personnelle, aucune ASBL ou institution spécialisée, aucun éducateur de rue spécifiquement affecté à l'accompagnement des personnes sans-abri et à la recherche de solution d'hébergement.

En octobre 2025, le Relais Logement a une nouvelle fois interpellé l'Interservice Social Flémallois afin de mettre en place, avant la période hivernale, une commission dédiée aux personnes sans-abri.

Cette initiative avait pour objectif d'identifier les acteurs et partenaires potentiels présents sur le territoire, de structurer un travail en réseau plus large et de renforcer la capacité collective d'intervention auprès de ce public particulièrement vulnérable.

À ce jour, seule la zone de police a répondu favorablement à cette sollicitation et s'est engagée dans cette dynamique.

En l'absence d'autres partenaires impliqués, le CPAS assure donc l'essentiel de l'accompagnement social, ce qui limite les possibilités de diversification des réponses et renforce le sentiment d'isolement institutionnel face à une problématique complexe et croissante.

La guidance du locataire menacé par un avis d'expulsion autant au sein du parc locatif privé que social :

Dans le cadre du Plan Stratégique Transversal, plusieurs projets visant à permettre l'accès à un logement décent pour tous les citoyens flémallois, au-delà de la mise à disposition de logements d'urgence, de transit et d'insertion en intensifiant le travail de prévention, ont été pensés.

Cette volonté de travailler à la prévention part du constat que les travailleurs sociaux ont peu de solutions à leur disposition en matière de relogement en urgence ou à court terme, alors que le nombre de personnes en habitat précaire ou à la rue ne cesse d'augmenter.

Une de ces actions consistait à revoir la procédure de travail concernant les requêtes en expulsion doublant l'envoi du courrier aux locataires en difficulté par une visite à domicile afin de procéder à « un contrôle technique » des logements, mais aussi soutenir la personne dans sa procédure en conciliation (accompagnement devant le Juge de Paix si nécessaire).

Ainsi, en 2025, notre CPAS a reçu 68 informations de la Justice de Paix de Grâce-Hollogne concernant le dépôt d'une requête en expulsion :

Requête introduite par un propriétaire privé	18
Requête introduite relative à un bail professionnel	1
Requête introduite relative à un garage et initiée par un propriétaire privé	1
Requête introduite par une Société à Responsabilité Limitée	5
Requête introduite par une Société Anonyme (SOWAER)	1
Requête introduite par un Etablissement public (ETSPUBLI)	1
Requête introduite par une Agence Immobilière Sociale	0
Requête introduite par la s. r.l. La Maison des Hommes	41
Requête introduite par le CPAS ou la Commune dans le cadre de l'occupation des logements d'urgence ou de transit	0

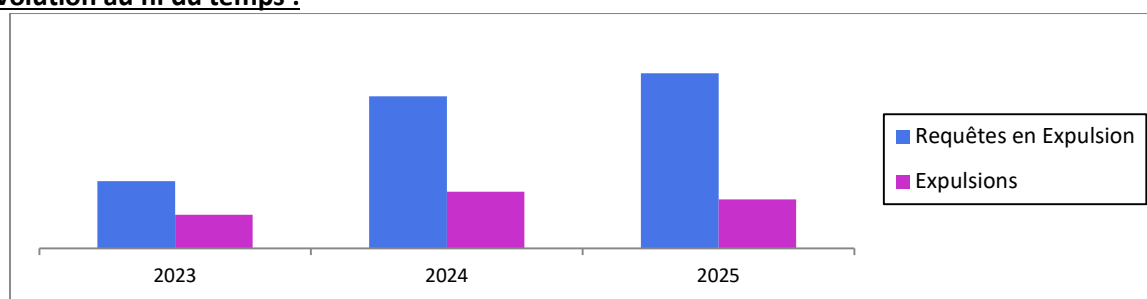
Nous avons également reçu 19 avis d'expulsion.

A ce stade, l'expulsion ne peut être que très rarement évitée, mais aller à la rencontre des locataires permet de mieux préparer l'expulsion et de s'assurer d'une solution de relogement. Le jour de l'expulsion, le Relais Logement est également présent sur place.

Expulsion par un propriétaire privé	7
Expulsion par la s.r.l. La Maison des Hommes	7
Expulsion d'une surface commerciale	0
Expulsion par une Agence Immobilière Sociale	1

- ⇒ 3 expulsions ont été annulées, les locataires ayant trouvé un accord avec les propriétaires ;
- ⇒ 6 logements étaient vides d'occupant le jour de l'expulsion ;
- ⇒ 1 ménage n'avait aucune solution et s'est retrouvé à la rue ;
- ⇒ 2 ménages n'avaient aucune solution et se sont retrouvés en caravane ;
- ⇒ 2 ménages ont été hébergés ;
- ⇒ Le Relais Logement ne s'est pas présenté à 1 expulsion et n'a donc pas d'information.

Evolution au fil du temps :



Observations :

Le nombre de requêtes en expulsion et le nombre d'expulsions ont presque doublé.

Travailler à la prévention doit être plus que jamais une priorité, comme cela l'avait déjà été proposé par le Relais Logement dans le cadre de plan stratégique transversal.

La proposition de travail et l'ambition du Relais Logement étaient de doubler l'envoi du courrier aux locataires en difficulté par une visite à domicile afin de procéder à « un contrôle technique » des logements, mais aussi soutenir la personne dans sa procédure en conciliation (accompagnement devant le Juge de Paix si nécessaire) dans le but d'éviter à terme une expulsion, encore plus particulièrement lorsque le locataire occupe un logement social.

Une fois de plus, l'agenda chargé du Relais Logement en matière d'accompagnement social des logements d'urgence, de transit et d'insertion ainsi que la priorisation qui doit être donnée à l'instruction des demandes d'adresses de référence liée aux délais légaux et aux échéances ne permettent pas la prise en charge de ce volet *prévention*.

La collaboration avec la Cellule Logement de l'Administration communale dans l'aide au relogement des personnes dont le logement est frappé d'un arrêté d'inhabitabilité :

En 2025, le Relais Logement n'a pas été sollicité par la Cellule Logement dans le cadre d'une demande de relogement suite à un arrêté d'inhabitabilité ou à une fermeture de bâtiment.

La coordination des actions et des partenariats du CPAS en matière de logement :

Dans le cadre de ses missions, le Relais Logement assure également la coordination de l'action et des partenariats du CPAS en matière de logement. À ce titre, l'assistante sociale et l'agent administratif du service ont participé, au cours de l'année, à 7 réunions thématiques de coordination et de concertation :

- Réunion CPAS et Maison des Hommes le 21.01.2025 ;
- Réunion Sécurité le 23.01.2025 ;
- Réunion CPAS et Police le 04.02.2025 ;
- Réunion Interservices le 04.11.2025 (entre le CPAS, la Maison des Hommes et la Police) ;
- Réunion CPAS et service Logement de la Commune le 21.11.2025 ;
- Réunion Interservices le 24.11.2025 (la Bourgmestre, le CPAS, le service Logement de la commune, la Maison des Hommes) concernant la situation des SDF et des logements vacants à Flémalle ;
- Réunion avec Marc GATEZ, de la Maison des Hommes, concernant les demandes de dérogation pour urgence et cohésion sociale.

Chacune de ces rencontres nécessite un travail de préparation en amont, comprenant notamment la rédaction ou la pré-rédaction de procès-verbaux, l'élaboration de notes préparatoires ainsi que, dans certains cas, la rédaction de notes d'orientation.

Observations :

L'augmentation constante des difficultés liées au logement et au non-logement sur le territoire de Flémalle entraîne une mobilisation croissante des acteurs autour de cette problématique. Si cette dynamique de concertation est essentielle afin de mieux comprendre les enjeux, partager les constats de terrain et envisager des pistes de solutions collectives, elle requiert également un investissement en temps de plus en plus important pour le service.

Cette réalité met en lumière un équilibre parfois délicat à maintenir entre, d'une part, la participation aux espaces de réflexion, de coordination et de travail en réseau indispensables à l'amélioration des réponses structurelles et, d'autre part, l'accueil et l'accompagnement des personnes en grande difficulté qui sollicitent le service et nécessitent souvent une intervention rapide. Ces deux dimensions du travail apparaissent complémentaires et toutes deux essentielles face à l'ampleur croissante de la problématique du logement.

Le "Plan Grand Froid" flémallois

Durant la période hivernale, une attention encore plus particulière est accordée aux personnes vivant à la rue ou dans des situations très précaires en matière de logement (mal logées).

Concrètement, en période de grands froids, l'assistante sociale du Relais Logement, accompagnée d'une assistante sociale du Service Social Individualisé, effectue des visites régulières (au moins un jour sur deux) et assure également des contacts téléphoniques pour les personnes déjà identifiées, afin de garantir un suivi et une intervention rapide en cas de difficulté.

Par ailleurs, le territoire propose un bar à soupe en hiver, à l'initiative du Plan de Cohésion Sociale (PCS) et du CPAS, à raison de 2 heures d'ouverture un mercredi par semaine, dont il conviendrait de

mieux connaître la fréquentation réelle et le profil des bénéficiaires, afin d'évaluer l'impact concret sur le public sans-abri.

Enfin, 2025 a été marquée par la suppression du subside fédéral pour le Plan Grand Froid. La Wallonie a déclaré assumer la compensation des 130.000,00 EUR, dont 65.000,00 EUR pour Liège. Nonobstant le changement de la forme de financement, le fond de celui-ci a été maintenu.

Plan stratégique transversal

Fiche : « *La guidance du locataire menacé par un avis d'expulsion autant au sein du parc locatif privé que social* ».

Dans le cadre du Plan Stratégique Transversal, plusieurs projets visant à permettre l'accès à un logement décent pour tous les citoyens flémallois, au-delà de la mise à disposition de logements d'urgence, de transit et d'insertion en intensifiant le travail de prévention, ont été pensés.

Cette volonté de travailler à la prévention part du constat que les travailleurs sociaux ont peu de solutions à leur disposition en matière de relogement en urgence ou à court terme, alors que le nombre de personnes en habitat précaire ou à la rue ne cesse d'augmenter.

Une de ces actions était de revoir la procédure de travail concernant les requêtes en expulsion doublant l'envoi du courrier aux locataires en difficulté par une visite à domicile afin de procéder à « un contrôle technique » des logements, mais aussi soutenir la personne dans sa procédure en conciliation (accompagnement devant le Juge de Paix si nécessaire).

Ainsi, le Relais Logement a constaté, sur ces 2 dernières années, que bien que le nombre de requêtes en résiliation de bail semble stable, le nombre des expulsions a presque triplé. La majorité d'entre elles ont été exécutées par la s.r.l. La Maison des Hommes. Il semble donc évident qu'une procédure de travail en termes de prévention doit être intensifiée, dans un contexte actuel marqué par la crise du logement, mais aussi la réforme du chômage et ses impacts sur les revenus et l'augmentation des situations de fragilité financière.

Observations générales :

Depuis 2 ans, le Relais Logement observe une dégradation significative de la situation en matière de logement sur le territoire flémallois. Cette tendance se manifeste à travers plusieurs phénomènes préoccupants :

- Augmentation du nombre de personnes vivant à la rue, sans solution d'hébergement stable. Ces situations, auparavant plus marginales, deviennent de plus en plus fréquentes ;
- Hausse des demandes d'adresse de référence, traduisant une augmentation du nombre de personnes mal logées ou sans logement effectif ;
- Demande accrue de logements d'urgence, souvent de la part de personnes qui ne peuvent plus bénéficier d'aide familiale, amicale ou associative ;
- Saturation des dispositifs d'urgence et de transit, avec des listes d'attente longues et peu de possibilités de rotation ;
- Augmentation continue des loyers dans le parc privé, rendant l'accès au logement de plus en plus difficile, même pour des ménages disposant de revenus stables ;

- Multiplication des requêtes en résiliation de bail introduites devant la justice de paix pour non-paiement de loyer ;
- Hausse des expulsions effectives, qui se traduisent concrètement par de nouvelles situations de sans-abrisme ou de mal-logement ;
- Saturation des listes d'attente pour l'attribution d'un logement social, avec un public demandeur qui n'est plus essentiellement composé d'allocataires sociaux, mais aussi de ménages avec des revenus professionnels.

Face à cette évolution, le Relais Logement réfléchit régulièrement à des actions concrètes adaptées à cette situation, en tenant compte des moyens disponibles et des contraintes structurelles existantes sur la Commune.

Une note d'orientation rédigée par le Relais Logement du CPAS a également été transmise lors d'une réunion Interservices en présence de La Bourgmestre. Cette note avait pour objectif de contextualiser la problématique du sans-abrisme du territoire flémallois, d'en dresser les constats et de proposer des pistes d'action concrètes face à l'aggravation de la précarité en matière de logement.

CONCLUSION

En conclusion, si ce rapport d'activité met en évidence toutes les difficultés auxquelles le Relais Logement a été confronté en termes de logement, il évoque aussi tous les défis qui se profilent pour l'année 2026 et pour lesquels nous souhaitons éveiller la conscience collective et rappeler toute l'importance d'une communication efficace ainsi que d'une pratique anticipative de la problématique concernant le sans-abrisme et les logements.

Enfin, force est de constater que, au vu des chiffres évoluant de façon exponentielle depuis trois ans, le Relais Logement se doit d'avertir l'autorité quant à l'augmentation conséquente de sa charge de travail qu'il ne va plus être en mesure d'absorber.

La Cellule Energie

La Cellule Énergie du CPAS de Flémalle a pour mission de soutenir tous les citoyens flémallois rencontrant des difficultés en matière d'énergie (eau, gaz, électricité, mazout, pellets, etc.) en offrant un accompagnement personnalisé et/ou collectif.

Le rôle principal du service est de promouvoir une **utilisation rationnelle de l'énergie** et d'accompagner les ménages afin de leur permettre de mieux maîtriser leur consommation énergétique. Ce soutien vise à réduire les charges financières liées à l'énergie, tout en garantissant un **accès aux aides financières et aux services associés** afin d'améliorer leur situation.

Le service se distingue par sa réactivité et son approche personnalisée, en offrant trois permanences téléphoniques par semaine (les lundis, mardis et vendredis de 9h à 12h), et un suivi individualisé avec des rendez-vous sur demande, afin d'accompagner de manière optimale les bénéficiaires dans leurs démarches.

Les permanences téléphoniques permettent aux citoyens de prendre contact directement avec un assistant social pour toute question liée à leur consommation d'énergie, leurs factures ou encore les aides disponibles. Les agents répondent aux demandes urgentes ou courantes (explications sur les factures, orientation vers les dispositifs d'aide, conseils pratiques pour la réduction des coûts énergétiques, ...).

Les rendez-vous peuvent se tenir en présentiel au CPAS ou à domicile. Ils permettent d'analyser dans sa globalité la situation sociale, financière et énergétique du ménage, de faire un point sur les aides disponibles (réduction de facture, primes, aides sociales) et de suivre les démarches administratives.

D'août 2022 à août 2025, le service était composé de quatre assistants sociaux équivalents temps plein (ETP), dont l'organisation permettait d'assurer une réponse adéquate et efficiente aux besoins des citoyens :

- **Deux agents** sont affectés principalement aux **permanences téléphoniques** et aux **tâches quotidiennes** de la cellule. Ils assurent la disponibilité du service afin de répondre aux demandes des bénéficiaires et offrir un soutien immédiat ;
- **Un agent** se chargeait principalement des **guidances sociales et financières**, en accompagnant les familles dans leurs démarches administratives et financières ;
- **Un tuteur énergie**, dont les missions sont détaillées ci-dessous, est dédié à l'accompagnement personnalisé des foyers, en les guidant dans l'analyse de leurs habitudes de consommation et en leur proposant des solutions adaptées pour réduire leurs dépenses énergétiques.

Depuis septembre 2025, la cellule a connu une modification de sa composition : un assistant social a quitté le service et a été remplacé par un agent administratif. Par ailleurs, une partie des missions initialement dévolues à la cellule a été réaffectée à d'autres services ainsi qu'au nôtre, notamment en matière de guidance budgétaire.

Objectifs

L'objectif des suivis réalisés au sein de la Cellule Énergie consiste à remettre le paiement des charges prioritaires au centre du budget familial dans le cadre de l'accompagnement en guidance budgétaire des ménages. Avant de recourir à l'activation du Fonds énergie, toutes les autres options sont explorées, telles que le suivi financier, l'élaboration d'un plan de remboursement mensuel, ou encore la mise en place d'ordres permanents, afin de trouver une solution durable aux difficultés rencontrées par les familles.

Les actions entreprises s'inscrivent dans une démarche composée de deux volets, conformément à la Loi du 4 septembre 2002 :

1. Les actions curatives visant à résoudre les problèmes énergétiques immédiats et urgents des ménages :

- Vérification des factures d'électricité, de mazout, de gaz, d'eau ;
- Négociation de plans d'apurement avec les différents fournisseurs ;
- Après enquête sociale, application des différents Fonds d'Aide financière mis à disposition ;
- Réalisation des démarches pour obtenir le statut de client protégé donnant droit au tarif social spécifique plus avantageux ;

- Information, soutien et suivi dans le cadre de l'organisation des Commissions Locales pour l'Énergie (CLE) ;
- Orientation et suivi des démarches avec les différents partenaires (Administration Communale, Région wallonne, Guichet d'énergie...) ou contacts avec divers intervenants (chauffagistes, électriciens...) ;
- Réception et traitement des demandes d'allocation chauffage ;
- Réalisation de guidances financières, sociales et énergétiques.

2. Les actions préventives destinées à éviter les situations de précarité énergétique à long terme, par le biais de conseils et de mesures adaptés :

- Mise en place de contrats mazout, pellets, gaz en tank ;
- Recherche des causes de la surconsommation ;
- Organisation de séances d'informations sur les économies d'énergie ;
- Examen des consommations et propositions d'améliorations adéquates ;
- Information sur les contrats de fourniture d'énergie, les primes et l'URE (Utilisation Rationnelle de l'Énergie).

Visites à domicile et rendez-vous

En 2025, la Cellule Énergie a reçu **884** personnes en rendez-vous, soit une diminution de 60 bénéficiaires par rapport à 2024. Cette régression doit toutefois être analysée au regard de la dynamique observée les années précédentes. En effet, 2024 avait été marquée par une hausse particulièrement significative, avec 384 personnes supplémentaires par rapport à 2023.

Cette augmentation exceptionnelle s'expliquait principalement par l'intensification des demandes d'accompagnement, en lien avec les difficultés croissantes des ménages face à la hausse des coûts énergétiques. Le contexte économique et l'augmentation des charges liées à l'énergie avaient entraîné un recours accru au service.

Dès lors, la légère diminution constatée en 2025 ne traduit pas un recul structurel des besoins, mais plutôt une stabilisation après une année de forte progression. Le nombre de bénéficiaires demeure à un niveau élevé, ce qui confirme la pertinence et la nécessité du dispositif ainsi que la persistance des fragilités énergétiques.

En revanche, le nombre de visites à domicile réalisées par nos agents a connu une diminution progressive, passant de 443 en 2023 à 352 en 2024, ensuite à 215 en 2025.

Cette évolution s'explique en premier lieu par une réorganisation du suivi : les visites hebdomadaires ont été adaptées à une fréquence mensuelle. Cette nouvelle organisation vise à privilégier un accompagnement mieux ciblé et davantage centré sur l'autonomisation des ménages. La diminution de la fréquence des visites reflète également une meilleure stabilisation des situations, les foyers bénéficiant désormais d'un suivi plus structuré et régulier, en adéquation avec leurs besoins et leur dynamique propre. Cette approche permet de rendre acteur les personnes dans la résolution de leurs difficultés.

Par ailleurs, la réorganisation interne du service, marquée par le départ d'un agent particulièrement investi dans les visites à domicile, a eu un impact direct sur le nombre de visites à domicile réalisées.

Cet agent assurait en effet une part importante de ces interventions à domicile, ce qui explique en partie la baisse constatée.

La réduction d'effectif au sein de l'équipe a également influencé l'activité du tuteur énergie. Celui-ci est désormais davantage mobilisé en soutien à l'équipe, notamment lors des périodes de forte demande hivernale ou en cas d'absences, ce qui limite le temps qu'il peut consacrer aux visites à domiciles.

Suite aux visites à domicile et aux rendez-vous effectués, **184** dossiers ont été introduits en 2025. Ces dossiers comprennent des demandes d'aides financières pour le paiement de factures d'énergie, des financements pour l'achat d'électroménagers, ainsi que diverses autres interventions (cotisations de mutuelle, dettes locatives, frais médicaux, etc.). Les dossiers introduits incluent également le financement de travaux économiseurs d'énergie et de mise en conformité des différentes installations (électricité, gaz, salubrité), lorsque cela s'avère nécessaire.

Ce chiffre représente une diminution de 102 dossiers par rapport à 2024. Cette baisse s'explique principalement par plusieurs éléments structurels et organisationnels.

D'une part, la diminution du nombre de visites à domicile, consécutive à la réorganisation du service et à la réduction des effectifs, a mécaniquement entraîné une baisse du nombre de situations nécessitant l'introduction d'un dossier.

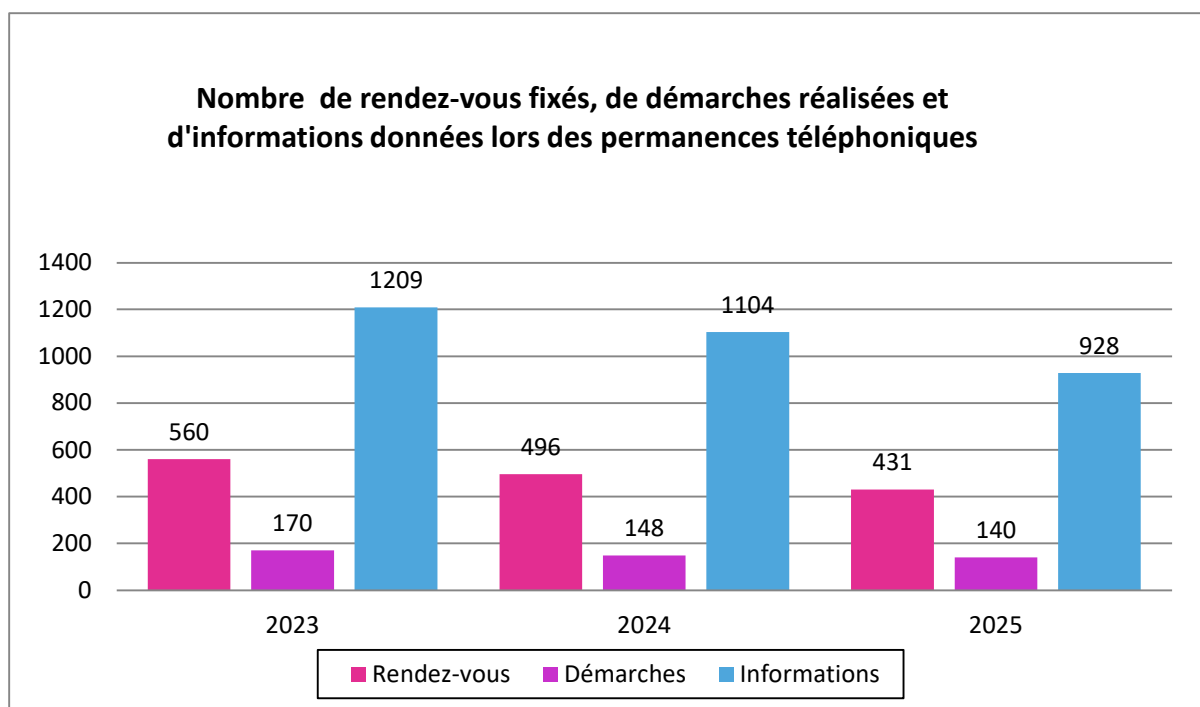
D'autre part, le travail de prévention et de stabilisation mené les années précédentes a permis à certains ménages de régulariser leur situation, limitant ainsi le recours à de nouvelles demandes d'aides financières.

Enfin, la réorientation des priorités du tuteur énergie vers des missions de soutien transversal a réduit le temps consacré à l'instruction et au suivi administratif des dossiers.

Ainsi, la diminution observée ne traduit pas un recul des besoins, mais plutôt l'effet combiné d'une adaptation organisationnelle et d'une stabilisation progressive de certaines situations accompagnées.

Permanences téléphoniques

La Cellule Énergie a comptabilisé **1.501** appels téléphoniques en 2025, soit une diminution de 249 appels par rapport à l'année précédente. Cette diminution peut être attribuée à divers facteurs liés à l'évolution de notre organisation. Notamment, l'augmentation du nombre de bénéficiaires informés des procédures et des démarches grâce à nos campagnes de sensibilisation et d'information, qui ont permis de réduire les demandes d'explications supplémentaires.



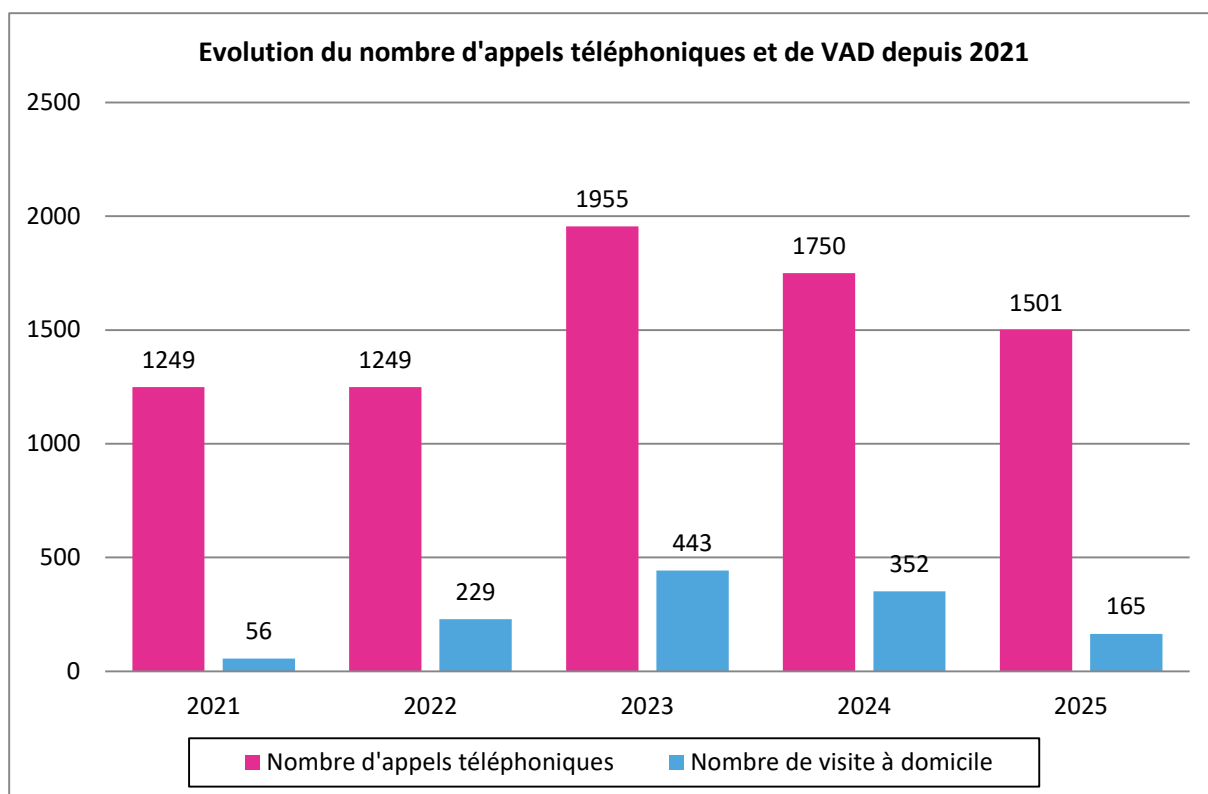
Ce graphique montre la répartition des différents types d'actions prises en réponse aux 1.501 appels reçus :

- **431 rendez-vous** ont été fixés ;
- **140 démarches** ont été effectuées ;
- **928 informations** ont été communiquées.

Les différences de chiffres entre 2025, 2024 et 2023 montrent plusieurs évolutions dans la gestion des permanences téléphoniques :

- **Diminution des rendez-vous et des démarches** : La baisse des rendez-vous fixés et des démarches effectuées en 2025 indique une gestion optimisée, privilégiant des réponses à distance ou un traitement plus rapide des demandes sans besoin de rendez-vous physique ;
- **Stabilité des informations données** : Le maintien du nombre d'informations fournies malgré la baisse des appels peut refléter une gestion plus ciblée des demandes ou une plus grande efficacité dans la transmission de ces informations.

Cette analyse suggère une tendance vers une gestion plus agile et dématérialisée des demandes des usagers, avec une forte réponse par téléphone tout en réduisant les démarches physiques et les rendez-vous en personne.



Il nous a semblé pertinent de présenter l'évolution du nombre d'appels téléphoniques et des visites à domicile depuis 2021. En observant les données, nous remarquons une évolution croissante jusqu'en 2023. Cette tendance est principalement due à l'inflation des coûts de l'énergie, alimentée par les crises sanitaires et énergétiques qui ont accru les demandes d'assistance des ménages.

En 2022, l'arrivée de notre nouveau tuteur énergie avait permis d'intensifier les visites à domicile, contribuant ainsi à une meilleure prise en charge des familles en difficulté. Cette augmentation de la fréquence des visites a constitué un levier important pour soutenir les bénéficiaires, en leur offrant un suivi plus personnalisé et en répondant plus efficacement à leurs besoins.

La diminution des appels en 2024 et 2025 est notamment expliquée par la fin de la crise énergétique. Cependant, le nombre reste élevé par rapport aux années qui ont précédé la crise ; ce qui suggère que la Cellule Énergie demeure un acteur essentiel dans l'accompagnement des ménages confrontés aux difficultés liées aux coûts énergétiques.

Travail administratif

- **Rapports**

La Cellule Énergie rédige plusieurs rapports tout au long de l'année, tels que le rapport unique, le rapport d'activités, le rapport tuteur énergie et PAPE, le rapport CILE, et le rapport CLE. Ces documents sont présentés aux organes décisionnels du Centre avant leur envoi aux autorités subsidiaires. Ils constituent un outil essentiel afin de suivre l'évolution des projets et assurer la transparence vis-à-vis des partenaires et des autorités.

- **Démarches**

Le travail administratif de la Cellule Énergie est difficilement quantifiable en raison de sa diversité. Toutefois, il est important de souligner que les démarches administratives liées aux permanences

téléphoniques, aux entretiens individuels, aux réunions, ainsi qu'aux demandes des collègues, des organes de décision et des partenaires, sont considérables et ne cessent de croître. Ces démarches font partie intégrante du quotidien de la cellule, et la gestion administrative est essentielle pour garantir un suivi rigoureux et une bonne organisation.

