



VILLE DE  
NAMUR

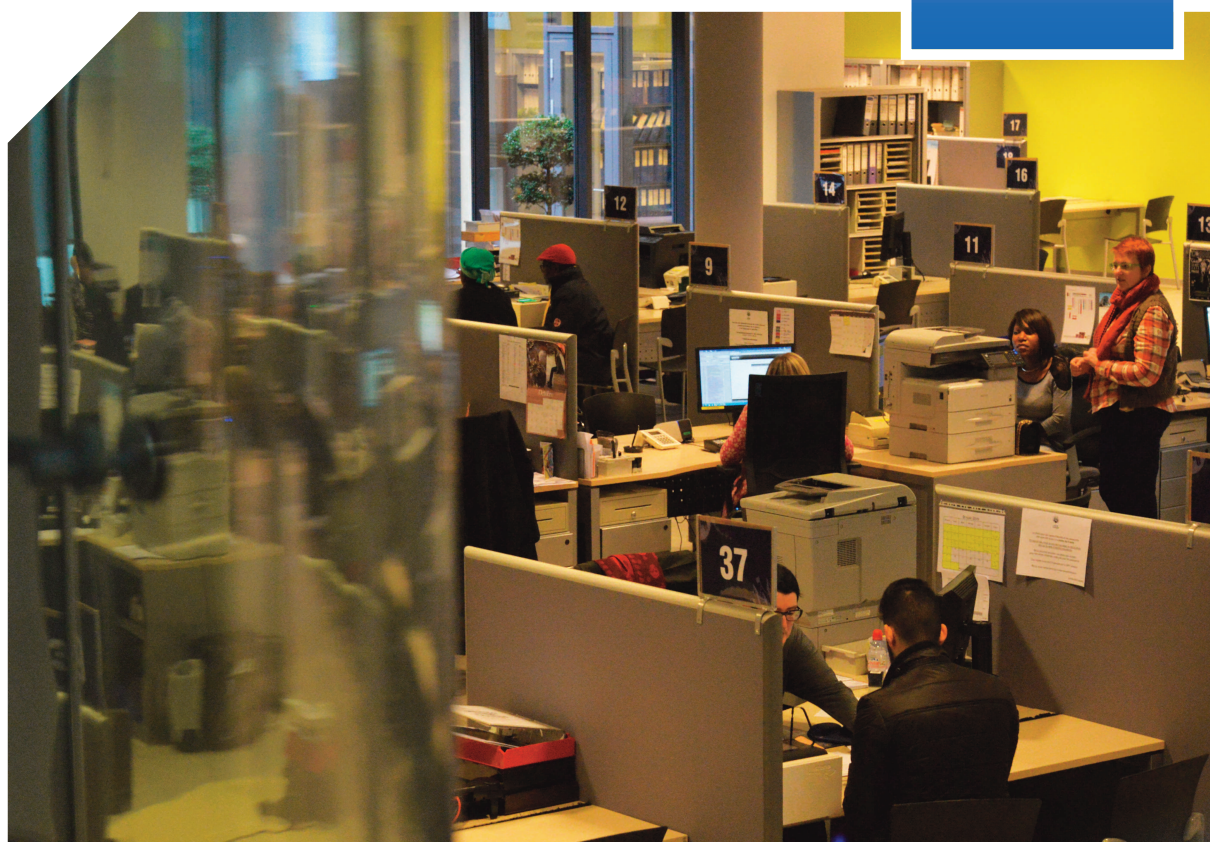
# CHAPITRE

DEPARTEMENT

DES AFFAIRES CIVILES ET SOCIALES

DCS

8

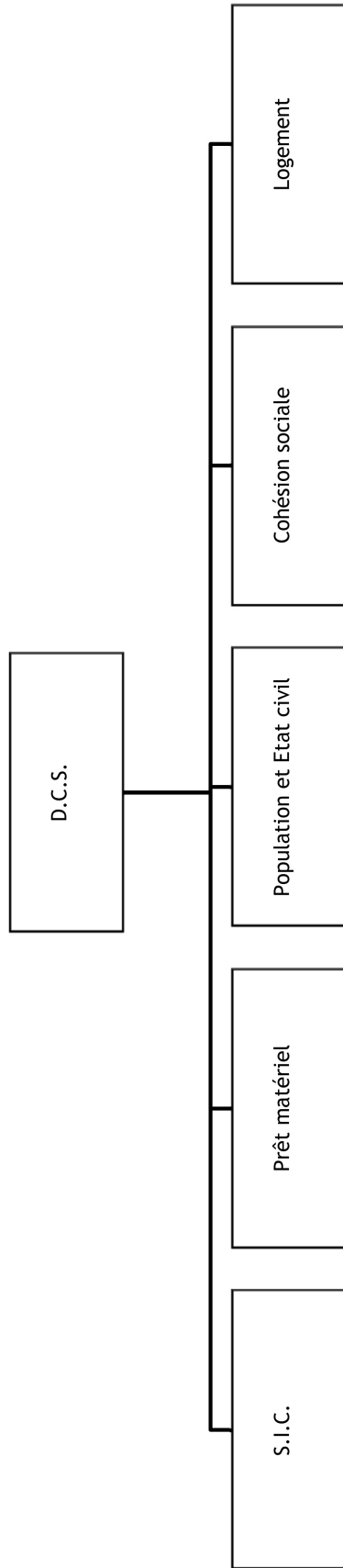




**D.C.S.**

**Département des Affaires Civiles et Sociales**







## 1. Composition du Département

- 1 Chef de département
- 1 service Information et Communication
- 1 service Prêt matériel
- 1 service Population et Etat civil
- 1 service Cohésion sociale
- 1 service Logement

## 2. Description du département

L'essentiel des missions assumées par les agents des services du Département des Affaires Civiles et Sociales – DCS relève des missions de base de toute administration communale : tenue des registres de population et des actes d'Etat civil (service Population - Etat civil), transparence administrative par la facilitation de l'accès aux informations officielles (service Information et Communication), droit à un logement décent (service Communal du Logement), actions sociales permettant la prise en compte de chacun dans sa spécificité (service de Cohésion sociale), soutien aux événements organisés sur l'espace public (service du Prêt matériel)... pour n'en citer que quelques-unes.

Le travail de base des agents du DCS est ainsi alimenté au quotidien par le rythme et l'importance des sollicitations des citoyens; ces services sont donc essentiellement en situation de « guichet citoyen ».

L'orientation « gestion de projets » transcendant les 5 services du DCS s'appuie en conséquence essentiellement sur les besoins d'une gestion centralisée et cohérente des demandes du citoyen et d'unicité de leur suivi via des outils partagés tels que le Centre Info, le Call center, la Maison des Citoyens, les démarches de A à Z, les sites Internet, les agendas partagés, le module de gestion des plaintes sur l'espace public etc...

Dans le cadre du PST 2012 – 2018, plusieurs grands projets transversaux ont été mis sur pied sous la responsabilité du DCS. L'année 2014 a permis de leur conférer une certaine ampleur et pour certains d'aboutir à leur réalisation finale.

## 3. PST – Etat d'avancement

<b>Objectif n° 8</b> <b>Optimaliser la concertation relative aux occupations du domaine public pour mieux gérer les événements</b>		
<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Avancement</b>
<b>8.1.</b> Optimaliser les échanges d'informations concernant l'occupation des espaces publics par les divers événements et les travaux afin d'organiser au mieux le partage de cet espace public et de pouvoir ensuite en informer les citoyens. L'objectif final consiste à limiter les nuisances pour les riverains par une information la plus précise possible.	<b>8.1.1.</b> Etablir un formulaire unique et exhaustif pour permettre de délivrer des autorisations en ayant pris toutes les données en compte (un formulaire pour les travaux et un pour les événements)	Le formulaire unique versus événements est opérationnel et disponible sur le site Internet de la Ville. C'est dorénavant le document de référence permettant l'instruction de toute demande d'autorisation pour un événement sur l'espace public
	<b>8.1.2.</b> Gérer un agenda unique d'occupation de l'espace public (Un agenda pour les travaux et un agenda pour les événements)	Les deux agendas (événements et travaux) sont opérationnels et utilisés par tous les services concernés

**Objectif n° 8**  
**Optimaliser la concertation relative aux occupations du domaine public pour mieux gérer les événements**

Objectifs opérationnels	Actions	Avancement
	<p><b>8.1.3.</b>                      Développer un portail cartographique lié à l'agenda afin de prendre en considération l'ampleur spatiale de l'événement et des travaux et de permettre ensuite de proposer des solutions alternatives en termes de mobilité</p>	<p>Le portail cartographique commun aux agendas événements et travaux est en cours de réalisation, avec une adjudication prévue en 2015</p>
	<p><b>8.1.4.</b>                      Intégrer des outils développés pour la partie événements aux outils développés pour la partie travaux afin d'adopter une gestion concertée dans le suivi donné aux riverains</p>	<p>L'information des riverains fait l'objet d'une spécificité du cahier des charges rédigé pour le portail cartographique (2015)</p>
	<p><b>8.1.5.</b>                      Communiquer les éléments prégnants auprès des riverains concernés (citoyens et acteurs socio-économiques))</p>	<p>Diffusion régulière d'avis riverains et organisation de réunions d'information.</p>
	<p><b>8.1.6.</b>                      Etablir un budget annuel prospectif, précis avec le coût des événements pour tous les services, et leur implication sur les divers articles budgétaires</p>	<p>A faire</p>
	<p><b>8.1.7.</b>                      Mettre en place un règlement redevances et un nouveau règlement prêt matériel et adapter les règlements terrasses et enseignes à respecter dans le cadre de l'organisation d'événements sur le domaine public (via le DGF, le DAU et le DVP (Affaires économiques))</p>	<p>Les divers règlements ont été adoptés par le Conseil communal (objectif concerté = gestion plus cohérente de l'occupation du domaine public)</p>
	<p><b>8.1.8.</b>                      Mettre en place une cellule de contrôle de l'occupation du domaine public durant les événements</p>	<p>La cellule de contrôle a été mise en place</p>
	<p><b>8.1.9</b>                      Mettre en place une politique de communication/marketing centralisée : processus de sponsoring et de recherche de subsides</p>	<p>En cours</p>



<b>Objectif n° 22</b> <b>Renforcer le style et l'âme de la Ville par un équipement urbain de qualité et de goût</b>		
<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Avancement</b>
<b>22.3.</b> Conférer une identité visuelle propre aux différents quartiers de la ville par la mise en place d'illuminations spécifiques lors des fêtes de fin d'année	<b>22.3.1.</b> Diminuer les coûts de consommation électrique due aux éclairages de fin d'année traditionnels (achat ampoules LED)	La diminution de la facture de consommation énergétique annuelle due aux éclairages de fin d'année a été constatée en 2014
	<b>22.3.2.</b> Contribuer à une meilleure attractivité de la Ville : <ul style="list-style-type: none"> <li>• par un éclairage mieux adapté aux préoccupations « d'économie durable » de notre société</li> <li>• par la création d'une ambiance dédiée à chaque espace public concerné</li> <li>• par la création d'une ambiance dédiée aux fêtes de fin d'année</li> </ul>	Achat et placement d'éclairages LED réalisés pour les illuminations de fin d'année 2014 Déclinaison, selon certains quartiers, du choix des ambiances de lumières diffusées par les ampoules LED
	<b>22.3.3.</b> Encourager le citoyen dans sa démarche personnelle en vue de diminuer la consommation énergétique	Médiatisation de l'action afin de sensibiliser le grand public réalisée à l'occasion conférence de presse et article Namur magazine 2014

<b>Objectif n° 23</b> <b>Améliorer les infrastructures d'accueil des citoyens</b>		
<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Avancement</b>
<b>23.1.</b> Offrir un service « guichet unique » au citoyen par la mise en œuvre de la phase 2 de la Maison des Citoyens	<b>23.1.1.</b> Mieux répartir et partager l'espace pour garantir un accueil plus clair, une meilleure lisibilité de l'espace et de ses fonctions et permettre de consacrer un espace clair à l'information générale et aux expositions thématiques	Mise en place opérationnelle en octobre 2014
	<b>23.1.2.</b> Augmenter l'offre de services orientés « citoyen » par la présence des services : pavillon de l'aménagement urbain, enquêtes publiques, cartes riverains, permanence logement, bureaux de confidentialité de la cohésion sociale, réservation de salles communales etc pour offrir un maximum de services sur un espace unique, sécurisé dans son accès et dans la gestion de l'information donnée	2014 a vu la mise en place opérationnelle de la permanence logement et des bureaux de confidentialité de la Cohésion sociale. La suite est prévue, pour partie, pour 2015
	<b>23.1.3.</b> Organiser une nouvelle circulation entre les services pour permettre un parcours plus intuitif	La nouvelle circulation est opérationnelle

**Objectif n° 23**  
**Améliorer les infrastructures d'accueil des citoyens**

<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Avancement</b>
	<p><b>23.1.4.</b> Simplifier l'interaction front et back office</p> <p><b>23.1.5.</b> Mettre en service une nouvelle gestion de files par compétences pour accroître l'offre de services par agent</p> <p><b>23.1.6.</b> Permettre plus d'interactivité dans la gestion des dossiers par la poursuite de l'archivage papier et électronique</p> <p><b>23.1.7.</b> Créer une nouvelle salle de réunion par une meilleure répartition des bureaux de back office</p>	<p>L'interaction se poursuit en continu</p> <p>La nouvelle gestion de files sera opérationnelle en 2015. La rédaction des procédures se poursuit. Une cellule se consacre au suivi des demandes électroniques</p> <p>L'archivage papier est opérationnel L'archivage électronique doit encore être mené à bien</p> <p>La nouvelle salle de réunion est opérationnelle</p>

**Objectif n° 24**  
**Promouvoir la cohésion sociale au cœur de notre projet de ville**

<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Avancement</b>
<p><b>24.1.</b> Assurer la mobilisation efficace d'équipes pluridisciplinaires afin de retisser des liens pour « un mieux vivre ensemble » et de permettre l'accès aux droits fondamentaux et, en particulier, selon les éléments mis en exergue par les diagnostics locaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le soutien à la parentalité et la mono parentalité</li> <li>• les jeunes adultes (18-25 ans) en général, avec un accent sur le décrochage social et socio-professionnel</li> </ul>	<p><b>24.1.1.</b> Organiser un accueil, un accompagnement psychosocial et des actions préventives, curatives et de sensibilisation pour les personnes précarisées, isolées, SDF...</p>	<p>Les programmes Plan de Cohésion Sociale 2 ( PCS) et Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention (PSSP) sont en cours de réalisation.</p> <p>Les rapports d'évaluation sollicités par les différents pouvoirs subsidiants par le PCS, le PSSP, le Fonds d'Impulsion à la Politique des Immigrés (FIPI), les Mesures Judiciaires Alternatives (MJA), le Relais Social Urbain Namurois (RSUN) et le Plan Local d'Intégration (PLI) ont été rendus</p>
	<p><b>24.1.2.</b> Mener un travail d'insertion socio-professionnelle et d'inclusion sociale en faveur de citoyens fragilisés, âgés, jeunes, handicapés...</p>	<p>Analyse du projet Relance Insertion d'un projet d'insertion professionnelle au sein du PCS2</p>