Le Tuteur Énergie et PAPE

Le Tuteur Énergie a rejoint l'équipe de la Cellule Énergie en 2009, dans le cadre des points APE accordés par la Ministre de l'Emploi et de la Formation de la Région wallonne. Son rôle est essentiel pour soutenir les actions préventives et curatives menées par notre CPAS en matière de gestion de l'énergie.

Le Tuteur participe activement aux réunions et groupes de travail organisés par la Fédération des CPAS et l'Union des Villes et des Communes de Wallonie. Ces plateformes d'échanges ont pour objectif de développer des projets communs, partager des bonnes pratiques et se tenir informés des futures évolutions législatives et réglementaires liées à l'énergie.

Le travail du Tuteur Énergie est principalement axé sur la prévention. Il effectue notamment des suivis auprès des ménages inscrits dans le cadre du projet PAPE (Plan d'Action Préventive en matière d'Énergie). Ce projet vise à sensibiliser les ménages à la réduction de leur consommation énergétique, par le biais de conseils et de petits aménagements. Les suivis se font principalement lors de visites à domicile, permettant d'établir un inventaire des habitudes de consommation des ménages et d'évaluer la vétusté des équipements utilisés. En fonction de cette évaluation, le Tuteur prodigue des conseils personnalisés et propose des solutions adaptées pour aider les foyers à réduire leur consommation énergétique.

Au-delà des missions confiées au Tuteur dans le cadre du projet PAPE, celui-ci réalise également d'autres tâches ponctuelles, selon les besoins de l'équipe sociale et des demandes des partenaires locaux. Ces tâches sont variées et difficilement quantifiables, mais elles incluent par exemple la négociation d'un plan de paiement, des interventions d'urgence suite à une panne de chauffage ou une fuite d'eau, la rédaction de rapports pour activer les différents fonds, ainsi que l'explication du dispositif de prime à la rénovation en Région wallonne, etc.

Les missions d'accompagnement à l'utilisation rationnelle de l'énergie et de promotion de cette thématique impliquent de nombreuses tâches administratives, qui sont pour la plupart assumées directement par le Tuteur. Il s'agit notamment des déclarations de créances pour le subsidie PAPE, de la réalisation de petits marchés, des démarches auprès des fournisseurs et du Gestionnaire de réseau, de la rédaction de rapports d'activité, de la gestion des commandes de matériel, etc.

Pour le PAPE 2025-2026, la Cellule Énergie a reçu un budget total de 32.739,00 EUR, dont 11.393,49 EUR ont été dépensés en 2025.

L'expert retenu dans le cadre du projet PAPE a réalisé 6 audits qualitatifs en 2025.

5 animations ont été réalisées et 24 interventions ont été financées par le projet PAPE. Ces interventions comprennent des travaux plus conséquents, tels que l'isolation des combles, le remplacement de vitres cassées, l'installation de portes intérieures pour isoler les espaces chauffés des non-chauffés, l'ajout de thermostats, ainsi que l'installation de radiateurs supplémentaires afin

d'éviter l'utilisation de chauffeuses électriques. En plus de ces interventions, le fonds a permis entre autres, le placement de petites fournitures telles que des ampoules, des multiprises et des tentures thermiques. Parallèlement, toutes ces interventions ont eu un impact direct sur la réduction de la consommation des ménages suivis.

Le Tuteur suit régulièrement 34 ménages.

Par ailleurs, il collabore avec le Pôle Habitat de Seraing dans le cadre de travaux économiseurs d'énergie plus importants et avec le service salubrité de notre Commune pour soutenir des familles menacées d'expulsion en raison de graves problèmes au sein de leur habitation (installation électrique dangereuse, infiltration d'eau importante, etc.). Ce type d'accompagnement nécessite un investissement considérable en termes de temps et de ressources, car il s'agit souvent de rechercher des solutions dans un contexte où les personnes disposent de ressources financières limitées.

Il convient également de souligner qu'en tant que travailleur social, le tuteur énergie joue un rôle essentiel dans la guidance sociale et budgétaire des bénéficiaires. Cet accompagnement permet notamment d'évaluer la situation financière du ménage afin de déterminer si les bénéficiaires sont en mesure de financer les travaux ou les conseils proposés, ou encore d'obtenir des aides spécifiques en matière énergétique. Il comprend également des recommandations sur la gestion du budget quotidien ainsi que sur l'accès aux aides sociales, garantissant ainsi que les solutions énergétiques mises en place ne génèrent pas de nouvelles difficultés financières. Cette guidance, qu'elle soit préalable ou complémentaire aux interventions énergétiques, constitue un travail important afin de garantir des actions durables.

Prévention pour tout public

- **Visibilité**

Afin de promouvoir ses services et d'informer les citoyens, la Cellule Énergie propose régulièrement des articles dans le bulletin communal, sur le site internet de l'Administration Communale et sur la page Facebook du CPAS. Ces supports permettent de toucher un large public, notamment en fonction de l'actualité et des événements en lien avec l'énergie. De plus, des affiches et des brochures sont mises à disposition de tous les citoyens, tant dans notre salle d'attente qu'auprès de nos partenaires locaux.

- **Défaut de paiement**

Les fournisseurs commerciaux et le Gestionnaire de Réseau envoient régulièrement des listings pour informer le CPAS des familles susceptibles de se voir installer un compteur à budget ou des foyers pour lesquels une coupure de fourniture est prévue. En 2025, nous avons reçu un total de 1.421 listings relatifs à ces situations.

- **Commission Locale pour l'Énergie (CLE)**

La Commission Locale pour l'Énergie est un dispositif de gestion des problématiques liées à l'énergie, constitué d'un Président (représentant politique du CPAS), d'un Secrétaire, d'un Travailleur social de la Cellule Énergie, d'un représentant du Gestionnaire de Réseau (en présentiel ou par téléphone), et du bénéficiaire ou de son représentant.

Certaines Commissions peuvent être regroupées lorsque plusieurs dossiers peuvent être traités lors d'une même réunion.

En 2025, nous avons reçu **28** saisines pour des Commissions Locales, soit 11 de moins qu'en 2024. Cependant, seulement **9** Commissions ont été planifiées.

En effet, avant chaque Commission Locale pour l'Énergie, un travail en amont est réalisé par la Cellule Énergie afin de régulariser les situations et éviter l'engorgement des Commissions. Cette préparation est essentielle afin d'optimiser l'efficacité des Commissions et réduire le nombre de convocations.

Les Commissions concernent les bénéficiaires du tarif social (« clients protégés ») alimentés par RESA et peuvent être saisies dans quatre situations :

- **En électricité** : Si un client protégé n'alimente plus son compteur à budget et que la fonction de fourniture minimale est activée, une commission est convoquée après six mois de non-rechargement pour trouver une solution (plan de paiement ou prise en charge par le Fonds Energie).
- **En gaz** : Si un client protégé ne peut plus alimenter son compteur à budget gaz pendant l'hiver, il peut solliciter la CLE hivernale afin de bénéficier d'une aide financière couvrant 70% de la consommation.
- **En électricité et en gaz** : Si un client protégé perd son statut et ne met pas à jour son attestation ou contrat, RESA saisit la Commission pour vérifier la situation administrative et éviter la coupure de fourniture.
- **En électricité et en gaz** : Si un client estime que la coupure de son alimentation n'est plus justifiée, il peut demander la réouverture de son compteur. Si RESA refuse, le CPAS peut saisir la Commission. Cette situation n'a cependant jamais été abordée dans notre CPAS.

Subventions fédérales

- **Fonds Social Mazout**

Le Fonds Social Mazout résulte d'une collaboration entre les pouvoirs publics, le secteur pétrolier et les CPAS, et est géré par l'a.s.b.l. Fonds Social Chauffage. Cette mesure permet de prendre en charge une partie de la facture de combustible pour les ménages dont le chauffage principal est alimenté au gasoil, pétrole lampant ou propane.

Afin de pouvoir bénéficier de cette aide, plusieurs conditions doivent être remplies :

- **Revenus** : Les demandeurs doivent être bénéficiaires de l'intervention majorée de la mutuelle (statut BIM), ou avoir des revenus sous un plafond établi par les autorités. Ceux en médiation de dettes ou règlement collectif de dettes peuvent également y prétendre si leur situation financière le justifie.
- **Délai** : La demande doit être introduite dans les 60 jours suivant la livraison ou l'achat du combustible.
- **Résidence** : Le demandeur doit résider sur la Commune, et l'adresse de livraison du combustible doit correspondre à sa résidence principale.

Pour faciliter l'accès à cette aide, une permanence d'allocation chauffage a été mise en place chaque lundi de 14h à 16h. Lors de ces permanences, l'assistante sociale aide les citoyens à compléter leur dossier et vérifie, via une enquête sociale, si toutes les conditions sont remplies. Lors de ces rendez-vous, des difficultés sociales supplémentaires sont parfois identifiées, ce qui peut conduire à des demandes d'aide sociale financière ou à un suivi plus approfondi.

En 2025, 133 demandes d'allocations ont été introduites, et après enquête sociale, 124 allocations ont été octroyées.

Les demandes d'allocation de chauffage refusées ne respectaient pas les critères légaux, soit parce qu'elles concernaient un chauffage d'appoint et non le chauffage principal du logement, soit parce qu'elles ont été soumises après le délai légal. En effet, l'allocation de chauffage est uniquement attribuée pour le chauffage principal, qui doit être utilisé pour chauffer le logement de manière principale. De plus, toute demande doit être introduite dans le délai légal. Par conséquent, celles qui ne respectaient pas ces critères ont fait l'objet d'une décision négative.

- **Fonds Social (Fédéral) Gaz et Electricité (subvention F.S.G.E.)**

Le Fonds Énergie constitue une mesure sociale essentielle visant à soutenir les personnes en difficulté face à leurs factures d'énergie. Ce dispositif d'aide financière est accordé après une enquête sociale et financière approfondie, pour les familles qui, malgré leurs efforts personnels, peinent à faire face à leurs dépenses énergétiques.

En plus de l'aide énergétique, ce fonds peut également prendre en charge d'autres dettes, telles que les arriérés de loyer, les frais médicaux, les dépenses liées aux huissiers, ... afin de soulager les familles financièrement et de les aider à sortir de l'endettement qui les empêche de régler leurs factures d'énergie.

Le Fonds Énergie permet également de financer des actions préventives visant à réduire la consommation d'énergie des ménages. Ces mesures incluent l'achat d'appareils électriques moins énergivores (réfrigérateurs, lave-linge, congélateurs, ...), ainsi que l'entretien ou la réparation des systèmes de chauffage.

Pour l'année 2025, un montant de **76.942,12 EUR** a été alloué aux demandes d'aides financières, couvrant aussi bien les actions curatives (paiement de dettes énergétiques et autres) que les actions préventives (réparation de systèmes de chauffage, remplacement d'électroménagers, installation de thermostats...). Il reste un solde de 4.782,64 EUR.

La crise énergétique récente, exacerbée par la précarité croissante des ménages, alourdit de plus en plus le travail de la **Cellule Énergie**. Les demandes d'aide arrivent souvent trop tard, une fois la situation financière des familles déjà très dégradée, avec des retards de paiement importants. Malgré des efforts préventifs, les ménages rencontrent des difficultés persistantes en raison de revenus insuffisants et de choix de paiements mal orientés.

Les travailleurs sociaux de la **Cellule Énergie** continuent d'examiner chaque situation dans sa globalité. Ils accompagnent les familles à travers des conseils en guidance budgétaire et négocient des plans de

remboursement mensuels adaptés pour les différentes dettes. Des suivis sociaux sont également réalisés pour les ménages non connus de notre Centre, afin de les soutenir au mieux.

Malgré une gestion optimisée des fonds et un soutien constant aux familles, les défis liés à la précarité énergétique demeurent considérables. Le travail de prévention, d'accompagnement et de guidance budgétaire est plus que jamais indispensable pour aider les ménages à sortir de l'endettement et à mieux gérer leur consommation d'énergie dans un contexte économique difficile.

- **Prévention**

La Cellule Énergie a toujours accordé une grande priorité à l'approche préventive, en visant divers publics-cibles et en utilisant plusieurs canaux d'information. Toutefois, la complexité croissante des démarches administratives, des situations sociales et des suivis a exigé un investissement en temps considérable, contraignant ainsi la Cellule à réduire son implication dans la prévention afin de répondre au mieux aux besoins quotidiens.

Ce phénomène révèle que les situations auxquelles nous faisons face sont de plus en plus complexes, tant sur le plan administratif, social que financier. Les familles rencontrent des difficultés multiples, nécessitant une attention plus soutenue et à long terme de la part des travailleurs sociaux de la Cellule Énergie.

Ce constat a conduit à une réduction du temps consacré aux actions de sensibilisation à l'Utilisation Rationnelle de l'Énergie (URE), qui touchent un public plus large au sein du CPAS. Cependant, malgré ces contraintes, notre cellule a organisé 8 séances d'animation, d'information et de sensibilisation à l'URE destinées à des groupes existants (groupe d'insertion, partenaires...) ainsi qu'au grand public. Ces sessions ont généré des demandes d'aide sociale financière et des suivis, en particulier dans le cadre du PAPE.

Les travailleurs sociaux ont également intensifié leur approche "communicationnelle", en utilisant les outils disponibles pour toucher un public plus vaste. Cet aspect fait partie d'un objectif stratégique transversal visant à améliorer l'utilisation de tous les dispositifs d'activation des mesures sociales.

Nous constatons que le public précarisé auquel nous nous adressons se diversifie, incluant de plus en plus de travailleurs et de familles à faibles revenus (monoparentales, ménages à revenu unique, pensionnés...), qui vivent dans des logements de plus en plus précaires, nécessitant des travaux d'aménagement.

Pour répondre à ces demandes particulières et renforcer le suivi des familles, des synergies ont été mises en place avec la Maison de l'Énergie et du Logement de la Commune de Flémalle, au travers d'initiatives telles que la Journée des Énergies et du Logement, des animations pour tout citoyen...

Subventions régionales

- **Fonds CILE**

Ce Fonds est une aide financière permettant de prendre en charge les factures d'eau des personnes rencontrant des difficultés à assumer financièrement leur consommation. En 2025, une enveloppe de

29.301,72 EUR a été attribuée à notre Centre, soit une diminution de 44.666,49 EUR par rapport à 2024.

Le plafond d'intervention pour le paiement des factures des consommateurs en difficulté a été relevé à 635,00 EUR, avec une majoration de 127,00 EUR pour chaque personne supplémentaire à partir de la quatrième personne du ménage du consommateur en difficulté de paiement.

Le travail de prévention réalisé depuis plusieurs années (courriers envoyés sur base de listings reçus de la CILE, ordres permanents mensuels afin de garantir un paiement régulier des factures, guidances sociales et financières...) peut être qualifié de positif, dans la mesure où la Cellule Énergie n'a utilisé que 57 % du Fonds.

En effet, l'efficacité des mesures préventives mises en place (comme les courriers envoyés, les ordres permanents mensuels pour garantir des paiements réguliers, et les guidances sociales et financières) ont été efficaces. Grâce à ces mesures, moins d'aides financières directes ont été nécessaires, car un grand nombre de bénéficiaires ont pu gérer leur situation sans avoir besoin de recourir à des fonds.

La Cellule Énergie a accompagné 67 ménages ayant sollicité une aide pour apurer leurs factures d'eau. Parmi ces demandes, 37 « droits de tirage » ont été accordés, et un travail de suivi a été effectué avec les autres familles.

Il convient de préciser que lorsque le montant du « droit de tirage » est insuffisant pour apurer une dette auprès du fournisseur d'eau, et que les conditions d'intervention sont remplies, le CPAS peut activer le Fonds Énergie divers pour solder la dette et ainsi mettre un terme à toutes les procédures.

Avant de recourir au subside « droit de tirage », il est systématiquement proposé aux familles de négocier un plan de paiement mensuel avec le fournisseur d'eau. Cela permet non seulement de régler la dette mais également de sensibiliser le ménage à sa consommation d'eau. Par ailleurs, nous procédons à une analyse de la qualité des index et de la consommation d'eau.

Il est également important de souligner qu'un système en ligne, mis en place en 2022, permet une interaction en temps réel concernant l'utilisation du fonds et la disponibilité des enveloppes. Cette plateforme simplifie les démarches pour les agents des CPAS et des distributeurs et facilite la rédaction des rapports FSE nécessaires à la SPGE.

- **MEBAR II**

"Annexe II à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 23 décembre 1998 relatif à l'octroi de subventions aux ménages à revenus modestes pour l'utilisation rationnelle et efficiente de l'énergie".

En 2025, la cellule énergie a activement accompagné les ménages dans leurs démarches pour bénéficier de la subvention pour les économies d'énergie accordée par la Région wallonne. Cette subvention, plafonnée à 2.000,00 EUR, est destinée à financer des travaux permettant de réaliser des économies d'énergie dans le logement principal des usagers : remplacement des châssis, installation d'un système de chauffage, d'un thermostat, etc.

Les bénéficiaires doivent répondre à des critères de revenus spécifiques : les revenus des ménages ne peuvent excéder le Revenu d'Intégration Sociale (RIS) majoré de 30%. Cette aide est non remboursable et peut être demandée tous les 5 ans, avec la possibilité de doubler l'aide dans certains cas, selon la nature des travaux à réaliser.

Pour obtenir la subvention, le demandeur doit s'adresser au CPAS qui se chargera d'analyser la demande et de la transmettre auprès de la Direction Générale Opérationnelle (DGO4) de l'Aménagement du Territoire, du Logement, du Patrimoine et de l'Energie du SPW. Ensuite, le Guichet de l'Energie effectue une visite à domicile afin de rendre un avis sur les travaux à effectuer.

Les travaux doivent être réalisés dans le logement principal de l'intéressé. Si le demandeur est locataire, le Guichet de l'Energie se charge de demander préalablement l'accord au propriétaire.

Notre service a traité 14 demandes de subvention pour des travaux d'économie d'énergie en 2025. Ces demandes ont été analysées pour s'assurer que les ménages remplissaient les critères de revenus et ont été transmises à la DGO4 pour validation.

La gestion de ces demandes permet de contribuer à la lutte contre la précarité énergétique et de soutenir les ménages dans la réduction de leur consommation d'énergie. Grâce à cette collaboration efficace entre le CPAS et le Guichet de l'Energie, les usagers bénéficient d'un accompagnement personnalisé, leur permettant de réaliser des économies sur leurs factures d'énergie tout en améliorant leur confort de vie.

Le Service de médiation de dettes

La mission principale du Service de médiation de dettes consiste à venir en aide aux personnes qui sont confrontées au surendettement.

Pour ce faire, il est important de retrouver un équilibre financier en proposant, dans la mesure du possible, un plan d'apurement aux créanciers tout en permettant au médié de continuer à mener une vie conforme à la dignité humaine.

Par ailleurs, le service est agréé par la Région wallonne et est assuré par 3 travailleuses sociales : deux à temps plein et une à 4/5^{ème} temps depuis janvier 2023. Le service dispose également d'un appui d'un juriste extérieur à raison de 2x3h par mois. De plus, un soutien administratif est toujours indispensable au bon fonctionnement du service (1 agent Article 60§7).

Durant l'année 2025, le service a participé à 14 demi-journées de formations continuées ainsi qu'à deux réunions d'intervision qui sont obligatoires dans le cadre de l'animation des groupes d'appui de prévention du surendettement (GAPS). Ces groupes sont organisés par la Cellule Insertion du CPAS et c'est le GILS qui en assure la supervision.

Durant la période de référence : le service de médiation de dettes a ouvert ou poursuivi le travail pour **219** dossiers.

Ce travail comprend :

- L'accueil des personnes en difficultés ;

- La clarification de la situation ;
- La constitution du dossier de médiation ;
- La demande de décomptes clairs actualisés auprès des créanciers et leur analyse ;
- L'analyse de la grille budgétaire ;
- L'établissement et la négociation d'un plan d'apurement amiable ou la rédaction de la requête en règlement collectif de dettes (RCD) ;
- Le suivi du plan d'apurement ;
- Le suivi des guidances budgétaires à la demande des bénéficiaires.

Ainsi, le service de médiation de dettes du CPAS de Flémalle assure :

- La préparation des dossiers pour le dépôt d'une requête en règlement collectif de dettes (RCD) ;
- Les médiations amiables ;
- Les guidances budgétaires.

On peut observer une nette augmentation des dossiers par rapport à l'année 2024 (+ 43 dossiers).

L'ouverture des nouveaux dossiers est liée à la baisse générale du pouvoir d'achat mais également à la crise énergétique et la crise sanitaire de 2020. Ces différentes circonstances ont eu une répercussion directe sur le budget des ménages : elle se traduit par la perte d'emploi, le chômage temporaire, le fait que les contrats intérimaires ne sont pas renouvelés, l'augmentation du coût des matières premières, du coût de l'énergie et de la surconsommation de manière générale.

Ceci entraîne une conséquence directe sur le budget des ménages et modifie considérablement le disponible (= montant qu'il reste après déduction de toutes les charges). Cette situation met en déséquilibre leur budget et il est dès lors plus difficile de négocier des plans d'apurement avec les créanciers.

Aussi, il est de plus en plus rare d'être sollicité pour un dossier "simple" avec quelques plans d'apurement à mettre en place. En effet, les situations financières se complexifient par rapport aux difficultés rencontrées par les suivis comme les violences intrafamiliales lourdes, les assuétudes, l'analphabétisme et l'illettrisme. De plus, les personnes attendent souvent le point de non-retour avant de venir consulter nos services. C'est la raison pour laquelle une grande partie des dossiers débouche sur le dépôt d'une requête en règlement collectif de dettes (RCD). Aussi, il reste toujours la peur du terme de « médiation de dettes ». Beaucoup de personnes associent ce terme à une administration provisoire de biens : « où l'on va prendre tout mon argent ». Par conséquent, il est important d'expliquer la différence entre les différentes procédures. De plus, les personnes que l'on rencontre nous confient qu'il est difficile de passer la porte du service car nous avons l'étiquette « CPAS ». En effet, pour bon nombre d'entre eux, cela a une connotation négative. Ils ne veulent pas être « catalogués » comme étant des bénéficiaires du CPAS.

En ce qui concerne les permanences téléphoniques, elles ont lieu les mardis et jeudis de 13h à 16h. L'équipe a répondu à 592 appels sur un total de 90 permanences téléphoniques réparties sur l'année. Ce qui fait donc une moyenne de 6 appels par permanence. Dans ce cadre, 8 personnes ont fait l'objet d'un « one-shot » (traitement plus approfondi de la demande >> simple demande d'informations).

La situation professionnelle des personnes sollicitant le service de médiation de dettes peut être synthétisée comme suit :

Années	Salarié	Allocataire social	Pensionné et prépensionné	Autre
2013	17	67	12	0
2014	17	58	7	1
2015	19	81	7	0
2016	29	97	5	0
2017	33	99	8	0
2018	34	97	12	5
2019	34	86	9	13
2020	33	84	7	3
2021	41	115	14	5
2022	31	81	5	4
2023	41	72	9	17
2024	48	105	13	15
2025	57	130	14	12

À la lecture du tableau, nous constatons que les personnes bénéficiaires d'allocations sociales représentent une catégorie assez importante du public. Souvent, ces personnes ne travaillent plus depuis plusieurs années et ont dû faire face à une chute de revenus. Dans ces situations, il s'agit le plus souvent d'accidents de parcours qui ne permettent plus de faire face aux charges courantes et, par conséquent, de garder le même niveau de vie.

La crise sanitaire a entraîné l'émergence d'une nouvelle catégorie de personnes dans l'endettement. En effet, les anciens indépendants ont pallié à leurs difficultés financières, les premières années, grâce aux aides octroyées par l'état ainsi que leurs ressources personnelles. Quatre ans plus tard, ils n'ont plus de ressources suffisantes afin de faire face et sollicitent nos services pour leur venir en aide. Par ailleurs, la catégorie des salariés n'est pas en reste ; elle constitue le deuxième plus gros chiffre. On pourrait logiquement en déduire que le travail ne constitue plus un rempart face à la précarité à l'heure actuelle.

Sur les 219 dossiers traités :

Nous notons cette année que 45 dossiers ont été constitués pour le dépôt d'une requête en règlement collectif de dettes. Le travail du service s'arrête normalement lorsque le médiateur de dettes est désigné par le Juge du Tribunal du Travail (depuis le 1^{er} septembre 2007) ;

120 dossiers font l'objet d'un travail de médiation de dettes « amiable », soit une guidance budgétaire auprès de notre service. Les personnes sont reçues au moins une fois par mois afin d'évaluer le budget, organiser les paiements des charges courantes et les plans d'apurement négociés avec les créanciers ;

48 dossiers ont été interrompus, notamment à la suite d'un déménagement ou d'un décès, ou encore en raison d'une absence de suivi de la part des bénéficiaires (non-présentation aux rendez-vous et absence de contact). Il ressort également que certaines personnes, après une phase de clarification de leur situation financière, ne souhaitent pas s'engager immédiatement dans un accompagnement visant à améliorer leur situation et à sortir de l'endettement, préférant différer la mise en place de solutions pérennes.

Dossiers traités	Dans le cadre d'un dépôt d'une requête en règlement collectif de dettes (RCD)		Interruption	Dans le cadre d'une guidance budgétaire et/ou médiation amiable
	Clôturé ou en cours de clôture	En cours		Plan d'apurement mis en place
219	6	45	48	120

Les permanences juridiques du service :

La permanence juridique est toujours organisée au CPAS afin de superviser les dossiers pris en charge par le service. Par ailleurs, depuis juin 2019, une convention a été signée avec le GILS afin de remplir cette mission.

De plus, depuis septembre 2021, nous sommes passés à deux permanences juridiques (total de 6h/mois au lieu de 3h précédemment) au vu de la complexité des dossiers. Durant la période de référence, 23 permanences juridiques ont été organisées et 14 usagers ont été reçus.

Par ailleurs, dans un souci d'amélioration de la qualité du travail et sur les recommandations de la Région wallonne, la totalité des dossiers est examinée et discutée avec le juriste. A cette occasion, les plans amiables proposés par les médiateurs ainsi que les délais des prescriptions sont vérifiés.

Accueil des demandeurs d'asile - Initiative Locale d'Accueil (ILA)

Depuis octobre 2015, le CPAS a mis en place une structure d'accueil ILA agréée par Fedasil. Celle-ci est destinée à accueillir des personnes de différentes nationalités dans l'attente d'une décision relative à leur demande de protection internationale, ainsi que des personnes reconnues réfugiées en phase de transition vers le dispositif d'aide sociale du CPAS.

Au 31 décembre 2025, le dispositif compte cinq logements ILA répartis sur le territoire de la Commune de Flémalle.

Ces logements sont exclusivement dédiés à l'accueil de familles. Ce choix découle de constats posés par le Centre, notamment des dégradations récurrentes et des difficultés rencontrées dans l'accompagnement éducatif des personnes isolées. Le CPAS a dès lors privilégié un modèle centré sur l'accueil et le suivi des familles.

À ce jour, la structure se compose de :

- Trois logements meublés, équipés des installations nécessaires à la vie quotidienne et à la sécurité des occupants, toujours subsidiés par Fedasil ;
- Un logement actuellement suspendu, en raison du maintien d'une famille au-delà du délai autorisé par Fedasil ;
- Un logement suspendu à la suite du départ d'une famille, destiné à être prochainement intégré au parc des logements d'urgence du Centre.

L'accompagnement social proposé aux résidents en ILA est assuré de manière continue, depuis leur arrivée jusqu'à leur départ. Il inclut des actions d'information et de sensibilisation au fonctionnement de la vie en société, dans le respect des principes de dignité humaine.

Le suivi social est assuré par une assistante sociale, en collaboration étroite avec des intervenants pluridisciplinaires ainsi qu'avec le secteur associatif.

Conformément à la Loi du 12 janvier 2007 relative à l'accueil des demandeurs d'asile et de certaines autres catégories d'étrangers, les missions du service s'articulent principalement autour de :

- Le suivi de la procédure d'asile ;
- L'information, l'orientation et le traitement des problématiques médicales, psychosociales et juridiques en collaborant avec les partenaires concernés (Médecins, dentistes, avocats, établissements scolaires, etc.) incluant notamment les contacts avec les structures de soins, les démarches d'inscription à des cours de français, d'alphabétisation, citoyenneté, l'accès à des formations, ainsi que l'accompagnement dans la recherche de logement et d'emploi ;
- L'orientation et le suivi des démarches administratives ;
- Le contrôle des logements et la vérification du respect des normes minimales fixées par Fedasil ;
- L'information et la préparation au retour volontaire.

Il y a lieu de préciser que les assistants sociaux sont tenus de respecter les normes minimales imposées par Fedasil ainsi que les obligations inhérentes au statut de locataire d'une société de logements sociaux (s.r.l. La Maison des hommes).

Visites à domicile

Les visites à domicile sont organisées de manière hebdomadaire afin d'évaluer les besoins des résidents et de s'assurer de la bonne tenue des logements.

Il s'agit d'un moment d'échange privilégié, permettant d'assurer une prise en charge globale et individualisée des résidents.

Par ailleurs, une visite de contrôle est réalisée mensuellement afin de procéder à la vérification approfondie des infrastructures.

Les éventuels dysfonctionnements constatés font l'objet d'un signalement aux services compétents (ouvriers du CPAS ou ouvriers de la Maison des Hommes) en vue de la réalisation des travaux nécessaires.

A ce jour, 222 visites ont été effectuées depuis le début de l'année 2025. Les résidents sont également reçus dans les locaux du service, sur rendez-vous.

Les entretiens portent principalement sur la procédure de demande de protection internationale ainsi que sur l'accompagnement des démarches administratives (recherche de logement, aide à la lecture et compréhension des courriers, transmission de factures, appel téléphonique, etc.).

Ces échanges permettent d'apporter des informations ciblées et des éclaircissements adaptés aux situations individuelles rencontrées.

B.2. LE SERVICE D'INSERTION **SOCIOPROFESSIONNELLE**

Contexte

Au service insertion, le public est accompagné en vue d'une insertion, qu'elle soit sociale ou professionnelle. De manière collective, différents dispositifs comme des ateliers d'insertion sociale ou des modules d'insertion socioprofessionnelle permettent aux personnes accompagnées d'évoluer. Quant à la partie individuelle, en parallèle au Projet Individualisé d'Intégration Sociale (PIIS) signé avec des agents d'insertion, une mise à l'emploi peut se concrétiser.

C'est aussi dans ce service que sont développées des activités connexes telles que l'Espace public numérique (EPN) qui vise à lutter contre la fracture numérique, ou encore l'aide alimentaire, qui distribue des colis aux personnes dans le besoin.

L'ensemble des actions mises en place permettent d'accrocher du public en vue d'une intégration dans la société. La localisation de ce service au 1^{er} étage de l'E-Pôle, guichet unique de l'économie, de l'emploi et la formation à Flémalle, permet de collaborer aisément avec les services voisins.