**Objectif n° 24**  
**Promouvoir la cohésion sociale au cœur de notre projet de ville**

Objectifs opérationnels	Actions	Avancement
	<p><b>24.1.3.</b>  Mener des actions favorisant l'égalité des chances dans l'ensemble de ses facettes dont, entre autres, l'intégration des gens du voyage, l'interculturalité et le dialogue intergénérationnel</p>	<p>Les permanences des médiatrices interculturelles se tiennent quotidiennement dans les bureaux de confidentialité de la Maison des Citoyens  Organisation du Carrefour des générations et Fiertés namuroises</p>
	<p><b>24.1.4.</b>  Mener un programme d'actions et d'animations socio-éducatives pour favoriser le développement social des quartiers</p>	<p>Organisation du colloque Développement Social des Quartiers (DSQ)</p>
<p><b>24.2.</b>  Développer une synergie permanente entre les différentes actions communales socio-préventives visant l'amélioration de la sécurité et du sentiment de socio-prévention au niveau local par une approche intégrée et intégrale, dont en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le décrochage scolaire Cesi – Cess et fin du primaire</li> <li>- la toxicomanie en général</li> <li>- la qualité de vie des quartiers</li> </ul>	<p><b>24.2.1.</b>  Organiser une présence régulière des gardiens de la paix sur les sites sensibles et rédiger des constats pour les problèmes liés à la voirie et l'environnement sur le territoire local</p>	<p>Interventions quotidiennes des gardiens de la paix + tablettes en lien avec le logiciel d'interventions sur la voie publique + lien sur infoscan police  Réunions mensuelles du groupe de travail Groupe Liaison Voisinage (GLV) et du Groupe Liaison Horeca (GLH)</p>
	<p><b>24.2.2.</b>  Organiser l'accueil et le suivi individuel psychosocial des usagers de drogues</p>	<p>PSSP 2 en lien avec les asbl d'accueil et de suivi (conventions reconduites)</p>
	<p><b>24.2.3</b>  Mener des campagnes de sensibilisation à l'égard des violences intrafamiliales et apporter un soutien aux professionnels de première ligne</p>	<p>Poursuite dans le cadre du PSSP 2  + engagement d'un ½ temps supplémentaire</p>
	<p><b>24.2.4.</b>  Coordonner des services d'encadrement des mesures judiciaires alternatives et accompagner les prestataires sanctionnés en collaboration avec les interlocuteurs accueillants, y compris au sein de la Ville</p>	<p>Poursuite dans le cadre du PSSP 2</p>

**Objectif n° 25  
Améliorer l'offre et la qualité de logements**

<b>Objectifs Opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Avancement</b>
<b>25.1.</b> Développer des logements publics	<b>25.1.1.</b> Rédiger l'ancrage communal 2014 - 2016 incluant un maximum de logements d'insertion et de transit, de logements pour familles nombreuses, pour les PMR, etc.	Adoption et financement par le SPW de l'Ancrage communal 2014-2016
	<b>25.1.2.</b> Investir dans la création de logements sociaux via les projets structurants définis par la Ville	Lancement du projet de création de logements publics sur l'îlot Rogier
	<b>25.1.3.</b> Créer une plateforme logement intégrant les opérateurs de l'urbanisme, la Régie foncière, l'Aménagement du territoire, le CPAS, les SLSP	1ère réunion menée à bien
<b>25.2.</b> Augmenter l'offre et la qualité de logements sur le territoire namurois en favorisant la cohésion sociale	<b>25.2.1.</b> Mettre en place un service de conseil aux propriétaires pour la division de logements en vue de la mise en application des règles du schéma de structure quant à la typologie des logements	Mise en place d'une procédure commune entre les services Urbanisme et Logement pour les remises d'avis concertés sur la division des immeubles
	<b>25.2.2.</b> Créer un observatoire du logement communal	A faire
	<b>25.2.3.</b> Soutenir des nouveaux leviers d'action : captation de logements, prises en gestion de logement (comme les AIS et l'AIStudent). A mettre en lien avec le travail d'identification des immeubles-logements inoccupés et le développement du point contact « info propriétaire » gérés par le SCL	En cours via GLL
	<b>25.2.4</b> Améliorer l'info conseil logement par la recherche de nouveaux partenaires pour les séances d'info bail et organiser un point de contact et d'information pour les propriétaires – bailleurs	En cours
	<b>25.2.5.</b> Analyser la cohérence : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'un projet pilote d'habitat permanent encadré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A faire</li> <li>• Projet de CLT sur l'îlot Rogier</li> </ul>

**Objectif n° 25  
Améliorer l'offre et la qualité de logements**

Objectifs Opérationnels	Actions	Avancement
	<ul style="list-style-type: none"> <li>d'un projet de logement étudiants/touristes/urgences sociales</li> </ul>	
	<p><b>25.2.6.</b> Collaborer avec les SLSP (Sociétés de Logement de Service Public) pour apporter une réponse globale « vie de quartier » lors des appels à projets</p>	
	<p><b>25.2.7</b> Accompagner les familles expulsées (prévention et suivi)</p>	
<p><b>25.3.</b> Contrôler les dérives immobilières, fraudes sociales et fiscales liées à la domiciliation et au logement</p>	<p><b>25.3.1</b> Mettre en œuvre un volet « logements inhabitables » dans le cadre de la taxe sur les immeubles inoccupés conformément à l'article 80 du Code wallon du logement</p>	<p>1<sup>er</sup> essai taxe non accepté Relance du projet via les sanctions administratives communales</p>
	<p><b>25.3.2.</b> Utiliser le mécanisme des amendes administratives prévues par l'article 200 bis du Code Wallon du Logement et de l'Habitat Durable - CWLHD applicables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>aux propriétaires et bailleurs qui permettent l'habitation dans un logement dont l'interdiction d'accès ou d'occupation a été déclarée par le Bourgmestre</li> <li>à toute personne qui fait obstacle à l'exercice des missions des agents communaux agréés</li> <li>au bailleur qui loue ou met en location un logement soumis au permis de location sans l'avoir obtenu</li> <li>au bailleur qui, après obtention d'un permis de location, contrevient à une disposition du Code Wallon du Logement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place de la procédure amendes administratives via la Région wallonne</li> <li>+ Lancement des SAC liées aux infractions constatées lors des enquêtes menées par les techniciens du service communal du logement</li> </ul>
<p><b>25.4.</b> Appliquer les charges d'urbanisme</p>	<p><b>25.4.1</b> Instaurer des charges d'urbanisme pour le financement du logement public</p>	<p>Lancement du cahier des charges pour analyse juridique et concertation avec l'Urbanisme et l'Aménagement du territoire en vue d'un processus commun</p>

**Objectif n° 25  
Améliorer l'offre et la qualité de logements**

<b>Objectifs Opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Avancement</b>
<b>25.5.</b> Lutter contre l'abus commis par certains propriétaires à l'égard de citoyens en situation précaire et lutter contre les logements fictifs à l'origine de fraude administrative	<b>25.5.1.</b> Intensifier les collaborations entre les partenaires du Groupe Liaison Logement + Urbanisme (GLL +U)	2012 – 2014 : plus de 1.300 logements suivis en GLL – Groupe Liaison Logements via les annexes bleues 2014: plusieurs dizaines de suivis « division de logements » suite au travail du GLL
	<b>25.5.2.</b> Développer des leviers extérieurs tels que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadastre</li> <li>• ONEM</li> <li>• Notaires</li> <li>• Poste</li> <li>• Parquet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadastre : liens quotidiens pour analyse de cas</li> <li>• ONEM: interpellations hebdomadaires pour analyse de cas</li> <li>• Notaires : contacts au cas par cas / procédure formelle à créer</li> <li>• Poste : 2 réunions en 2014 pour comprendre les liens entre la DB « Roma » et le RN</li> <li>• Parquet : convention de collaboration à renouveler avec le nouveau Procureur du Roi</li> </ul>
	<b>25.5.3.</b> Identifier des logements à préserver	Identification faite des maisons unifamiliales via le code « jaune » du fichier habitations lié au RN
	<b>25.5.4.</b> Créer de nouveaux outils d'analyse	

**Objectif n° 26  
Apporter un plus grand soin à la mémoire de nos défunts**

<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Avancement</b>
<b>26.1.</b> Mettre en œuvre un meilleur entretien des cimetières en visant la conformité des infrastructures selon le Décret wallon sur les funérailles et sépultures 2009	<b>26.1.1.</b> Rédiger un nouveau : <ul style="list-style-type: none"> <li>• règlement communal sur les funérailles et sépultures</li> <li>• règlement finances y lié</li> </ul>	Adoption des nouveaux règlements par le Conseil communal

**Objectif n° 26**  
**Apporter un plus grand soin à la mémoire de nos défunts**

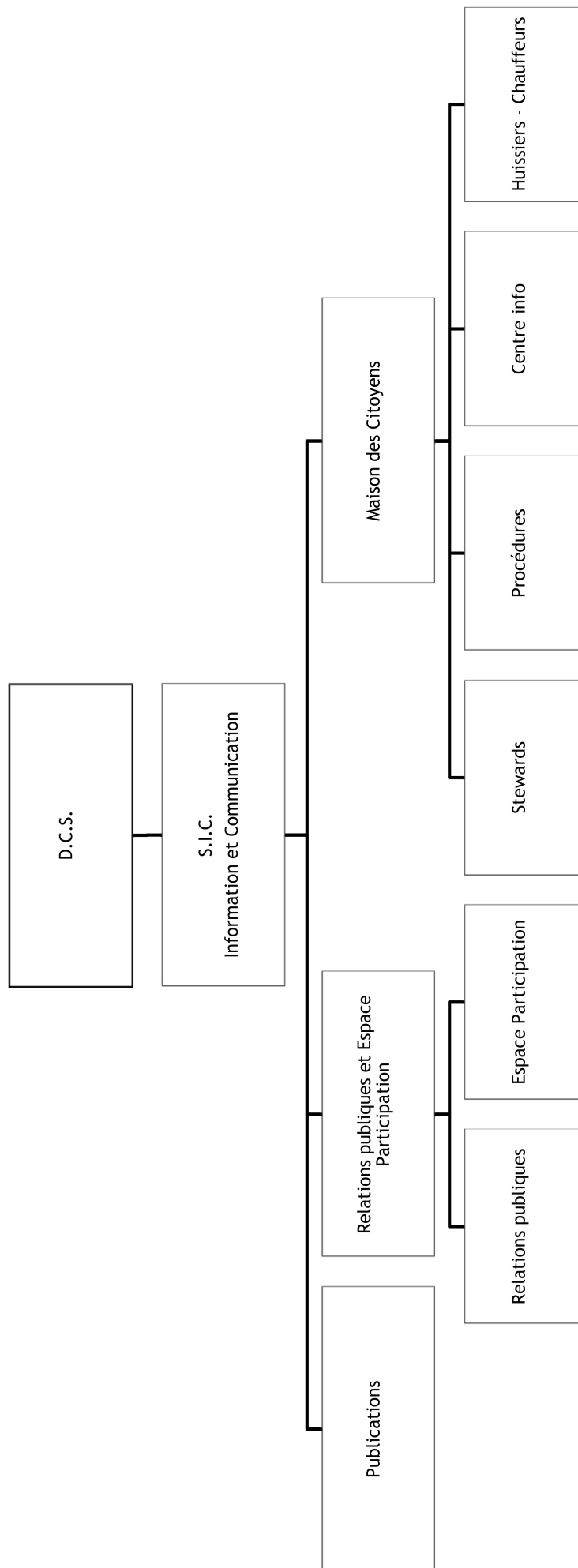
Objectifs opérationnels	Actions	Avancement
	<b>26.1.2.</b> Redéfinir les missions des différents services actifs dans la gestion tant administrative que technique des cimetières	Adoption du texte récapitulatif par les Echevins, Chefs de département et Chefs de service
	<b>26.1.3.</b> Participer à la commémoration 14–18 par des appels à projet initiés par la Région wallonne	Appel à projet non retenu
	<b>26.1.4.</b> Etablir une liste des sépultures d'intérêt historique local – SIHL	En cours
	<b>26.1.5.</b> Gérer le patrimoine funéraire	En cours
	<b>26.1.6.</b> Poursuivre l'affichage des sépultures pour aider à une gestion technique plus souple	Réalisation faite annuellement pendant la période de Toussaint





INFORMATION  
&  
COMMUNICATION







## **1. Composition du service**

- 1 Chef de service
- 27 agents répartis dans les cellules suivantes
  - Relations publiques (5) & Espace Participation (4)
  - Publications (4)
  - Maison des Citoyens, constituée comme suit :
    - Gestionnaire de la Maison des Citoyens (1)
    - Centre Info (4)
    - Stewards (2)
    - Procédures (2)
    - Huissiers (5)

Les agents sont repris ici dans leur fonction principale : certains agents sont néanmoins actifs 1 à 2 jours/semaine au Centre Info tout en étant indiqués dans la cellule Relations publiques, Espace Participation ou Procédures.

## **2. Missions permanentes**

De manière transversale, le SIC a en charge la gestion de l'information officielle de la Ville et de la communication à destination du citoyen, au service des membres du Collège et de l'ensemble des services communaux.

- ceci comprend en première ligne l'accueil direct du citoyen à la Maison des citoyens ainsi que via l'adresse « [information@ville.namur.be](mailto:information@ville.namur.be) », la ligne centrale 081/246.246 et la gestion du courrier entrant ou sortant de l'administration (dans son volet distribution & affranchissement)
- l'accueil centralisé proposé à la Maison de citoyens a pour double objectif d'éviter une multiplication des accueils dans les départements / services et d'offrir un service de qualité égale à tous les citoyens
- il développe divers outils participatifs afin de renforcer et encourager une participation active du citoyen à la gestion de la commune (réunions riverains, ateliers participatifs, ...)
- le SIC est également chargé de la gestion de certaines publications de la Ville telles que le trimestriel Namur Magazine, le site Internet [www.ville.namur.be](http://www.ville.namur.be) en ce compris les outils « Vos procédures de A → Z », « Lignes de vie » et « Vos documents en ligne », les pages officielles Facebook et Twitter. Par ailleurs, il collabore aux publications plus spécifiques réalisées par certains services au travers du comité de relecture
- outre ces outils directement accessibles aux citoyens, le SIC a mis sur pied et utilise quotidiennement l'outil « Suivi des interventions sur la voie publique » dont l'objectif est de rationaliser le suivi apporté aux plaintes des citoyens en garantissant l'arrivée de la plainte au service concerné, de façon informatisée
- en collaboration avec le service Communication de la Police de Namur, le SIC gère la communication de crise lors de déclenchement du PCUI (plan communal d'urgence et d'intervention) ainsi que lors de tout événement le justifiant
- le SIC gère le volet protocolaire des événements organisés ou soutenus par la Ville, il est l'intermédiaire privilégié de la Ville avec la presse (organisation des conférences de presse, gestion des communiqués et dossiers de presse, ...)
- la communication de la Ville, qu'il s'agisse d'une brochure, d'une conférence de presse ou encore de l'organisation d'une réunion d'information, se fait de façon volontariste le plus souvent – afin d'offrir la meilleure information possible aux citoyens sur les projets et événements de la Ville – mais aussi en réponse au prescrit légal (p.e. : dans le cadre du Plan communale d'urgence et d'intervention – obligations via la circulaire ministérielle du 30/03/09).

### **3. Programmes de subsistance**

Néant.

### **4. Articles du budget 2014 attachés spécifiquement au service**

Article	Intitulé	Budget page
DO 131/121-03	Masse habillement hôtesse	42
DO 105/123-16	Rel.Pub./Inform./Communication	32
DO 105/123RI-16	Relations Internationales	32
DO 134/124PC-02	Publications communales	42
DO 105/124AC-48	Actions citoyenneté	32
DO 104/123-07	Correspondance-Affranchissements	30
DO 104/123IV-13	Fonctionnement site Internet	30

### **5. Rapport d'activités**

#### **5.1. La Cellule Relations publiques & Espace participation**

##### **5.1.1. Information Presse**

La cellule Relations publiques gère les contacts presse, sous forme de :

- rédaction et/ou diffusion des communiqués de presse officiels de la Ville et alimentation de la rubrique Presse du site Internet
- information officielle de la presse à l'occasion des Conseils communaux annuels (au nombre de 10 minimum)
- organisation et/ou collaboration à l'organisation des conférences de presse officielles :

31 janvier	Charte de la vie nocturne à Namur
31 janvier	Salon Nino 2014
05 février	Salon des vigneron namurois
18 février	Chambres avec vues
19 février	Commission Namur-Capitale
21 février	Fin du chantier de réhabilitation des abattoirs de Bomel en centre culturel
24 février	Partenariat des villes d'Eupen et Namur
10 mars	Quartiers Gare-Casernes : pour que Namur ne perde pas le nord !
13 mars	Après-midi d'étude sur « Namur, ville de genre ? »
18 mars	« Campagne engage » Namur s'engage pour l'énergie et le climat
25 mars	Verdur Rock
28 mars	Ouverture de la saison du PARF
31 mars	Création de chaises-poèmes dédiées à Henri Michaux
07 avril	Folknam 2014
13 avril	Marché horticole
18 avril	Cap Estival
22 avril	Namur en mai

24 avril	Namur Innovative City Lab
25 avril	Mise en ligne du cadastre des voiries
05 mai	Première émission obligataire à long terme de la Ville de Namur cotée sur Euronext
06 mai	Projet artistique intersections- Moutarderie Bister
10 mai	Carrefours des générations
14 mai	Potager collectif plantois
20 mai	Olympiades 2014
21 mai	Cité des métiers namuroise
27 mai	Festival international de musiques militaires / Tattoo
26 juin	Règlement communal de lutte contre la mendicité organisée
30 juin	Namuraid
15 juillet	Festival du folklore
21 août	Fêtes de Wallonie
29 août	Consultation populaire
12 septembre	CP Clôture de « Cap Estival »
05 novembre	Salon du Volontariat
19 novembre	Fêtes de fin d'année
20 novembre	Budget communal 2015
09 décembre	Avenir du Festival Verdur Rock

La cellule Relations publiques gère également un agenda de travail à disposition des principaux acteurs institutionnels et associatifs namurois, dont l'objectif est d'assurer la meilleure collaboration possible et la non-concurrence entre événements protocolaires et conférences de presse.

### **5.1.2. Gestion ou cogestion d'Événements**

La cellule Relations publiques met sur pied des événements Ville de "A à Z" ou participe à leur élaboration en partenariat avec d'autres services Ville ou avec des partenaires extérieurs tels que la Fête de la Musique (en support du Service de la culture), les Fêtes de Wallonie (en support du Service des Fêtes), le Festival des Arts Forains, le Festival International du Film Francophone,...

Elle assure pour ce faire la gestion ou la cogestion d'espaces en partie occupés par la Ville pour des actions protocolaires, culturelles,...

### **5.1.3. Relations internes Ville**

La cellule Relations publiques gère divers événements annuels qui permettent de développer un esprit d'entreprise positif et conforme aux valeurs du Service public (réception du nouvel an du personnel, remise des médailles du travail aux agents,...).

Elle assure en outre la gestion d'outils de communication interne tels que l'agenda interne des événements, la validation des communiqués internes diffusés par courrier électronique, la mise à jour de la signalétique de l'Hôtel de Ville et du répertoire téléphonique.

#### **5.1.4. Information du Citoyen**

La cellule Relations publiques diffuse l'information directement auprès des citoyens par :

- diffusion des avis aux riverains et aux commerçants sur base des mesures de police et des travaux en cours, cartes de riverains, infos marchés....
- affichage sur les panneaux bord de routes en fonction du calendrier des événements
- co-gestion de l'occupation des filins en centre-ville (en collaboration avec le service Domaine public & Sécurité pour l'autorisation et le service Prêt Matériel pour le placement)
- informations thématiques
- confection de dossiers thématiques d'informations générales sur Namur
- co-gestion du volet communication du Plan Communal d'Urgence et d'Intervention, en partenariat avec le service communication de la police locale
- gestion des partenariats médiatiques (notamment avec la télévision locale Canal C)

#### **5.1.5. Missions protocolaires**

La cellule Relations publiques gère la représentation officielle de la Ville aux cérémonies patriotiques et aux manifestations commémoratives, la logistique pour les réceptions et réunions officielles ainsi que la gestion du scénario, du protocole et de la logistique des réceptions officielles de la Ville, les vernissages, inaugurations,...

Elle collabore enfin au Commissariat aux Relations Internationales de la Ville lors de visites de délégations étrangères (Ambassadeurs auprès du Royaume de Belgique, Maires ou adjoints au maire de villes amies,...), et ce principalement dans la partie interne à l'Hôtel de Ville.

13 janvier	Trophée du Mérite sportif
17 janvier	Hommage aux champions de Belgique namurois
18 janvier	Remise des prix de la tombola des fêtes de fin d'année
29 janvier	Réception du Nouvel An
06 février	Vernissage de la « rétrospective des photographes de presse namurois »
21 février	Fin du chantier de restauration des anciens abattoirs de Bomel
14 mars	Inauguration « Chambres avec vues »
19 avril	Inauguration Folknam
28 avril	Inauguration de l'Avenue Jean Materne à Jambes
30 avril	Mise en piétonnier de la rue Basse-Marcelle
16 mai	Lancement de Cap Estival
17 mai	Inauguration du potager collectif plantois
18 mai	Accueil des pompiers de Saint-Malo
20 mai	Vernissage de l'exposition « Devoir de mémoire »
21 mai	Pose de la 1 <sup>ère</sup> pierre au Hall indoor de Malonne
22 mai	Concentration de tandems pour déficients visuels
31 mai	Jeune ballet Namur « En avant toutes »
01 juin	Fraternelle des chasseurs ardennais
11 juin	Inauguration du village provençal
14 juin	Jaguar tennis Trophy



19 juin	Tattoo- Festival de musique militaire
20 juin	Inauguration Fête de la Musique
23 juin	Accueil étudiants hongrois (échange linguistique Athénée)
24 juin	Accueil au PICC
24 juin	Remise des CEB
28 juin	Réception à l'occasion du 30ème Verdur Rock
03 juillet	Vernissage exposition Olivier Strebelle au Beffroi
04 juillet	Inauguration foire de Namur
04 juillet	Vernissage expo « Intersections Bister »
06 juillet	Commémoration guerre 14-18 à Daussoulx
08 juillet	Remise des prix de la Belgian Homeless Cup
21 juillet	Réception fête nationale
13 août	Inauguration nouveau centre info tourisme gare
16 août	Réception festival de Folklore
18 août	Commémoration 70 <sup>ème</sup> anniversaire Bombardement de Namur
21 août	Cérémonie patriotique de la guerre 14-18 (Champion-Marchovelette)
26 août	Accueil des participants au Congrès de la SBPMef
28 août	Vernissage expo « Folisabelle »
septembre	Inauguration des rénovations du Champ ha (Malonne)
10 septembre	Découverte officielle des Bateliers
12 septembre	Vernissage expo « Emotion'ailes » et « trésors minéralogiques du Namurois »
13 septembre	Remise des Clés + Lever des Couleurs wallonnes
20 septembre	Réception officielle des Fêtes de Wallonie
27 septembre	Réception officielle Fédération des Groupes Folkloriques Wallons
01 octobre	Inauguration de la Porte Médiane
03 octobre	Festival FIFF gala d'ouverture
10 octobre	Festival FIFF gala de clôture
16 octobre	Remise de prix concours photos Fêtes de Wallonie
18 octobre	Marché aux anciennes variétés horticoles
19 octobre	Noces d'Or
23 octobre	10 <sup>ème</sup> anniversaire du Festival du Cirque
23 octobre	Visite de l'Ambassadeur d'Israël
24 octobre	Inauguration du parcours « Tricot urbain »
11 novembre	Inauguration terrain synthétique de football
14 novembre	Inauguration station « Li Bia Vélo » à Salzinnes
27 novembre	Vernissage expo « Au bout du fil » (tricot urbain)
28 novembre	Inauguration Fêtes de fin d'année
03 décembre	Sainte-Barbe des pompiers

#### **5.1.6. Participation citoyenne**

D'une obligation légale dans le cadre d'un processus administratif au montage d'un projet commun avec des citoyens directement concernés, la participation citoyenne

prend différents visages. L'Espace participation tente de répondre à ces enjeux par la mise sur pied de l'étape de plus en plus nécessaire de l'écoute préalable du citoyen. L'Espace participation répond ainsi à des obligations légales tout en prenant le temps de développer des missions propres pour élargir le débat.

Ces missions se matérialisent par l'organisation et l'animation de réunions d'information aux riverains sur des projets d'aménagement, de travaux, de mobilité, par l'organisation d'actions de sensibilisation telle que la Semaine du Don d'organes ainsi que par l'organisation tous les trois mois d'une réunion d'information à destination des Nouveaux habitants.

En 2014, de nombreuses animations ont également été mises sur pied par l'Espace participation afin de sensibiliser les plus jeunes au processus électoral, avec en point d'orgue l'accueil à Namur le 24 mars de la conférence « Ta voix compte » en collaboration avec Europe Direct.

## **5.2. La Cellule Publications**

### **5.2.1. Les publications « papier »**

#### Namur Magazine

Magazine d'information communal Namur Magazine : n° 81, 82, 83 et 84.

Tirage : 58.400 exemplaires à chaque édition, distribués par la Poste en mars, juin, septembre et décembre.

Le Namur Magazine est également à disposition du public sur Internet, et envoyé par courrier aux institutions, bibliothèques ou citoyens qui en font la demande. Il est également disponible à la Maison des Citoyens et à la Maison du Tourisme.

Chaque publication du magazine papier s'accompagne en 2014 d'une version pour tablette. Le magazine numérique a été lancé avec succès, et l'initiative a reçu un bel écho dans la presse locale et/ou technologique.

Enfin, les marchés pour le magazine – tant papier que numérique (cf. fiche n°5 du PST) - arrivant à expiration, les produits ont été repensés pour répondre au mieux aux besoins d'information et aux mesures d'économie demandées. Ainsi, un nouveau cahier des charges a été rédigé pour le magazine papier, qui prévoit pour 2015 4 éditions annuelles du Namur Magazine, comprenant 44 pages, dont 8 pages de publicité (au lieu de 14) et 11 pages d'agenda des activités. Cet agenda, détachable sera également tiré à part à 7.000 exemplaires, diffusés dans les centres d'information et infrastructures communales et touristiques.

#### Agenda semestriel des événements

L'agenda des événements a été publié fin janvier (7.000 exemplaires), fin mai (10 000 exemplaires) et fin septembre (7.000 exemplaires). Le tirage plus important pour les mois d'été visait à répondre au mieux à la demande, l'été étant à la fois la période où il y a le plus d'événements et le plus de touristes.

Le format avait été revu en 2012. Par souci d'économie et de maniabilité, le choix s'était porté sur un A6 dos collé, imprimé en bichromie.

Avant chaque édition, le SIC contacte par courrier, téléphone ou mail les acteurs culturels, sportifs ou associatifs de la région afin d'obtenir les informations pratiques (dates et lieux) à renseigner à l'agenda. Ce contact régulier permet également une bonne connaissance des acteurs de terrain, une vision globale du calendrier annuel, et une centralisation de l'information essentielle à la rediffusion de l'information.

L'information est également disponible sur le site Internet de la Ville, avec une mise à jour plusieurs fois par semaine. Le travail s'est organisé de façon structurée, avec la mise à disposition d'un agent du SIC à 1/5 temps sur le projet.

La publication était disponible gratuitement sur simple demande, notamment à la Maison des citoyens au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville, et à l'Office du Tourisme.

Cela dit, le long délai (4 mois) entre les éditions a montré ses limites, notamment en matière de fiabilité de l'information. En 2015, le projet sera revu, afin d'offrir une information plus régulière et plus fiable, à moindre coût. (Voir Namur Magazine).

#### Autres publications

D'autres publications ont également été réalisées par le service Information & Communication (rédaction et mise en page), notamment:

- les insertions de la Ville dans différentes publications: catalogue du Fiff
- le suivi des insertions dans les annuaires téléphoniques locaux
- l'accompagnement et la réalisation avec le service de Cohésion de la présentation aux citoyens des enjeux du Plan de Cohésion sociale et du Plan de Prévention et Sécurité de façon claire, compréhensible et concrète.

Le travail de coordination des publications et de la campagne de communication autour de la consultation populaire, initié dès août 2014. Cela consistait entre autres en la réalisation de 3 publications papier, le suivi de la réalisation de spots radio et télévision et l'organisation de leur diffusion, ainsi que toutes les tâches et marchés liés, en collaboration avec le Département de l'Aménagement Urbain, la cellule Elections et bien sûr, les échevins responsables.

#### **5.2.2. Reportages photographique (événements, inaugurations, patrimoine, ...)**

Les événements, portes ouvertes, vernissages, réceptions officielles, inaugurations, etc font l'objet de reportages photographiques d'ambiance. Ceux-ci peuvent ensuite être publiés sur Internet, servir à illustrer le Namur Magazine ou les autres publications de la Ville.

L'agent en charge des photographies a également commencé un important travail d'archivage, afin de préparer le passage de relais en vue de sa mise à la pension, prévue en 2016.

#### **5.2.3. Comité de relecture**

Un Comité est chargé de la relecture des documents (brochures, dépliants,...) édités par d'autres services communaux. Ce regard extérieur permet notamment de vérifier que les règles protocolaires (lors d'invitations par exemple), orthographiques ou graphiques (logo de la Ville, éditeur responsable...) sont respectées.

Ce comité de relecture est également actif lors de la production de supports audiovisuels (spots radio, télé,...) et la création de pages type Facebook.

Dans le même esprit, la Cellule a participé à diverses séances de travail avec les autres services, afin d'assurer une communication cohérente et harmonieuse.

#### **5.2.4. Charte graphique**

La charte graphique a progressivement été diffusée auprès des organisateurs d'événements mais aussi au sein de l'administration, notamment via un communiqué à l'ensemble des agents.

Un travail d'accompagnement graphique a aussi été mené avec le service de Cohésion sociale pour permettre aux différents intervenants d'approprier leur charte graphique.

#### **5.2.5. Réseaux Sociaux**

La Ville de Namur est depuis 2011 présente sur Twitter et Facebook.

L'usage de Twitter permet une veille en matière d'information et d'événement. Le compte Twitter est utilisé essentiellement pour des informations factuelles ou d'urgence.

La page Facebook de la Ville de Namur sert à relayer quotidiennement une information de proximité immédiate. La page est alimentée par les agents en fonction des événements et de l'actualité. Les statistiques indiquent une progression constante de la

popularité de la page, sans qu'il y ait eu de campagnes de promotion. Il sera intéressant de comparer avec les résultats de 2015, où la présence a été fortement impactée par l'organisation de la consultation populaire.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2014, la page officielle de la Ville comptait 1578 « J'aime ». Elle en totalisait 2567 au 31/12/2014, soit une augmentation de près de 1000 unités.

Le détail nous indique en réalité 1.142 abonnements et 90 personnes se sont désabonnées.

Trois pics sont à signaler: les 14-15-16 juin; les 19 et 20 juillet (Fête nationale), les 30/11, 1 et 2/12 (présentation des Fêtes de fin d'année)

Entre le 01/01/14 et le 31/12/14, 146 statuts et/ou liens ont été postés. Ils ont été vus par 108 177 utilisateurs uniques (contre 136.539 utilisateurs uniques en 2013 et 37.727 en 2012), entraînant 8.058 clics vers le lien proposé (contre 8.441 en 2013 et 609 en 2012).

Par ailleurs, un discret mais important travail de veille internet est mené. Il a notamment permis à plusieurs reprises d'intercepter des utilisations non-autorisées du nom ou du logo de la Ville de Namur sur les réseaux sociaux mais également de relayer auprès de services communaux des informations liées au travail de l'administration et publiées sur les réseaux sociaux.