Accompagnement des bénéficiaires - Cellule PIIS

Coordonnées :

E-Pôle

Rue de la Vieille Fosse, 1

04/267.60.10

cpas@flemalle.be

Composition du service :

6 travailleurs sociaux (5,6 ETP)

Organisation du service :

L'accompagnement s'organise de manière personnalisée, sur base de rendez-vous.

Missions permanentes :

La cellule PIIS accompagne les bénéficiaires du CPAS au travers de l'outil PIIS (Projet Individualisé d'Intégration Sociale)¹. Le PIIS consiste en un accompagnement personnalisé des bénéficiaires au travers d'objectifs divers pouvant être tant personnels que professionnels, en veillant à permettre aux intéressés de gagner en autonomie dans leur vie.

Le PIIS se construit de la manière suivante :

Préalablement à la signature du PIIS, les personnes sont convoquées individuellement une première fois afin de réaliser un bilan social individualisé. Ce moyen permet aux agents d'insertion d'identifier les besoins, demandes, attentes, aspirations et difficultés du public mais également ses atouts, compétences et qualifications.

¹ Loi du 21 juillet 2016 modifiant la loi du 26 mai 2022 concernant le droit à l'intégration sociale - Entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2016

Lors d'un deuxième entretien, un PIIS et un plan d'actions SMART sont proposés au bénéficiaire. Ceux-ci ont été créés sur base des accords déjà convenus à l'issue du bilan.

Le plan d'actions opérationnel est alors établi en vue de définir les étapes et démarches nécessaires à réaliser afin d'atteindre les objectifs généraux du PIIS. Tant le bénéficiaire que le référent PIIS s'engagent à entreprendre des actions.

Les défis :

- Fournir à chaque personne un accompagnement individualisé et personnalisé tout en veillant aux attentes des différents pôles gravitant autour des PIIS à savoir : le pouvoir législatif, le pouvoir subsidiant, les volontés institutionnelles et politiques, etc. ;
- Les référents PIIS doivent constamment se diversifier, raison pour laquelle ils cherchent constamment à s'informer, se former, composer et s'adapter à l'évolution constante du contexte socio-économie et politique.

Rapport d'activités 2025 :

L'année 2025 a ainsi été rythmée par des changements en matière de personnel : 1 agent en incapacité de longue durée et 1 agent arrivé afin de renforcer l'équipe. Comme les pratiques sont harmonisées, l'équipe a facilement intégré ces changements.

Quelques chiffres

Au 31 décembre 2025, 516 personnes sont suivies dans le cadre d'un PIIS. Au cours de l'année 2025, 373 personnes ont été orientées vers un agent d'insertion, en raison de leur nouveau statut (obtention d'un revenu d'intégration, arrêt ou fin des études).

Orientations de l'accompagnement dans le cadre du PIIS

Comme expliqué, l'agent PIIS a également un rôle d'orientation. Pour ce faire, l'équipe fonctionne à travers des fiches-relais vers les cellules internes suivantes :

- SIS ;
- Module ELAN ;
- Module Tac-TIC permis de conduire ;
- Mises à l'emploi (essentiellement via les articles 60§7 et 61 de la Loi organique).

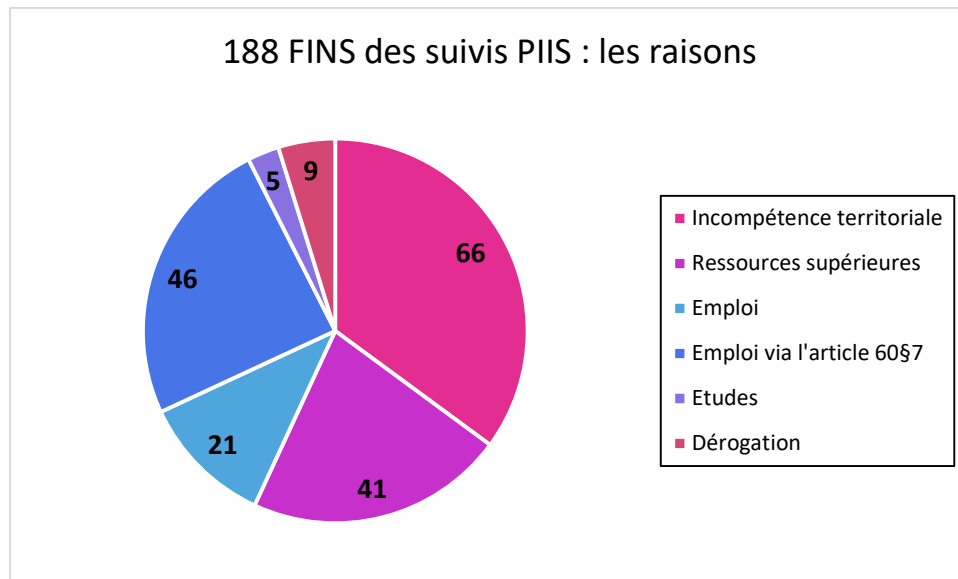
Selon les situations, l'orientation est prévue vers d'autres partenaires, souvent flémallois, tels que : Fabrique de l'emploi, CISP Mobitex, CISP Perspectives, Régie des Quartiers de Flémalle, MIREL, IFAPME...

SIS	ELAN	Permis de conduire	Mises à l'emploi	Partenaires HORS CPAS
25	168	85	100	69

Au cours de l'année 2025, le suivi PIIS s'est terminé pour 188 personnes, pour les raisons suivantes :

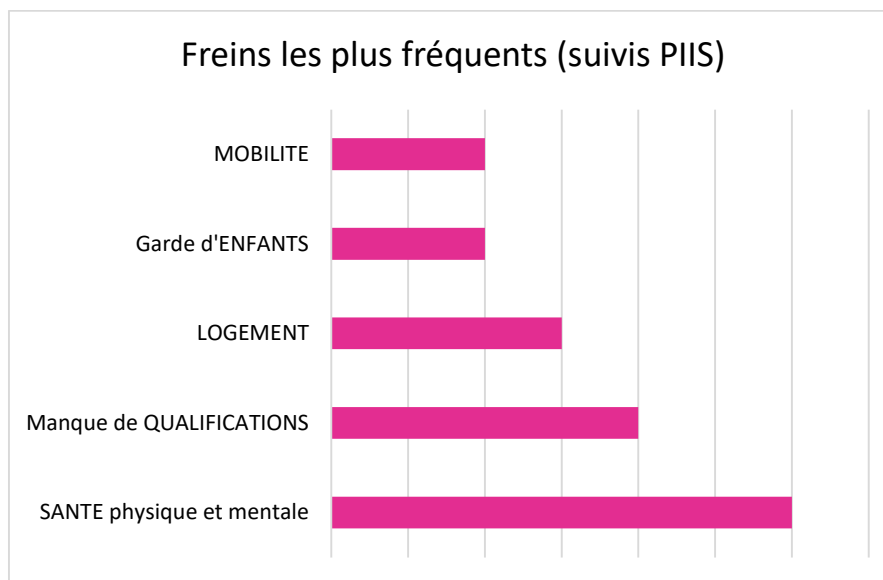
- Incompétence territoriale,
- Ressources supérieures au RIS,
- Emploi,
- Début d'un contrat article 60 ou 61,

- Reprise d'études (passage à la cellule étudiants),
- Dérogations (pour raison de santé ou d'équité).



Les freins à l'emploi

Plusieurs freins à l'emploi ont été relevés par les agents d'insertion. Bien qu'il existe une multitude de freins propres à chaque individu, les travailleurs sociaux en ont recensé les plus fréquents :



Les bénéficiaires du CPAS rencontrent plusieurs obstacles à l'emploi qui peuvent freiner leur insertion professionnelle et limiter leurs opportunités d'emploi. Ces obstacles peuvent être classés en différentes catégories, allant des facteurs personnels et sociaux aux barrières structurelles et économiques. Voici une présentation détaillée des principaux freins identifiés :

1. Santé physique et mentale

Les problèmes de santé, qu'ils soient physiques ou mentaux, sont souvent des obstacles à l'emploi. Certaines personnes bénéficiaires du CPAS sont confrontées au handicap, à la maladie chronique, ou à des troubles psychologiques qui les empêchent de travailler ou les restreignent dans leur capacité à exercer un métier particulier. De plus, la stigmatisation liée aux problèmes de santé mentale peut également compliquer leur insertion dans le marché du travail.

2. Formation et de compétences

De nombreux bénéficiaires du CPAS ne disposent pas des qualifications requises pour accéder à des emplois durables. En effet, le manque de formation ou la non-reconnaissance de leurs compétences acquises (soit en Belgique, soit à l'étranger) constitue un frein majeur. Ces lacunes en matière de compétences limitent leurs chances de trouver un emploi stable et bien rémunéré.

3. Problèmes de logement et de stabilité sociale

Le manque de stabilité dans le logement peut également affecter la capacité des bénéficiaires du CPAS à accéder à l'emploi. La précarité du logement, les déplacements fréquents, ou même l'absence d'un environnement stable et sécurisant rendent difficile la recherche d'emploi et l'assiduité au travail. De plus, certains bénéficiaires doivent faire face à des problèmes familiaux ou sociaux (par exemple, violences domestiques, isolement social) qui peuvent nuire à leur bien-être et à leur capacité à se concentrer sur leur emploi.

4. Accès à la mobilité

L'accès à la mobilité est un autre frein important. De nombreuses personnes bénéficiaires du CPAS vivent dans des zones où les transports publics sont limités ou peu fiables. Le manque de moyens de transport pour se rendre au travail, en particulier dans les zones rurales ou périphériques, représente un obstacle majeur à l'insertion professionnelle.

L'ensemble des freins, repérés à l'occasion du bilan social, sont aussi analysés au cours de l'accompagnement proposé dans le cadre des PIIS. Au-delà de leur identification, le travail social s'attarde à leur atténuation, que ce soit par le biais d'un accompagnement d'ordre administratif ou plus psycho-social.

Espace public numérique

Coordonnées

E-Pôle

Rue de la Vieille Fosse, 1

04/267.60.10

cpas@flemalle.be

Composition du service

- **1 assistante sociale** : soutien individuel et accompagnement personnalisé,
- **1 animatrice** : organisation et gestion des animations et formations,
- **1 médiateur numérique** : formation des publics et accompagnement technique.

Horaire actuel :

- **Lundi** : de 9h00 à 12h30,
- **Mardi** : de 9h00 à 12h30,
- **Mercredi** : de 9h00 à 12h00 et 13h00 à 16h30,
- **Jeudi** : de 13h00 à 16h30,
- **Vendredi** : de 9h à 12h.

L'Espace Public Numérique (EPN) de Flémalle offre un accès et un apprentissage à l'informatique, à internet et à la culture numérique sous une forme conviviale, coopérative et responsable, dans un cadre de bienveillance et d'écoute.

Depuis novembre 2022, l'EPN inclut le **Projet E-Inclusion**, financé par l'Union Européenne et dirigé par le SPP-IS et Digilab. Ce projet vise à réduire la fracture numérique des publics fragilisés en :

- Aidant les bénéficiaires du CPAS à réaliser leurs démarches administratives numériques ;
- Encourageant les travailleurs sociaux, les agents communaux et associatifs à intégrer des outils numériques dans leur quotidien.

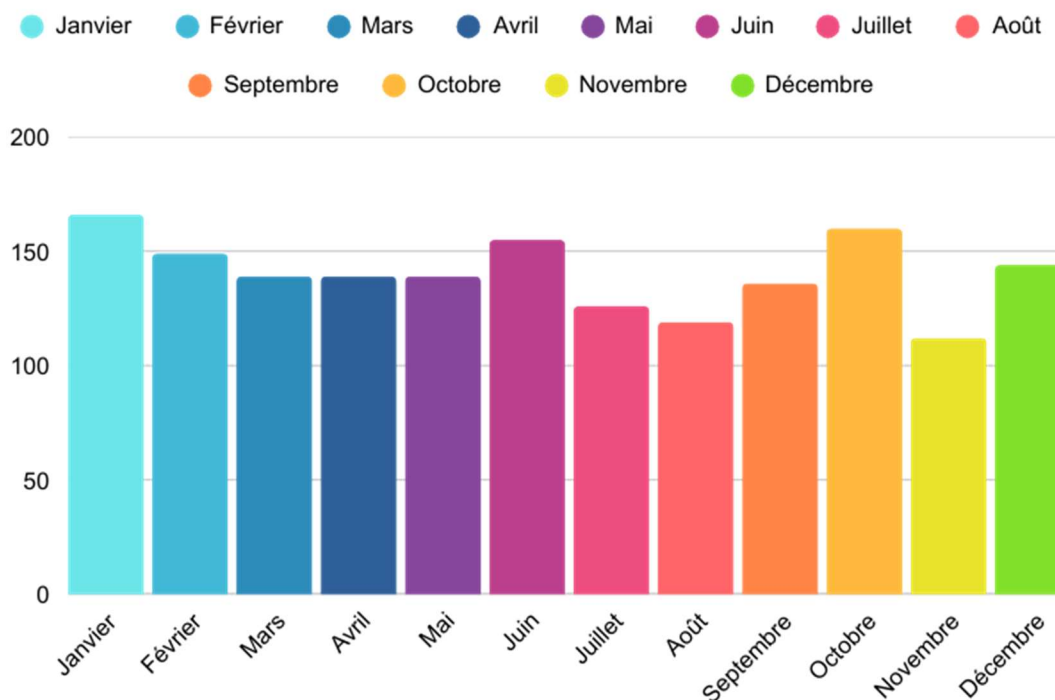
Le CPAS de Flémalle a obtenu la reconduction du projet E-Inclusion jusqu'au **31 octobre 2025**.

Objectifs spécifiques pour le projet E-Inclusion

Pour atteindre ces objectifs, plusieurs axes de travail ont été identifiés :

1. Former les travailleurs sociaux et les agents communaux à utiliser un **outil diagnostic** pour identifier les besoins numériques des publics fragilisés ;
2. Encourager l'adoption d'une **plateforme partagée** rassemblant des outils numériques pour améliorer le soutien aux publics en détresse numérique ;
3. Épauler les publics fragilisés afin qu'ils développent leurs compétences numériques et sachent mobiliser les bonnes ressources, avec une cible de **120 personnes atteintes par an** ;
4. Accroître la fréquentation de l'EPN de **10% par an**, en transformant les agents de l'EPN en ressources incontournables pour les utilisateurs ;
5. Former les agents des structures partenaires pour qu'ils puissent animer des ateliers numériques avec leurs propres groupes.

Fréquentation de l'EPN en 2025



Statistiques générales

- **Nombre total de bénéficiaires** : 309 personnes.
 - **Hommes** : 140,
 - **Femmes** : 169.
- **Moyenne d'âge des bénéficiaires** : 48 ans. À noter : 48 personnes n'ont pas communiqué leur date de naissance.

Jours d'ouverture et de fréquentation

- **Ouverture** : 245 jours.
- **Fermetures exceptionnelles** : 16 jours.
- **Jours sans visite** : 2 jours.

Nombre total de visites en 2025

L'EPN a accueilli un total de **1.836 visites**, réparties comme suit :

- **Accueil individuel** : 564,
- **Accueil collectif** : 445,
- **Recherche de logement** : 80,
- **Recherche d'emploi** : 209,
- **Permanence jeunesse** : 8,
- **Animations** : 235,
- **Formations** : 139,
- **Animations extérieures**
 - Public touché : 156 personnes,
 - Nombre total de participations : 156.

En 2025, l'EPN a accueilli 449 usagers uniques, pour un total de 1.836 visites sur l'année. À titre de comparaison, en 2024, l'EPN comptabilisait 624 usagers uniques pour 1.790 visites. Malgré une diminution du nombre d'usagers uniques en 2025, la fréquentation globale a augmenté, traduisant une hausse significative du nombre de visites.

- - 28 % d'usagers uniques,
- + 2% de visites enregistrées.

L'un des faits marquants de l'année écoulée réside dans l'accompagnement approfondi de 5 étudiants en fin de parcours académique pour la réalisation de leurs mémoire et travail de fin d'études (TFE). À ce titre, l'EPN a assuré un suivi complet pour un mémoire de master en gestion publique, un TFE d'aide-soignant, un TFE en complément CESS, un TFE en vue de l'obtention d'un bachelier en droit, ainsi que la préparation à la défense d'un TFE pour assistant logistique. L'ensemble des usagers accompagnés dans la rédaction et la défense de leurs travaux ont obtenu leur diplôme. Par cette action, l'EPN s'est affirmé comme un acteur central de l'accompagnement et du soutien aux étudiants rencontrant des difficultés.

Par ailleurs, l'EPN a poursuivi son engagement dans l'aide à la conception de CV et de lettres de motivation, ainsi que dans l'accompagnement à la recherche d'emploi. Cette année, nous avons enregistré un effectif de 206 contre 63 en 2024.

Pour les publics confrontés à d'importantes difficultés numériques, l'accueil individuel et les animations organisées le vendredi ont constitué un cadre essentiel de soutien. En matière de recherche de logement, le nombre de demandes accompagnées a presque doublé par rapport à l'année précédente.

Concernant les formations, une fréquence annuelle de 139 sessions a été enregistrée, contre 127 en 2024.

Enfin, les animations extérieures ont rassemblé 156 participants, contre 399 en 2024.

Collaborations et partenariats

1. Collaboration avec Inser'net

Les thèmes abordés sont les suivants :

- La cybersécurité et la protection des données,
- La mobilité avec le TEC,
- La découverte de Group S (fiches de paie),
- La découverte de l'outil EC3.2 (chômage temporaire).

Au total, 108 participants répartis en 9 groupes d'environ 12 personnes ont pris part aux différentes animations.

2. Partenariat avec Febelfin

- Thème : J'adopte ma banque en ligne,
- Organisation d'une **session de 3 heures regroupant 22 participants.**

3. Partenariat avec "Stop aux habitudes" pour le coaching digital

- Mise en place de **2 animations de 3 heures**, réunissant **5 participants**.

4. Partenariat avec le SIS du CPAS : « Parentalité numérique » et Canva

- Objectifs parentalité numérique : Sensibiliser à l'usage positif et proposer des astuces pour une utilisation judicieuse du numérique en famille,
- Objectif CANVA : Créer le magazine trimestriel OaSIS,
- 3 sessions de 3 heures, avec 2 à 5 participants par session.

5. Formation Excel Perspectives (28 et 29 Août 2025)

Cette formation avait pour objectif de renforcer et d'actualiser les compétences de certains employés dans l'utilisation d'Excel, en abordant les notions de base avant d'évoluer vers des fonctionnalités de niveau avancé. Neuf participants ont pris part à ces sessions, organisées sur deux journées.

6. Formation des travailleurs sociaux du CPAS sur Excel (01 et 08 Septembre 2025)

Cette formation visait une remise à niveau progressive des compétences en Excel, en couvrant les fondamentaux tout en explorant des usages dépassant le niveau intermédiaire. Cinq participants ont suivi cette formation, répartie sur deux journées.

7. Formation spéciale Excel à destination des agents communaux et du CPAS

Cette formation spécifique s'inscrivait dans un objectif de remise à niveau complète de l'utilisation d'Excel. Quatre séances ont été organisées les 9, 11, 16 et 19 décembre. Au total, douze participants y ont effectivement pris part, avec un niveau de satisfaction très élevé exprimé par les bénéficiaires. Suite à cette formation, un manuel très complet a été mis à la disposition de l'ensemble du personnel communal et du CPAS.

Animations et formations

Animations thématiques

- Une session d'animation organisée **chaque mois**, les lundis et mardis, pour les habitués.
 - Objectifs : Élargir les connaissances numériques, renforcer l'aisance et découvrir de nouvelles pratiques.
 - **Total : 26 sessions d'animations**, avec une participation moyenne de **10 personnes par session**.

Formations en informatique

- **Modules abordés :**
 1. Fin du module Google Découverte du Smartphone,
 2. CANVA,
 3. Les bases sur l'ordinateur,
 4. Les bases sur le Smartphone.
- **Total : 42 sessions**, avec une participation de **3 à 7 personnes par session**.

Astuces numériques

En 2025, l'équipe a envoyé 2 astuces numériques par mois à l'ensemble du personnel communal et du CPAS.

- **Total : 25 astuces numériques** diffusées, visant à améliorer les compétences des agents.
- Thèmes abordés : Maîtrise d'Excel, astuces sur l'ergonomie au travail, impressions...

Communication

Plusieurs initiatives ont été mises en place afin d'améliorer la visibilité de l'EPN :

1. **Newsletter mensuelle :**
 - o Contenu : Animations, fermetures, astuces numériques.
2. **Publications sur le site web :**
 - o Lien : <https://epnflemalle.my.canva.site/>
 - o Reprend toutes les informations du service.
 - o Vous trouverez ci-dessous un **QR code** redirigeant vers notre site web.
3. **Réseaux sociaux :**
 - o **Compte Instagram** pour partager les actualités,
 - o Communication régulière via la **page Facebook de l'EPN**.



Perspectives pour 2026 :

Le projet E-inclusion ayant pris fin à Flémalle, l'EPN ne dispose plus des travailleurs supplémentaires qui permettaient de poursuivre le projet dans sa configuration initiale. Toutefois, l'ensemble des mesures mises en place a permis d'assurer la continuité des activités. Parmi celles-ci figurent notamment la formation de nouveaux arrivants ainsi que la préparation de tutoriels.

Pour l'année 2026, le service se fixe les objectifs suivants :

- Poursuivre les formations et animations numériques ;
- Améliorer la visibilité et l'attractivité des services proposés, notamment par la mise à jour du site Internet ;
- Assurer la pérennisation du service en mettant en place un relais via certains usagers ;
- Garantir des permanences efficaces afin de répondre au mieux aux besoins des différents usagers.

Aide alimentaire

Coordonnées

E-Pôle

Rue de la Vieille Fosse, 1

04/267.60.10

cpas@flemalle.be

Composition du service

- 3 travailleurs sociaux à temps partiel (0.3 ETP),
- 3 chauffeurs (3 ETP),
- 5 bénévoles (équivalent de 2 ETP).

Organisation du service

Le service d'aide alimentaire a pour objectifs d'apporter une aide alimentaire aux Flémallois démunis, tout en veillant à assurer la traçabilité des denrées, le respect des bonnes pratiques d'hygiène relatives à leur transport et au stockage.

Origine des produits :

- FSE + : Denrées sèches et produits d'hygiène, sur base d'une commande annuelle réalisée en juillet, avec livraison progressive par transport routier ;
- Banque Alimentaire Liégeoise (BAL) :
 - Denrées sèches et fraîches à récupérer par nos soins 1 mardi sur 2 à Ans ;
 - Denrées surgelées livrées en nos locaux 1 mardi sur 2 ;
- Hypermarché Carrefour de Flémalle : tous types de produits invendus, récupérés par nos soins les lundis et jeudis ;
- ASBL La Traille à Engis : Surplus de pains congelés 1 mercredi sur 2 ;
- Maison Croix-Rouge de Flémalle : Surplus éventuels.

Nos actions en 2025 :

- Participation à deux collectes de dons organisées respectivement par Colruyt et Delhaize ;
- Récupération de dons de jouets auprès du Mouvement des Jeunes Socialistes de Flémalle qui ont organisé une récolte en décembre 2025 ;
- Création d'un temps spécifique de distribution pour les étudiants le 2^{ème} mercredi de chaque mois en collaboration avec les assistantes sociales de la Cellule Etudiants.

L'encadrement des bénévoles

Pour assurer le bon fonctionnement des distributions et la récolte de denrées alimentaires, notre service a compté sur l'aide précieuse de 5 bénévoles régulièrement actifs.

Le recours aux bénévoles d'assurer le bon fonctionnement du service tant au niveau de la logistique, que de la préparation des colis et des contact humains.

L'organisation des colis alimentaires actuelle est la suivante :

A) La demande :

Toute personne désirant bénéficier d'un colis doit d'abord rencontrer une assistante sociale du CPAS. Celle-ci évalue son éligibilité à l'aide en établissant une attestation basée sur une enquête sociale. La personne doit ensuite choisir entre retirer son colis au service d'aide alimentaire du CPAS ou à la Maison Croix-Rouge de Flémalle, sans possibilité de cumuler les deux lieux de distribution.

B) Distribution :

Ces colis alimentaires sont distribués chaque semaine, mais disponibles tous les 15 jours pour un même ménage. Cela se fait **uniquement sur rendez-vous** via le 0492/81.54.30 pour venir récupérer le colis en nos locaux situés à l'Ermitage chaque jeudi.

Avec la cellule Etudiants du CPAS, des colis sont distribués aux étudiants tous les 2^{èmes} mercredis du mois. Comme l'étudiant vient 1x/mois, son colis est doublé.

Durant l'année 2025, **5.754** colis ont été distribués à **440** ménages différents.

C) Livraison

Le service de livraison des colis alimentaires s'adresse aux personnes ayant des difficultés à se déplacer ou à porter des charges lourdes. Pour en bénéficier, il est nécessaire de fournir un certificat médical attestant de cette situation et justifiant le besoin d'une livraison à domicile.

En 2025, **60 ménages** ont bénéficié du service de livraison des colis alimentaires, ce qui concerne, au total, **149 personnes**. Ce sont **807** colis qui ont été livrés sur la Commune de Flémalle.

D) Colis d'urgence

Comme son nom l'indique, un colis d'urgence est délivré à la personne qui en fait la demande et qui ne saurait attendre le prochain rendez-vous pour la distribution car sa situation ne le lui permet pas. Ce colis peut être livré si la personne n'a aucun moyen de se déplacer.

Durant l'année 2025, **91 familles** ont pu bénéficier d'un colis d'urgence, ce qui représente **215 personnes** au total.

Evolution des demandes (distribution – livraison – colis d'urgence) au fil de l'année 2025

Trimestre	Colis distribués	Colis d'urgence	Colis livrés
1 ^{er} trimestre	1286	26	182
2 ^{ème} trimestre	1322	23	228
3 ^{ème} trimestre	1462	28	210
4 ^{ème} trimestre	1684	46	187
TOTAL	5754	123	807

Ce tableau met en exergue le nombre de colis que le service de l'aide alimentaire distribue chaque trimestre. Les mois d'été sont traditionnellement moins fréquentés. Fin d'année, on perçoit bien les effets liés au coût de la rentrée scolaire.

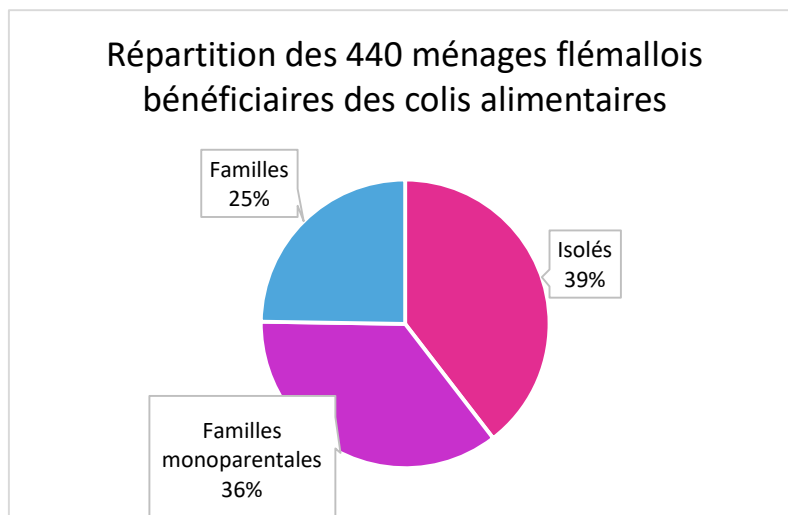
En somme, notre service distribue entre 110 et 120 colis chaque semaine.

Les bénéficiaires :

Ce sont **440 familles** qui ont pu bénéficier des colis alimentaires, ce qui représente au total, **1.473 personnes**.

A) Statut des ménages :

	N = 440
Isolés	174
Familles monoparentales	157
Familles	109



B) Les caractéristiques des personnes :

	N = 1473	Pourcentage
Féminin	685	46,5 %
Masculin	788	53,5 %
Enfants – 18 ans	602	40,9 %
Plus de 65 ans	136	9,2 %

C) Les revenus :

Parmi les 440 ménages analysés, la majorité bénéficie du RIS (34 %), suivis des ménages émergeant à la mutuelle (21 %) et des personnes bénéficiaires du chômage (19 %).

Sources de revenus des ménages bénéficiant des colis alimentaires du CPAS en 2025 :

Catégories	N = 440	Répartition
RIS		34 %
Mutuelle		21 %
Chômage		19 %
Pension		9 %
Salaire		7 %
Allocation Handicap		6 %
Sans revenu		2 %
ILA		2 %

Perspectives pour 2026 :

En juin 2025, nous avons malheureusement appris une réduction budgétaire au niveau européen, ce qui a un impact considérable pour la commande réalisée pour la campagne FSE+ 2026. Sur 25 produits de denrées sèches, nous n'avons pu en commander que 16. Concernant les produits d'hygiène, ils ont disparu des stocks disponibles, à savoir : serviettes hygiéniques, langes pour bébé, shampoing, dentifrice...

Colis pour 1 famille de 4 personnes en 2025	Colis pour 1 famille de 4 personnes en 2026
	

Service d'Insertion Sociale (SIS)

Coordonnées

FERME AU SAULE

44, Les Marnières

04/267 60 10

cpas@flemalle.be

Composition du service

1 travailleur social (1 ETP)

Organisation du service

Le service accueille de nouveaux participants tout au long de l'année et la durée de participation de chaque personne dépend de son évolution personnelle en fonction des objectifs implémentés via le suivi individuel. L'objectif de cette participation consiste pour chacun à s'orienter, à terme, vers un projet correspondant à ses capacités et aspirations (projet de vie).

Le SIS propose des activités récurrentes (ateliers culinaires, d'expression créative, découvertes, et d'expression orale et écrite) et ponctuelles (sorties pédagogiques ou culturelles et activités citoyennes).

Missions permanentes

Depuis 1988, des actions sont menées en faveur de l'insertion sociale par une méthodologie de groupe. Dès 2005, notre service d'insertion est agréé comme tel par la Région wallonne.

Le Service d'Insertion Sociale (SIS) s'adresse à toute personne à partir de 18 ans ayant légalement accès au marché du travail et qui souhaite avancer dans son projet de vie.

L'insertion sociale a pour but d'aider les participants via un travail de groupe et individuel à remobiliser leurs ressources propres et/ou à en acquérir de nouvelles en vue de leur permettre, notamment, de (re)devenir autonomes.

Lorsqu'une personne bénéficie d'un Revenu d'Intégration et que le Projet Individualisé d'Intégration Sociale est implémenté, la participation aux activités du SIS peut être envisagée comme une étape définie dans le plan d'action.

En effet, les objectifs poursuivis en insertion sociale sont les suivants :

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

Le SIS vise notamment à agir sur les besoins d'appartenance et d'accomplissement personnel, l'estime de soi et des autres. Il vise également à faciliter l'apprentissage de la vie collective et de la citoyenneté.