## **5.2.6. Le site Internet**

### Gestion du site [www.ville.namur.be](http://www.ville.namur.be)

- relations et planification des projets avec la sous-traitance
- maintenance journalière
- publication des actualités
- mises à jour des informations des services
- publication des communiqués et dossiers de presse
- publication des informations liées aux séances du Conseil Communal
- agenda des activités en ligne (mise à jour en continu)
- mise en ligne des reportages photos
- mise en ligne du Namur Magazine
- mise en ligne de vidéos
- mise à jour du site mobile
- mise à jour des règlements communaux
- coaching et formation continue des agents contributeurs de contenu
- création d'un formulaire unique pour l'occupation de l'espace public
- création de divers formulaires pour le service Energie et Cohésion sociale
- consultance pour la création de sites en externe : projet de site « Européade » et « Namur reprend vie »

### Réseaux sociaux

- partage des actualités du site sur Facebook
- création de tableaux thématiques de Namur sur Pinterest
- gestion de la chaîne Youtube de la Ville de Namur et de la Citadelle

### Développé en 2014

- création de Newsletters: Mobilité et Confluent Culture
- création d'une rubrique: Infos riverains

## Autres

Parallèlement au travail quotidien de mise à jour du site Internet actuel: travail d'analyse et constitution d'un rapport justifiant la nécessité de mettre à jour le système de gestion de site Internet, remettant en question le fonctionnement et la technologie actuels, un travail de fond a été initié pour définir les attentes et besoins à rencontrer dans la mise en place du nouveau site Internet de la Ville. Une mission d'audit a été menée par un prestataire externe, en collaboration avec tous les départements et services de la Ville, pour tracer le cadre (contenant et contenu) de ce projet à développer en 2015.

### **5.2.7. Campagnes vidéo**

Une compilation de toutes les vidéos réalisées par ou pour la Ville est diffusée à la Maison des Citoyens dans la salle d'attente en lieu et place des programmes télévisés.

## **5.3. La Maison des Citoyens**

### **5.3.1. Rappels**

La Maison des Citoyens a ouvert ses portes en juillet 2007.

Elle regroupe en son sein divers services coordonnés par le Gestionnaire de la Maison des Citoyens et les Chefs de service des services la composant : Population – Etat Civil, Sports, Jeunesse, Finances et Cohésion Sociale, ainsi qu'une partie du Service Information & Communication (les équipes Centre Info, Stewards, Procédures et Espace Participation).

En management direct, le gestionnaire de la Maison des Citoyens gère les équipes du Centre Info, des Huissiers - Chauffeurs, des Stewards et des Procédures.

Au quotidien, il assure le bon fonctionnement de la Maison des Citoyens en coordination avec les différents responsables des services présents sur le plateau mais également des services divers impliqués dans le bon fonctionnement des guichets (Informatique, Intendance, Economat, Finances ...). Enfin, il promeut et coordonne le suivi des futurs développements de la Maison des citoyens en termes d'organisation des équipes, des besoins techniques et informatiques.

Conformément aux objectifs de la fiche 23 du PST « Améliorer les infrastructures d'accueil du citoyen », durant l'année 2014, le gestionnaire de la Maison des Citoyens, en étroite collaboration avec le Bureau d'Etudes Bâtiments (et en collaboration avec de nombreux services : Electromécanique, Intendance, Informatique, Economat,...) a supervisé et coordonné le chantier de la Phase 2 de la Maison des Citoyens (la partie dite de back-office), dont le chantier a débuté fin décembre 2013. Il a également organisé et supervisé, en collaboration avec les services concernés, les différents déménagements.

### **5.3.2. Le Centre-Info et la Maison des Citoyens**

La Maison des Citoyens accueille, en moyenne, près de 1.300 personnes par jour : une moyenne de 800 tickets est délivrée quotidiennement par l'outil de gestion de files (un ticket correspond en moyenne à 1,25 personne) auxquels s'ajoutent :

- les personnes prises en charge par des services ou cellules indépendants de la gestion de files (cellule décès cimetière, écrivain public, espace participation)
- les personnes redirigées vers les autres services de l'administration
- les personnes qui obtiennent réponse à leur question au Centre-Info et ne doivent pas être dirigées vers un bureau de la Maison des Citoyens.

#### Missions principales

- accueil du citoyen - information générale et orientation vers les services spécifiques
- visiteurs et appels téléphoniques au bureau d'accueil central

- visiteurs, appels téléphoniques, courriers papiers et courriers électroniques au service Information.

#### Cellules composant la Maison des Citoyens

- centre Info (+ Call Center)
- stewards
- guichets Etrangers
- guichets Généralistes
- guichets Rapides
- guichets Taxes/Sacs Poubelles
- guichet Elections (en période électorales)
- guichet Permis de Conduire
- guichets Mariage-Naissance-Actes
- guichets Pensions
- espace Participation
- cellule inscriptions aux stages Jeunesse et Sports et aux plaines de vacances
- cellule Décès
- cellule Cimetières
- cellule Courrier
- cellule Procédures
- cellule Casier Judiciaire
- cellule Elections

Le fonctionnement de la Maison des Citoyens se base sur une double organisation : Front Office (FO) et Back Office (BO). Le service aux citoyens ne peut être rendu que dans le cadre d'une collaboration entre ces deux niveaux.

#### **5.3.3. Stewards**

Les stewards de la Maison des Citoyens ont pour principales missions d'accompagner le citoyen (accueil du citoyen, orientation en fonction de sa demande vers un service de l'administration communale, accompagnement des personnes fragilisées, ...), d'apporter un soutien logistique et technique aux agents de la Maison des Citoyens (dépannage de première ligne des outils informatiques, distribution du courrier sur le plateau, gestion de l'économat, ...) ainsi que d'assurer la préparation de la salle du Conseil communal.

#### **5.3.4. Procédures**

Différentes procédures sont constamment mises à jour pour permettre le bon fonctionnement de la Maison des Citoyens, tant à destination des agents communaux que des citoyens :

- mise à jour continue du Thésaurus / Vos démarches de A à Z / Vos documents en ligne / Ligne de vie
- mise à jour des files d'attente
- nouvelle farde pour accueil et centre-info + mise à jour
- mise à jour du mini guide (170 pages)
- formation mensuelle des agents communaux sur des thèmes divers repris dans le mini guide

- demande d'intervention pour les problèmes de voirie, d'éclairage public via un logiciel développé en collaboration avec le service Informatique (encodage, suivi et rappel auprès d'ORES, seul intervenant habilité à intervenir dans ce domaine), etc.
- rendez-vous téléphonique du samedi.

### **5.3.5. Huissiers**

Les huissiers sont chargés de la gestion du courrier et des salles de réunion et sont également chauffeurs pour différentes missions au service de la Ville :

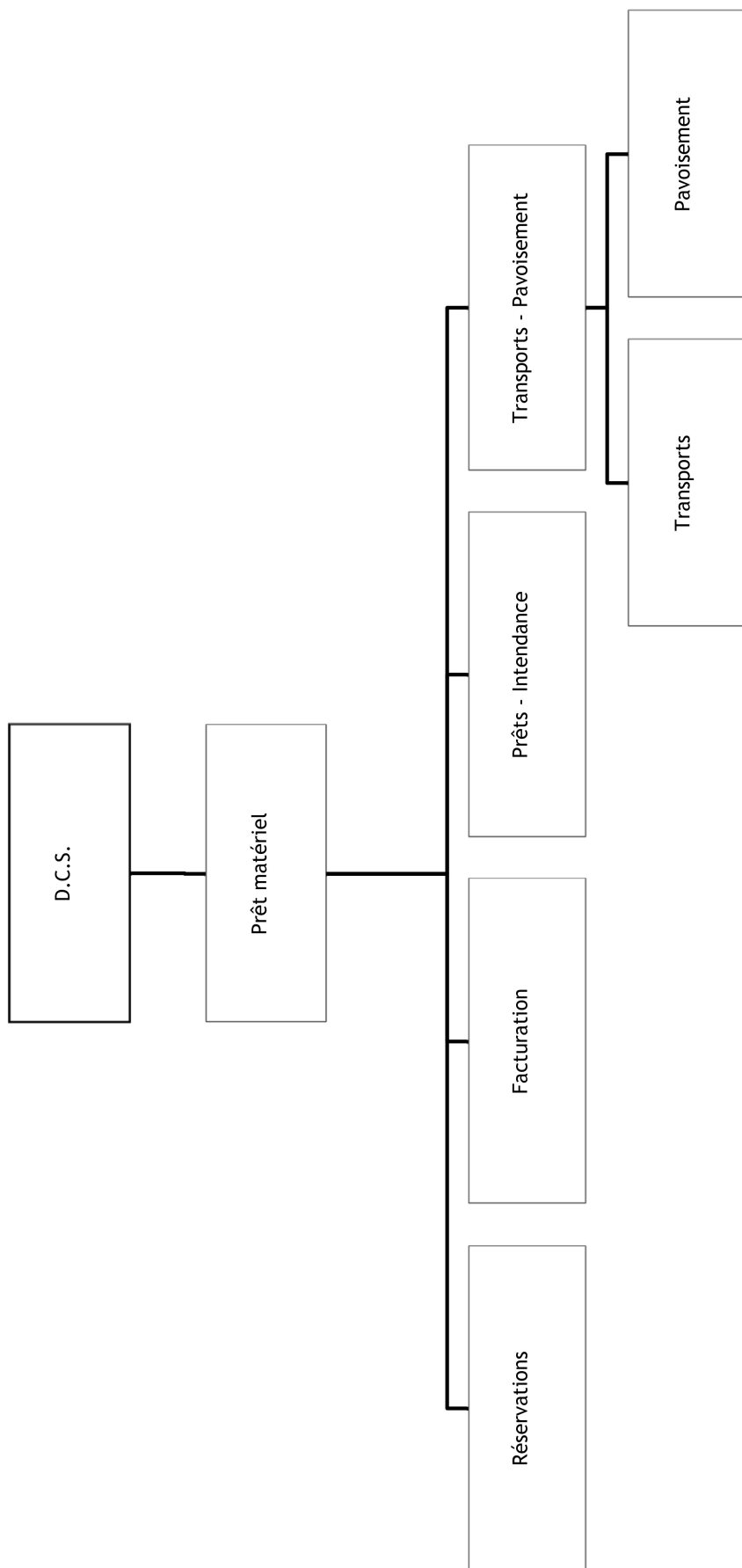
- gestion quotidienne du courrier entrant et sortant : trier, timbrer, distribuer, reprendre, expédier, dans les bâtiments communaux, mais aussi dans divers autres organismes
- encodages des recommandés
- gestion des salles de réunions (état général, boissons, préparation, etc.)
- huissiers – Chauffeurs





# PRET MATERIEL







## **1. Composition du service**

- 1 Chef de service
- 2 agents administratifs
- 2 contremaîtres
- 23 ouvriers

## **2. Missions permanentes**

La mission du service du Prêt matériel consiste à fournir le matériel nécessaire aux activités des services communaux de la Ville ainsi qu'à leurs partenaires lors des réceptions officielles, fêtes scolaires, journées portes ouvertes, événements sportifs, festifs ou culturels (en particulier dans leurs aspects sécuritaires – barrières Nadar ...)

Certains organismes extérieurs peuvent également solliciter l'intervention du service, tels que les communes voisines ou la Police fédérale mais aussi les asbl sous certaines conditions précises listées dans le règlement communal spécifique. Le classement par catégorie d'utilisateurs détermine le degré de gratuité des prestations (prêt et / ou transport)

Enfin, les particuliers peuvent également recourir au service, mais en dernière position dans la liste des priorités (plus de 1.500 clients différents sont répertoriés).

Le service est constitué de 5 cellules :

- la cellule « Réservations » gère les réservations
- la cellule « Facturation » gère la facturation des prêts mais aussi, via la gestion directe du Chef de service, les analyses techniques, la rédaction des cahiers des charges et les commandes de matériel
- la cellule « Prêts - Intendance » assure :
  - l'entretien et le prêt de la vaisselle, des tentes canopy, des barbecues, des drapeaux, ...
  - la mise à disposition du matériel et la livraison des produits d'entretien pour les services communaux et les écoles
- la cellule « Transports » effectue les livraisons et dans certains cas le montage du gros matériel : podiums, barrières de sécurité, tentes, tables et chaises,
- la cellule « Pavoisement » se charge du placement des drapeaux, oriflammes, illuminations festives de fin d'année ainsi qu'accessoirement le nettoyage des vitres (situées en hauteur) de certains bâtiments communaux.

## **3. Programmes de subsistance**

Collaboration logistique du plan Communal d'Urgence et d'Intervention – PCUI via la discipline D4.

## **4. Articles du budget 2014 attachés spécifiquement au service**

Article	Intitulé	Budget page
DO 138/161PM-03	Remboursement remplacement matériel loué	43
DO 138/161-03	Location matériel	43
DO 138/124PM-02	Fonctionnement Prêt matériel	46
DO 138/124TP-02	Fonctionnement cellule transports	48
DO 135/124EQ-02	Produits et matériel d'entretien	44
DO 138/124IL-02	Illumination et pavoisement	46
DE 426/744-51	Illuminations (extraordinaire)	44
DE 138/744-51	Achat de matériel (extraordinaire)	32

## 5. Rapport d'activités

### 5.1. Gestion des produits d'entretien et des drapeaux(1 ouvrier)

- nombre de sorties de drapeaux: 105
- nombre de produits d'entretien disponibles: 48
- nombre d'articles – matériel: 120
- le terme « produits d'entretien » regroupe
  - le matériel d'entretien (torchons, raclettes, brosses, ...) ainsi que les produits proprement dits (détergent vaisselle, crèmes à récurer, détergent pour le sol, les vitres, ...).
  - les produits d'hygiène destinés au personnel communal : papiers hygiéniques, papiers essuie-mains, savons, ...
- Nombre de livraisons: 574
- Nombre de sites desservis: 124

Lieux	Nombres	Dépenses
Ecoles maternelles et primaires, Conservatoire, Beaux Arts	28	63.824,55 €
Bâtiments sportifs	18	20.674,33 €
Hôtel de Ville	1	23.445,48 €
Autres services, salles, bibliothèques, régie foncière, ...	77	32.506,76 €
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>140.451,12 €</b>

### 5.2. Locations et prêts de matériel (1 contremaître - 7 ouvriers)

Catégories	Utilisateurs	Nbre Interventions
Catégorie 1	services communaux, de sécurité, autres communes, Province et Région	515
Catégorie 2	manifestations nationales, partenariat Ville, associations mandatées par la Ville, associations caritatives ou sociales	103
Catégorie 3	associations philanthropiques, clubs sportifs, mouvements de jeunesse, groupes politiques, comités de quartier, personnel communal et CPAS	943
Catégorie 4	particuliers et autres	97
divers	Annulations	95
<b>Total</b>		<b>1.753</b>

### 5.3. Rentrées financières

138/161PM-03 : Location, remplacement, pertes et casses: 31 462.03 €

### 5.4. Transports et montages (1 contremaître et 10 ouvriers)

1.460 interventions

- les livraisons sans montage sont au nombre de 1.156:
  - palettes de produits et matériel pour l'Hôtel de Ville
  - idem pour les services de Police
  - championnats divers
  - expositions du service de la Culture
  - manifestations sportives, courses à vélo, jogging

- kiosque mobile
- barrières nadar : Wallonies, matchs de foot UR Namur (Police), ...
- livraisons avec montage: 304
  - Open de Tennis à Géronsart , Portes ouvertes des services de Police et des Pompiers, Fête de la Musique, Verdur Rock, Fêtes des Maisons de repos du CPAS, Namur'aid, Festival du Folklore, Folknam, Fêtes de Wallonie, ...
  - écoles : fêtes de fin d'année, Fancy Fair, Olympiades, ...

### **5.5. Illumination et pavoisement** (2 ouvriers)

Suite à la reprise du réseau d'éclairage public par la société ORES, le personnel de cette équipe a été muté au service du Prêt matériel afin d'y mener plusieurs missions :

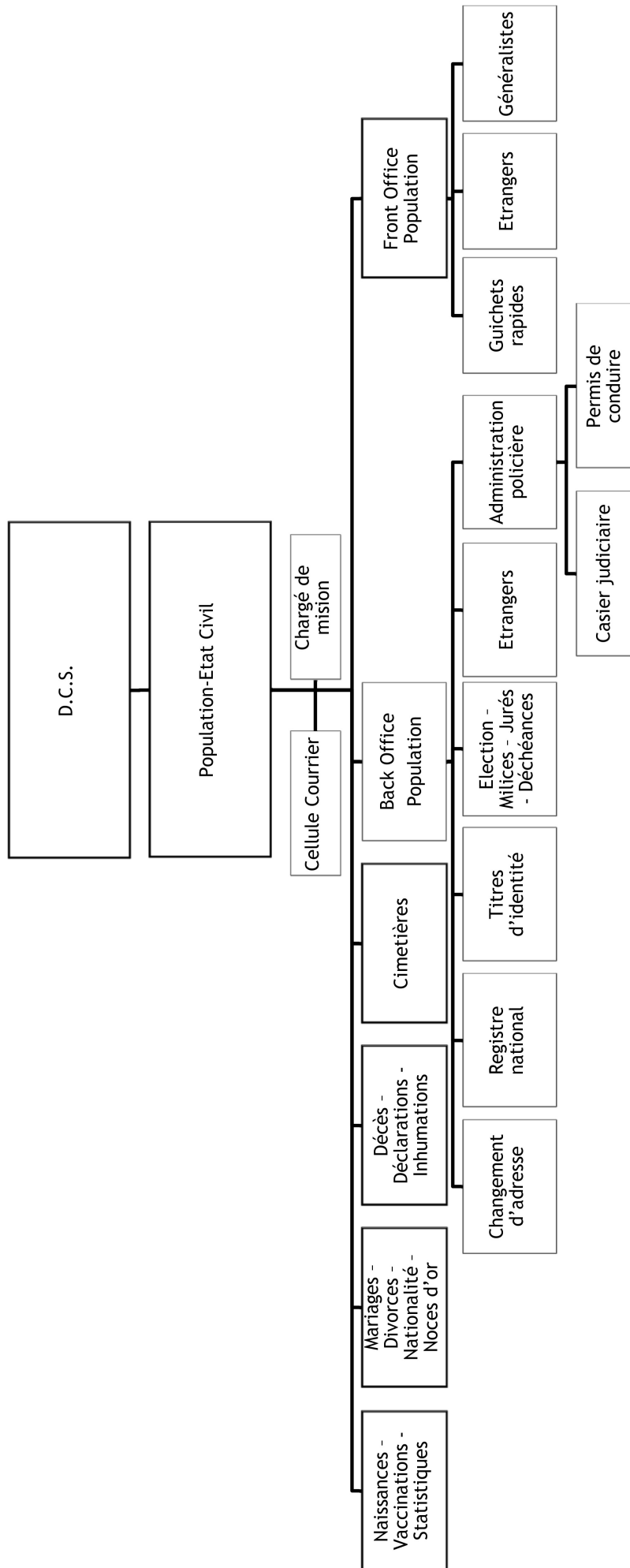
- illumination des voiries pour les fêtes de fin d'année
- pavoisement des espaces publics avec drapeaux, oriflammes
- placement et entretien des drapeaux aux monuments commémoratifs ainsi que lors de manifestations ponctuelles
- nettoyage des vitres des bâtiments communaux nécessitant l'usage du camion nacelle
- aide technique aux autres services lors de travaux en hauteur, placement de câbles, dégagement de corniches, etc.





POPULATION  
&  
ETAT-CIVIL







## **1. Composition du service**

- 3 responsables
- 75 agents administratifs

## **2. Missions permanentes**

L'objectif poursuivi par le service consiste en la tenue à jour des Registres de l'Etat civil, de la Population et des Etrangers.

Plus particulièrement et conformément à cet objectif, ces missions visent à enregistrer les changements de domicile, à délivrer les titres d'identité et les différents documents extraits de ces registres, à tenir à jour le casier judiciaire, à organiser les élections, à enregistrer les différents actes d'état civil et à assurer la gestion administrative des cimetières.

A cet effet, la majorité des agents administratifs interviennent dans le cadre d'une rotation front-office/back-office et permettent ainsi le suivi d'une moyenne de 1.300 interpellations par jour ouvrable (environ 1.000 tickets sont distribués chaque jour à la maison des citoyens + une moyenne de 165 rendez-vous sont organisés le samedi matin).

Ainsi, en 2014, ce sont +/- 180.000 actes et documents divers qui ont été délivrés par ce service.

## **3. Programmes de subsistance**

Le service ne suit pas de programme de subsistance en tant que tel mais assure le principe de la décentralisation des services fédéraux par l'application des législations et des orientations données par le SPF Intérieur, l'Office des étrangers, le SPF Affaires étrangères, le SPF Justice, le SPF Mobilité, le SPF Pensions et la DGO5.

## **4. Articles du budget 2014 attachés spécifiquement au service**

Article	Intitulé	Budget page
104/121EC-48	Déplacements état civil	28
104/123EC-48	Liste électorales/élections	30
104/123CI-02	Cartes identité/carte sécurité sociale	28
104/122MC-48	Indemnités Médecins contrôleurs décès	28
104/123D-02	Frais de bureau	28
105/123NO-16	Noces d'or et fêtes	30
832/124-06	Cercueils indigents	122
878/124-48	Rétrocession Concession cimetière	146
878/161-01	Entretien de sépultures	145
878/161-05	Concessions aux cimetières	145
878/465-48	Intervention état tombes victimes de la guerre	145
040/361-04	Documents administratifs	11
040/361GE-04	Délivrance renseignements généalogiques	11
040/361IR-04	Délivrance documents administratifs	11
040/361PC-04	Permis de conduire	11
040/361PM-04	Constitution dossiers mariages	11
040/363-11	Exhumations	12
040/363-10	Inhumation, dispersion des cendres, columbariums	12

Article	Intitulé	Budget page
040/363-13	Caveaux d'attente	13

## 5. Rapport d'activités

Le service s'adresse à l'ensemble des citoyens namurois qui ont l'obligation de se présenter à intervalles réguliers afin de répondre aux différentes obligations administratives. Ce qui représente une fréquentation de plusieurs centaines de personnes par jour.

Le service est accessible du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00 et le samedi uniquement sur rendez-vous de 8h30 à 11h30.

Chiffre de la population au 1<sup>er</sup> janvier 201 : 110.567 + 715 (registres d'attente U.E. et hors U.E) soit 111.282.

### 5.1. Population

#### 5.1.1. Dossiers d'inscriptions et de radiations

- inscriptions venant d'une autre commune (dossiers): 4.389
- inscriptions d'office (personnes): 4 Belges + 2 étrangers
- radiations d'office (personnes): 478 Belges + 432 étrangers
- radiations pour une autre commune (dossiers): 3.589
- radiations pour l'étranger (dossiers): 207
- refus d'inscription – entrées (dossiers): 379
- mutations intérieures Belges – étrangers (dossiers): 5.563
- refus d'inscription mutation intérieure Belges – étrangers (dossiers): 423
- mutations intérieures d'office (personnes): 79 Belges + 4 étrangers
- dossiers ouverts au Ministère de l'Intérieur: 9
- annulation de radiation d'office (personne): 13 Belges + 4 étrangers
- modification d'office de composition de ménage: 42 belges + 6 étrangers
- annulation de mutation d'office: 3 belges + 6 étrangers

#### 5.1.2. Enregistrement des actes d'état civil au Registre national

- décès extérieurs: 111
- décès à Namur: 1.752
- mariages extérieurs: 53
- mariages à Namur: 389
- divorces extérieurs: 244
- divorces à Namur: 270
- actes divers: 684
- nationalités (dossiers): 91 + 33 naturalisations
- naissances extérieures: 51
- naissances à Namur: 3.601

### **5.1.3. Cartes d'identité**

- cartes électroniques délivrées: 12.514
- cartes provisoires: 135
- déclarations de perte ou de vol: 3.136
- cartes électroniques enfants moins de 12 ans: 3.193

### **5.1.4. Dons d'organes**

- expressions volontaires: 286
- oppositions: 13

### **5.1.5. Enregistrement du mode de sépulture**

- demandes: 153

### **5.1.6. Passeports**

- délivrances: 4.967

### **5.1.7. Courrier Etat civil-Population**

- courrier libre – état civil: 2.918
- courrier libre – population: 4.464
- courrier timbré – état civil population (demandes par courrier-mail-fax): 8.450
- demandes Internet: 4.657
- nombre de mails expédiés suite aux demandes internet: 5.396
- changements d'adresse par courrier: 325

### **5.1.8. Recherches généalogiques**

+/- 200 demandes pour l'année 2014.

### **5.1.9. Elections, dossiers de non électeurs**

- déchéances parentales, minorités prolongées, interdits, séquestrés: 10
- personnes sous administration provisoire: 431
- personnes représentées (administrateur provisoire): 392
- d'échéances électorales: 24 (nouvelle réglementation sur les condamnations)
- personnes sous tutelle dative: 9

### **5.1.10. Cohabitations légales**

- demandes: 555 (495 dossiers clôturés et 60 dossiers en cours)
- cessations: 60

### **5.1.11. Voiries**

Codes – rues qui ont été créées et introduites au fichier national, suite à la dénomination de nouvelles voies publiques, ainsi que les modifications de dénominations existantes: 1

### **5.1.12. Communications de données**

- dossiers adresse non communicable avec suite favorable: 5

### **5.1.13. Registre national**

- annulations de dossiers au Registre national: 11

### **5.1.14. Etrangers**

- enregistrements d'actes d'état civil: 147
- inscriptions venant de l'étranger (dossiers): 969
- inscriptions venant d'une autre commune (dossiers): 854
- radiations pour l'étranger (personnes): 211
- radiations pour une autre commune: 561
- bulletins de renseignements et bulletins registre d'attente: 1.121
- déclarations de perte de carte d'identité: 236
- demandes d'autorisation d'établissement (annexe 16): 81
- demande de séjour permanent (annexe 22): 211
- permis de travail: 291
- attestations d'immatriculation orange: 343
- prolongations attestations d'immatriculation: 1.029
- délivrances annexe 8: 851
- annexe 8 bis: 557
- délivrance annexe 35: 136
- prolongation annexe 35: 654
- délivrance annexe 33: 436
- délivrance carte enfant -12 ans: 350
- attestation annexe 15: 1.172
- délivrance annexe 19: 715
- délivrance annexe 19 ter: 247
- délivrance annexe 15 bis: 25
- délivrance annexe 15 ter: 9
- délivrance annexe 41 bis: 41
- déclarations d'arrivée: 264
- déclarations de présence: 43
- certificats d'hébergement: 25
- demandes de régularisation 9 bis: 137
- dossiers 9 ter (raisons médicales): 146
- demandes 25/2: 48
- dossiers logement décent (vérifications RN): 96
- attestations de départ: 6



- dossiers SEFOR: 112
- attestations de retrait (annexe 37): 45
- ordres de reconduire: 3
- demandes d'enquête de cohabitation/installation: 681
- nombre de fax vers l'Office des Etrangers: 3.790
- engagements de prise en charge transmis à l'Office des Etrangers: 58
- demandes de numéro national bis: 59
- décisions de refus de séjour de + de 3 mois avec ou sans ordre de quitter le territoire (annexe 20): 178
- demandes d'enquêtes de résidence: 1.225

#### **5.1.15. Permis de conduire**

- permis originaux et renouvellement: 4.596
- permis de conduire provisoire (mod.18, mod. 36, mod3): 1.613
- internationaux: 399
- déchéances droit de conduire: 843

#### **5.1.16. Casier judiciaire**

- bulletins de renseignement Parquets, Trib. Jeunesse et 1<sup>ère</sup> Instance: 3.068
- casiers judiciaires entrant: 5.974
- déchéances permis de conduire: 843
- certificats bonne vie et mœurs: 12.245
- demande d'information pour modèle 596 al2: 4.208
- changements de domicile: 3.927
- classements : +/- 15.000

### **5.2. Etat civil**

#### **5.2.1. Naissances**

- actes de naissance: 3.617

#### **5.2.2. Décès**

- 1.752 actes de décès élaborés, dont 992 namurois (56,62 %) et 760 non-namurois (43,38 %), répartis en :
  - 1.739 déclarations de décès survenus à Namur dont 979 namurois et 760 non-namurois
  - 13 demandes de transcriptions d'acte de décès de namurois décédés à l'étranger en 2014.
- Parmi les 1.752 décès gérés :
  - 1.063 inhumations (60,67 %)
  - 689 crémations (39,33 %)
- 42 décès à Namur gérés sous indigence (37 namurois et 5 non-namurois)

- 153 déclarations de dernières volontés en matière de funérailles et sépultures

### **5.2.3. Mariages**

- actes de mariages dressés: 389
- déclarations de mariage: 401

### **5.2.4. Divorces**

- divorces transcrits: 270
- par consentement mutuel: 109
- pour cause de désunion irrémédiable: 159
- séparation corps et bien: 1
- divorce pour cause déterminée: 1

### **5.2.5. Nationalités**

- transcriptions d'acte de changement de nationalité: 95
- acquisitions de nationalité Belge du conjoint (art 16): 0
- déclarations de nationalité Belge (art.12 bis): 3
- recouvrement de la nationalité Belge (art. 24): 1
- attributions de la nationalité Belge (art. 8): 8
- déclarations d'attribution de la nationalité Belge (art. 11 bis): 3
- renoncations à la nationalité Belge: 0
- article 12bis (nouvelle loi): 82
- article 9: 1

### **5.2.6. Actes supplémentaires**

- actes supplémentaires: 684
- reconnaissances prénatales: 485
- reconnaissances postnatales: 73
- annulations d'un acte de reconnaissance: 3
- attributions du nom patronymique: 2
- déclaration choix de nom: 32
- adoptions simples: 4
- adoptions plénières: 7
- homologation d'adoption: 0
- annulations de mariage: 0
- contestations de paternité: 6
- établissements d'une filiation paternelle: 4
- transcriptions de naissance: 13
- transcriptions de décès: 5
- changement de sexe: 1

- transcriptions de mariage: 15
- arrêtés royaux de changement de nom: 14
- transcriptions: 0
- arrêtés ministériels de changement de prénom: 13
- rectifications: 9

#### **5.2.7. Certificats d'hérédité**

- délivrances: 0

#### **5.2.8. Cimetières**

- demandes d'octroi de concessions de sépultures introduites en 2014 dans un des cimetières communaux: 224
- octrois de concessions de sépulture en 2014, demandées en 2014 ou avant: 244
- demandes de renouvellement de concession de sépulture introduites: 263
- octrois de renouvellement de concession de sépulture, demandés en 2014 ou avant: 259
  - 132 maintiens gratuits de concessions anciennement perpétuelles
  - 127 prorogations payantes de concessions temporaires
- expirations de concessions de sépulture: 136
- reprises de droits de concession de sépulture: 117
- résiliations de contrat de concession de sépulture: 6
- sépultures non concédées affichées pour désaffectation: 71
- modifications de contrat de concession de sépulture: 23
- 287 autorisations pour aménagement de sépultures délivrées: 287
- exhumations demandées par des familles: 15