Le suivi individuel a pour objectif d'aider la personne à :

- préciser son projet de vie personnel et les objectifs de la participation aux activités ;
- évaluer l'adéquation entre ses attentes et les actions menées par le service ;
- travailler à la résolution des problèmes sociaux et, s'il y a lieu, l'accompagner et l'orienter vers un service plus adéquat. En effet, l'insertion sociale est également un travail qui s'effectue en réseau.

Des évaluations collectives ont régulièrement été réalisées avec l'ensemble des bénéficiaires avec pour objectifs de :

- mesurer l'indice de satisfaction des participants ;
- établir un bilan des actions menées et envisager leurs perspectives d'évolution ;
- identifier les difficultés rencontrées et construire des solutions.

Le SIS peut être un relais vers la formation, notamment vers les projets subventionnés par le Fonds Social Européen organisés par le CPAS de Flémalle, mais aussi vers les formations extérieures à l'institution.

Le service effectue également un travail d'orientation vers l'emploi, entre autres via la cellule des mises à l'emploi du CPAS.

Le bénévolat reste une option d'intégration pour les personnes qui requiert un investissement personnel tout en offrant une certaine stabilité.

Rapport d'activités collectives de 2025

	Nombre d'heures réalisées	Nombre de séances organisées
Cuisine 1 et 2	375 h	77
Créatif – projets communs	147 h	42
Découvertes	136 h	34
Créatif – projets libres (anciennement créations textiles)	90 h	30
TOTAL organisé en 2025	748 h	183

Ce service a recensé **20** personnes ayant participé à une ou plusieurs des activités hebdomadaires proposées en 2025. Une majorité était des femmes entre 25 ans et plus, bénéficiaires de toutes allocations sociales confondues.

Au service d'insertion sociale, la collaboration avec des partenaires actifs sur le territoire est primordiale afin d'agir en matière de citoyenneté. Ainsi, en 2025, les partenaires étaient les suivants :

- Service insertion CPAS Flémalle ;
- EPN de Flémalle ;
- Service GAPpp ;
- Taxi social de Flémalle : Mobiflémalle ;
- Centre de Planning familial de Seraing (antenne de Flémalle) ;
- Atelier des Enfants des Trixhes ;
- CWAC ;
- Interservice social flémallois (ISF) ;
- Maison Médicale Tournesol ;
- Office du Tourisme ;
- Plan de Cohésion Sociale de Flémalle ;
- Bibliothèque de Flémalle ;
- Centre Culturel de Flémalle ;
- Régie des Quartiers de Flémalle ;
- Maison des Jeunes de Flémalle ;
- ASBL Article 27.

Quelques points forts du SIS :

Les réunions d'équipe et les évaluations collectives régulières facilitent l'orientation des activités collectives et des modules ponctuels vers des activités demandées par les participants et utiles à la vie quotidienne et à l'intégration dans la société. Tout au long de l'année, des activités variées sont proposées au public, dans un local agréable et de nouveau facilement accessible en transports en commun depuis le 1^{er} octobre 2025. Les outils numériques sont également utilisés afin de partager avec le public des informations comme l'horaire hebdomadaire ou des dispositions particulières mises en place.

Difficultés rencontrées :

Depuis début 2025, le recrutement du public-cible, imputable notamment au caractère non-obligatoire de la participation au SIS, est devenu réellement problématique.

Depuis mars 2024, le SIS a notamment tenté de mettre en place des séances infos mensuelles aux Marnières afin d'inviter les nouveaux octrois RIS. Trois séances infos ont pu être réalisées dans le courant de l'année 2025 mais malheureusement, le projet a été mis temporairement en suspens. Courant 2026, cette organisation reprendra, en collaboration avec le service insertion, afin faciliter le recrutement.

Les modules d'insertion socioprofessionnelle : " ELAN " - cofinancés par l'Agence Fonds Social Européen

Coordonnées

E-Pôle

1, rue de la Vieille Fosse

04/267 60 10

cpas@flemalle.be

Composition du service

3 travailleurs sociaux (3 ETP)

Organisation du service

Elan+ consiste habituellement en 2 modules d'insertion socioprofessionnelle par an d'une durée de 15 semaines chacun. Les activités se déroulent à raison de 22h/semaine, avec un groupe de maximum 12 personnes.

Missions permanentes

Dès 1999, des modules de redynamisation sont organisés par le CPAS, en cofinancement avec le Fonds Social Européen. Depuis mi-2023, l'encadrement est passé de 2 à 3 ETP, ce qui permet de renforcer l'attention accordée aux suivis individuels, afin de lutter contre le décrochage tout au long du module, mais aussi d'accentuer les démarches d'accompagnement du public vers une insertion socioprofessionnelle réussie.

Les **objectifs** sont multiples et tentent de répondre à un ensemble de difficultés observées :

- **Retrouver la confiance en soi, améliorer l'estime de soi et développer les soft skills** (compétences transversales, complémentaires aux compétences techniques), afin de favoriser l'autonomie et permettre une meilleure prise en main de leur réalité. Ces enjeux sont la base du travail de remobilisation de leurs ressources et facilitent également la reprise d'une formation ou d'un emploi ;
- Développer une **meilleure connaissance de soi** et la gestion de ses émotions ;
- **Résoudre des difficultés personnelles** : travailler sur les freins à la formation et à l'emploi (logement, santé, dettes, problématiques familiales, addictions) ;
- **Trouver un rythme de vie structuré**, en adéquation avec les attentes du monde de la formation et de l'emploi ;
- **Donner des repères par rapport aux institutions-clés** (syndicats, Onem, Forem, mutuelles, organismes de formation, etc.) ;
- Aider les participants à **se positionner par rapport** à leurs **droits et devoirs en tant que citoyens, allocataires du RIS ou demandeurs d'emploi** ;
- **Clarifier son projet socioprofessionnel** : élaborer un **plan d'actions** concret à la fin du module.

Rapport d'activités 2025

En 2025, deux modules ont été organisés.

Le premier module de l'année a débuté le 10 mars 2025 avec 12 participants inscrits. Malgré une phase de recrutement complexe et une constitution du groupe réalisée in extremis, le module a pu démarrer dans des conditions satisfaisantes.

La dynamique de groupe a nécessité une attention particulière en début de parcours, la présence des participants étant fluctuante. Des visites à domicile, des appels téléphoniques et des entretiens individuels ont été rapidement mis en place afin de prévenir le décrochage.

Au fil du module, plusieurs participants ont interrompu leur participation pour des raisons personnelles (problèmes familiaux, santé, grossesse, reprise d'emploi). Le groupe s'est finalement stabilisé et 5 à 6 participants sont allés jusqu'au bout du processus.

Le second module s'est déroulé du 1er septembre au 19 décembre 2025, avec 12 participants inscrits. Comme lors du premier module, le démarrage a été marqué par des absences liées principalement à des problèmes de santé ou familiaux.

Un travail de suivi soutenu a permis de maintenir un groupe de 8 participants, qui sont allés jusqu'au bout du processus. Plusieurs arrêts de participation ont été liés à des situations personnelles lourdes (santé physique et psychologique, drames familiaux, isolement social).

Le programme de chaque module repose sur :

- Des animations collectives avec des thématiques diverses : orientation professionnelle, estime de soi, citoyenneté, santé, énergie, développement durable, etc. ;
- Des partenariats internes et externes variés ;
- Un accompagnement individuel structuré, en lien étroit avec les titulaires PIIS ;
- Des visites extérieures (formations, entreprises, salons, institutions).

L'année 2025 a été marquée par une forte mobilisation des partenaires internes et externes, parmi lesquels :

- Le Centre culturel de Flémalle :
 - Ateliers d'expression corporelle et orale,
 - Ateliers récup/upcycling,
- La Cellule énergie et le service médiation de dettes du CPAS de Flémalle,
- Le Centre de Planning familial de Seraing,
- L'A.S.B.L. Perspectives,
- La Cité des Métiers de Liège,
- Le COF d'Amay,
- Le service des mises à l'emploi Art. 60§7 et 61,
- Psy Fusion Liège : ateliers d'estime de soi.

Ces collaborations ont permis d'offrir un accompagnement riche, cohérent et en adéquation avec les objectifs du dispositif ELAN.

Accompagnement individuel

Les entretiens individuels constituent un pilier essentiel du programme. En 2025, les 2 assistantes sociales ont assuré un suivi régulier des participants, avec un objectif d'environ 10 heures d'entretien par personne sur l'ensemble du parcours.

Ces entretiens ont permis :

- D'identifier et travailler les freins personnels ;
- De soutenir les participants lors de périodes de décrochage ou de fragilité ;
- De valoriser les ressources et compétences individuelles ;
- De préparer la transition vers d'autres dispositifs (formation, emploi, etc.).

Résultats et perspectives

Malgré des taux d'abandon liés à des problématiques complexes, les deux modules ELAN de cette année 2025 ont permis :

- Une remobilisation effective de plusieurs participants ;
- L'émergence ou la clarification de projets professionnels réalistes ;
- L'entrée en formation, en stage ou en démarche de mise à l'emploi ;
- Un renforcement du travail en réseau avec les partenaires et les titulaires PIIS.

Pour certains participants, le travail se poursuivra au-delà du module, nécessitant du temps et un accompagnement progressif.

En conclusion, l'année 2025 confirme la pertinence du dispositif ELAN comme outil de remobilisation pour des publics éloignés de l'emploi. La complémentarité entre accompagnement individuel, dynamique de groupe et partenariats variés constitue une réelle plus-value.

Nous avons su faire preuve de disponibilité, d'adaptabilité et de cohérence au regard des difficultés rencontrées ; l'absentéisme et le décrochage étant les moyens d'expression de problématiques de santé, de situations sociales complexes vécues par nos bénéficiaires.

Les enseignements tirés de cette année permettront de consolider les prochaines éditions du programme, en poursuivant un accompagnement humain, réaliste et centré sur les besoins des participants.

Permis de conduire

Coordonnées

E-Pôle

1, rue de la Vieille Fosse

04/267 60 10

cpas@flemalle.be

Composition du service

1 éducateur spécialisé (1 ETP)

Organisation du service

Partie intégrante du projet « Tac TIC pour une insertion durable », cofinancé par le Fonds Social Européen, ce module « permis de conduire, partie théorique » est organisé en collectif (groupe de 5 participants) de 4 semaines à raison d'au moins 8 modules par an.

Chaque module d'un mois se répartit en 12 demi-journées de 4 heures, à raison de 3 demi-journées par semaine.

Ce module vise la redynamisation en groupe, associée à un accompagnement individuel pendant le module afin de prévenir et gérer les éventuels décrochages.

Après le module collectif, un accompagnement est organisé au centre d'examen. L'objectif consiste ici à mieux préparer la transition vers l'emploi en levant un des freins les plus importants : le permis de conduire.

Au cours de l'année écoulée, 7 modules ont été proposés.

Participation et accompagnement

- 57 personnes ont bénéficié d'un accompagnement à travers les cours théoriques dispensés au sein de la structure ;
- 26 tests théoriques ont été effectivement présentés ;
- 6 perceptions des risques ont été réalisées ;
- 4 séances de pratique ont été organisées.

Dans le cadre du partenariat avec une auto-école agréée

- 6 personnes ont bénéficié des 12 heures obligatoires de cours théoriques auprès de notre partenaire ;
- 9 personnes ont bénéficié de cours pratiques via ce même partenariat.

Résultats aux examens

Les résultats observés sont les suivants :

- 9 réussites,
- 26 échecs.

Ces chiffres mettent en évidence un écart important entre le nombre de bénéficiaires accompagnés et le nombre de personnes se présentant effectivement aux épreuves, ainsi qu'un taux d'échec élevé.

Analyse des difficultés et causes possibles des échecs

Plusieurs facteurs peuvent expliquer les abandons et les échecs constatés :

- Manque d'implication et de motivation,
- Compétences cognitives des bénéficiaires,
- Décrochage progressif en cours de module,
- Le permis de conduire ne constitue pas une priorité pour certains participants,
- Crainte liée aux nouvelles mesures gouvernementales,
- Manque de régularité et de discipline personnelle,
- Insuffisance du travail individuel,
- Méconnaissance des méthodes d'étude efficaces,
- Difficulté à organiser son temps ou à établir un planning d'étude,
- Non-utilisation des supports pédagogiques mis à disposition,

- Absence de prise de rendez-vous individuels,
- Non-prise en compte des conseils de l'encadrant,
- ...

Il est également observé que, plus l'année avançait, plus il devenait difficile de mobiliser des participants réellement motivés. La majorité des modules se sont achevés avec moins de la moitié des participants initialement inscrits, ce qui a impacté tant la dynamique de groupe que les résultats finaux.

Données globales et constats

Au total, 203 demandes pour l'obtention du permis de conduire ont été enregistrées sur l'année. Ce chiffre interpelle au regard de l'engouement observé lors des actions de relais et d'information, et contraste avec le nombre élevé d'abandons en cours de module et le faible taux de présentation aux examens.

Partenariat auto-école

Un partenariat a été établi avec l'Auto-école Georges, située à Jemeppe, permettant :

- L'organisation des 12 heures obligatoires de théorie pour certains bénéficiaires ;
- L'accès à des cours pratiques dans un cadre professionnel et agréé.

Ce partenariat constitue un appui important dans l'accompagnement des participants vers l'obtention du permis de conduire.

L'année écoulée a permis de maintenir une offre de modules structurés et conformes aux exigences pédagogiques, malgré plusieurs contraintes organisationnelles (absence prolongée de l'agent titulaire du projet et suppression des modules durant la période de fin d'année, peu propice à la concentration, d'après nos expériences).

Les données recueillies mettent en évidence un intérêt marqué pour le permis de conduire, comme en témoigne le nombre total de demandes enregistrées (203).

Toutefois, cet engouement initial ne se traduit pas de manière proportionnelle en termes de participation effective, d'assiduité et de réussite aux examens.

Les abandons en cours de module, le faible nombre de participants se présentant aux tests et le taux d'échec observé soulignent des difficultés récurrentes liées principalement au manque de motivation, d'organisation et de méthodes de travail adaptées chez une partie du public accompagné.

Ces constats invitent à une réflexion approfondie sur les modalités d'accompagnement, la sélection des participants et les leviers à activer afin de renforcer l'engagement et d'améliorer les résultats à moyen et long terme.

Statistiques 2025

	Homme	Femme	Total
Inscrits aux cours	30	27	57
Inscrits pour l'examen "classique"	14	9	23
Inscrits pour l'examen "session spéciale"	1	0	1
Belge	22	25	47
Ressortissant UE	5	0	5
Ressortissants hors UE	2	3	5
Parents	11	13	24
Spécialisé / PMS	5	2	7
Examens théoriques	17	9	26
Examens perception des risques	2	4	6
Examens pratiques	2	1	4
Réussite	6	5	11
Échec	16	10	26

Perspectives 2026

Afin d'optimiser l'efficacité des modules et de renforcer les chances de réussite des participants, plusieurs pistes d'amélioration sont envisagées :

- Renforcer la sélection et l'orientation des participants : mettre en place un entretien préalable systématique plus approfondi afin d'évaluer la motivation réelle, la disponibilité et le projet du candidat avant l'entrée en module ;
- Clarifier les engagements dès l'inscription, formaliser les attentes en matière d'assiduité, de travail personnel et de participation active, éventuellement via une nouvelle charte d'engagement signée par le participant ;
- Renforcer l'accompagnement méthodologique : intégrer davantage de séances dédiées aux méthodes d'étude, à l'organisation du temps et à la planification des révisions, afin de pallier le manque de compétences d'apprentissage identifié ;
- Inciter davantage les participants à prendre des rendez-vous individuels, afin de permettre un accompagnement personnalisé et une remobilisation précoce en cas de décrochage ;
- Optimiser l'utilisation des supports pédagogiques : sensibiliser les participants à l'importance de l'utilisation régulière des supports fournis et en vérifier l'appropriation tout au long du module.

Réfléchir à une planification tenant compte des périodes de moindre disponibilité ou de démotivation, afin de maximiser la participation et la stabilité des groupes.

Mises à l'emploi (art. 60§7, art.61 et SINE)

Coordonnées

E-Pôle

1, rue de la Vieille Fosse

04/267 60 10

cpas@flemalle.be

Composition du service

3 travailleurs sociaux (3 ETP)

Organisation du service

Le CPAS met en place ce dispositif par l'intermédiaire de collaborations entre différents partenaires extérieurs s'engageant à accueillir ces travailleurs dans les conditions établies de manière formelle au moyen d'une convention de coopération.

Missions permanentes

La Loi organique du 8 juillet 1976 permet au CPAS d'agir en matière d'insertion socioprofessionnelle selon 3 axes :

1. Article 60§7, alinéas 1 et 2 : le CPAS peut accorder l'aide sociale sous la forme d'un contrat de travail en agissant lui-même comme employeur lorsqu'une personne doit justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales ou afin de favoriser son expérience professionnelle.

Certains partenaires sont agréés en économie sociale, ce qui permet de leur proposer des mises à disposition gratuites, en raison de la perception par le Centre d'un subside spécifique.

Le cofinancement par l'Agence Fonds social européen, dans le cadre du projet « Tac TIC pour une insertion durable », permet d'intensifier l'accompagnement avant et durant la mise à l'emploi. Par ce biais, certaines mises à l'emploi peuvent faire l'objet de la gratuité totale ou d'une participation financière réduite.

2. Article 61 : le CPAS peut accorder l'aide sociale sous la forme d'un contrat de travail en agissant comme intermédiaire entre le bénéficiaire de l'aide sociale et l'employeur éventuel. Le CPAS n'est donc pas l'employeur, qui est un partenaire extérieur, lequel peut bénéficier d'une participation financière du CPAS dans les charges salariales (remboursées par des moyens régionaux) et du suivi social par un travailleur social.

3. SINE : Dispositif d'aide à l'embauche au sein du secteur de l'économie sociale ciblant le public possédant au maximum le certificat d'études secondaires inférieures, dont la durée est proportionnelle à la durée d'inoccupation avant engagement.

Rapport d'activités 2025

Le CPAS met en place ce dispositif par l'intermédiaire de collaborations avec différents partenaires extérieurs s'engageant à accueillir ces travailleurs dans les conditions établies de manière formelle au moyen d'une convention de coopération. La diversité des partenaires permet d'ajuster les postes de travail au plus près des compétences professionnelles du public inséré.

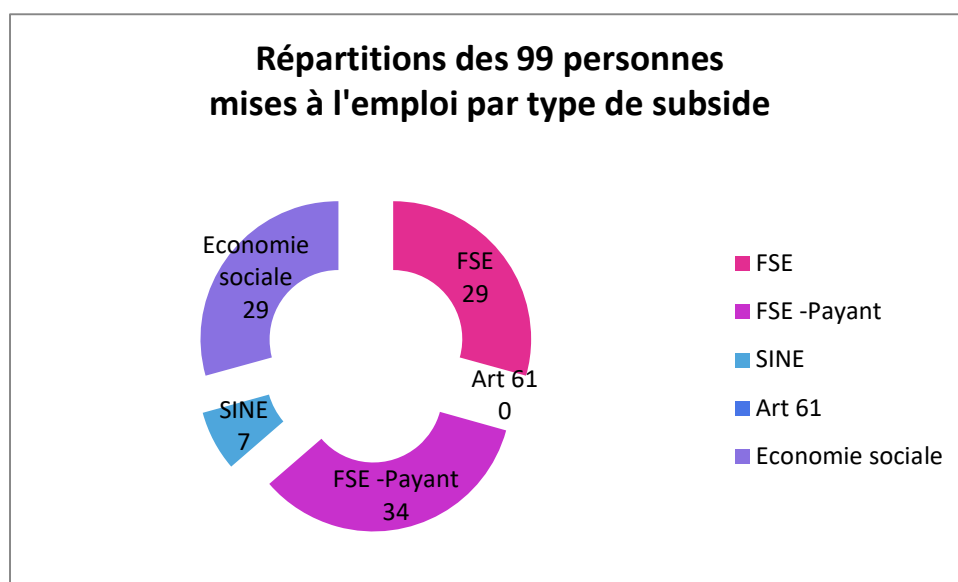
Liste des partenaires avec lesquels une collaboration de mise à disposition de travailleurs auprès de partenaires, a été effective durant l'année 2025 :

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• L'Administration communale de Flémalle ;• ASBL PERSPECTIVES, rue de la Vieille Fosse, 1 à 4400 Flémalle ;• ASBL MOBITEX, Grand'route, 105 à 4400 Flémalle, uniquement pour l'activité CISP ;• ASBL La Fabrique de l'Emploi, rue de la Vieille Fosse, 1 à 4400 Flémalle ;• SCRL-FS Préhistomuseum, rue de la Grotte, 128 à 4400 Flémalle ;• SCRL-FS Inser'net, Grand'Route, 231 à 4400 Flémalle ; |
|---|

- Centre Wallon d'Art Contemporain « La Châtaigneraie », chaussée de Ramioul, 19 à 4400 Flémalle ;
- ASBL L'ACACIA, rue Jean Calas, 1 à 4100 Seraing ;
- L'intercommunale du Centre Hospitalier Bois de l'Abbaye et de Hesbaye, pour son site de Seraing ;
- L'entreprise Auto RS 7, rue Janson, 52 b à 4100 Seraing ;
- L'intercommunale Interseniors, avenue du Centenaire, 400 à 4102 Ougrée ;
- CORTIGROUPE, rue Bellaire, 13 à 4120 Neupré ;
- CORT'IDESS, Chemin du Bida, 4 à 4121 Neupré ;
- CORTIBAT, chaussée de Marche, 3 à 4121 Neupré ;
- SOFIE S.C. et La Ressourcerie du Pays de Liège S.C., ch. Verte, 25/3 à 4460 Grâce-Hollogne ;
- Le Lavoir du CPAS de Saint-Nicolas "Au fil de la Lessive", rue de l'Enseignement 9/1 à 4420 Saint-Nicolas ;
- ASBL Terre, rue de Milmort, 690 à 4040 Herstal ;
- L'intercommunale Intradel, Port de Herstal, Pré Wigi 20 à 4040 Herstal ;
- La Fabrique de l'Emploi, rue de la Vieille Fosse, 1 à 4400 Flémalle.

Durant l'année 2025, 99 personnes ont pu être activées dans le cadre d'une mise à l'emploi. Parmi celles-ci, 92 personnes ont bénéficié d'un contrat de travail via l'article 60§7 de la Loi du 8 juillet 1976 organique des CPAS, dont 29 dans le cadre de l'économie sociale. 7 personnes ont été engagées sous statut SINE.

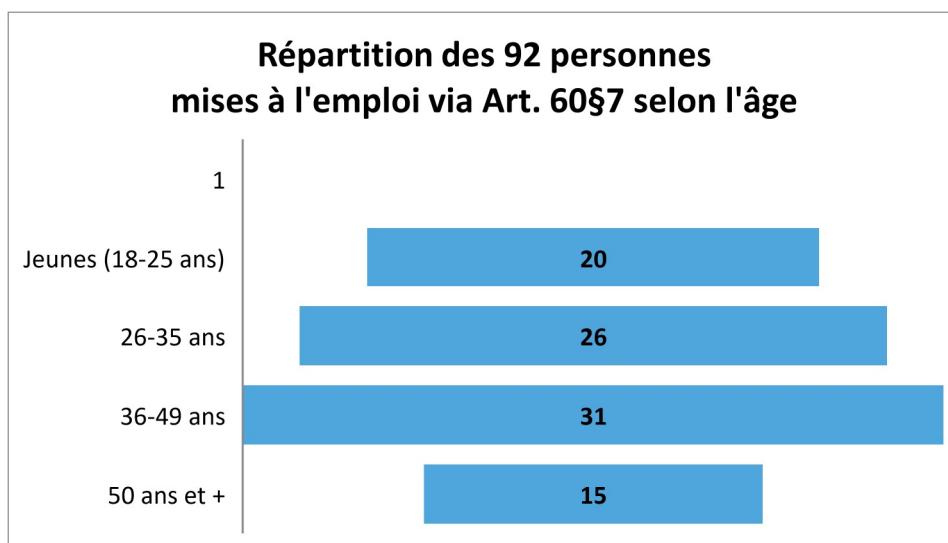
Afin de transposer de manière plus concrète la gestion de ces mises à l'emploi au cours de la période de janvier à décembre 2025, une moyenne a été établie quant au nombre d'agents mis à l'emploi et elle fluctue aux alentours de 45 à 50 agents actifs simultanément.



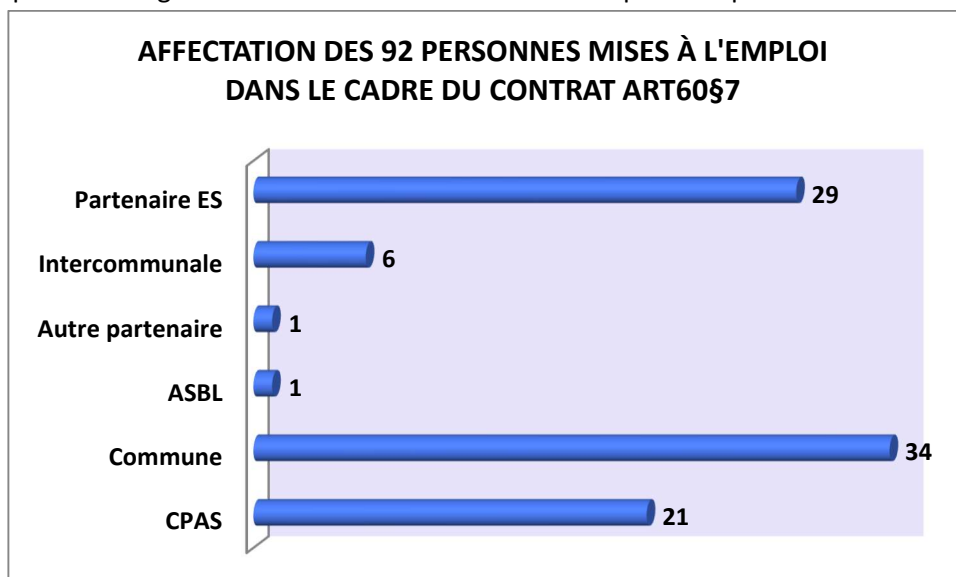
Parmi les 92 travailleurs engagés dans le cadre du contrat article 60§7 en 2025, 34 contrats ont pris fin pour diverses raisons :

- 23 personnes ont terminé leur contrat et ont ouvert un droit aux allocations de chômage, dont 4 ont pu être engagés à l'issue de ce contrat ;

- 10 personnes n'ont pas pu aller jusqu'au terme de leur contrat car elles ont rencontré des difficultés d'ordre médical et psychosocial et 1 a ouvert un droit aux indemnités de mutuelle.



20 personnes âgées entre 18 et 25 ans et 15 personnes âgées de plus de 50 ans ont été mises à l'emploi. Un total de 57 personnes âgées entre 26 et 49 ans ont été activées par le dispositif article 60§7.



Parmi les 92 personnes sous contrat de travail de type « article 60 », on peut dénombrer :

- 29 contrats en économie sociale (dont 3 sont intégrés au service IDESS) ;
- 63 contrats dans le cadre des projets de l'Agence Fonds social européen « TacTIC pour une insertion durable », dont 34 auprès de partenaires (commune et intercommunale) redevables d'une rétrocession suite à la réforme des mises à l'emploi sous statut article 60§7 et 61 (entrée en application depuis le 1^{er} janvier 2025).

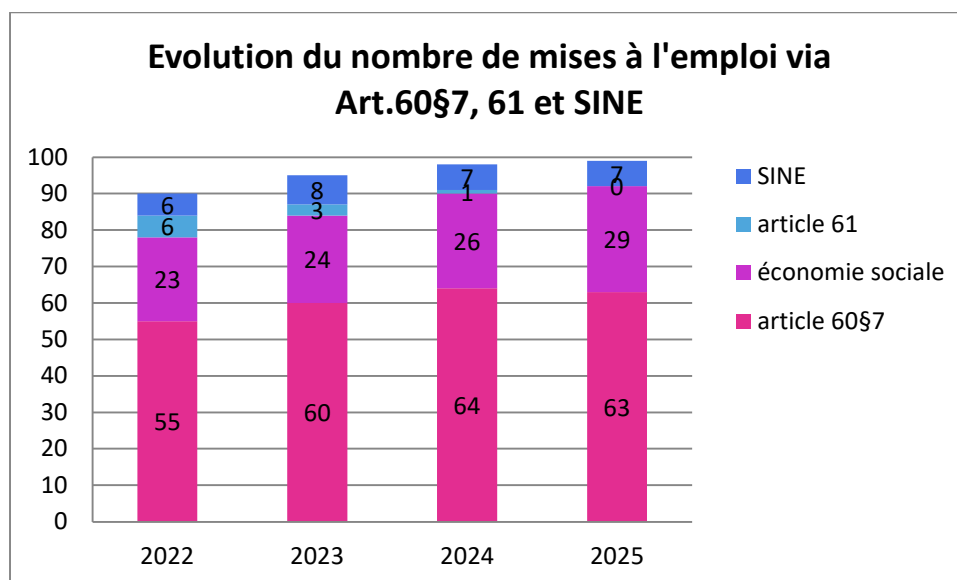
La majorité des postes via l'article 60§7 sont de types techniques comme ouvrier manœuvre travaux lourds pour des affectations dans des services de chauffeurs-livreurs ou entretien des espaces verts, auxiliaire professionnel pour des affectations dans des services du nettoyage ou dans la vente. D'autres

travailleurs sont engagés en qualité d'auxiliaires administratifs afin de réaliser du travail de bureau ou en lien direct avec le secteur de la petite enfance.

Constats sur les différents dispositifs emploi :

1. Les mises à emploi via le contrat article 60§7 sont organisées dans un esprit d'amplification de la sortie des bénéficiaires du RIS et de l'ASE. Il est à noter que ce dispositif a fait l'objet d'une réforme régionale, en vigueur depuis janvier 2025. Depuis, le secteur de l'économie sociale est plus prisé : les quotas limitant ont fait place à une possibilité illimitée de mises à l'emploi par ce biais. Par ailleurs, cette volonté d'augmentation est assurée puisque la cellule veille à activer les différents financements possibles tels que l'augmentation du portefeuille d'économie sociale et la nouvelle programmation du Fonds social Européen.
2. Quant au dispositif SINE, celui-ci se réalise de manière spontanée et en fonction des opportunités auprès des bénéficiaires du CPAS postulant auprès d'employeurs du secteur de l'économie sociale, après un passage ou non par la mise à l'emploi via l'art60§7.