#### **5.2.9. Noces d'or**

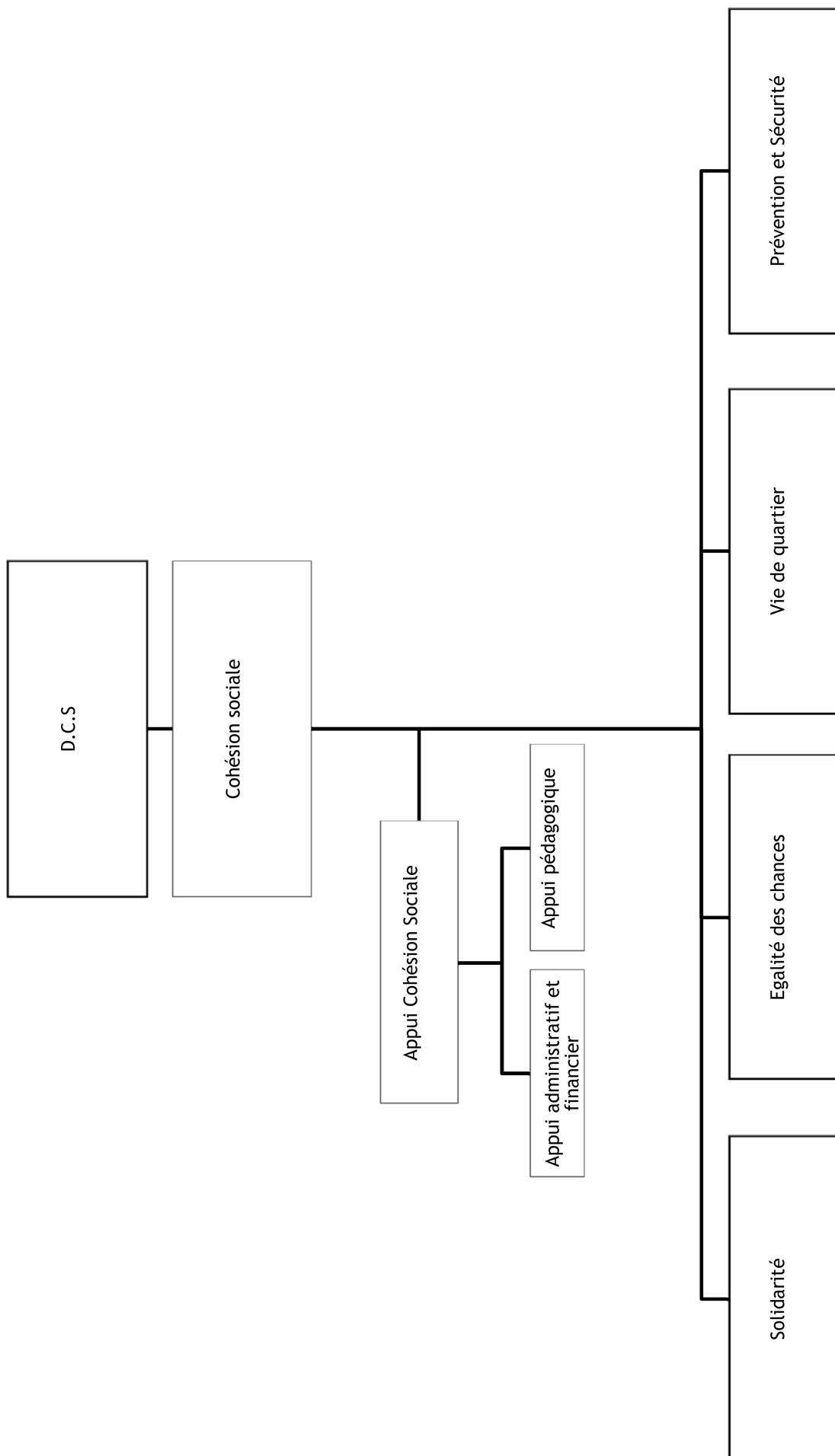
- noces d'or: 94
- noces de diamants: 43
- noces de brillant: 11
- noces de platine: 1
- centenaires: 12
- albâtre: 0



**COHESION**

**SOCIALE**









## **1. Composition du service**

- 1 Chef de service
- 1 adjointe au Chef de service
- 5 cellules
- 2 Chefs de projet
- 1 chargée de mission
- 4 Chefs de cellule
- 124 agents sous contrats divers (dont 5 articles 60 et 1 CAP) et sous divers statuts, soit statut administratif : 28 (gardiens de la paix compris), statut ouvrier : 6 et statut spécifique : 90 (= tous ceux qui exercent une profession sociale), pour une palette de professions allant du manoeuvre au médecin; les travailleurs du plan hiver n'étant pas inclus (5 agents)
- 85% des contrats des agents du service sont subventionnés (Fédéral et la Wallonie)
- 17 sites opérationnels différents

## **2. Missions permanentes**

Le service de Cohésion sociale est un service d'actions sociales qui a pour objectif d'améliorer la qualité de vie et l'insertion de populations socialement défavorisées, afin de faire de Namur « une Ville à vivre ». Les objectifs stratégiques des plans fédéraux et régionaux sont respectivement le développement de la cohésion sociale et de la sécurité urbaine.

Ce travail, mené en concertation avec le secteur associatif et la mise en réseau des différents acteurs sociaux, se réalise à deux niveaux:

- l'aide individuelle via l'organisation de permanences, de visites à domicile, de médiations et d'ateliers de réflexions – actions
- la mise sur pied de projets d'innovation sociale qui permettent de travailler en amont par l'action collective

## **3. Programmes de subsistance**

Le service active différents programmes subventionnés par la Wallonie et par le Fédéral pour la mise en œuvre d'actions locales pour un montant total de 2.086.187 euros. Cette caractéristique propre au service impose que certains agents soient spécifiquement dédiés aux postes de « reporting » liés à ces différents pouvoirs subsidiant. Tous ces plans sont conventionnés et imposent le respect d'un cadre très strict tant au niveau financier, administratif que méthodologique.

On peut lister:

- le Plan de Cohésion Sociale – PCS pour 799.867 euros
- le Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention – PSSP pour 721.141 euros
- l'article 18 au Plan de Cohésion Sociale pour 63.316 euros
- les Mesures Judiciaires Alternatives – MJA pour 200.794 euros
- le Relais Sociale Urbain Namurois – RSUN (avec notamment les Plans Hiver et Grandes chaleurs) pour 258.569 euros
- le Fonds d'Impulsion à la Politique des Immigrés – FIPI pour 32.500 euros
- l'accueil des Gens du Voyage pour 10.000 €

Le service fait, en outre, appel au financement de divers Fonds et Fondations par la mise en place de projets spécifiques.

#### 4. **Articles du budget 2014 attachés spécifiquement au service**

Article	Intitulé	Budget page
RO 832/465CP-01	Subventions PSSP	123
RO 832/465TG-01	Subvention SPF Justice	123
RO 832/161-48	Recettes diverses - social	123
RO 832/465FI-01	Subvention FIPI	123
RO 832/465RO-01	Subvention Premier emploi AS	123
RO 832/465RU-01	Subventions Relais Social Urbain Namurois	123
RO 84010/465CS-01	Subventions PCS	131
RO 84011/465AR-01	Subventions Article 18	131
RO 844/465GV-01	Subventions gens du voyage	131
DO 832/124DE-48	Frais divers - social	126
DO 832/124TG-48	Fonctionnement Justice - MJA	126
DO 832/124LT-48	Fonctionnement logements – Cohésion sociale	126
DO 832/435CP-01	Fonctionnement CSP/PPP/PSSP	128
DO 84010/435CS-01	Fonctionnement PCS	128
DO 84011/435AR-01	Fonctionnement Article 18	128
DO 832/435FI-01	Convention FIPI - Dépenses	128
DO 832/435RU-01	Relais Social Urbain Namurois - Fonctionnement	128
DO 835/332-02	Subsides Petite enfance	128
DO 844/435GV-01	Fonctionnement terrain accueil gens du voyage	134
DO 844/123AS-16	Social - Animations	132
DO 844/124AS-48	Action Sociale – frais de fonctionnement	132
DO 844/124ED-48	Intervention Enfance défavorisée	132
DO 844/332AL-02	Subside Alpha 5000 asbl	132
DO 844/332AS-02	Subsides Actions Sociales	134
DO 844/332AU-02	Subside asbl Autrement	134
DO 844/332GL-02	Subside asbl Gestion Logement Namur	134
DO 844/332SI-02	Cotisation "Namur-Entraide Sida"	134
DO 844/332CI-03	Subs. asbl Centre d'Action Interculturelle – Province de Namur	134
DO 844/332RC-03	Subside asbl Restos du Cœur de Namur	134
DE 832/744-51	Achat de machines et de matériel d'équipement et d'exploitation	66
DO 844/332SA-03	Subside Les Sauverdias Asbl	134
DO 844/332MT-03	Subside asbl Une Main Tendue	134
DO 844/332VC-03	Subside Li Vi Clochis Asbl	134

## **5. Rapport d'activités**

### **5.1. Cellule d'appui**

#### **5.1.1. Administration et finances**

L'équipe administration et finances est chargée de l'ensemble du suivi administratif et financier des projets (subsidés ou non) menés par les nombreuses équipes composant le service. Elle s'occupe également de la gestion administrative du personnel du service dont 19 % est mise à disposition dans diverses asbl du territoire namurois pour la mise en œuvre locale des programmes de subventions de la Wallonie et du Fédéral, à savoir: les asbl Sésame, Phénix, Espace Communautaire du Petit Ry, Red, ALE, LST.

#### **5.1.2. Accueil**

Les services proposés par le service de Cohésion sociale sont tellement divers qu'un accueil spécifique à la maison des citoyens visant le décodage et l'orientation de la demande de l'utilisateur est indispensable.

En 2014, 9.203 personnes (6.225 hommes et 2.978 femmes) se sont présentées à l'accueil pour un total de 11.364 interventions de ce dernier.

#### **5.1.3. Logistique du service**

Ce service nécessite un appui logistique pour lui permettre de développer ses activités dans de bonnes conditions. Il consiste à la réservation de moyens de transport, à la demande de prêt matériel, à assurer la sonorisation de divers événements, à l'assistance aux activités et projets portés par le service et ses partenaires, à la participation à la communication des différents projets menés au sein du service.

#### **5.1.4. Chef du Projet PCS**

Le service de Cohésion sociale met en œuvre, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2009 avec d'autres partenaires locaux, un Plan de Cohésion Sociale (PCS) pour favoriser l'insertion sociale de tous les citoyens et, en particulier, de ceux qui éprouvent le plus de difficultés au quotidien ou à un moment donné de leur existence.

#### **5.1.5. Chef de projet PSSP**

La fonctionnaire de prévention assure la coordination générale du Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention en collaboration avec l'évaluatrice interne du plan et le coordinateur administratif et financier.

L'évaluatrice interne a pour mission de réaliser l'évaluation continue des actions mises en œuvre par le service de Cohésion sociale dans le cadre du PSSP. Elle collabore avec la Fonctionnaire de prévention et le Coordinateur administratif et financier en vue d'assurer la supervision, le suivi du plan et d'apporter un soutien méthodologique à l'opérationnalisation de celui-ci. Elle est responsable de l'actualisation du Diagnostic local de Sécurité.

Le coordinateur administratif et financier quant à lui assure la gestion de la comptabilité du plan.

### **5.2. Cellule solidarité**

#### **5.2.1. Les assistants sociaux de jour**

L'équipe est constituée de 3 assistants sociaux.

### Volume de travail

849 personnes ont été reçues, totalisant 1.542 interventions. Ces dernières se détaillent comme suit :

Spontanées (permanences, appel tél et mail)	1.037	67 %
Prévues (visites à domicile et rendez-vous)	505	33%
Total prestations	1.542	100 %

### Typologie des usagers

Le demandeur type est une femme (55%) âgée entre 30 et 50 ans (42%), vivant en périphérie du centre-ville (54%), vivant seule (50%), de nationalité belge (84%) émargeant au chômage (25%) et locataire dans le secteur privé du logement (53%).

### Problématiques abordées

- problématique du logement (29%):
  - recherche d'un logement adapté aux moyens financiers du demandeur, à la taille de la famille, aux conditions de salubrité et de sécurité
  - recherche d'une maison d'accueil
  - conflits locataires-propriétaires
  - expulsions, etc.
- difficultés matérielles et financières (23%):
  - demandes d'attestations visant à bénéficier des magasins sociaux tels que: la Ravik Boutik, la Fourmi, la Cigogne, St Vincent de Paul et la Croix-Rouge
  - demandes d'interventions financières via "budget enfants défavorisés"
  - demandes pour bénéficier d'un déménagement social, de la consigne sociale, etc.
- difficultés à traiter des démarches administratives relatives (16%):
  - à la rédaction d'un courrier (mission d'écrivain public)
  - à la demande d'allocations, de primes ou de bourses
  - au paiement de taxes ou impôts
  - aux litiges avec les fournisseurs d'énergie et sociétés de télécommunication, etc.
- entretiens et accompagnements dans le cadre des suivis de dossiers (14%)
- problématique d'endettement (7%)
- demande d'information ou d'orientation dans les domaines suivants (5%):
  - la sécurité sociale
  - la petite sécurité enfance, l'enfance, l'adolescence (crèches, écoles, garde, loisirs ...)
  - les problèmes familiaux (conflits, rupture, violence, ...)
  - toxicomanie, santé mentale
  - les personnes âgées (garde et soins à domicile, MR et MRS, loisirs ...)
  - la législation du travail, du divorce, du logement, etc
- autres (Santé, difficultés familiales, personnes âgées,...) (6%)

#### **5.2.2. Les travailleurs sociaux de proximité (TSP)**

L'équipe est composée de 4 assistants sociaux qui travaillent avec les personnes sans abri (personnes hébergées à l'abri de nuit, vivant en rue ou en squat / tente /

caravane... ou hébergées chez un tiers) et les personnes concernées par une procédure d'expulsion domiciliaire.

Les axes de travail des TSP sont l'accompagnement individuel et le travail de rue.

Le travail social de proximité s'effectue à différents niveaux

- le zonage (rencontre de personnes SDF en rue)
- présences à l'abri de nuit ou sur le milieu de vie des personnes
- les rendez-vous et permanences à l'Hôtel de Ville (deux permanences distinctes en fonction du public: soit sans logement soit procédure expulsion)

Le travail avec les sans-abri

Volume de travail

- nombre total de dossiers traités: 472
- nombre total de prestations 1.626 se répartissant comme suit:
  - au bureau: 1.223 soit 75 %
  - en rue: 56 zonages soit 3,4 %
  - en institution: 43 soit 2,6 %
  - milieu de vie: 71 soit 4,4 %
  - présence Abri de nuit: 51 soit 3,1 %
  - réunions (internes, externes): 170 soit 10,5 %
  - supervisions: 7 soit 0,4%
  - formations: 5 soit 0,3 %
- sur 472 usagers rencontrés, 12% pratiquent la mendicité

Problématiques abordées (2015 demandes)

- 28 %: demandes de suivi
- 25 %: aides pour démarches administratives
- 29 %: aides au logement
- 15 %: aides matérielles
- 2 %: aides aux soins de santé
- 1 %: violences intrafamiliales

Mise en exergue des réponses apportées aux demandes de logement (450 demandes)

Maison d'accueil	99	22,00 %
Logement privé	67	15,00 %
Abri de nuit	144	32,00 %
Hospitalisation	18	4,00 %
Logement type social	49	11,00 %
Autres (hébergement en famille ou chez des connaissances...)	18	4,00 %
Logement d'urgence ou de transit	41	9,00 %
Maison de repos	7	1,50 %
Sans	7	1,50 %

### Typologie des usagers

Au total, 472 dossiers ont été traités dont 318 nouveaux (67%) et 154 anciens (33%).

La majorité des demandeurs sont des hommes (62%) âgés de 25 à 54 ans (72%), de nationalité belge (81%), isolé (64%).

### Les expulsions domiciliaires

#### Evolution de la permanence

Année	Nombre requêtes	Dossiers actifs au CPAS	%
2013	318	155	44 %
2014	366	181	49 %

Depuis 2002, un courrier est envoyé conjointement par la Ville de Namur et le CPAS à toutes les personnes qui reçoivent une requête en expulsion. Une permanence est organisée à l'Hôtel de Ville tous les lundis après-midi. La permanence est tenue conjointement avec une assistante sociale du CPAS et un membre de l'équipe (à tour de rôle) des Travailleurs Sociaux de Proximité.

#### Volume de travail

431 personnes ont été invitées à se présenter à la "permanence expulsion" pour les motifs suivants:

- 366 requêtes en expulsion transmises au CPAS (action en justice à la demande du propriétaire)
- 36 jugements d'expulsion transmis au CPAS (sur décision du juge de paix)
- 14 citations transmises au CPAS (convocation d'un locataire à une audience)
- 123 significations transmises à la Ville (jugement d'expulsion communiqué au locataire)

91 personnes se sont présentées à la permanence et 46 ont pris contact avec le service par téléphone.

#### Causes de l'introduction d'une requête

	Nombre	%
Arriérés de loyers	320	87 %
Fin de bail	7	2 %
Occupation sans titre ni droit	2	1 %
Logement insalubre	1	0 %
Validation de renon	6	2 %
Problème de comportements	21	6 %
Ne sait pas	9	2 %
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100 %</b>

Dans certains cas, on peut constater que la cause "arriérés de loyers" et "problèmes de comportements" se cumulent.

## Interventions (orientations) durant la permanence

Sur les 91 situations examinées suite au passage à la permanence

	Nombre	%
Avocat	14	15
CPAS	16	17
Maison de Justice	22	23
Logement sociaux - AIS	9	10
Maison d'accueil	4	4
Accompagnement thérapeutique	3	3
UMT (déménagement)	2	2
Médiation de dettes	1	1
Action Logement	19	20
Autres	5	5
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100 %</b>

Sur 366 requêtes, 123 ont abouti à une signification. Sur les 123 significations, 57 expulsions ont été annulées et 66 ont été effectives.

### **5.2.3. Dispositif d'urgence Sociale 24h/24 (DUS)**

Six travailleurs sociaux assurent une permanence téléphonique via le n° vert 0800/124.20 à toute heure du jour et de la nuit et ce 365 jours/an.

#### Volume de travail

En plus de la permanence téléphonique, le DUS assure une permanence chaque soir à l'abri de nuit.

Outre le passage à l'abri de nuit, les travailleurs sociaux ont des contacts réguliers avec les assistants sociaux de jour, les travailleurs sociaux de proximité et la psychologue de "D'Pause". Un nombre important d'utilisateurs fréquentent les différents services, il est important d'échanger les informations et d'harmoniser les interventions.

Nombre de personnes différentes ayant fait appel au service: 1.727

Nombre d'appels reçus : 6.009

#### Typologie des usagers

Le profil « type » des personnes rencontrées au DUS est un homme (61%), belge (79%), entre 30 et 44 ans (22%), qui est bien souvent isolé au niveau de sa situation familiale (63%). En général, il n'a pas ou peu de revenu (43,2%) et est hébergé à l'abri de nuit (32%). Au niveau de l'origine géographique des personnes, il est logique que la majorité des demandes (65%) proviennent de la région de Namur puisque notre compétence se limite au territoire de Namur.

#### Problématiques exprimées

Les demandes adressées au DUS sont prioritairement des demandes d'hébergement. Cela représente 1.690 demandes sur 6.009 (22%). Vient ensuite l'écoute avec 1.302 demandes soit 17%.

Difficultés vécues par le public du DUS	Nombre	%
Difficultés liées à un mal-être psychologique	1.972	25 %
Difficultés liées à l'hébergement	1.511	19 %

Difficultés matérielles	1.018	13 %
Difficultés administratives	796	10 %
Difficultés de santé	517	7 %
Difficultés liées au logement	354	5 %
Difficultés alimentaires	304	4 %
Difficultés liées à une maladie psychiatrique	257	3 %
Difficultés relationnelles	164	2 %
Difficultés financières	141	2 %
Difficultés liées aux assuétudes	64	1 %
Difficultés liées au handicap	9	0 %
Autres difficultés	733	9 %
<b>Total</b>	<b>7.840</b>	<b>100%</b>

Le mal-être psychologique apparaît dans un quart des situations. Cela signifie qu'un appel sur quatre nécessite principalement de l'écoute. C'est effectivement le premier outil méthodologique du service.

#### **5.2.4. Abri de nuit**

L'abri de nuit est géré par une équipe de 7 éducateurs.

L'abri de nuit assure un hébergement d'urgence de bas seuil avec un délai maximum d'hébergement fixé à 45 nuits depuis août 2012 afin de favoriser l'effet levier et de permettre l'activation de solutions alternatives.

Cette structure constitue une première étape à un processus de réinsertion.

Deux éducateurs au minimum assurent l'accueil, accompagnés d'un intervenant social du Dispositif d'Urgence Sociale.

La capacité d'accueil est 33 lits dont un lit réservé à une personne à mobilité réduite (PMR).

Durant le "plan hiver", soit du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars, quatre éducatrices (2 ETP et 2 ½ ETP) supplémentaires ont été engagées.

Chaque année, grâce à la mise à disposition de la caserne de Jambes par le Ministre de la Défense durant le plan hiver, la capacité d'accueil peut être augmentée de 30 lits supplémentaires selon la demande.

Au cours de cette année 2014, l'abri de nuit a été ouvert du 1<sup>er</sup> janvier au 27 juillet et du 18 août au 31 décembre soit 343 jours d'ouverture. Durant ces périodes, l'abri de nuit a accueilli 645 personnes différentes pour un total de 8.131 nuitées.

Nuitées hommes	6.924	85 %
Nuitées femmes	1.207	15 %
Nombre total de nuitées	8.131	100 %

Les données ci-dessus sont issues du PCS 2014

#### **5.2.5. Soutien technique**

L'équipe Soutien technique (EST) est composée d'un coordinateur à temps plein et de trois ouvriers à temps plein. Certaines personnes sous statut "article 60" et "peine de travail alternative" viennent parfois renforcer l'Equipe Soutien Technique.



## Expulsions

Cette équipe s'occupe de la gestion administrative et technique des expulsions domiciliaires.

Elle prend en charge:

- le volet administratif avant, pendant et après l'expulsion
- le transport et l'entreposage dans ses locaux communaux des meubles et effets personnels de l'expulsé, qui se trouvent sur la voie publique
- au terme du délai de garde et sans reprise par l'expulsé, l'équipe se charge du triage de l'expulsion, de l'évacuation des déchets et de la distribution gratuite aux associations Namuroises

En 2014:

- 121 dossiers expulsion ont été ouverts à la demande des différents huissiers
- 60 dossiers ont été annulés par l'Etude de l'huissier avant la date de l'expulsion
- 61 dossiers ont été effectués entièrement

## Livraisons

L'équipe soutien technique a effectué 103 livraisons pour un total de 283 objets livrés auprès de personnes en difficulté sociale.

L'équipe effectue les livraisons pour les familles précarisées qui réalisent un achat à Ravik Boutik.

Ces livraisons se font exclusivement sur le territoire du grand Namur.

## Les objets trouvés

La gestion des objets trouvés est régie par un Règlement communal.

Les objets trouvés sur le territoire communal restent un mois au bureau de police avant d'être ensuite transférés à l'équipe soutien technique.

En 2014, 140 objets trouvés ont été acheminés par les services de Police à l'équipe soutien technique.

## Consignes

La consigne sociale est régie par un Règlement communal et un Règlement redevance.

Depuis le premier janvier 2014 la consigne est payante. Elle offre aux personnes sans-abri la possibilité de déposer leurs effets pour une durée maximum de 10 semaines.

Le nombre de dépôts pour l'année 2014 s'élève à 80 consignes.

26 dépositaires ne sont pas venus rechercher leur consigne et le triage s'effectue de la même manière que pour les expulsions.

## Soutien logistique et technique pour le service et l'administration

- l'EST s'occupe de la gestion quotidienne du linge, des consommables et des petites réparations pour le bon fonctionnement de l'abri de nuit
- l'EST effectue des transports occasionnels de matériel pour les manifestations organisées par le service de Cohésion sociale et exceptionnellement pour d'autres services de la Ville
- l'EST aide au montage et au démontage pour différentes manifestations organisées par le service
- l'EST gère avec la Régie foncière le pool des logements d'urgence, de transit et d'insertion (entrée, sortie, remise en état, entretien)

### Partenariat pour le plan "hiver" avec le RSUN

L'EST stocke et gère pour le plan hiver les couvertures, sacs de couchage, chaussures, gants, écharpes,... destinés aux associations qui distribuent ce matériel aux personnes sans-abri.

En fin de saison, l'EST transmet au service de Cohésion sociale et au RSUN un inventaire des consommations.

### Coordination d'Aide aux Déménagements Sociaux

L'EST coordonne les différentes demandes de déménagement venant soit du CPAS de Namur soit de la Ville.

Vu que plus aucun partenaire n'est disponible dans ce projet, nous avons été obligés de limiter le nombre mensuel de déménagement.

Les demandeurs effectuent généralement leurs demandes tardivement et trouvent in fine une solution personnelle (tissu social, déménageurs privés,...).

En 2014, sur 72 demandes, 51 ont été effectuées, 11 refusées et 10 annulées.

## **5.2.6. Insertion sociale et culturelle**

L'action menée par LST consiste à permettre à des jeunes issus de milieux défavorisés de se retrouver, de réfléchir et d'exprimer leur quotidien. Des ateliers créatifs et des réunions de réflexion à partir de leurs expériences de vie sont régulièrement organisés.

Les objectifs sont d'aider des jeunes issus de milieux défavorisés en "révolte" à prendre la parole en groupe, à maintenir des liens d'écoute et de dialogue, à porter leur parole à l'extérieur ; de leur donner d'autres moyens que la violence pour exprimer leurs souhaits et de leur apprendre à chercher des solutions constructives en s'appuyant sur les potentialités du groupe.

## **5.2.7. L'accompagnement psychologique "D Pause"**

L'accompagnement psychologique concerne les personnes en situation de logement problématique mais aussi les personnes sans-abri et les personnes précarisées vivant diverses problématiques. Cette action permet de les soutenir dans la gestion de leur quotidien, de les aider à retisser du lien social en agissant sur leurs difficultés psychologiques.

L'accompagnement psychologique se base sur trois axes principaux: l'axe individuel-usager, l'axe professionnel et l'axe transversal au sein du service de Cohésion sociale.

### Axe individuel

Le suivi psychologique individuel concerne très fréquemment des problèmes multiples. En dehors d'une problématique locative, la psychologue travaille sur des problématiques de dépression, d'isolement, de toxicodépendance, d'expulsions, d'ordre psychiatrique,...

Il s'agit d'accompagner les usagers dans la construction d'un projet de vie les amenant à une autonomie plus importante et à dégager des pistes de solutions et des moyens d'actions face à leurs difficultés. Des outils thérapeutiques sont utilisés.

- nombre de personnes rencontrées: 101
- sexe: 44 % de femmes et 56 % d'hommes
- âge: de 18 à 25 ans: 13 % - de 26 à 35 ans: 22 % - de 36 à 45 ans: 25 % - de 46 à 55 ans: 23 % - 56 ans et plus: 17 %
- situation locative: sans domicile: 56 % - avec un domicile: 44 %
- revenus: RIS: 44 % - chômage: 28 % - sans revenus: 9 % - allocations personnes handicapées: 7% - pension: 7 % - salaire: 3 % - mutuelle: 2 %

- situation familiale: isolé: 80 % - famille monoparentale: 14% - couple sans enfant: 4 % - couple avec enfant(s): 2 %
- entretiens: nombre d'entretiens: 394 - lieu des entretiens: bureau: 358 - domicile: 35 – institution: 1

Les problématiques exprimées par les personnes demandeuses sont essentiellement isolement, dépression, trauma, problèmes quant à la gestion des émotions, logement, toxicodépendance, violences conjugales, séparation/divorce, problèmes relationnels, ... La majorité des personnes s'adressant au projet D'Pause, expriment plusieurs problèmes à résoudre. En outre, la psychologue identifie davantage de problèmes de toxicodépendances, de situations de santé mentale et de comportements-symptômes liés à l'errance (qui se retrouvent notamment dans le syndrome d'auto-exclusion).

#### Axe professionnel

Il s'agit de soutenir les professionnels pour 3 types de demandes: le soutien méthodologique (concernant une situation que la psychologue connaît ou non), l'accompagnement psychologique d'un usager de leur service et le travail en binôme. Pour ce dernier, il s'agit souvent d'un travail psychosocial mené en parallèle avec un objectif précis et des échanges (formels ou non) très fréquents entre l'assistante sociale et la psychologue.

80 personnes ont été orientées vers le service D'Pause par des professionnels: 5 services en interne ont formulé une demande pour 49 situations; 9 services en externe ont formulé une demande pour 31 situations.

- nombre de demandes de suivi psychologique pour une personne suivie par le professionnel: 69
- nombre de demandes de travail en binôme: 6
- nombre de demandes de soutien méthodologique: 9
- nombre de situations pour lesquelles un suivi psychologique a été réalisé: 58 (le chiffre est moindre que le nombre de demande dans la mesure où, pour 11 situations, il s'est avéré après l'analyse de la demande qu'il était préférable de réaliser une intervention en binôme et/ou un soutien méthodologique)
- nombre de situations pour lesquelles un travail en binôme a été réalisé: 21
- nombre de situations pour lesquelles un soutien méthodologique a été réalisé: 38

#### Axe transversal au sein du service de Cohésion sociale

- expulsion: présence sur les lieux d'une expulsion: 1; nombre de fois où la psychologue a été appelée sur les lieux d'une expulsion le jour même: 0.
- abri de nuit: nombre de présences à l'abri de nuit (le matin afin de créer du lien avec les hébergés): 20; nombre de réunions analyse de situations de l'AdN auxquelles la psychologue a assisté: 22 ; nombre d'usagers de l'AdN ayant fait une demande de suivi psychologique par le biais de la présence de la psychologue le matin: 7 ; nombre de situations pour lesquelles un travail en binôme en interne a été réalisé: 18
- logements d'urgence, de transit et d'insertion: nombre de personnes suivies dans le cadre des logements UTI: 3 ; nombre de demandes pour ce suivi: 3 ; nombre d'interventions en binôme dans ce cadre: 2

### **5.3. Cellule égalité des chances**

#### **5.3.1. Médiation interculturelle**

Cet axe est composé de 4 médiatrices interculturelles (arabophone, albanophone, turcophone, subsaharienne).

Ce volet compte 949 interventions en médiation en faveur de personnes étrangères ou d'origine étrangère (32 % des pays arabes, 24 % de turcophones, 21 % d'albanophones et 16 % de population subsaharienne). Les personnes en demande sont principalement âgées entre 25 et 54 ans, ont des enfants et résident essentiellement dans le grand Namur. 45 % d'entre elles émarginent du CPAS.

Les 949 interventions touchent quelques 546 femmes et 403 hommes. Dans 58 % des cas, la demande émane de la personne elle-même, les quelques pourcents en reste étant partagés entre les partenaires professionnels, le CPAS et les Services internes à la Ville. La demande s'effectue par téléphone dans 45 % des cas mais n'est traitée par téléphone que dans 7 % des situations. Fréquemment, la situation nécessite une rencontre avec la médiatrice et se déroule alors le plus souvent dans les locaux de la Ville (60 %).