Evolution des mises à l'emploi ces 3 dernières années



Le nombre de personnes activées dans le cadre d'une mise à l'emploi reste globalement stable, alors que le nombre de personnes bénéficiaires du revenu d'intégration ne fait qu'augmenter. A ce sujet, plusieurs défis persistent :

1. **Contrats article 61** : l'insertion dans le secteur privé reste problématique. Les exigences en termes de comportement et d'attitude au travail sont souvent difficiles à satisfaire pour le public-cible des CPAS ; pourtant, la réforme permet d'augmenter les incitants financiers à proposer aux employeurs potentiels, ce qui pourrait constituer un levier intéressant ;
2. **Liquidation de Haute-Meuse Insertion (HMI)** : la dissolution de cette association chapitre XII a entraîné une baisse significative des activations via ce dispositif spécifique ;
3. **Freins structurels** : malgré les efforts considérables de la cellule mise à l'emploi dans l'accompagnement des agents, certains obstacles systémiques demeurent hors de leur contrôle, impactant négativement le taux d'activation.

Dans le contexte sociétal actuel, la mise à l'emploi et le maintien à l'emploi du public accompagné par la cellule mise à l'emploi s'avèrent particulièrement complexes. Les bénéficiaires présentent souvent des problématiques multiples et cumulatives qui constituent des freins importants à l'insertion socioprofessionnelle.

Parmi les difficultés les plus fréquemment rencontrées figurent l'instabilité ou l'absence de logement, l'endettement, les problématiques d'assuétudes, la précarité, les difficultés d'accès à un mode de garde adapté pour les enfants, ainsi qu'un manque d'expérience professionnelle et/ou de qualifications reconnues. Une partie significative du public se trouve également dans des situations de monoparentalité, souvent associées à une grande précarité financière et organisationnelle, rendant la conciliation entre vie familiale et exigences professionnelles particulièrement difficile.

Par ailleurs, il est toujours constaté que l'écart financier entre le revenu d'intégration sociale et les revenus issus d'une activité salariée reste, dans certains cas, insuffisant pour constituer un levier de motivation durable. Cette réalité, combinée aux contraintes et obligations inhérentes au monde du travail (horaires, rythme, exigences, stabilité), peut freiner l'adhésion du public aux démarches d'insertion et complique le maintien à l'emploi sur le long terme.

Malgré ces contraintes structurelles, le service insertion fait preuve d'une capacité d'adaptation et d'innovation accrues. Afin de sécuriser les parcours et de favoriser des mises à l'emploi plus durables, il est de plus en plus privilégié de mettre en place des périodes de stage ou de mise en situation professionnelle en amont de la conclusion d'un contrat de travail. Cette approche permet tant au bénéficiaire qu'à l'employeur d'évaluer les compétences, le rythme de travail, les codes au travail ainsi que l'adéquation au poste, tout en limitant les risques de ruptures précoces.

Le service insertion s'appuie sur une collaboration renforcée avec les partenaires de l'E-Pôle de Flémalle, tels que le Forem, la MIREL, Perspectives et d'autres acteurs clés de l'insertion socioprofessionnelle. Ces partenariats permettent de mettre en place une approche coordonnée, complémentaire et cohérente, afin d'orienter les bénéficiaires vers des dispositifs adaptés à leurs besoins et à leur projet professionnel.

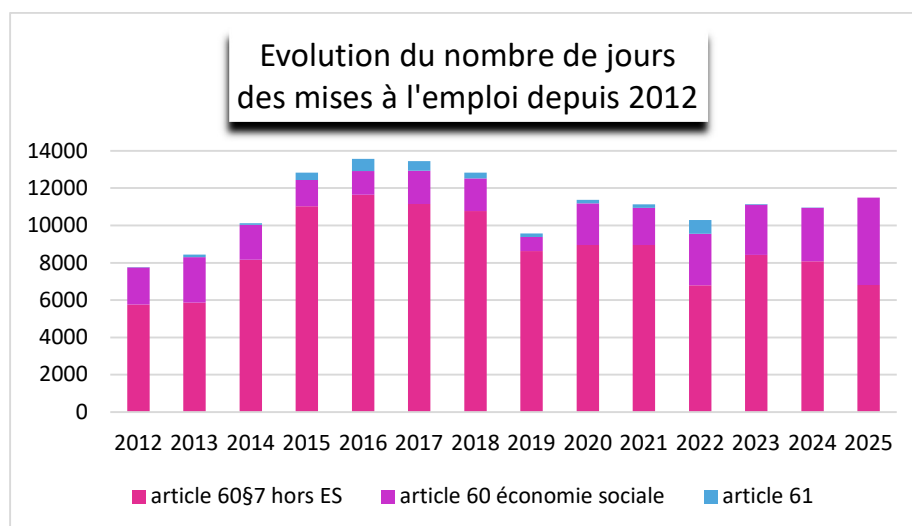
Cette dynamique souligne l'importance de consolider la coordination interne et de développer des pratiques innovantes et partenariales, afin de garantir un accompagnement optimal et durable vers l'insertion socioprofessionnelle.

Par ailleurs, les évolutions sociétales et la réforme de l'ONEM, notamment en matière de contrôle et de sanctions, risquent d'impacter significativement le travail en insertion mené par le CPAS. Ces changements pourraient entraîner une hausse du nombre de bénéficiaires à accompagner, ainsi qu'une complexification des situations individuelles, nécessitant un suivi plus intensif et chronophage.

Dans ce contexte, la charge de travail des services d'insertion est appelée à s'alourdir, sans augmentation proportionnelle des moyens humains, ce qui pourrait, à terme, affecter la qualité et la durabilité des parcours d'insertion proposés.

Ces enjeux soulignent la nécessité d'une réflexion globale sur l'organisation des services, les ressources disponibles et les modalités d'accompagnement, afin de répondre efficacement aux défis actuels et futurs de l'insertion socioprofessionnelle.

Bien que des avancées soient observées dans certains domaines, les défis structurels et les changements organisationnels et sociétaux continuent de peser sur l'efficacité des dispositifs d'activation. Il est donc essentiel d'approfondir la réflexion sur les stratégies d'insertion professionnelle et les moyens de surmonter les obstacles identifiés.



Outre le nombre de personnes mises à l'emploi, il apparaît utile de se pencher sur le nombre de jours de travail réellement prestés par ces personnes. La tendance, en 12 ans, est à la hausse, avec un pic aux alentours de l'année 2016, ce qui rappelle les fins de droits aux allocations de chômage. Malgré les importantes variations dans la répartition des types de mises à l'emploi proposés, on identifie nettement la hausse en matière d'économie sociale, depuis 2022. Entre 2020 et 2025, on observe une augmentation de 200% de ce côté. A ce sujet, la réforme qui permet de proposer la subvention en économie sociale pour toute mise à l'emploi dans ce secteur, sans limite budgétaire, vient à point.

Stop aux habitudes

Projet ponctuel, ce module d'orientation, organisé par un travailleur social du Service Insertion, a été financé par le Forem de 2022 à 2025.

Public cible :

Demandeurs d'emploi accompagnés par un travailleur social du Forem dans le cadre du parcours spécifique.

Description du module :

- Développement des compétences dites « comportementales » afin de trouver la capacité à agir : autonomie, régularité, respect des consignes, hygiène ;
- Travail sur l'estime de soi et sur le développement de capacités personnelles pour tenter de recréer du lien social par différents exercices ;

- Réalisation d'un état des lieux (bilan) de ses connaissances et compétences et ce, en rapport avec son projet professionnel ;
- Prise de conscience des freins éventuels de la personne et rencontre de services spécialisés pour assurer des relais ;
- Initiation et construction d'un projet professionnel adapté aux particularités de la personne ;
- Informations relatives à la validation de compétences et aux modalités liées à la création de CV, lettre de motivation, entretiens d'embauche... ;
- Pratique de recherche d'emploi en toute autonomie avec les nouvelles techniques de recherche d'emploi (CV, espace personnel du Forem, vidéo, candidature on-line, utilisation des réseaux sociaux...) notamment via la recherche d'un stage ;
- Visites d'entreprises et rencontres de responsables de service ;
- Identification des postes de travail et des secteurs d'activités adaptés à sa situation.

Plus spécifiquement en individuel :

- Auto-évaluation de chaque personne pour gagner en estime de soi, en esprit critique et parvenir à prendre du recul en toute circonstance ;
- En cas de particularité médicale : réflexion autour d'un projet professionnel en lien avec ses problèmes médicaux et adapté à ses capacités ;
- Appréhension du secteur d'activités relatif à son projet professionnel par le choix d'un lieu de stage ;
- Immersion dans un lieu professionnel via un stage de 10 jours.

Réalisations :

	Session 2025	6 sessions de 2022 à 2025
Nombre de personnes adressées par le Forem	2	37
Nombre de personnes adressées par le CPAS²	5	7
Nombre de personnes entrées dans l'action	6	34
Nombre de participants ayant mené l'action à son terme	6	32

Suites de l'action Stop Aux Habitudes :

Définition du projet de la personne	Médical	Bénévolat	Formation	Recherche emploi	Emploi
Session 1 = 9 personnes	5	0	4	1	1
Session 2 = 2 personnes	1	0	1	0	1
Session 3 = 5 personnes	4	1	2	1	0
Session 4 = 5 personnes	2	0	3	1	1
Session 5 = 7 personnes	2	0	4	2	1
Session 6 = 6 personnes	3	1	5	0	1
Total = 34 personnes	17	2	19	5	5

Il convient de noter que l'accompagnement proposé s'est inscrit dans une démarche globale, individuelle et adaptée à la situation de chaque personne. Un travail de fond a été réalisé afin d'identifier les freins, les ressources et les priorités. Dans certains cas, pour un même participant, le

² Adressage par le Service Insertion du CPAS uniquement possible pour les 2 dernières sessions après l'élargissement des critères du public-cible par le Forem.

projet a pu être défini à plusieurs niveaux en fonction de ses besoins et de son évolution. Par exemple : finaliser l'exploration de la situation de santé avant une entrée en formation ou encore, entamer un travail plus approfondi sur l'estime de soi, voire un suivi psychologique de manière à permettre de favoriser une insertion durable lorsque la situation était un véritable frein.

B.3. LE SERVICE ADMINISTRATIF

Coordonnées :

Adresse : Rue de l'Ermitage, 16 à 4400 Flémalle

Tél. : 04/235.10.00

Mail : cpas@flemalle.be

Composition du service :

1 chef de bureau administratif à 3/5^{ème} temps

7,5 agents ETP

Organisation du service :

Une équipe de deux agents vérifie la légalité et gère l'envoi des décisions relatives aux matières suivantes :

1. Les ERIS accordées aux étrangers ainsi que l'aide médicale liée à ceux-ci ;
2. L'aide médicale urgente ;
3. Les demandes liées à l'Initiative Locale d'Accueil (ILA) ;
4. Les demandes liées aux réquisitoires d'hébergement en maison de repos ou d'accueil ;
5. Les cautions locatives et les premiers loyers ;
6. Les notifications des décisions liées à leurs matières ;
7. Les mandats de paiement liés à leurs matières ;
8. Le contrôle des subsides liés à leurs matières.

Une équipe de 4 agents gère la légalité et l'envoi des décisions relatives aux matières suivantes :

1. Les revenus d'intégration ;
2. L'aide spécifique aux pensions alimentaires ;
3. Les primes d'installation RI ;
4. Les mises à l'emploi.

Une équipe de 4 agents gère la légalité et l'envoi des décisions relatives aux matières suivantes :

1. L'aide sociale en général (adresse de référence, cotisations de mutuelle, secours divers...) ;
2. Les fonds énergie (gaz, électricité, mazout) ;
3. L'enveloppe liée au droit de tirage auprès de la CILE ;
4. La subvention inhérente au fonds de participation et d'activation sociale (FPAS).

Missions permanentes :

Le Service administratif est un service d'appui au Service social individualisé dans la gestion tant en amont qu'en aval des décisions prises par les instances (Conseil de l'Action sociale et Comité Spécial du service social).

Il a également comme mission de contrôler la conformité des subsides reçus et de préparer les inspections du SPP Intégration sociale et de la Région wallonne.

Le Chef de bureau administratif est le référent juridique du CPAS. Tout en chapeautant l'équipe administrative, il prépare le budget lié aux articles d'aide sociale, revenu d'intégration, contentieux, assurances ainsi que certains frais de fonctionnement.

Il lui appartient également de gérer le contentieux judiciaire, les assurances hormis celle liée aux véhicules, les bâtiments du CPAS, les conventions liées aux immeubles, les procès-verbaux des instances, etc.

B.4. L'INTERSERVICE SOCIAL FLEMALLOIS

Coordonnées

Adresse : CPAS de Flémalle, 16 rue de l'Ermitage – 4400 Flémalle

Téléphone : 04/235 10 00

Mail : sabrina.lavoine@flemalle.be

Composition de l'équipe

1 Coordinatrice sociale / chargée de projet (0,5 ETP).

Le CPAS assume le secrétariat et l'intendance des réunions plénières de l'Interservice social flémallois (ISF) ainsi que de ses commissions et/ou groupes de travail.

Depuis 2016, un Comité de Coordination, reprenant les différents domaines d'activités, a été mis en place par décision du Collège. Il se compose en 2024 de :

- Sabrina LAVOINE - Coordinatrice sociale/Chargée de projets ;
- Stéphanie JANSSEN - Responsable du Service Social Individualisé du CPAS ;
- Bernard LENAERTS - Chef de projet du Plan de Cohésion Sociale ;
- Véronique PLEINEVAUX - Responsable de l'Echevinat de l'Enfance ;
- Rudy GRAINDORGE - Conseiller pédagogique, Echevinat de l'Enseignement ;
- Marie-Pierre SERET - Responsable du Service d'Assistance Policière aux Victimes.

Le domaine de l'insertion n'est toujours pas représenté au sein du comité de coordination ISF. Les contacts avec l'E-Pôle se font donc via les responsables des différents services qui s'y trouvent.

En 2025, le Comité de Coordination ISF s'est réuni 5 fois (16 janvier, 13 mars, 15 mai, 11 septembre et 6 novembre).

Missions permanentes

L'ISF rassemble des professionnels issus des secteurs publics et privés, représentant les domaines du social, de la santé, de l'éducation, de l'insertion socioprofessionnelle, de la culture, ainsi que de la sécurité et de la prévention. La participation de l'ensemble de ces services est indispensable au bon fonctionnement du travail en réseau.

L'Interservice Social Flémallois :

- ✓ Facilite une intégration rapide des nouveaux professionnels et une découverte efficace des ressources présentes sur le territoire flémallois ;
- ✓ Offre un espace d'échanges où les travailleurs de terrain, souvent confrontés à des situations complexes, peuvent partager leurs difficultés avec d'autres professionnels et identifier des synergies entre services ;
- ✓ Constitue un lieu d'évaluation des besoins, permettant de faire remonter les constats vers les autorités politiques afin de susciter des actions préventives adaptées ;
- ✓ Peut servir d'espace de coordination, offrant un cadre pour piloter des projets spécifiques et répondre de manière rapide et efficace aux exigences liées aux problématiques de terrain.

Il repose sur 4 principes fondamentaux :

- Le travail en interdisciplinarité ;
- Le travail avec l'usager et avec la famille ;
- L'approche globale des problématiques ;
- Le travail en transversalité.

Rapport d'activités 2025

1. Les réunions plénières de l'Interservice social flémallois (ISF)

L'ISF s'est réuni 5 fois en séance plénière en 2025 (2 février, 3 avril, 5 juin, 2 octobre et 27 novembre).

Lors de ces rencontres, l'ISF a entendu :

- Présentation de l'Asbl « Parents-Secours »,
- Présentation du salon de la formation - L'Envol,
- Eté solidaire 2025 - infos de présentation,
- Retour « Bar à soupe »,
- Présentation de l'ALE - Agence Locale pour l'Emploi,
- Présentation de la nouvelle organisation de la police de Flémalle
- Présentation de l'ONE,
- Maison médicale : infos nouvelles activités,
- Infos Plaines 2025 + retour,
- Solidaris Day,
- Actions de l'Echevinat de la Santé,
- Propr'éclair - Dynamique sociale du service,
- Présentation du CCCA (Conseil Communal Consultatif des Aînés),
- Présentation des différents groupes au sein du Service GAPpp,
- Présentation des activités de l'Asbl Perspectives,
- Retour activité d'été au CCJ,
- Présentation du service prévention du SAJ - Mme Avgoustinatos,
- Présentation du Centre d'Action Laïque de la Province de Liège – CAL,
- Sollicitations du réseau par rapport à des problématiques de quartier :
 - Asbl grandir,
 - Maison des hommes.
- Divers :
 - EPN - infos diverses,
 - Police (candidature médiation),
 - Projet "Urban Forest" – CCJ,
 - Ecole de devoirs MIRA - infos diverses,
 - Accueil nouveaux collègues,
 - Infos stages de l'asbl Au maquis,
 - GAPpp - info actions de sensibilisation (théâtre...),
 - Répertoire ISF actualisé,

- Infos Semaine de la santé mentale (du 6 au 10 octobre),
- Infos stage Centre Culturel,
- Info ONE (tableau d'activité (en + des consultations),
- Sans-abrisme sur le territoire - Réflexions entre partenaires,
- Infos CCJ sur leurs actions dans les quartiers,
- Infos fête de la lumière.

Les informations circulent également au sein du réseau grâce à une liste de diffusion. Chaque partenaire est encouragé à y partager des actualités concernant son service : événements, stages, actions menées, changements d'équipe, etc.

Les réunions ont rassemblé en moyenne une trentaine de travailleurs représentant +/- 18 services. Au niveau des domaines représentés, nous avons **la police** (Chef de corps, SAPV et médiation), **l'enseignement** (conseiller pédagogique, directeurs, éducatrice, ATL, CPMS), **l'enfance** (échevinat, guichet unique de l'enfance, Ateliers des Enfants, ONE), **la santé** (maison médicale, planning familial), **la santé mentale** (SSM, GAPpp), **le social** (CPAS, CSD), **l'insertion socioprofessionnelle** (Perspectives, E-pôle, CPAS, Propr'éclair), **la Jeunesse/Culture/Loisirs/Sports** (PCS, Maison de Jeunes, AMO, l'EDD MIRA), mais aussi des services extérieurs comme le SAJ ou le Centre d'action Laïque de Liège.

2. Commissions

Durant l'année 2025, **la commission méthodologique** s'est réunie à 8 reprises (13/01, 17/02, 07/04, 12/05, 23/06, 16/09, 13/10 et 03/11). La thématique des Violences Intrafamiliales (VIF) est restée au centre des rencontres et les réunions ont surtout contribué à la mise en place d'actions dans le cadre de la Campagne Ruban blanc 2025.

Deux actions ont été proposées :

- ✓ Dans le cadre de la campagne ruban blanc 2025, les partenaires ont proposé une journée de sensibilisation le jeudi 4 décembre 2025 à destination des élèves de 3^{ème} secondaire de l'Athénée Guy Lang. Les élèves ont tout d'abord pu remplir un court questionnaire destiné à mieux comprendre leurs représentations, leurs questionnements et leurs besoins en lien avec les thématiques abordées lors de cette journée : le respect dans les relations ou encore la prévention des violences. Les réponses étaient anonymes.
Cette journée avait pour objectif de sensibiliser les jeunes, de leur offrir un espace de réflexion et d'expression. Au programme, 6 ateliers participatifs animés par des intervenants spécialisés issus du territoire flémallois qui ont permis l'échange et la réflexion sur différents aspects de cette thématique. Les noms des ateliers : « Nos réseaux sociaux... que des amis » ; « T'es où ? T'es à moi ! » ; « Et si tout était une question d'attitude ? » ; « C'est pas ça l'amour » ; « Consommation et violence, en parler pour mieux agir » ; « En sécurité dans nos relations ».

Parmi les partenaires : CPAS de Flémalle ; Collectif Contraception Seraing ; CPMS 1 de Seraing ; Police/SAPV ; Centre Culturel de Flémalle /CEC Atelier Léopold Plomteux ; Service de Santé Mentale ; GAPpp (Gestion Autonomie des produits psychotropes).

Le Jour J, +/- 150 élèves ont pu bénéficier des 6 ateliers. Ils ont tous reçu un livret reprenant les coordonnées des services partenaires.

- ✓ Les partenaires ont également organisé un ciné-débat le 9 décembre au Centre Culturel de Flémalle autour du film « L'amour et les forêts » de Valérie Donzelli (2023).

Une trentaine de personnes étaient présentes à la diffusion à 19h. Le public a aussi eu l'opportunité de découvrir les différentes productions des élèves de l'Athénée Guy LANG suite à la journée de sensibilisation, productions exposées dans la salle du Centre Culturel. Le débat post-diffusion a été assuré par la police de Flémalle (SAPV et médiation) et le planning familial Collectif Contraception Seraing. Les échanges ont vraiment été qualitatifs et ont permis d'ouvrir la réflexion. Les partenaires souhaitent réitérer ce type d'événement à l'avenir.

3. Réseau

La chargée de projet a :

- organisé la logistique et rédigé les procès-verbaux des Comités de Coordinations de l'ISF ainsi que des groupes de travail. Les PV des réunions plénières sont rédigés par un agent administratif du CPAS ;
- transmis diverses informations aux partenaires de l'ISF selon la demande des services (événements, ateliers, stages, informations internes...) ;
- participé à « **Empreinte** », plateforme de concertation sur le thème des violences intrafamiliales (coordonné par le service PREVIF de Seraing) avec pour objectifs de se familiariser avec une thématique spécifique (les violences intrafamiliales), se tenir informée de projets qui seraient menés sur d'autres communes et transmettre les informations aux partenaires flémallois ; rencontrer des partenaires extraterritoriaux spécialisés dans le domaine ; connaître et s'enrichir d'autres manières de travailler en réseau ; faire connaître l'ISF ; partager les pratiques de réseaux flémalloises ;
- participé à diverses formations : la notion de consentement, l'enfant parentifié, l'auteur de la violence au sein du couple en tant que parent, une rencontre avec le délégué général aux droits de l'enfant, Excel ;
- poursuivi son rôle de Référente Violences au sein du CPAS de Flémalle en binôme avec Stéphanie Janssen (responsable du service social individualisé) ;
- rejoint les conseils de participation de l'Athénée Guy Lang ;
- a pris une place dans la recherche et la mise en place des actions en lien avec les compétences scabinales (santé, intégration de la personne en situation de handicap et l'égalité femmes-hommes).

4. Lien avec les fiches PST

L'ISF a pu transmettre différentes informations dans le domaine de la santé : flyer sur la période hivernale, campagne cœur bleu, flyer fortes chaleurs, campagne octobre rose, informations sur la semaine de la santé mentale, information sur la lutte contre le sida.

C. LA VIE DU CPAS : LES SERVICES AU CITOYEN

C.1. IDESS - Initiative de Développement de l'Emploi pour les Secteurs de proximité à finalité Sociale)

Mobi-Flémalle

Coordonnées

Siège Social du CPAS, Rue de l'Ermitage, 16 à 4400 Flémalle
Téléphone direct : 04/235.10.47

Composition du service

- 2 chauffeurs engagés à temps plein dans le cadre de subventions (APE et Maribel Social) ;
- Un agent article 60 mi-temps administration et mi-temps chauffeur ;
- Coordination : par le responsable de service ainsi qu'une assistante sociale à temps plein ;
- Un agent administratif à mi-temps pour les prises de rendez-vous, planning et facturation.

Organisation du service

Horaire des prestations : du lundi au vendredi, de 8h à 18h avec 3 véhicules.

Permanence téléphonique : du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h, le vendredi de 9h à 12h.

Coût : 3,00 EUR par trajet sur la Commune. Le prix des trajets hors Commune est facturé à hauteur de 0,50 EUR par km.

Réservation : 48h à l'avance au minimum, selon la disponibilité des plannings.

Missions permanentes

Elle vise à transporter les citoyens de la Commune aux endroits de leur choix pour un tarif modique. Le public prioritaire correspond aux critères du décret IDESS. Ce public est défini comme « précarisé ».

Types de trajets : des rendez-vous à caractère médical, vers un magasin, un arrêt de bus, chez un ami, un évènement culturel, vers des administrations, etc.

Rapport d'activités 2025

Sur 2025, ce sont 4.795 trajets qui ont été effectués, répartis en 3.534 sur la Commune et 1.261 extérieurs à la Commune. Par rapport à 2024, les trajets en extérieur sont en augmentation. L'activité a dégagé un chiffre d'affaires de 24.600 EUR (soit +36% de l'objectif 2024).

Par rapport aux clients, nous avons transporté plus de 230 personnes différentes sur l'année qui sont catégorisées en personnes de plus de 65 ans, ou ayant des bas revenus, des personnes non précaires, celles étant au R.I.S, ou avec une incapacité et certaines sans aucune spécificité.

Espaces verts et bricodépannage

Coordonnées

Siège social du CPAS, Rue de l'Ermitage, 16 à 4400 Flémalle

Téléphone direct : 04/235.10.47

Composition du service

4 agents engagés à temps plein sur base d'une subvention SINE, majorée par la Région wallonne.

1 à 2 agents (s) à temps plein sous contrat article 60 renforcent le service.

Coordination : par le chef des ouvriers hors subvention et son adjoint engagé à temps plein sur base d'une subvention Maribel Social.

Généralement, mise en place de 2 équipes composées de 2 ouvriers en même temps et d'un agent article 60.

Organisation du service

Horaires des prestations : du lundi au vendredi, de 8h à 16h.

Permanence téléphonique : du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h, le vendredi de 9h à 12h.

Coût : Tarif horaire de 9,50 EUR et 14,50 EUR/ouvrier selon les revenus du client. Les déplacements du véhicule (évacuation des déchets...) sont facturés à 0,50 EUR/km. Des frais annexes (forfait utilisation des machines, aiguisage, forfait ouverture du dossier ...) seront comptabilisés en 2026.

Lieu de prestations : uniquement chez l'habitant flémallois occupant son premier habitat/logement.

Missions permanentes

Le cœur de ces 2 activités est l'intervention chez les citoyens flémallois pour de petits dépannages dans l'habitat ou des travaux de jardinage. Ces travaux sont réalisés pour un tarif modique. Au sens du décret, ces travaux sont définis comme suit : « *Le service peut prendre en charge des travaux de minime importance et tels que le client pourrait les assurer lui-même, s'il avait l'outillage, la force et la santé nécessaires* » En aucun cas, nos ouvriers ne peuvent se substituer aux professionnels du secteur.

Types de travaux :

- Jardinage : tonte de pelouse, taille des haies, désherbage, bêchage, découpe du bois, évacuation des déchets, etc.
- Entretien de l'habitat : petits travaux de peinture, de plomberie, de maçonnerie.

Rapport d'activités 2025

Nous pouvons illustrer l'activité par différents éléments chiffrés.

En 2025, ce sont environ 1.450 heures de prestations qui ont été facturées pour les 2 activités pour un chiffre d'affaires globalisé de 18.366 EUR.

En détail cela représente pour le bricodépannage 125 heures prestées pour 15 chantiers ; et pour l'entretien d'espaces verts, 1.320 heures de travail et 88 chantiers.

Relativement à la clientèle, plus de 80% des personnes sont en situation précaire (bas revenus, pensionnés, BIM ou avec un handicap reconnu) et moins de 20% en situation non précaire.

Abichouette & Plus

Coordonnées

Adresse du magasin : Grand' Route, 74 à 4400 Flémalle

Téléphone direct : 0477/77.09.96

Composition du service

2 agents engagés à temps plein sur base d'une subvention SINE, majorée par la Région wallonne,

1 à 2 agents(s) à temps plein sous contrat article 60 en renfort selon les années,

Coordination : par le responsable de service et l'assistante sociale.

Organisation du service

Horaires des prestations : du lundi au samedi, de 8h à 17h30 (exception de l'ouverture du samedi partir de 10h).

Coût : Base légale imposant un coût inférieur de 30% par rapport au secteur marchand, concrétisé par une grille tarifaire établie dans le règlement d'ordre intérieur (tarif très modique).

Produits proposés : de la seconde main triée et remise en vente sur base de dons citoyens (textiles, vaisselles, livres, jouets, bibelots...).

Missions permanentes

Proposer aux citoyens flémallois les plus précaires des biens de première nécessité à des prix modiques.

Rapport d'activités 2025

Pour 2025, le chiffre d'affaires total s'élève à 35.000 EUR. Une diminution par rapport à l'année dernière qui peut s'expliquer par un déménagement du magasin et des prix modestes pratiqués qui n'ont pas évolué depuis 2019.

Au total, 247 clients différents ont fréquenté magasin, lesquels peuvent être catégorisés comme personnes bénéficiant d'allocations de remplacement ; d'autres sont identifiées comme ayant des bas revenus ; ayant le statut BIM ; des demandeurs d'emploi ; des clients qui ont plus de 65 ans ; qui bénéficient du revenu d'intégration ou d'un secours accordé par le CPAS (ILA) mais également des personnes figurent en dehors des catégories précédemment citées.

C.2. Service Aide familiale

Dans le cadre du service des aides familiales, deux sociétés ont une convention qui les lient à notre CPAS : la CSD « Centrale de Soins à Domicile » et l'ASD « Aides et Soins à Domicile ».

Durant l'année 2025, une moyenne mensuelle de 15 personnes ont bénéficié du passage du service des aide-familiales de la CSD, ce qui correspond à 1.449,50 heures de prestations pour l'année 2025.

Aucune demande d'intervention du CPAS pour la société ASD « Aides et Soins à Domicile » en 2025 n'a été observée.

D. La vie du CPAS : la Promotion et la Politique de la santé

D.1. Le Centre de Rééducation Ambulatoire (CRA)

Coordonnées du service

Rue Spinette 2

4400 Flémalle

Tel : 04/235 10 51 – GSM : 0498/93.67.98

Courriel : secretariat.cra@flemalle.be

Composition du service

Au 31 décembre 2025, la composition de l'équipe était la suivante :

- Docteur IWEINS Ariane : pédopsychiatre et médecin directeur du CRA, 6h par semaine,
- Madame DELVO Ingrid : employée administrative assurant l'accueil, le secrétariat et la comptabilité, 38h par semaine,
- Monsieur SCHOPGES Pascal : employé administratif, assurant une aide administrative, 12h par semaine,
- Mademoiselle LAVOINE Sabrina : intervenante psycho-sociale, 5h16 par semaine,
- Madame MICHELINI Florence : assistante sociale, 12h par semaine,
- Madame STEIMES Nathalie : psychologue indépendante, 18h15 par semaine,
- Monsieur JADOT Jean : psychologue indépendant, 18h15 par semaine,
- Madame KRZEMIEN Magali : logopède indépendante 19h par semaine,
- Madame FABRY Valérie : logopède indépendante 19h par semaine,
- Madame MARTIN Pierrine : ergothérapeute et psychomotricienne indépendante, 21h par semaine.

Organisation du service

Le secrétariat du service est accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 17h, sauf le 2 lundis de chaque mois, où l'équipe est en réunion d'équipe (de 9h à 12h).

Si nécessaire, les rééducations des enfants et les rendez-vous de famille peuvent être organisés en-dehors de ces plages horaires.

Missions permanentes

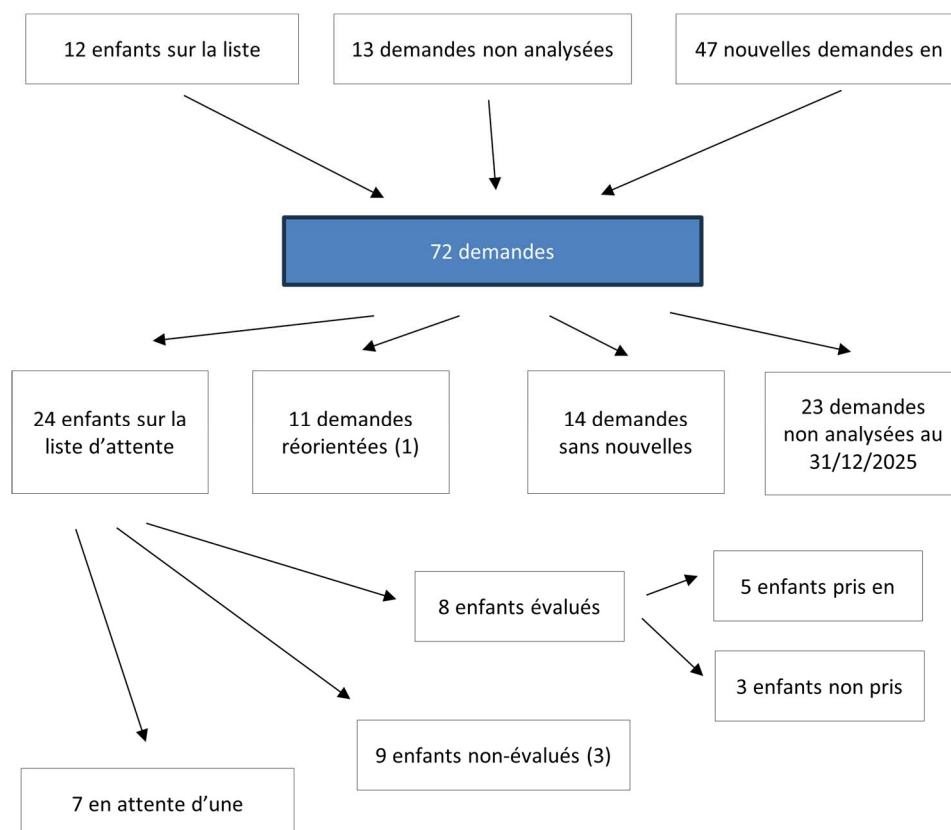
- Le Centre de Rééducation Ambulatoire (CRA) du CPAS de Flémalle est un service qui accueille des enfants âgés de 3 à 18 ans, présentant des troubles cognitifs et affectifs. Notre Centre est lié par une convention avec l'AVIQ. L'assurance « soins de santé » (via les mutualités) intervient financièrement dans ce traitement, ainsi que le CPAS de Flémalle pour la quote-part non remboursée ; cela offre une totale gratuité aux usagers.
- L'enfant bénéficie d'une rééducation pluridisciplinaire intensive (pédopsychiatrie, thérapie familiale, psychothérapie individuelle, logopédie, ergothérapie, psychomotricité, aide sociale).

Le traitement consiste en des séances ambulatoires, de durées variables de maximum 2 heures par jour, individuelles ou en petit groupe. Cette prise en charge peut s'étendre sur plusieurs années.

Un accompagnement familial régulier s'y associe. Celui-ci est personnalisé à chaque système familial.

- Le Centre de Rééducation Ambulatoire développe un Travail Thérapeutique de Réseau par la mise en place de concertations réunissant enfant - famille - professionnels territoriaux (école, CPMS, Atelier des enfants...) et extra-territoriaux (Services d'aide précoce, SAJ, SPJ...) directement concernés.
Ces espaces de rencontre s'avèrent très efficaces dans le suivi et l'aide apportés aux enfants et dans les liens noués avec leurs familles.
- Les thérapeutes évaluent l'évolution de chaque patient, à intervalles réguliers, à l'aide de tests objectifs, pour décider s'il faut maintenir le programme de rééducation, le modifier ou y mettre fin. Cela se fait toujours en concertation avec la famille et les différents intervenants impliqués.
- Dans une certaine mission d'enseignement, le Centre de Rééducation Ambulatoire accueille régulièrement des stagiaires en psychologie ou en logopédie, en collaboration avec l'Université de Liège.

Gestion de la liste des demandes et de la liste d'attente



(1) Motifs de réorientation des demandes : enfant avec un diagnostic d'autisme, enfant avec un besoin de suivi mono-disciplinaire, enfant trop âgé, enfant ayant déjà bénéficié d'un suivi en CRA, etc.

(2) Motifs de l'absence de prise en charge après l'évaluation : enfant n'ayant pas besoin de suivi pluridisciplinaire, enfant dont les difficultés sont trop « légères » pour une prise en charge en CRA, enfant en enseignement spécialisé où les suivis sont adaptés.

(3) Motifs de l'absence d'évaluation : enfant placé en SRJ, enfant qui commence dans un autre CRA ou qui commence d'autres suivis, parents qui n'ont pas apporté les documents requis, école qui refuse la prise en charge au CRA sur le temps scolaire, absence de réponse des parents.

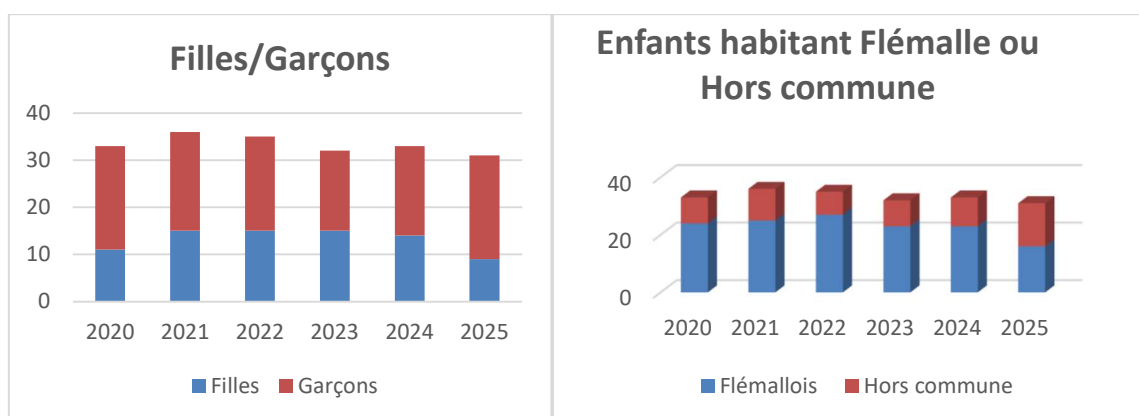
➔ Au 31 décembre 2025, le délai d'attente est d'environ 18 mois pour une prise en charge.

Malgré la mise en place d'une nouvelle gestion de la liste des demandes depuis 2019, afin d'évaluer plus vite et, par la suite, démarrer plus rapidement les suivis, notre liste d'attente s'accroît. Nous manquons toujours de places par rapport à la demande.

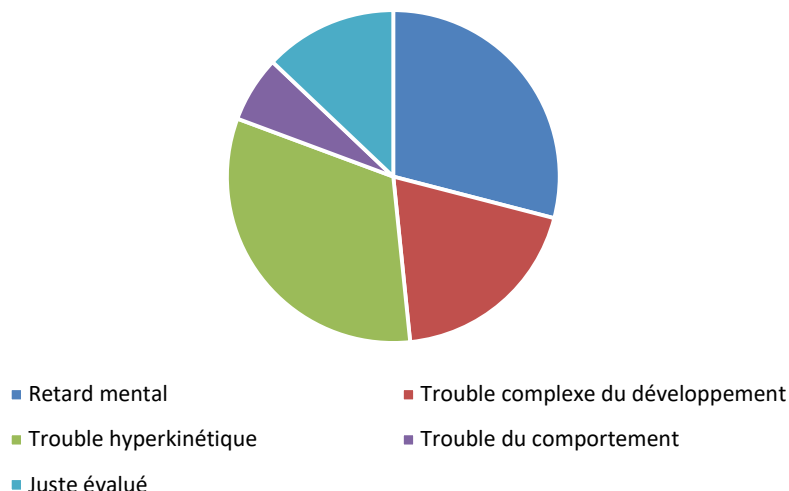
Situations gérées durant l'année 2025

Nous avons géré 31 situations en 2025, toutes situations confondues :

- 10 enfants étaient déjà suivis avant le 1^{er} janvier 2025,
- 9 enfants ont stoppé leurs prises en charge durant l'année,
- 1 enfant en attente d'une évaluation au CRAL a commencé,
- 1 enfant évalué en 2023 a commencé,
- 2 enfants évalués en 2024/2025 : un a commencé, un a été réorienté,
- 8 enfants évalués en 2025 : 3 ont commencé, 2 sont en attente d'un accord mutuelle, 3 enfants réorientés.



MOTIF PRINCIPAL DU SUIVI en 2025



- Projets et autres informations

Absentéisme

Nous poursuivons le travail sur la régularité des usagers par l'intermédiaire de notre assistante sociale, notamment via un accompagnement plus strict des parents en difficultés. Nous observons une diminution des absences pour la plupart des familles. Des solutions ont pu être mises en place dans certains cas, notamment via le Mobi-Flémalle ou un autre taxi social. Dans d'autres cas, les suivis ont malheureusement dû être arrêtés au vu des absences et de l'inadéquation des solutions proposées (parents qui travaillent, qui habitent trop loin).

Les stagiaires en 2025

Nous n'avons pas accueilli de stagiaire psychologue cette année.

En logopédie, nous avons accueilli 3 périodes de stage : une de janvier à août et deux d'octobre à décembre.

Les formations

L'équipe reste très attentive à soutenir sa réflexion autour du sens des interventions en participant à diverses formations.

Périodes	Thèmes
1 ^{er} trimestre 2025	Assessing Psychotic Spectrum Disorders - 08.01.2025 L'interprétation du dessin d'enfant (Psychimède) - 18.01.2025 Secourisme recyclage (Cohesio) - 03.03.2025 Assessing and understanding Psychosis - 05.03.2025 Cycle de conférences 'Et si on parlait du cerveau' (Realism) - 13.03.2025 La parentification de l'enfant... (L'ardoise pivotante) - 24.03.2025
2 ^{ème} trimestre 2025	Congrès annuel de logopédie (UPLF) - 04.04.2025 L'auteur de violence au sein du couple (Paroles d'enfants) - 25.04.2025

	L'intervention auprès des personnes... (ULiege) - 24.05.2025 Rédaction des comptes-rendus (Province de Liège) - 16 et 23.04.2025
3 ^{ème} trimestre 2025	Jeu, TSA, TDI : Jouer pour apprendre (Oséo Formation) - en ligne Tous savoir sur la respiration buccale (Inspire) - en ligne Liens, leviers et ressources dans le travail... (CRA de Flémalle) - 01.09.2025
4 ^{ème} trimestre 2025	Le couple, un thérapeute qui ne dit pas son nom (Parole d'Enfants) - 27.11.2025 Et si on commençait par bien respirer (GSSO) - 29.11.2025.

La mise en place du livret + mise en ajout d'un rendez-vous de famille

Après avoir constaté le fait que les parents ne connaissaient pas toujours bien les différents intervenants et locaux du CRA, nous avons créé un livret d'information reprenant les différentes étapes de la prise en charge, les différents intervenants, les locaux, etc. Nous y insistons également sur l'importance de la présence régulière de l'enfant et de l'investissement demandé, ainsi que des personnes à interpeler en cas de difficultés à ce niveau. Ce livret est transmis aux parents en début de prise en charge. Des notes peuvent être prises par les parents en cas de questions ou remarques à transmettre.

Mise en place d'entretien de famille supplémentaire qui va permettre aux familles de rencontrer chaque intervenant.

Les 50 ans du CRA

A l'occasion des 50 ans de la création du CRA, nous avons organisé une matinée de conférence en lien avec le travail de réseau, pilier des prises en charge proposées au CRA. Plusieurs orateurs sont intervenus (Pre Lisa OUSS, Dr LEMAIRE, Louise MOOS). La matinée s'est terminée par un temps d'échange. Nous avons également pu proposer différents visuels reprenant l'historique du Centre. Ce moment a été un temps de retrouvailles enthousiasmant afin de poursuivre le travail dans une optique de collaboration avec les familles et les réseaux gravitant autour d'elles.

D.2. Le Service de Santé Mentale

Le Service de Santé Mentale de Flémalle est un service agréé et subventionné par la Région wallonne (AVIQ - décret ministériel du 10 janvier 2024) dont le pouvoir organisateur est le CPAS de Flémalle.

Le SSM est un service de consultations ambulatoires, accessible à toute personne formulant une demande d'aide psychologique, pédopsychiatrique, psycho-sociale et/ou logopédique.

Coordonnées

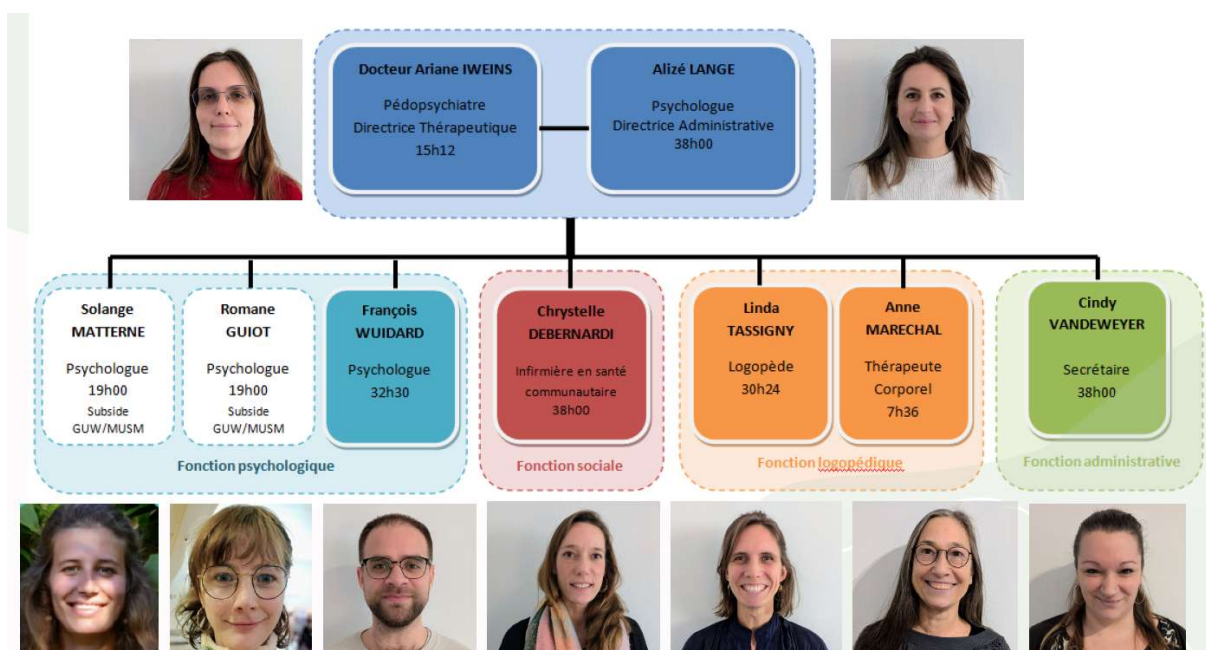
Adresse : Rue Spinette, 2 à 4400 Flémalle

Téléphone : 04/235.10.50 ou 0498/93.67.97 (secrétariat)

Adresse e-mail : secretariat.ssm@flemalle.be

Composition de service

NOM	FONCTION	ANNEE ENTREE	TPS H
Chrystelle DEBERNARDI	Infirmière en santé communautaire - AS	2012	38h00
Linda TASSIGNY	Logopède	2014	30h24
Anne MARECHAL	Thérapeute corporel	2011	07h36
François WUIDARD	Psychologue	2024	32h30
Cindy VANDEWEYER	Secrétaire	2022	38h00
Alizé LANGE	Psychologue et directrice administrative	2017	38h00
Dr Ariane IWEINS	Psychiatre et directrice thérapeutique	2016	15h24
TOTAL CADRE AGREMENT			5,25 ETP
Solange MATTERNE	Psychologue (CDD « GUW » jusque fin 2026)	2025	19h00
Romane GUIOT	Psychologue (CDD « GUW » jusque fin 2026)	2025	19h00
TOTAL AGREMENT + SUBSIDE			6,25 ETP



En 2020, l'équipe du SSM de Flémalle s'est vue renforcée grâce au subside wallon « Get up Wallonia » lié à la pandémie de la COVID-19. L'augmentation d'un ETP « psy » a permis au service de résorber un temps sa liste d'attente et de s'inscrire dans divers nouveaux projets d'aide à la population en lien avec la situation précaire post-crise sanitaire. La mise en place de ces projets, en partenariat avec le réseau flémallois et avoisinant, pour les usagers mais également pour le grand public, a apporté à notre service une plus-value en termes de visibilité auprès de la population et des services externes et nous permet in fine de toucher davantage de personnes en détresse.

En 2025, le subside G UW a de nouveau été prolongé jusque fin décembre 2026 et fera l'objet d'une évaluation dans le courant de l'année 2026.

Suite au départ de Madame MENTION, psychologue engagée sur le subside G UW/MUSM, en octobre 2025, deux nouveaux agents ont rejoint l'équipe du SSM :

- Mme Solange MATTERNE, psychologue clinicienne (19h/semaine depuis le 10.11.2025) ;
- Mme Romane GUIOT, psychologue clinicienne (19h/semaine depuis le 03.12.2025).

Organisation du service

En pratique, le service est accessible à tous, du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00. Le jeudi matin, nous sommes en réunion d'équipe et donc non disponibles pour le public.

Toutes les nouvelles demandes sont accueillies sur place ou par téléphone au secrétariat. Les activations qui sont adressées au SSM font l'objet d'une prise de note au secrétariat puis d'une analyse et d'un traitement spécifique en réunion d'équipe hebdomadaire, qui débouchent sur une réaction adaptée (proposition de prise en charge, désignation d'un thérapeute ou binôme de thérapeutes, désignation de l'agent de liaison ou réorientation vers un autre service spécifique).

La priorité du service porte principalement sur la prise en charge des demandes d'aide des personnes en situation de précarité (financière, sociale, relationnelle, etc.) et/ou de celles nécessitant une pluridisciplinarité.

Conformément au décret, des réunions trimestrielles sont programmées durant lesquelles l'équipe travaille l'intégration clinique et organisationnelle (intervision et échange de pratiques, information et communication relatives aux activités, évaluation du projet de service de santé mentale, etc.).

Deux fois par an, conformément aux missions décrétales, 2 représentants du pouvoir organisateur, la directrice administrative, la directrice thérapeutique et 2 représentants de l'équipe du SSM se réunissent pour former le conseil d'avis. La concertation porte sur le ROI, le PSSM, les membres de l'équipe, les besoins, le budget, l'évaluation des activités, etc.

Missions du service

Les membres de l'équipe clinique du Service de Santé Mentale réalisent des prises en charge individuelles (psychologique, logopédique, psychiatrique, médico-sociale, de soutien, etc.) d'enfants, d'adolescents et d'adultes, des thérapies familiales, des thérapies de couple, des thérapies de groupe ainsi qu'une approche corporelle individuelle. Des entretiens à domicile, en co-thérapie ou non, sont également proposés dans certaines situations spécifiques.

Complémentairement aux missions classiques de consultation ambulatoire, le Service de Santé Mentale de Flémalle développe un Travail thérapeutique de Réseau par la mise en place de pratiques concertatives réunissant patient - famille - professionnels territoriaux et extra-territoriaux (SAJ, SPJ, médecins traitant, équipes mobiles, écoles, PMS, autres SSM, CRF, hôpitaux et cliniques spécialisées, professionnels de la santé mentale du territoire, etc.) directement concernés.

De plus, les membres de l'équipe attachent une grande importance au Travail de Réseau Institutionnel. Dans la mesure de leurs possibilités, ils participent ainsi activement à l'Interservice Social Flémallois (ISF) et ses commissions, ainsi qu'à des projets en lien avec la promotion/prévention de la santé mentale sur le territoire (Campagne « Ruban blanc », projet de partenariat avec le SIS du CPAS, « Eté en familles », Plateforme alcool, etc.). Le Service de Santé Mentale de Flémalle se montre également disponible pour collaborer aux réflexions engendrées par les « cellules de crise » organisées par la Coordination Sociale et participer à l'organisation et à l'animation des concertations cliniques demandées par un professionnel du territoire. De la même manière, les membres de l'équipe clinique sont également disponibles pour tout professionnel du territoire activé par un usager de son service, présentant des « problèmes de santé mentale ». Cette disponibilité permet l'installation de pratiques de relais en amont ou en aval du travail de consultation réalisé au Service de Santé Mentale.

Les membres de l'équipe clinique et administrative s'impliquent dans différents espaces de travail concernant l'évolution du secteur de la santé mentale :

- Les espaces de travail proposés par le CRéSaM (Centre de Référence en Santé Mentale) ;
- Les réunions organisées par le SPW quant à l'évolution de la politique en santé mentale pour les enfants et les adolescents, l'instauration du RASH (rapport d'activité simplifié et harmonisé) et les conclusions concernant les analyses épidémiologiques ;
- La FéWaSSM (Fédération wallonne des services de santé mentale) ;
- Les groupes de travail mis en place par la FéWaSSM (DA, DT, etc.) ;
- Les réunions des Directeurs Administratifs des services de santé mentale de la province de Liège ;
- Les réunions et les groupes de travail de la Plateforme Psychiatrique Liégeoise ;
- Etc.

D'autre part, des réunions de concertation s'organisent de manière trimestrielle avec le service du GAPpp de Flémalle, dans l'objectif d'échanger sur des situations que les deux équipes ont en commun mais également sur des pratiques méthodologiques et cliniques. Le Service de Santé Mentale travaille également en étroite collaboration avec le CRA de Flémalle.

Rapport d'activités 2025

- *La situation critique du service en 2024-2025 :*

Après l'année critique 2024, durant laquelle nous avons dû faire face au départ de 3 agents de l'équipe (cf. rapport d'activités 2024), c'est une nouvelle fois un changement de personnel que l'équipe a dû affronter en 2025 avec le départ de Mme MENTION, psychologue.

Le domaine de la santé mentale se trouve en effet dans une situation paradoxale : une demande de soins accrue (due à la précarisation de toutes les tranches de la population), des professionnels de plus en plus en difficulté (face à la surcharge des demandes, à la chronicisation et la complexification des situations cliniques rencontrées, la saturation du réseau en santé mentale), et des moyens de plus en plus réduits (sous-financement des structures publiques, pénurie de professionnels, etc.). Face à ces problématiques exacerbées, les soignants se trouvent confrontés quotidiennement à de l'impuissance, qui mène petit à petit à l'épuisement. Certains membres de l'équipe ont ainsi pris la décision de s'orienter vers d'autres domaines ou de pratiquer la psychologie dans d'autres contextes institutionnels afin de retrouver, entre autres, un sentiment de compétence ou d'empowerment.

Dans des circonstances ordinaires, notre service comptabilise couramment plusieurs demandes par jour ouvrable, et parfois même jusqu'à 8 demandes sur une journée. L'équipe de base du SSM de Flémalle ne dispose pourtant que de 5,25 ETP afin de faire face aux demandes tout venantes de la population flémalloise et avoisinante (enfants, adolescents, adultes, couples, familles). Nous recevons également énormément de demandes de communes plus distantes, étant donné la saturation du système de santé mentale global. L'équipe psychologique complète (1,66 ETP) est largement insuffisante pour absorber les activations journalières du service. Elle doit pourtant faire preuve de grande créativité et mobiliser des ressources importantes pour, à la fois, poursuivre les suivis chroniques engagés auprès de personnes fortement démunies au niveau de l'attachement et, en même temps, prendre en charge les nouvelles demandes adressées à l'équipe. La notion d'urgence est presque systématiquement invoquée lors de l'activation. Pourtant, à l'heure d'aujourd'hui, nous ne pouvons malheureusement pas assurer au demandeur qu'il sera pris en charge psychologiquement avant 6 à 8 mois. Malgré nos recherches et nos contacts, le manque de ressources externes disponibles dans le réseau ne nous permet pas non plus de proposer une alternative, qu'elle soit provisoire ou à moyen terme, aux demandeurs en attente. Cette impuissance est malheureusement devenue quotidienne dans le secteur de la santé mentale.

Les tableaux ci-dessous reprennent l'état de la liste d'attente au 31 décembre 2025 :

Au 31.12.2025 :

70 sur 270 ND en 2025 encore sur Liste d'attente = 26%

103 sur 270 ND en 2025 pris en charge = 38%

97 sur 270 ND en 2025 sans suite ou réorientés (jamais repris contact/jamais venus au 1^{er} rdv) = 36%

Psy enfants/ados	20
Psy adultes	43
Logo	4
Thérapie corporelle	3
Total	70

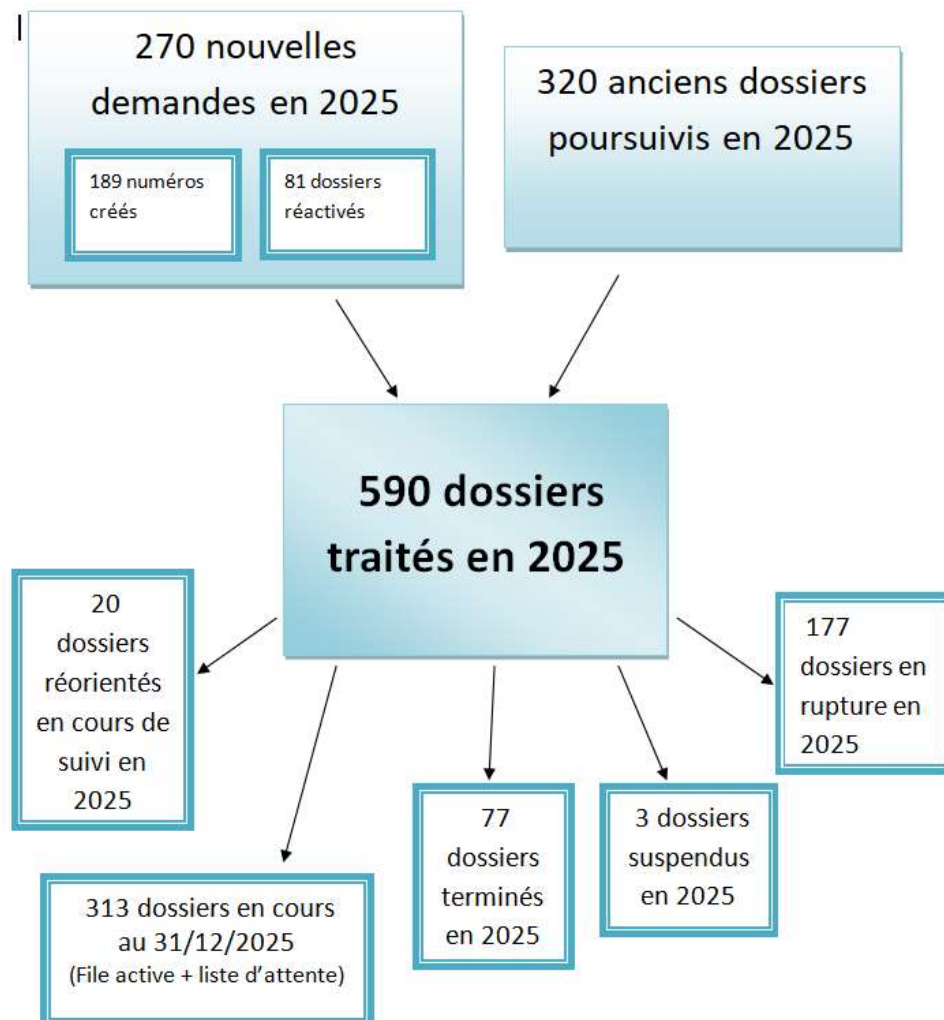
Ces constats et cette réflexion sont ainsi à l'origine de l'élaboration d'une demande d'élargissement du cadre de l'agrément de 1,5 ETP dédié à la fonction psychologique, demande qui a été adressée au cabinet Monsieur Le Ministre COPPIETERS en juillet 2025.

- **L'année 2025 en quelques chiffres :**

En 2025, l'équipe a travaillé sur l'informatisation complète du service (dossiers, prestations, comptabilité, inscriptions, PV, etc.) afin de respecter les recommandations du nouveau décret en santé mentale (10 janvier 2024) et de stopper la saturation des archives. L'organisation administrative du service a continué d'évoluer toute l'année en s'inscrivant dans de nouveaux processus organisationnels. Cette évolution permet un encodage plus harmonisé et, par conséquent, un rapportage statistique plus fidèle à la réalité, reflétant davantage l'ampleur du travail accompli par l'équipe du SSM.

En résumé, le RASH (rapport simplifié et harmonisé) de 2025 dévoile :

- Une augmentation des demandes d'inscription adressées à notre service (226 → 270) ;
- Une augmentation des dossiers pris en charge dans notre service (554 → 590) ;
- Une stagnation des délais d'attente pour une prise en charge psychologique (6-8 mois) ;
- Une stagnation de l'absentéisme aux rendez-vous (28%) ;
- Des profils similaires de demandeurs et types de demandes de prise en charge.

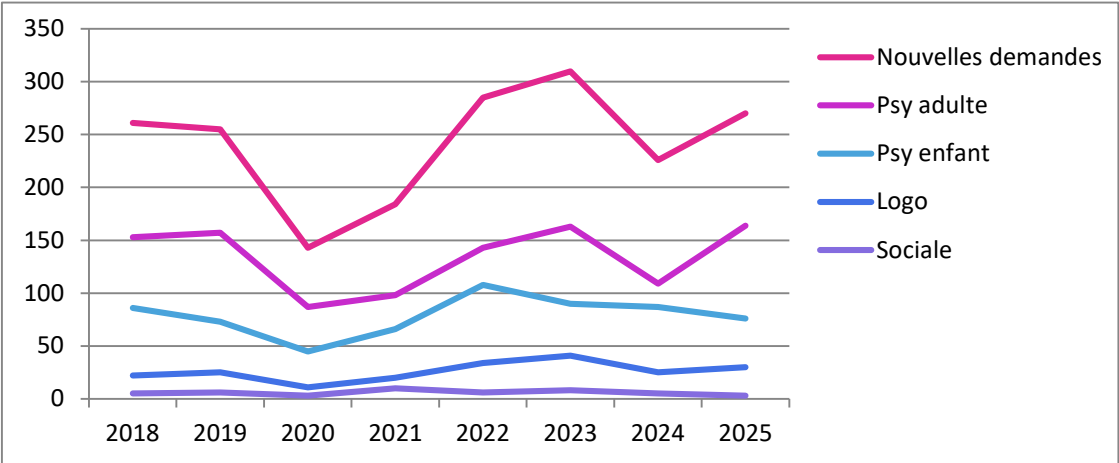


Nombre de nouvelles demandes enregistrées par mois en 2024												
Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
27	22	28	18	8	9	16	8	15	32	28	15	226

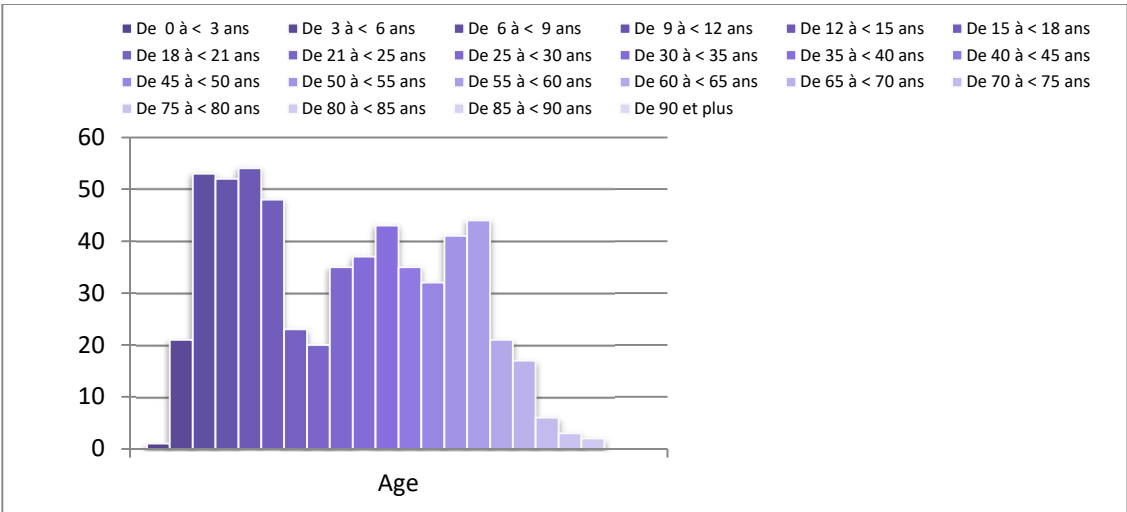
Nombre de nouvelles demandes enregistrées par mois en 2025												
Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
26	29	31	19	19	21	16	15	30	25	19	20	270

Répartition des nouvelles demandes selon le type de demande :

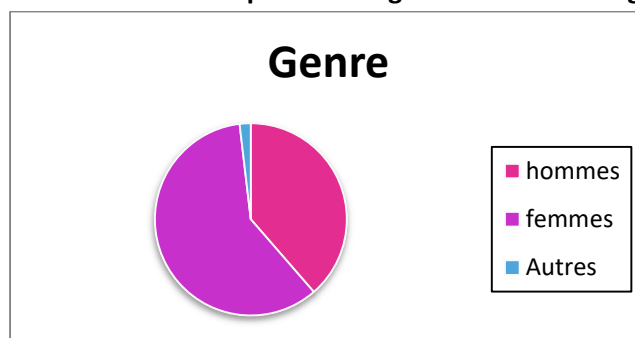
Année	Adulte Psy Psy + sociale	Adulte Uniquement Sociale	Enfant Psy	Enfant Logo	Enfant Logo + psy	Total nouvelles demandes
2024	109 48,23%	5 2,21%	87 38,49%	25 11,06%	0	226 100%
2025	161 59,6%	3 1,9%	72 26%	30 11%	4 1,5%	270 100%



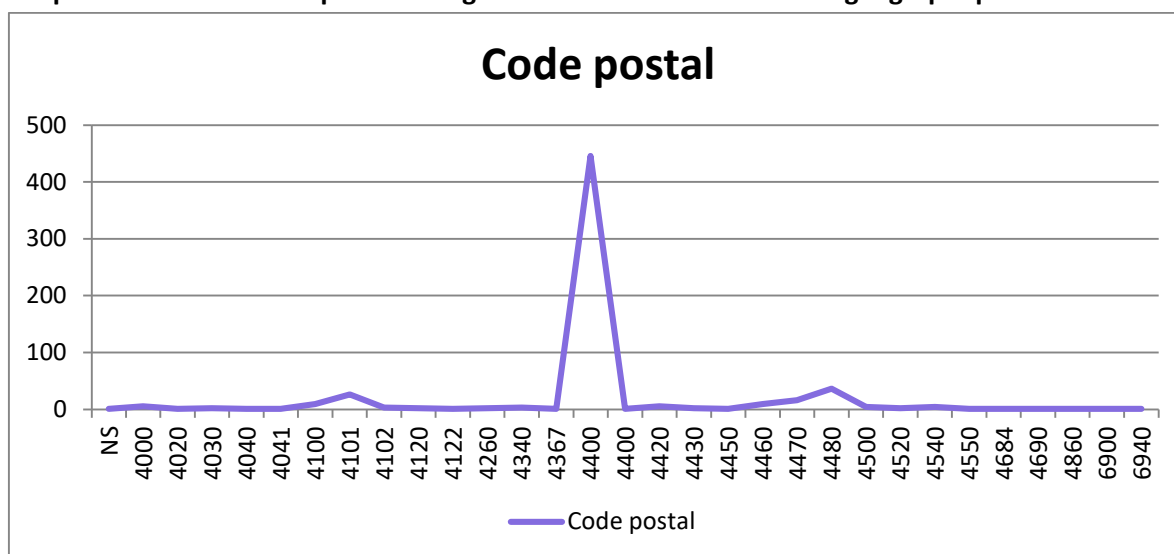
Répartition des dossiers pris en charge en 2025 selon l'âge :



Répartition des dossiers pris en charge en 2025 selon le genre :



Répartition des dossiers pris en charge en 2025 selon la situation géographique du domicile :



Prestations des membres de l'équipe pour l'année 2025 :

Type de prestation par code	2025
00. Accueil de la demande	152
01. Premier entretien	149
10. Examens	118
21. Th individuelle	1629
22. Th familiale	54
23. Th. De couple	30
24. Th de groupe	48
25. Co-thérapie	321
31. Acc individuel	267
32. Acc familial	301
33. Acc. De couple	2
34. Acc. De groupe	32
41. Th du développement psychomot	0
42. Logopédie	560
43. Psychomotricité	0
44. Ergothérapie	0
49. Autres	13
51. Entretien entourage en face à face	5

52. Entretien entourage par téléphone	25
60. Collaboration avec d'autres prof	371
69. Clinique de concertation	13
70. Autres activités de groupe	0
71. Act d'apprentissage	0
72. Act de vie communautaire	0
73. Act de découverte	0
74. Act de séjour	0
75. Act d'expression	0
76. Act de dévelop. Physique	0
79. Autre	0
80. Traitement médicamenteux	77
91. Consultations sans RV	0
92. Follow up	0
93. RV manqué	344
94. RV annulé	959
95. Discussion de cas interne	629
96. Entretien tél avec 1 consultant	170
97. Supervision extérieure	0
98. Travail administratif	456
99. Dédommagement	0
101. Vidéo conférence	0
102. Téléconsultation	1
103. Visioconsultation	4
9994. Annulation -	0
9995. Annulation +	2
9996. Annulation par SSM	319
9997. AVIQ	0
9998. Permanence clinique	0
9999. Suivi UD	0
Autre	
Nombre total de prestations	7063

Prestations par type de rendez-vous :

Co-thérapie	321
Couple	32
Famille	355
Groupe	653
Individuel	5715
Total	7076

Malgré, à nouveau, un fonctionnement en équipe réduite, les membres du SSM réalisent toute de même un nombre de prestations quasiment similaire à celui de 2023 en équipe complète. Le suivi

individuel (21 et 31) reste le mode de prise en charge privilégié du service, même si le suivi familial (22 et 32) et de groupe (24 et 34) sont également des offres de soins continuellement proposées. La sollicitation de la famille comme système thérapeutique est donc fréquente dans le décours des processus mis en place dans notre service. Les thérapeutes tendent en effet à prendre en considération toutes les ressources autour de l'usager, et notamment ses ressources familiales, mais pas que. La clinique de concertation (69) et le travail thérapeutique de réseau (60) restent des approches centrales dans notre méthodologie clinique.

Le service dénombre 321 entretiens réalisés en co-thérapie en 2025, ce qui illustre fidèlement l'approche clinique méthodologique que l'équipe adopte systématiquement pour les suivis « enfant/famille » (psy, logo) depuis plusieurs années maintenant.

En 2025, le service recense un taux d'absentéisme aux rendez-vous de 28 % (24,86 % en 2023 et 27,11 en 2024). L'augmentation d'année en année de la proportion des rendez-vous manqués (93) et annulés (94) amène l'équipe à se questionner continuellement sur l'efficacité des processus engagés. En effet, de nombreux suivis peinent à se mettre en place ou à se maintenir de manière régulière. Les ruptures sont fréquentes, ainsi que les reprises de contact et les réactivations. Nous sommes conscients que cette dimension fait partie intégrante de la problématique du public précarisé que nous recevons, mais nous considérons que cette augmentation témoigne d'une souffrance et d'une déstructuration grandissante au sein de la population. Au fur et à mesure des années, nous constatons une augmentation de la complexité des situations rencontrées, caractérisées notamment par des structures de personnalité davantage désorganisées et débordées par des détresses multiples. Les différentes crises sanitaire et socio-économique traversées ces dernières années ont sans nul doute fortement soutenu ce processus.

Le lien direct entre l'inefficacité qu'engendrent l'absentéisme et l'allongement de la liste d'attente du service n'est plus à démontrer. La réflexion concernant ces problématiques sera encore la priorité de l'équipe durant toute l'année 2026, comme le démontre le plan d'action 2025-2026 du service.

Total rdv fixés en 2025	4601	100%
Total rendez-vous honorés	3.298	72%
Absentéisme total (rendez-vous manqués + annulés)	1.303	28%
Absentéisme injustifié (rendez-vous manqués)	344	7%
Absentéisme justifié (rendez-vous annulés)	959	21%

• **Les projets 2025**

L'entièreté des projets du Service et leurs détails sont repris dans le plan d'action 2025-2026 du SSM et dans le PSSM de septembre 2025.

Les projets qui ont été réalisés en 2025 sont les suivants :

- Mise en place d'un système de rappel des rendez-vous par sms via l'agenda électronique DePHI ;
- Opérationnalisation de la « fiche explicative psychothérapie » pour les patients ;
- Réflexion sur le secret professionnel partagé au sein de l'équipe et au sein de l'institution du CPAS ;
- Co-construction d'une nouvelle méthodologie clinique d'équipe ;

- Informatisation complète du service (procédures, documents, PV, dossiers patients, etc.) ;
- Mise à jour du fonctionnement du service afin de répondre aux nouvelles exigences décrétales (2024) et en vue de l'inspection pour le renouvellement de l'agrément ;
- Continuité de l'investissement des membres de l'équipe dans des projets territoriaux et extraterritoriaux (représentation dans le réseau institutionnel) ;
- Clarification du contenu et de la forme du site internet du service ;
- Création d'une fiche outil « orientation des demandes au SSM » à destination des partenaires ;
- Mise à jour des documents officiels de consentement pour les patients ;
- Mise à jour des porte-noms des bureaux ;
- Réflexion sur la création d'un nouveau logo et d'un nouvel en-tête pour la visibilité du service ;
- Constitution d'un dossier d'élargissement de cadre d'agrément pour la fonction psychologique d'1.5 ETP ;
- Elaboration d'un plan de formation 2025-2026 pour les membres de l'équipe ;
- Suivi de la mise en place d'un chantier d'assainissement/reconstruction du mur du fond du bâtiment du service ;
- Gestion des archives du service ;
- Evaluation du projet de groupe « Mon jeudi » et mise en place du projet « Patchwork » ;
- Création d'un processus d'évaluation des besoins des patients en termes d'activités.

• **Les activités 2025 :**

En 2025, le processus « 6 mois pour moi » s'est transformé pour laisser place à une alternative moins énergivore pour l'équipe en reconstruction : d'abord « Mon jeudi » de janvier à juin 2025 puis « Patchwork » de novembre 2025 à avril 2026.

Pour rappel, ces projets thérapeutiques de groupe trouvent leur origine dans une volonté de l'équipe de diversifier l'offre de soins afin de répondre le plus adéquatement possible aux demandes des usagers et de diminuer la liste d'attente du service (décrit dans les PSSM depuis 2021). En effet, nous constatons depuis de nombreuses années qu'une majeure partie des patients de notre service se situe dans une précarité financière, sociale et psychique importante. La prise en charge « chronique » de ces patients s'apparente plus à du soutien ou à un accompagnement psychosocial qui vise à rompre l'isolement, plutôt qu'à une prise en charge psychothérapeutique. L'entretien avec le thérapeute est bien souvent le seul moment d'échange relationnel de la semaine de ces personnes, qui manquent malheureusement de ressources pour être inscrites dans d'autres processus, tel qu'un projet d'insertion socioprofessionnelle, par exemple.

L'objectif du projet est ainsi de permettre aux personnes qui en manifestent le besoin et la demande de (re)découvrir leurs potentialités, de (re)mobiliser leurs ressources internes et externes, d'approcher un certain rythme structurant, de créer du lien, de vivre des expériences, et donc finalement d'amorcer un processus d'épanouissement personnel, au travers d'ateliers de groupe ludiques (travail de la parole, du corps, de la matière et du lien : arts plastiques, activités corporelles, activités bien-être, ateliers culinaires, groupes de discussion, sorties découverte, etc.). Les séances de groupe s'organisent à raison d'une fois toutes les deux semaines et rassemblent une vingtaine de participants. De novembre 2025 à avril 2026, le groupe reste ouvert et peut accueillir à tout moment de nouveaux membres.

En parallèle aux ateliers prévus dans le cadre de « Mon jeudi », devenu « Patchwork », un groupe ouvert d'anciens participants du « 6 mois pour moi », encadré par des agents du SSM et du GAPpp, s'est petit à petit constitué. Le groupe « des Ambassadeurs » se réunit toute l'année de manière continue avec l'objectif premier d'atteindre davantage d'autonomie dans leur processus d'épanouissement personnel, en s'appuyant sur les principes de solidarité citoyenne ou de « pair-aidance ».

Le descriptif du projet « Mon Jeudi » et son évaluation complète (par les participants et par l'équipe), ainsi que l'évaluation du groupe des Ambassadeurs sont détaillés dans le PSSM de septembre 2025. D'autres projets de groupe du service (yoga, « été bien-être »), ainsi que des projets initiés par nos partenaires du réseau (« été en famille », « plateforme alcool », « élan », etc.), dans lesquels les membres de l'équipe se sont investis durant l'année 2025, sont également recensés dans l'écrit du PSSM 2025. En 2026, nous devons évaluer le projet « Patchwork » et penser à la suite à lui consacrer.

- **Les moyens budgétaires en 2025 :**

Nous détaillons, dans le tableau ci-dessous, les ressources financières dont le service a pu bénéficier en 2025, leur origine et l'estimation des montants nécessaires à notre fonctionnement.

Subvention réglementée	Montants	Remarques
Charge salariale des travailleurs agréés	425.383,37 EUR - 3.500 EUR (APE) = 421.883,37 EUR	
Frais de fonctionnement déclarés	36.773,50 EUR (max autorisé : 30.490,02 EUR)	
Fonds propres CPAS	9.271,08 EUR	Travailleur non agréé (Pascal)
Recettes consultations	11.170 EUR	
Remboursements mutuelles	23.572,05 EUR	
GetUp Wallonia – MUSM	Montants	Remarques
Charge salariale des travailleurs	63.463,71 EUR (maximum autorisé : 68.000 EUR)	= Montant estimé de la subvention

- **Les formations 2025 :**

Le tableau ci-dessous reprend le résumé des activités de perfectionnement des membres de l'équipe du SSM pour l'année 2025.

Formations 2025 - SSM flémalle							
Travailleurs	Intitulé de la formation	Formateurs	Dates	Durée (h)	Budget		Total
					Fonds propre	Apport travailleur	
VANDEWEYER Cindy	Gestion du temps		19/05/2025 26/05/2025	15:00	60	0	60
	colloque 50 ans du CRA Flémalle		01/09/2025	05:00	0	0	0
DEBERNARDI Chrystelle	Négociation en situation de conflit	CPSE	11/03/2025 18/03/2025 25/03/2025	21:00	285	0	285
	colloque 50 ans du CRA Flémalle		01/09/2025	05:00	0	0	0
MENTION Laurie	Intervision EMAS TCA		21/03/2025	02:00	0	0	0
	colloque 50 ans du CRA Flémalle		01/09/2025	05:00	0	0	0
	Partenariat avec les familles		08/04/2025 25/03/2025 11/03/2025	21:00	0	285	285
TASSIGNY Linda	Mini-Kids, traitement des jeunes enfants qui bégaiant	Veerle Waelkens	16/04/2025 14/04/2025 15/04/2025	25:30	240	30	270
	colloque 50 ans du CRA Flémalle		01/09/2025	05:00	0	0	0
WEINS Ariane	prise en charge médicale des addictions	ISOSL	20/03/2025	01:00	0	0	0
	Au travers des corps: ressources dans l'intervention systémique	CFTF	17/06/2025	06:30	55	0	55
	colloque 50 ans du CRA Flémalle		01/09/2025	05:00	0	0	0
	Le couple, un thérapeute qui ne dit pas son nom	Jean-Paul MUGNIER	27/11/2025	08:00	180	0	180
LANGE Alizé	Au travers des corps: ressources dans l'intervention systémique	CFTF	17/06/2025	06:30	55	0	55
	colloque 50 ans du CRA Flémalle		01/09/2025	05:00	0	0	0
	Le couple, un thérapeute qui ne dit pas son nom	Jean-Paul MUGNIER	27/11/2025	08:00	180	0	180
	supervision clinique		16/12/2025	02:00	0	0	0
WUIDARD François	Conférence CFTF - Résonnance	Manuel Tettamanti	04/04/2025	07:05	60	0	60
	colloque 50 ans du CRA Flémalle		01/09/2025	05:00	0	0	0
	Douleurs chronique et PTR	Gérald Brassine et Laura van der Hoeden	24/05/2025	07:05	185	0	185
MARECHAL Anne	Sensibilisation à la thématique du burn out	Dr. Pierre Firket et Mme Sabine Hauser	20/01/2025	02:00	0	0	0
	colloque 50 ans du CRA Flémalle		01/09/2025	05:00	0	0	0
MATTERNE Solange	colloque international de psychopathologie phénoménologique		04/12/2025	04:00	0	0	0
TOTAL				176:40	1300	315	1615

- **Les perspectives 2026-2027**

L'année 2025 s'est clôturée en décembre avec l'inspection de l'AVIQ en vue de la prolongation de l'agrément à durée indéterminée du service. Madame Boulanger, inspectrice, devrait nous remettre son rapport lors d'une rencontre prévue dans le décours du mois de mars avec le PO et la directrice administrative. Nous profiterons de cette rencontre pour faire également le point sur notre demande d'élargissement du cadre de l'agrément pour la fonction psychologique.

Des ajustements de mise en conformité devraient certainement être à l'ordre du jour du plan d'action 2026-2027.

D.3. Le Service GAPpp - Gestion, Autonomie, Prévention, produits psychotropes

Le GAPpp est un service spécialisé en matière d'assuétudes.

Coordonnées du service

Adresse de visite : Rue Spinette, 2 à 4400 Flémalle.

Adresse courrier : CPAS de Flémalle - Rue de l'Ermitage, 16 à 4400 Flémalle.

Tél : 04/235.10.52 ou 0494/73.16.32

Courriel : secretariat.gappp@flemalle.be

Composition du service

Trois sources de subventionnement subsidient l'équipe en plus des interventions financières de la Commune et du CPAS de Flémalle.

	SPW PCS (Plan de Cohésion Sociale)	AVIQ Agence Wallonne pour la Qualité de Vie / WAPPS	SPF Intérieur PSSP (Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention)
Nombre d'emplois	2 ETP : - Monsieur FIKRI, éducateur spécialisé - 1 TP - Madame GELDOF, psychologue - ½ TP - Madame ZEEVART, éducatrice spécialisée - ½ TP	1,5 ETP : - Madame RAMACKERS, psychologue et responsable de projets pour le Plan Wallon de Prévention et de Promotion de la Santé - 1 TP - Madame WALEFFE, secrétaire du 04.03.2024 au 03.09.2025 - ½ TP - Madame AGRONZI, secrétaire depuis le 08.09.2025 - ½ TP	1 ETP : - Madame GELDOF, psychologue - ½ TP - Madame POLLERS, assistante sociale - ½ TP

Organisation du service

Le GAPpp est un service communal dont la gestion quotidienne est assurée par le CPAS. Il est placé sous la **responsabilité administrative et thérapeutique de Madame Amélia RAMACKERS**, Cheffe de Service et Fonctionnaire de Prévention dans le cadre du PSSP.

Les **consultations sont gratuites et accessibles sur rendez-vous**. L'équipe se réunit hebdomadairement afin d'analyser les nouvelles demandes et organiser leur orientation ; d'attribuer les suivis aux intervenants concernés ; d'évaluer les accompagnements en cours et de planifier les actions communautaires. Ces réunions constituent également un espace de réflexion clinique et méthodologique, garantissant la cohérence des pratiques.

En 2025, à la demande des intervenants, une **supervision d'équipe** a été mise en place afin de renforcer la cohésion, d'améliorer la communication interne et de soutenir la gestion du stress lié à la complexité du contexte professionnel.

Par ailleurs, des **réunions de concertation** sont organisées avec le **Service de Santé Mentale du CPAS de Flémalle**. Elles permettent d'échanger autour des situations communes ainsi que des orientations cliniques et méthodologiques. L'implication du Dr. IWEINS, directrice thérapeutique du SSM, dans les suivis conjoints formalise la coresponsabilité thérapeutique et garantit un soutien clinique au GAPpp.

Dans une dynamique de consolidation institutionnelle, le service a constitué un **dossier de demande d'agrément en tant que « service spécialisé assuétudes » auprès de l'AVIQ**. Cette démarche, coordonnée par la cheffe de service, a été validée par le Conseil de l'Action Sociale en séance du 23 décembre 2025. La demande a été introduite auprès des services compétents et un accusé de réception a été transmis au CPAS. Elle s'inscrit dans un contexte de **fragilisation progressive des trois autres sources de subventionnement du service**, détaillées au point suivant.

Missions permanentes

- ❖ **Dans le cadre du SPF intérieur**, la Commune a retenu, sur base des conclusions du Diagnostic Local de Sécurité, l'objectif général suivant : « prévenir, détecter, limiter les nuisances publiques liées à l'usage de drogues et/ou le sentiment d'insécurité y afférent ». Les objectifs opérationnels et les modalités d'évaluation sont détaillés dans le Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention (**PSSP**). Deux objectifs stratégiques structurent l'action locale :

- ✓ La coordination des acteurs concernés ;
- ✓ La réinsertion sociale des usagers de drogues.

En 2025, l'ensemble des communes bénéficiant d'un PSSP ont été informées d'une réforme en profondeur du dispositif, sur proposition de l'Administration du SPF Intérieur et décision du Ministre Quintin. À l'avenir, la sélection des communes bénéficiaires reposera notamment sur le taux de criminalité, la taille de la population et le niveau de bien-être de celle-ci. **La prolongation prévue pour l'année 2026 constituera la dernière dans le cadre du dispositif actuel.**

- ❖ **Dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale (PCS) 2020-2025**, le GAPpp s'inscrit dans les deux objectifs généraux suivants :

- ✓ Réduire la précarité et les inégalités en favorisant l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux ;
- ✓ Contribuer à la construction d'une société solidaire et co-responsable, visant le bien-être de l'ensemble de la population.

En 2025, le GAPpp a été opérateur des actions suivantes :

- ✓ Guidance et/ou suivi thérapeutique pour publics spécifiques : faciliter l'accès aux services en mettant en lien la demande et l'offre, et assurer un accompagnement thérapeutique des personnes présentant une dépendance aux produits psychotropes ;
- ✓ Activités régulières d'intégration collective au sein d'un quartier et renforcement du sentiment d'appartenance : organiser des activités qui travaillent la convivialité et l'entraide de manière permanente/continue ;
- ✓ Prévention des assuétudes : sensibiliser, informer et communiquer sur les risques liés aux assuétudes à travers des supports et actions variés (tracts, conférences, ateliers, etc.).

Le PCS est prolongé en 2026, avec une réforme annoncée pour les années suivantes.

❖ Dans le cadre du **Plan Wallon de Prévention et de Promotion de la Santé (WAPPS) 2023-2027**, le service est agréé par l'AViQ (**Agence pour une Vie de Qualité**) en qualité d'**opérateur en promotion de la santé**. Le service s'inscrit dans l'axe 2.1. - Prévention des usages addictifs et réduction des risques. Les objectifs opérationnels poursuivis sont les suivants :

- ✓ Déstigmatiser la question des assuétudes et renforcer le pouvoir d'agir de la population flémalloise dans une logique où « tout le monde est concerné » ;
- ✓ Renforcer les connaissances relatives aux produits psychotropes et aux risques associés ;
- ✓ Favoriser la co-construction des actions avec les citoyens, consommateurs ou non ;
- ✓ Encourager l'intégration des citoyens dans des espaces habituellement réservés aux professionnels.

Afin d'atteindre ces objectifs, deux actions structurantes sont mises en œuvre :

- ✓ Informer et sensibiliser la population flémalloise à la question des assuétudes ;
- ✓ Développer, à l'échelle communale, une concertation en matière d'assuétudes impliquant progressivement les citoyens et les professionnels de la santé.

Rapport d'activités 2025

Le GAPpp développe une articulation dynamique et interdépendante entre quatre axes complémentaires - clinique, communautaire, réseau et communication - dont l'interaction permanente structure l'identité même du service, comme l'illustre le schéma ci-dessous.



1. Axe clinique

Le service propose un accompagnement psychosocial et thérapeutique destiné aux personnes confrontées à une consommation de produits psychotropes ainsi qu'à leurs proches. Les prises en charge s'organisent sous forme d'entretiens individuels, de couple ou familiaux. Elles peuvent se dérouler au sein du service ou à l'extérieur, en articulation avec les partenaires déjà impliqués autour de la situation. Une gestion attentive de la file active et des nouvelles demandes permet actuellement d'éviter toute liste d'attente.

Données statistiques 2025

- **44 nouvelles demandes** ont été enregistrées (50 en 2022, 59 en 2023, 52 en 2024) ainsi que **39 réouvertures** d'anciens dossiers (32 en 2022, 21 en 2023, 43 en 2024).

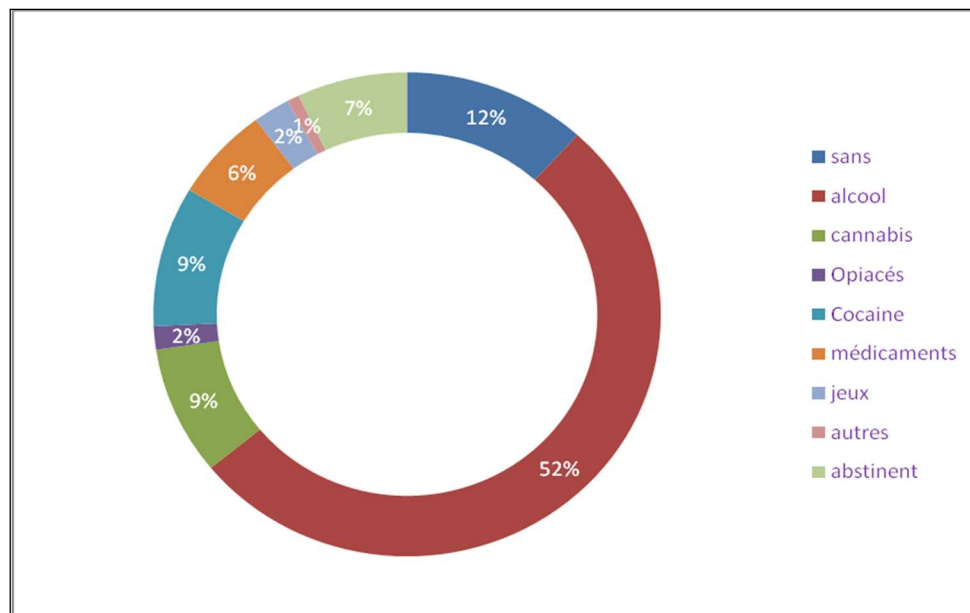
- La **file active compte 197 personnes** (+10 par rapport à 2024), dont **175 (89%)** sont engagées dans un processus d'accompagnement psychosocial.
- Pour **56%** des situations accompagnées (63% en 2022, 50,9% en 2023, 47,8% en 2024), au moins un autre service est associé à la prise en charge.
- Soucieuse d'aborder les situations dans leur globalité, l'équipe favorise le travail en réseau et peut organiser des concertations cliniques réunissant professionnels et membres de l'entourage afin de soutenir une approche concertée et cohérente.

Caractéristiques de la population accompagnée

- La file active comprend 197 personnes, dont **89 femmes et 108 hommes** ;
- L'âge moyen est de **46 ans** ; la personne la plus jeune a 20 ans et la plus âgée 90 ans ;
- **67%** des usagers disposent d'un revenu de remplacement (chômage, RIS, mutuelle, allocation pour personnes en situation de handicap) ;
- Concernant la situation familiale, **46%** des usagers (90 personnes) vivent en famille, **12%** (24 personnes) assument seuls la charge de leurs enfants et **40%** (79 personnes) vivent seuls.

Profil de consommation

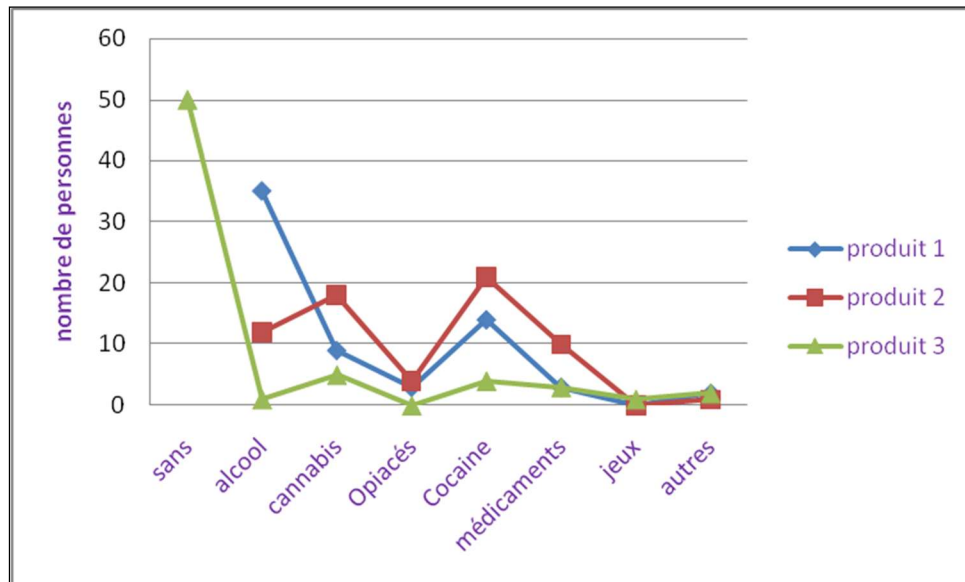
Le premier graphique (ci-dessous) présente la répartition des consommations chez les personnes suivies pour l'usage d'un seul produit psychotrope. Il met en évidence une **prédominance de la consommation d'alcool**, suivie par la cocaïne (sniffée ou fumée/crack) et le cannabis. Le graphique souligne également la présence de personnes sans consommation directe (proches de consommateurs) ainsi que de bénéficiaires abstinents depuis plusieurs années, témoignant de parcours évolutifs et différenciés au sein du public accompagné.



Répartition de la population du GAPpp non-polytoxicomane en 2025 en fonction du produit psychotrope exprimée en pourcentage (sur 128 consommateurs)

Le second graphique (ci-dessous) montre la répartition des produits consommés par les polyconsommateurs. Ceux-ci représentent **35% de la file active** et consomment régulièrement au moins deux substances psychotropes, voire davantage. **L'alcool demeure le produit le plus fréquemment rencontré** parmi les usagers accompagnés. **La hausse de la consommation de cocaïne**, déjà observée les années précédentes, se confirme de manière significative.

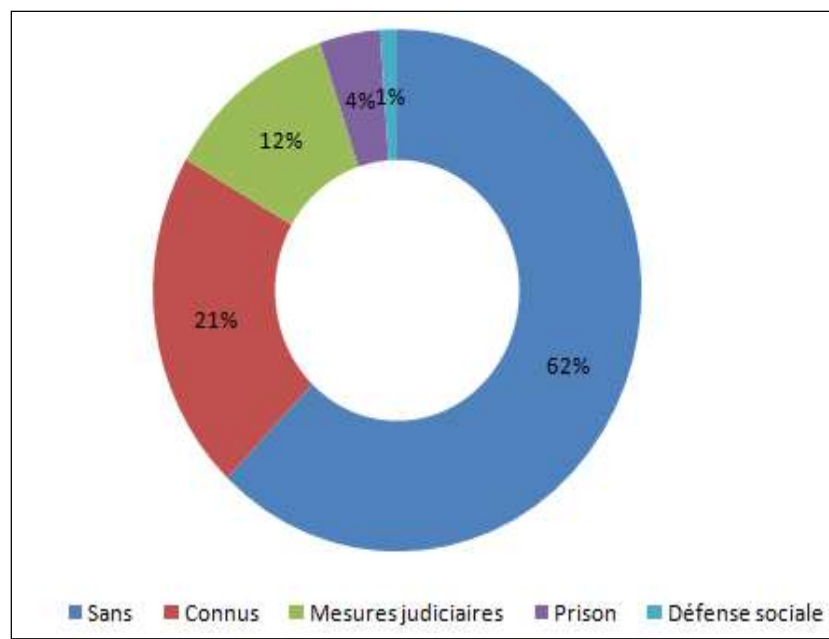
Au total, 59% des usagers sont concernés par l'alcool, 26% par la cocaïne et 22% par le cannabis. Cette modification dans la structure des consommations n'est pas neutre : elle peut influencer les dynamiques familiales et avoir des répercussions sur l'ordre public. En effet, à la différence du cannabis, l'alcool et la cocaïne sont associés à un potentiel criminogène plus élevé.



*Répartition de la population du GAPpp polytoxicomane en 2025
en fonction du produit psychotrope exprimée en pourcentage (sur 66 consommateurs)*

Liens avec la justice

L'ensemble des bénéficiaires ne communique pas nécessairement d'informations relatives à un éventuel parcours judiciaire et aucune investigation systématique n'est menée à ce sujet. Sur la base des données dont dispose le service, **37,8%** des personnes accompagnées ont déjà été en contact avec les services de police à une ou plusieurs reprises. Cette proportion est comparable à celle observée en 2024.



*Répartition de la population du GAPpp en 2025 en fonction
de leur vécu judiciaire exprimé en pourcentage.*

Conclusion

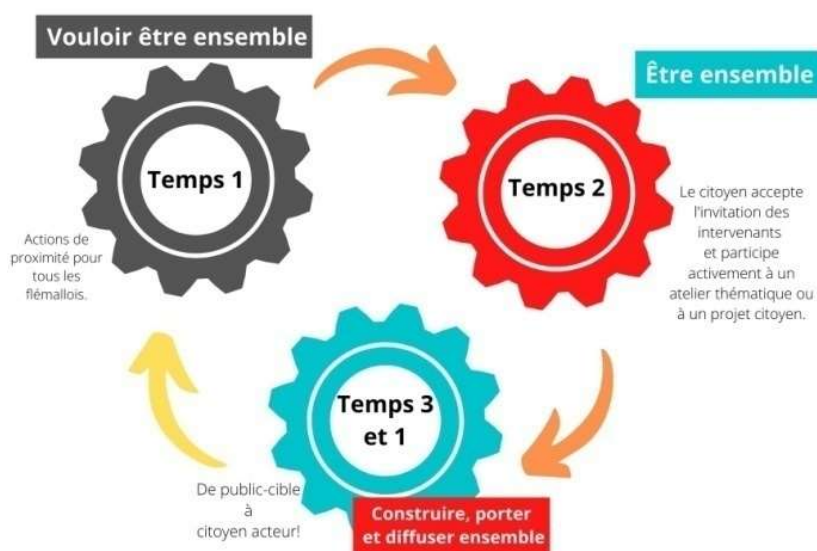
En 2025, le service GAPpp a enregistré **44 nouvelles demandes et 39 réouvertures de dossiers**, portant la file active à **197 personnes, dont 52%** vivent seules ou seules avec leurs enfants. L'impact du travail clinique dépasse toutefois la seule dimension individuelle : en soutenant ces bénéficiaires, ce sont potentiellement **près de 200 familles flémalloises** – soit **environ 500 à 600 citoyens** – qui bénéficient indirectement des effets de l'accompagnement proposé. En intégrant la problématique des assuétudes dans une approche globale et structurée, le service contribue à **réduire les conséquences sociales et économiques des addictions**, notamment en limitant les interventions policières, les hospitalisations en urgence et les procédures judiciaires.

2. Axe communautaire

Le GAPpp développe une approche communautaire orientée vers l'inclusion sociale des personnes confrontées aux assuétudes. Les constats de terrain soulignent le lien étroit entre consommation problématique et isolement social. Dans cette perspective, l'équipe met en œuvre des projets participatifs visant à renforcer le pouvoir d'agir des usagers, à favoriser leur inscription dans la vie locale et à accroître l'accessibilité du service à l'échelle communale.

Méthode de travail

Le processus s'articule en trois phases complémentaires et progressives, conçues pour encourager l'engagement citoyen, réduire la stigmatisation et promouvoir une participation active.



- Temps 1 : Vouloir Être Ensemble** : ce premier temps vise à créer du lien entre le service et la population flémalloise. Il s'agit de favoriser la rencontre, de rendre le service visible et accessible et de permettre aux usagers d'être reconnus comme des citoyens à part entière.
- Temps 2 : Être Ensemble** : une fois le lien établi, ce temps privilégie l'engagement concret. Il se traduit par des actions ciblées, des ateliers thématiques et des espaces d'échange adaptés aux besoins identifiés, tant pour les usagers que pour les partenaires.
- Temps 3 : Construire, Porter et Diffuser Ensemble (De Public Cible à Citoyen Acteur)** : ce troisième temps vise la co-construction d'initiatives issues des besoins repérés précédemment. L'objectif est de passer de la sensibilisation à l'action, en développant des

projets collectifs, des groupes de soutien ou des démarches communautaires favorisant l'insertion et la participation active des personnes concernées.

Tableau des actions 2025

TEMPS 1 : VOULOIR ÊTRE ENSEMBLE			
Actions 2025	Dates	Nombre	Description
Tournée minérale	Apéro des Indépendants le 03/02	150	Il s'agit de s'appuyer sur la dynamique de la campagne pour mettre la question de l'alcool à l'agenda local. Ce cadre permet de renforcer la visibilité du service, de faire connaître ses missions, de lever les tabous et de favoriser une implication progressive des citoyens.
	Animations « Roue Minérale » les 19,25 et 26/02	103	
	Distribution de sous-bocks	800 pièces	
Permanences au Bar à soupe	3 présences (26/02, 26/03 et 22/10)	65	La présence régulière du service dans ces cadres informels et accessibles constitue un levier essentiel d'éducation et de sensibilisation, en permettant d'aborder les assuétudes à travers des échanges spontanés et des interventions adaptées aux besoins du terrain. Cette dynamique partenariale facilite également l'accès progressif aux services de santé et de prévention en créant des passerelles vers le GAPpp pour des citoyens éloignés des dispositifs plus classiques.
Permanences au Café Papote du Profondval	4 présences (13/03, 10/04, 15/05 et 11/12)	14	
Permanences à l'accueil du CCJ	10 présences (15/01, 19/02, 19/03, 16/04, 14/05, 21/05, 11/06, 15/10, 12/11 et 17/12)	20	Le GAPpp a poursuivi sa présence au Centre Communal des Jeunes afin de s'inscrire dans les lieux de vie des jeunes et d'y développer un climat de confiance. Cette démarche permet d'aborder de manière informelle leur vécu, leurs émotions, leurs relations et les comportements à risque, tout en proposant des animations spécifiques autour des assuétudes. La participation aux temps collectifs et partenariaux, ainsi que la récolte des retours des jeunes, soutiennent une dynamique participative et de co-construction. Elle favorise la prévention précoce, l'expression des besoins et l'identification progressive du GAPpp comme ressource accessible et légitime.
Permanence de quartier de l'Atelier des Enfants des Trixhes	8 présences (17/01, 21/02, 21/03 et 18/04)	11	Le GAPpp a poursuivi sa participation à la Permanence de quartier de l'Atelier des Enfants des Trixhes, en collaboration avec l'Échevinat de l'Enseignement, afin de maintenir une présence de proximité auprès des familles et des habitants du quartier. Ces temps ont permis des échanges informels (vécu, confiance en soi, émotions), la mise en place d'animations spécifiques (« Cap sur la confiance » et animations « assuétude ») et la participation à la fête de fin d'année, renforçant le lien avec le quartier et l'identification du GAPpp comme acteur local accessible.
	Chasse aux œufs le 19/04	96	
	Fête de Noël 19/12	14	
Participation au Solidaris Day	7 réunions de préparation (27/05, 24/06, 08/07, 15/07,		Le GAPpp et ses facilitateurs ont proposé un parcours immersif inspiré de l'univers d'Alice aux Pays des Merveilles, pensé à double lecture : ludique pour les enfants et symbolique pour les adultes, invitant ces

	31/07, 07/08 et 08/08) Événement le 17/08	+/- 800	derniers à faire des liens entre cet univers et les produits psychotropes. Cette approche a permis d'ouvrir la réflexion sur les choix qui jalonnent nos vies en favorisant un passage du statut de « consommateur » à celui d'« acteur » conscient et responsable.
Été en famille	10/09	85	L'activité a consisté à rassembler les partenaires flémallois dans le quartier de Ramioul afin de renforcer le lien social et partenarial à l'échelle locale. Elle visait à réunir les citoyens, à offrir aux familles un espace de rencontre convivial autour d'animations variées, à rendre le GAPpp visible sous un autre angle et à consolider les collaborations territoriales. Enfants et parents ont partagé un moment ludique et chaleureux, ponctué d'un temps de convivialité autour d'un fruicktail proposé en collaboration avec le groupe « À Ta Santé » et d'une part de pizza, favorisant une prévention positive et accessible.
Passe à la maison	27/09	35	Cette activité s'inscrit dans la continuité des collaborations avec le CCJ et vise à renforcer la présence du service dans les lieux de vie des jeunes. À travers une animation ludique autour de la roue de la fortune, le GAPpp a sensibilisé enfants, adolescents et adultes aux enjeux liés à la consommation d'alcool dans une approche accessible, partenariale et coconstruite, favorisant le dialogue et la prévention précoce.
Spectacle « In Impro Veritas »	03/11	48	Le GAPpp a organisé, en partenariat avec le Centre Culturel de Flémalle et l'ASBL Ébullition, la soirée « In Impro Veritas » proposant une approche conviviale, créative et participative autour de la place de l'alcool dans nos vies. L'accueil autour de fruicktails sans alcool préparés par le groupe « À Ta Santé » a illustré une prévention positive, accessible et non stigmatisante, favorisant le dialogue et la réflexion collective.
Ciné-débat « Ruban Blanc »	04/12	25	Dans le cadre de la campagne Ruban Blanc 2025 portée par l'Interservice Social Flémallois, le GAPpp a participé au ciné-débat organisé au Centre Culturel de Flémalle. Cette soirée a permis de prolonger la réflexion autour des liens entre violences et consommations et de valoriser les productions réalisées par les élèves, dans un espace d'échange favorisant le dialogue et la sensibilisation collective.

TEMPS 2 : ÊTRE ENSEMBLE

Actions 2025	Dates	Nombre	Description
Sensibilisation à l'Athénée Guy Lang	14, 17 et 30/01	73	Le GAPpp a répondu à la demande de l'Athénée Guy LANG afin de poursuivre le travail de sensibilisation engagé en 2024. Les interventions, centrées sur les témoignages de trois membres du groupe « À Ta Santé » et sur des échanges avec les élèves, ont permis d'ancrer les messages de prévention dans des expériences concrètes et de favoriser l'adhésion ainsi que le dialogue.
Formation pour les intervenants de l'ASBL Perspectives	03 et 17/04	16	Le GAPpp a répondu à la demande de l'ASBL en organisant une formation à destination des agents d'insertion. L'objectif consistait à renforcer la compréhension des assuétudes, soutenir une posture professionnelle adaptée et alimenter la réflexion sur les

			pratiques, le cadre institutionnel ainsi que la prévention des risques dans l'accompagnement des publics.
Sensibilisation à la maison d'accueil La Traille	25/04 et 16/05		Dans le cadre du partenariat avec La Traille, le GAPpp a organisé deux sensibilisations à destination des travailleurs. Ces interventions visaient à répondre à leurs questionnements et à les outiller dans l'accompagnement de femmes consommatrices, face à des situations où ils se sentent souvent en difficulté.
Sensibilisation lors du processus Élan	27/05	8	Le GAPpp a répondu à une demande de sensibilisation du CPAS de Flémalle dans le cadre du dispositif Élan (réinsertion socioprofessionnelle). L'intervention visait à renforcer la compréhension des assuétudes, à aider les participants à identifier les risques liés à leur contexte de vie, à soutenir des stratégies d'autoprotection et à encourager le dialogue ainsi que la réflexion autour des pratiques et des limites personnelles dans le parcours de réinsertion.
Sensibilisation lors d'Été solidaire	08/07	32	À la demande du Plan de Cohésion Sociale de Flémalle, le GAPpp a proposé une animation dans le cadre du programme « Été Solidaire ». Celle-ci s'est appuyée sur des outils interactifs : roue/quizz avec remise de cadeaux, grille des dépendances, exercice de positionnement et distribution de folders sur les équivalences de verres.
Sensibilisation club sportif local	6 rencontres (14/04, 18/09, 30/09, 02/10, 08/10 et 13/11)	90	Le GAPpp mène, au sein du club de basket « L'Alliance » de Flémalle, un projet de réduction des risques basé sur la méthodologie de la norme sociale. Il vise à identifier, au travers d'un questionnaire anonyme en ligne, les habitudes de consommation (tous psychotropes confondus) et à confronter la perception des jeunes à la réalité des pratiques du groupe, afin de diminuer les comportements à risque chez les mineurs et jeunes adultes. Les résultats de l'enquête serviront de base à la création de messages préventifs, positifs et protecteurs diffusés sur les supports du club. La poursuite et le déploiement du projet sont prévus en 2026.
Sensibilisation lors de la campagne « Ruban blanc » à l'Athénée Guy Lang	04/12	120	Le GAPpp est intervenu, en collaboration avec l'Interservice Social Flémallois, dans le cadre de la campagne Ruban Blanc visant à lutter contre les violences faites aux femmes. Une animation structurée et interactive a été proposée à l'ensemble des élèves de 3 ^e secondaire de l'Athénée Guy Lang autour des liens entre violences et consommations. L'intervention s'est appuyée sur des outils participatifs et la réalisation d'une production collective, valorisant l'engagement et la réflexion des élèves.
TEMPS 3 : CONSTRUIRE, PORTER ET DIFFUSER ENSEMBLE			
Actions 2024	Dates	Nombre	Description
Groupe des Ambassadeurs	13 réunions (17/01, 07/02, 14/03, 11/04, 16/05,	14 (7 en 2024)	Issu du cycle « Six mois pour moi » organisé par le Service de Santé Mentale de Flémalle, ce groupe rassemble d'anciens participants dans le cadre d'un partenariat avec le GAPpp. Il est centré sur la convivialité, le lien social et le soutien mutuel. En 2025, le groupe a participé au Solidaris Day et contribué à la

	13/06, 27/06, 04/07, 08/08, 12/09, 17/10, 14/11 et 19/12)		table ronde « Participation des usagers en SSM » organisée par le CRéSaM. Il confirme ainsi sa fonction de soutien mutuel et de pairaidance, dans une dynamique de participation citoyenne active.
Groupe USB Unité de Sensibilisation au Bien-vivre	10 réunions plénières (14/01, 11/02, 18/03, 15/04, 13/05, 10/06, 09/09, 07/10, 04/11 et 09/12) 9 réunions de travail (16/04, 03/07, 31/07, 05/08, 14/08, 02/10, 16/10, 20/10 et 23/10)	25 (9 en 2024)	Ce groupe s'inscrit dans une démarche progressive d'implication citoyenne visant à promouvoir le bien-vivre ensemble au sein de la Commune. Orienté vers une dimension collective et altruiste, il constitue un espace de valorisation et de reconnaissance des compétences citoyennes. En 2025, le groupe s'est impliqué dans le Solidaris Day et a préparé une action dans le cadre de l'événement Halloween de la Bibliothèque, finalement annulée en raison des conditions météorologiques.
Groupe récurrent ATS À Ta Santé	10 réunions plénières (09/01, 06/02, 13/03, 10/04, 15/05, 17/06, 11/09, 09/10, 13/11 et 11/12) 12 réunions de travail (07/01, 28/01, 20/02, 16/04, 27/05, 08/07, 15/07, 31/07, 05/08, 07/08, 26/08 et 02/10)	33 (35 en 2024)	Issu des premiers modules de sensibilisation, le groupe ATS est un espace de parole et d'action autour de l'alcool, visant la déstigmatisation et le renforcement du pouvoir d'agir citoyen. En 2025, il s'est impliqué dans plusieurs actions territoriales à travers des stands de fruicktails lors de l'Apéro des Indépendants, du Solidaris Day, d'Été en famille et du spectacle « In Impro Veritas ». Il participe également activement à la Plateforme Alcool de Flémalle, constituant un levier d'engagement et de réflexion collective à l'échelle communale.

Groupe des proches	3 réunions (28/03, 11/04 et 03/06) 4 permanences (04/06, 06/08, 08/10 et 03/12)	3 0	Le GAPpp souhaite développer un espace dédié aux proches de personnes consommatrices. À la suite d'une séance d'information organisée en 2024, un groupe d'échanges a été lancé et s'est réuni avec une participation limitée. Face aux freins identifiés (peur du jugement, stigmatisation, enjeux de confidentialité), la démarche a été réorientée vers un comité de pilotage afin de réfléchir à des modalités plus sécurisantes. Des permanences ouvertes ont été proposées, sans participation, confirmant la persistance des obstacles à l'engagement collectif sur cette thématique.
Plateforme Alcool de Flémalle	4 réunions (16/01, 05/06, 11/09 et 16/12)	21 - 11 institutions (17 - 11 institutions en 2024)	Le GAPpp est à l'initiative et coordonne la Plateforme Alcool de Flémalle, espace de concertation intersectoriel (institutionnel, santé, éducatif, citoyen, sécurité et économique). En 2025, elle a mené plusieurs actions : stand de fruibcktails à l'Apéro des Indépendants, sensibilisation d'élèves du secondaire, élaboration d'une charte pour une vente responsable d'alcool avec label communal (en cours) et création d'un logo renforçant son identité et sa visibilité.

Les actions menées par le GAPpp en 2025 illustrent pleinement sa méthodologie communautaire, orientée vers l'inclusion sociale des personnes confrontées aux assuétudes et le renforcement de la participation citoyenne. **À travers un processus progressif en trois temps, le service a touché plus de 4.000 citoyens cette année.** Cette progression s'explique notamment par le **développement de la communication numérique** (page et profil Facebook), qui a permis d'élargir la diffusion des messages de prévention, de relayer les activités et de sensibiliser un public au-delà des seules actions de terrain. **Cette approche participative dépasse l'accompagnement individuel et constitue un levier structurant de réduction des exclusions à Flémalle.** Son impact se mesure tant en termes de visibilité que de participation récurrente aux groupes et événements, favorisant un effet multiplicateur où chaque participant peut devenir, à son tour, acteur d'un vivre-ensemble positif et dynamique au sein de la commune.

3. Axe réseau

Afin d'assurer un déploiement cohérent de ses actions, en adéquation avec les constats des partenaires et les besoins des citoyens, le GAPpp s'inscrit activement dans différents réseaux, tant au niveau local qu'extra-local. Cette participation permet de maintenir une lecture globale des enjeux liés aux assuétudes, de renforcer la cohérence stratégique des interventions et de soutenir le développement du service par la mobilisation de ressources et de collaborations adaptées.

En **2025**, au moins un membre de l'équipe a pris part aux instances suivantes :

- Coordination sociale locale : 5 réunions de l'Interservice Social Flémallois et 8 réunions de la Commission Méthodologique ;
- Réseau Liégeois d'Aide et de Soins spécialisé en assuétudes - zone 5 : 3 réunions ;
- Comité de pilotage PSSP : 1 réunion ;
- Réseau des évaluateurs internes des PSSP : 1 réunion ;
- Fédération Wallonne de Promotion de la Santé : 2 assemblées générales ;
- Présentation de la demande d'agrément AViQ au Conseil de l'Action Sociale du CPAS de Flémalle : 1 réunion.

Au total, **le service est ainsi inscrit dans six espaces de concertation et de gouvernance** qui contribuent à soutenir l’ancrage institutionnel du GAPpp et à renforcer son positionnement dans le champ des assuétudes.

Parallèlement à cette présence dans les réseaux, le GAPpp s’appuie sur un travail opérationnel développé avec plusieurs partenaires privilégiés. Il s’agit de services mobilisés directement dans la mise en œuvre des actions de sensibilisation et de prévention sur le territoire. En **2025, 27 partenaires distincts ont été impliqués**, à des degrés divers (co-organisation d’actions, accueil d’activités, participation active, relais d’informations ou demandes d’intervention), dans les initiatives menées par le service. Les partenaires suivants ont contribué à la mise en œuvre des actions de sensibilisation :

Secteur	Partenaires
Institutions publiques locales	Commune de Flémalle, CPAS de Flémalle, Plan de Cohésion Sociale de Flémalle, Agence de Développement Local, Office du Tourisme de Flémalle.
Jeunesse, enseignement et éducation	Centre Communal des Jeunes de Flémalle, Échevinat de l’Enseignement de Flémalle (Ateliers des Enfants de Ramet et des Trixhes), École de devoirs « Mira », Athénée Guy Lang.
Culture, citoyenneté et vie locale	Centre Culturel de Flémalle, La Chataigneraie, ASBL Ébullition, Régie des Quartiers de Flémalle, Groupes citoyens « ATS », « USB » et « Ambassadeurs ».
Secteur associatif et social	ASBL Perspectives, Maison des Hommes, Maison d’Accueil La Traille, Comité Consultatif des Locataires et des Propriétaires.
Santé et assuétudes	Médecin traitant flémallois, Service de Santé Mentale, Pharmacienne flémalloise, Alcooliques Anonymes des Trixhes.
Sport et loisirs	Club sportif « L’Alliance ».
Prévention et sécurité	Police.
Secteur horeca	4 cafés du territoire flémallois.

Ce réseau de partenaires constitue un levier essentiel pour le déploiement des actions de prévention et de sensibilisation. Il permet d’ancrer les interventions du GAPpp dans les réalités du territoire, de toucher des publics diversifiés et de renforcer la complémentarité entre les acteurs locaux.

Ainsi, l’axe réseau du GAPpp repose à la fois sur une participation active à **six espaces de concertation structurants et sur la mobilisation de partenaires opérationnels engagés dans des actions concrètes**, contribuant à renforcer la cohérence et l’impact des interventions du service.

4. Axe communication

En 2025, la communication du service GAPpp a poursuivi un **double objectif** : informer la population flémalloise, déstigmatiser la question des assuétudes et soutenir la visibilité des actions de prévention menées sur le territoire. Elle s’est appuyée sur une approche multicanale combinant communication numérique, supports physiques et présence dans les lieux de vie.

La **communication numérique** a principalement été assurée via Facebook. **Au 31 décembre 2025, le profil du service comptait 2.143 amis et la page 636 abonnés.** Afin d’éviter tout double comptage, l’analyse de l’audience se base sur le profil du service. Selon les statistiques Facebook, **25% des personnes touchées par les publications sont flémalloises, soit environ 536 personnes** contre 14% en 2024 (environ 300 personnes). Cela représente une **augmentation d’environ 79% du nombre de citoyens flémallois touchés.** Les publications ont alterné entre contenus propres au GAPpp

(campagnes de prévention, actions de terrain, promotion des groupes, capsules vidéo) et relais d'initiatives partenaires. L'activité a été particulièrement soutenue lors de la campagne « Tournée Minérale » en février avec des publications vidéo atteignant jusqu'à 1.800 vues.

La communication numérique est complétée par une stratégie de proximité visant à maintenir une accessibilité large de l'information. Celle-ci repose sur la diffusion de supports physiques (affiches, flyers, sous-bocks dans les cafés partenaires, articles dans le magazine communal *Vivre à Flémalle* et dans la newsletter du CPAS) ainsi que sur une présence régulière dans les lieux du quotidien (cafés, marchés, événements communaux, structures jeunesse et quartiers). Des goodies estampillés GAPpp sont également utilisés lors des actions de prévention afin de renforcer l'attractivité et de laisser une trace du passage du service auprès des participants.

Au total, **plus de 25 publications multicanales** ont été diffusées en 2025 afin d'accompagner l'ensemble des activités du service.

La communication menée en 2025 a, ainsi, contribué à renforcer la visibilité des actions du GAPpp et son ancrage territorial. L'augmentation de la proportion de citoyens flémallois touchés par les publications confirme la pertinence d'une stratégie combinant numérique, relais partenaires et présence dans les lieux de vie. Les formats participatifs et visuels soutiennent, par ailleurs, une diffusion accessible et déstigmatisante des messages de prévention.

5. Evolution chiffrée du service

	2024	2025	Taux d'évolution
Axe clinique	187 dossiers en file active	197 dossiers en file active	+ 5,35%
Axe communautaire	3.146 citoyens touchés	4.000 citoyens touchés	+ 27,2%
Axe réseau	28 partenaires	33 partenaires	+ 17,9%
Axe communication	20 publications	25 publications	+ 25%
% d'évolution globale	3.381 unités de travail	4.255 unités de travail	+ 25,9%

L'analyse comparative 2024–2025 met en évidence une progression significative dans les quatre axes d'intervention du service. L'axe clinique passe de 187 à 197 dossiers en file active (+ 5,35%), l'axe communautaire de 3.146 à 4.000 citoyens touchés (+ 27,2%), le réseau s'élargit de 28 à 33 partenaires (+ 17,9%) et la communication évolue de 20 à 25 publications (+ 25%). Au total, le volume global d'activité progresse de 3.381 à 4.255 unités de travail, soit une augmentation de 26%. Cette dynamique transversale confirme à la fois l'intensification des actions menées et le renforcement de l'ancrage local et extraterritorial du GAPpp. **Elle témoigne d'un service en développement, structurant et désormais clairement identifié comme un acteur incontournable en matière d'assuétudes.**

Conclusion générale

En 2025, le service GAPpp a confirmé son rôle central dans le paysage flémallois en matière de prévention, d'accompagnement et de réduction des risques liés aux assuétudes. À travers l'articulation de ses quatre axes d'intervention - clinique, communautaire, réseau et communication - le service développe une **approche globale** qui répond à la complexité des situations rencontrées et inscrit la question des psychotropes dans une dynamique à la fois sanitaire, sociale et citoyenne.

L'accompagnement individuel et familial, qui concerne près de 200 personnes en file active, s'inscrit dans une logique systémique prenant en compte les dimensions sociales, psychologiques, sanitaires et judiciaires des problématiques de consommation. Au-delà des bénéficiaires directement suivis, ce travail contribue également à soutenir leurs familles et leur environnement proche, renforçant ainsi l'impact social du service à l'échelle locale.

Parallèlement, la méthodologie communautaire développée par le GAPpp permet de dépasser la seule prise en charge individuelle pour inscrire la prévention dans l'espace public. En 2025, plus de 4.000 citoyens ont été sensibilisés, impliqués ou mobilisés dans des actions de prévention, de formation et de participation collective. Cette dynamique traduit la volonté du service de favoriser l'engagement citoyen, de soutenir la pairaidance et de transformer progressivement les bénéficiaires en acteurs du territoire.

Le développement et la consolidation de groupes illustrent cette orientation participative tandis que la coordination de la Plateforme Alcool de Flémalle témoigne de la capacité du GAPpp à fédérer institutions, professionnels, citoyens et acteurs économiques autour d'enjeux communs.

L'évolution chiffrée de l'activité confirme cette dynamique. Entre 2024 et 2025, l'activité globale du service a progressé de 26% reflétant à la fois l'intensification des actions menées, l'élargissement du réseau de partenaires et le renforcement de la communication. Cette progression traduit un service en développement, dont l'ancrage territorial et la visibilité se consolident progressivement.

Dans un contexte marqué par l'évolution et la fragilisation de certains dispositifs de subventionnement, la démarche d'agrément AViQ en tant que service spécialisé assuétudes constitue une étape essentielle pour assurer la pérennité et la reconnaissance institutionnelle du travail accompli.

Ainsi, le GAPpp ne se limite pas à traiter les conséquences des consommations problématiques : il contribue activement à la construction d'un territoire plus inclusif, solidaire et responsable face aux enjeux liés aux psychotropes, en plaçant la prévention, la participation citoyenne et la coopération entre acteurs au cœur de son action.