78% des demandes aboutissent à l'ouverture d'un dossier. Plus ou moins la moitié des demandes (53 %) concerne des questions administratives et sociales. Les autres demandes significatives relèvent de la famille/couple (20 %) et du logement (16 %).

### **5.3.2. Médiation dans la cité**

Cet axe est composé d'une médiatrice.

Elle accompagne les citoyens lorsqu'ils connaissent des malentendus ou vivent des conflits de voisinage (individuels ou collectifs). Son action vise à restaurer une communication perdue ou endommagée ainsi que le lien social.

Traitement de 106 dossiers de médiation dont 4 réorientations et 2 informations. Par ordre décroissant, la demande émane de la police (39 %), de la personne elle-même (22 %), des partenaires professionnels (9 %) et des Services internes de la Ville (14 %). Elle s'effectue par téléphone dans 93 % des cas mais est traitée, majoritairement via une rencontre avec la médiatrice au domicile du demandeur (68 %).

97 % des demandeurs sont belges, 82 % habitent le Grand Namur et 70 % sont des femmes. 39 % des demandeurs sont pensionnés, le reste significatif du pourcentage étant réparti de manière équilibrée entre chômeurs (15 %) et employés (14 %).

Les médiations directes (où un accord est pris d'emblée) sont au nombre de 3. La médiation directe et la prise d'accords ne sont pas des fins en soi, le médiateur s'adapte au caractère unique et spécifique de chaque situation lui étant soumise.

Participation ponctuelle au groupe liaison voisinage.

La médiatrice a été sollicitée dans le cadre de plusieurs dossiers qui y ont été débattus soit pour vérifier s'il y avait déjà un suivi en médiation, soit pour proposer une médiation aux personnes concernées soit pour une demande d'avis.

### **5.3.3. Médiation des gens du voyage**

Une médiatrice travaille pour assurer l'accueil des gens du voyage (GDV) sur le territoire communal et la bonne gestion des dossiers qui y sont liés.

L'année 2014 a été une année de transition. En effet, le terrain temporaire était en travaux pour devenir un terrain de rugby et la construction du futur terrain d'accueil a commencé en mars 2014. Malgré un travail de recherche continu, aucun autre terrain n'a pu être mis à disposition.

Les groupes ont été systématiquement contactés en début de saison de la situation à Namur. Deux groupes se sont installés sur des terrains privés. La personne de référence a contacté les propriétaires des terrains afin de les informer de la situation.

La médiatrice travaille régulièrement en collaboration avec les services de la Ville tels que la Propreté publique, les Finances ou la Police ainsi qu'avec le Centre de médiation des gens du voyage et des Roms de Wallonie.

En vue de l'ouverture de l'aire d'accueil des GDV de Lives-sur-meuse, deux nouveaux règlements ont été élaborés : un règlement général et un règlement redevances.

#### **5.3.4. Médiation Logement - Médiatoit**

Cet axe est composé d'une médiatrice.

Celle-ci intervient si les citoyens rencontrent des difficultés relationnelles (conflits) liées à leur logement, qu'ils soient locataires ou propriétaires.

La médiation en matière de logement a été réalisée au travers de 443 interventions. Elles concernent davantage de femmes que d'hommes (249 femmes pour 194 hommes). Les bénéficiaires sont généralement âgés entre 35 ans et 65 ans, mariés ou remariés dans 31 % des cas et d'origine belge dans 77 % des cas. 22 % sont employés, 20 % sont pensionnés et 10 % émergent du CPAS. 82 % habitent le centre-ville ou la commune du Grand Namur.

Par ordre décroissant, la demande émane de la personne elle-même (28 %), du locataire (21 %), des services internes de la Ville (12 %), du CPAS (11 %). Elle s'effectue par téléphone dans la majorité des cas (66 %) et est traitée par téléphone dans 42 % des situations. Si la situation l'exige, une rencontre avec la médiatrice est organisée et se déroule alors le plus souvent dans les locaux de la Ville (30 %).

68 % des demandes aboutissent à l'ouverture d'un dossier. Le type de médiation porte avant tout sur le bail (résiliation anticipée – 29 %). Le pourcentage significatif restant est réparti de manière équivalente sur la réparation (16 %), le loyer (retard de paiement – 19 %) et les charges locatives (16 %).

Outre le nombre et le type d'interventions en médiation logement, il existe également la réalisation d'accords de médiation. Ces sont des conventions sous sein privé. La médiatrice logement ne les signe pas, elle les rédige à la demande des parties et leur soumet le document pour approbation ou modification.

*Nombre de réalisations:* 5 protocoles d'accord de médiation au sens propre du terme, 11 accords réalisés par mail, plusieurs accords sans écrits (juste par la parole).

*Suite donnée aux accords:* une grande majorité des accords sont suivis. La médiation est un acte volontaire avant tout.

La médiatrice logement a également participé au groupe logement du Conseil consultatif du social: 5 réunions.

#### **5.3.5. Médiation – projet école ouverte au monde**

Ce projet continue la démarche des précédents FIPI et de "l'Ecole ouverte au monde". L'objectif est de proposer différents outils à des classes multiculturelles pour dénouer les malentendus culturels, pour que chacun puisse trouver sa place et permettre une expression respectueuse de tous ses membres.

Des sensibilisations à l'interculturel et à la gestion des élèves primo-arrivants sont demandées par des Hautes écoles qui forment de futurs enseignants mais aussi par des écoles primaires, secondaires ou de promotion sociale qui veulent avancer dans leur compréhension de cette problématique afin d'adapter leur façon d'enseigner.

64 enfants âgés entre 6 et 14 ans ont bénéficié de l'accompagnement de la médiatrice interculturelle.

Participations diverses: salon des outils pédagogiques, sensibilisation dans les hautes écoles, ateliers du PLI,...

#### **5.3.6. Axes communs à la médiation**

Médiations **collectives**: 6 médiations collectives se sont déroulées en 2014.

##### Projets en lien avec la médiation

- l'accueil des nouveaux arrivants/habitants à Namur : la collaboration en direct s'est arrêtée, toutefois, les brochures de la médiation se trouvent dans le welcome pack remis à chacun des citoyens présents
- les 10 ans de la Fédération des médiateurs de quartiers francophones : la médiatrice dans la cité participe à l'organisation de cet événement qui vise à promouvoir les

échanges entre les médiateurs ainsi que la médiation de quartier au travers son évolution et ses perspectives d'avenir. L'événement est programmé le 20 janvier 2015. Neuf communes, en plus de celle de Namur, se sont associées pour le rendre possible : Verviers, Liège, Sambreville, Marche-en-Famenne, Schaerbeek, Ath, Charleroi, Tournai, Auderghem

#### Sensibilisation des professionnels à la médiation

- réponse aux demandes d'information sur le sujet pour les professionnels en fonction des besoins identifiés : Asbl Vis-à-Vis; Asbl RED; CAI + SeTis Wallon (2 rencontres); commune d'Anderlecht – quartiers; Asbl Comprendre et Parler (santé mentale); Carrefour des Cultures (alphabétisation et citoyenneté); Journée de rencontre des partenaires du RSUN; Intervention dans un panel pour une journée du PLI avec comme thématique la précarité et l'immigration
- les médiatrices ont également initié des rencontres en fonction des besoins identifiés avec des centres PMS et des Maisons Médicales
- augmentation des partenariats
  - rencontre avec les Maisons médicales récemment ouvertes sur Namur. C'est l'usager qui a fait le lien entre l'équipe médiation et l'une des Maisons médicales car il souhaitait être accompagné d'une médiatrice
  - le centre "ça vaut pas l'coup"
  - renforcement du partenariat avec "D'une rive à l'autre"
  - dans le cadre des 10 ans de la FMQF, invitation de deux juges de paix. Cela crée un lien avec le secteur de la justice qui est bien nécessaire
- participation au groupe logement du CCS

Ce groupe de réflexion souhaiterait mettre en place une liste de personnes référentes pouvant être contactées lorsque la situation a un lien avec la santé mentale. Dans ce sens, plusieurs rencontres ont eu lieu en 2014 avec par exemple un juge de paix, Pléiade, Police, Parquet, EMISM, ....

#### Actions de prévention auprès de publics cibles sur des sujets spécifiques

- réalisation d'ateliers du bien vivre ensemble  
Les rencontres avec les partenaires ont été fixées. La médiatrice dans la cité s'est formée aux techniques d'animation de groupe afin de renforcer ses compétences. Un premier atelier devrait voir le jour en 2015.

### **5.3.7. Promotion Aînés**

L'équipe "aînés" compte deux personnes.

#### Activités

- initiations à l'utilisation des moteurs de recherche et d'une boîte mail  
En partenariat avec la bibliothèque communale. L'équipe "aînés" a également participé, en avril, à la semaine numérique.  
Nombre de formations: 8.  
Nombre d'aînés participants: 52.
- formations de remise à niveau du code de la route  
Sept personnes se sont inscrites pour cette formation mais compte tenu de ce qui figure dans la convention, à savoir un minimum de 18 inscrits, nous n'avons pas pu organiser ce type de formation en 2014.
- clôture des formations intergénérationnelles  
L'événement s'est déroulé au sein de l'Hôtel de Ville et a donné lieu à une après-midi intergénérationnelle où échanges, convivialité et renforcement des liens étaient au rendez-vous. 39 aînés et 20 jeunes y ont participé.

- les journées à la mer

En collaboration avec les équipes Inersport et Handicap, deux journées socio-sportives ont été organisées à la mer du Nord avec différents publics pendant les mois de juillet et d'août. Dans le public, on retrouve des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, des jeunes en difficulté, des personnes issues des quartiers... Les deux voyages avaient pour objectif principal, en ce qui concerne l'équipe aînés, de créer un lien intergénérationnel entre les personnes participant à ces voyages. Ces sorties favorisent les rencontres autant qu'elles permettent un décloisonnement des lieux de vie et des activités habituelles.

	Juillet	Août
Nombre d'aînés	11	13
Nombre de jeunes en difficulté	43	23
Nombre de personnes des quartiers	10	10
Nombre de personnes en situation de handicap	8	8

- participation à la réflexion dans le cadre de la mise sur pied de la Pension de famille (projet du CPAS de Namur)
- participation à 9 réunions de travail sur la construction du projet (choix des contrats de bail, règlement d'ordre intérieur, philosophie, planification, partenariats, organisations des activités...)
- organisation du Carrefour des Générations

Le Carrefour des Générations est une opération annuelle à l'initiative de la Fondation Roi Baudouin qui a pour ambition de rassembler toutes les générations, de susciter des échanges intergénérationnels, la transmission d'expériences et de sensibiliser les citoyens à "un mieux vivre ensemble".

L'équipe a organisé le Carrefour le 10 mai. Dans l'ensemble, le projet s'est étalé sur 6 mois.

Cette journée a été organisée avec la personne en charge du handicap et l'équipe Concertation-citoyenneté dans les locaux du Cinex, la maison d'un quartier populaire situé au cœur de Namur.

21 ambassadeurs représentant 21 associations actives dans l'intergénérationnel ainsi que plus de 150 personnes issues de toutes les tranches d'âges y ont été accueillis.

#### Informations et sensibilisations individuelles

- l'accueil individuel

L'équipe est joignable tous les jours de 08h00 à 12h30 et de 13h15 à 16h30, sauf en cas de prestations extérieures.

Les raisons des appels sont variées mais très régulièrement, les demandes concernent les sujets suivants (par ordre d'importance): les activités de l'équipe en tant que telle; le maintien à domicile; les loisirs (associations 3<sup>ème</sup> âge, volontariat, cours divers, voyages...) et renseignements divers; les différents types de lieux de vie proposés par la commune (maisons de repos, autres types de logement).

Des entretiens individuels ont également lieu. Les entretiens ne débouchent jamais sur des suivis. Ils visent à donner une information ciblée à l'utilisateur ou à l'orienter vers le service compétent pour répondre à sa demande.



Nombre d'entretiens individuels pour l'équipe: 77

- visites à domicile

Celles-ci se déroulent dans des situations spécifiques où les personnes sont dans l'impossibilité de se déplacer et/ou qui ne peuvent comprendre ou avoir accès à une information par téléphone, mail ou courrier. Nombre de visites à domicile pour l'équipe: 42.

#### Informations et sensibilisations collectives

- le guide des aînés

Ce guide a pour objectif d'aider les aînés à trouver les réponses à leurs questions ou à trouver les coordonnées des services qui pourraient y répondre et ce, dans une multitude de domaines tels que les transports, les aides à domicile, les loisirs, la sécurité etc.

Ce guide est sorti de presse en janvier 2014 (5.000 exemplaires) et a déjà été distribué à plus de 3.000 personnes.

- organisations de conférences

Trois conférences ont eu lieu sur les thèmes suivants:

- "Le logement intergénérationnel, une richesse pour tous" avec l'asbl 1 toit 2 âges. Celle-ci a compté 25 participants. L'asbl 1 toit 2 âges propose à des seniors et des étudiants de vivre sous le même toit, le temps d'un cursus d'études supérieures
- "L'administration provisoire pour les personnes dites vulnérables" avec Monsieur le Juge de Paix. Celle-ci a compté 98 participants sur 105 inscriptions. Depuis 2014, de nouvelles dispositions légales sont entrées en vigueur
- "La police et les mesures de techno-prévention" avec le Commissaire de Police de la Division de proximité à Namur. Celle-ci a compté 25 participants sur 36 inscriptions.

- actions dans les quartiers

Les 9 rendez-vous de proximité réalisés en 2014 ont permis d'aller à la rencontre de 1.500 personnes de différents quartiers dont 3 sont des quartiers à forte densité de population.

Le Conseil Consultatif Communal des Aînés (C.C.C.A.) et l'équipe aînés ont poursuivi leurs visites dans les quartiers afin de répertorier les attentes et souhaits des aînés quant à l'aménagement des abords de leurs lieux de vie. Le C.C.C.A. a souhaité également visiter les espaces publics afin d'examiner l'accessibilité et l'équipement de ceux-ci (bancs,...). C'est dans ce sens que la commission a souhaité changer de nom en "Commission environnement et espaces publics".

- organisation du 4<sup>ème</sup> Salon du Volontariat le 14 novembre avec le CPAS

68 associations ont répondu à notre invitation pour tenir un stand et plus de 600 visiteurs ont pu découvrir les différentes possibilités de volontariat offertes par ces associations. Une personne de l'équipe « aînés » a collaboré aux différentes phases du projet.

- participation aux portes ouvertes de l'UTAN, de la Police

Tenue de stands présentant les projets et les activités initiés par le C.C.C.A. et développés par notre équipe.

A cela s'ajoutent 25 réunions de représentation de notre équipe au sein d'autres associations. Ces réunions ont pour but de tisser des liens, de transmettre l'information et d'accorder les actions.



- organisation et suivi du Conseil consultatif communal des aînés (C.C.C.A.)

Ce conseil a pour mission d'émettre des avis/recommandations aux autorités communales dans les matières relatives aux aînés.

En 2014, le C.C.C.A. s'est réuni à plusieurs reprises:

- 4 séances plénières
- 5 réunions pour la Commission Qualité de vie
- 6 réunions pour la Commission Environnement et espaces publics
- 8 réunions pour la Commission Mobilité et sécurité
- 6 réunions pour la Commission Actions intergénérationnelles

A ces réunions, s'ajoutent 35 contacts et/ou rencontres dans le cadre des activités du C.C.C.A.

Le 7 avril, le nouveau C.C.C.A. s'est mis en place pour un mandat de 3 ans (élection de nouveaux membres).

Autre événement majeur en 2014 : le 20<sup>ème</sup> anniversaire du C.C.C.A.

- cadastre reprenant les initiatives développées par les différents services communaux en faveur de l'intégration des personnes âgées et/ou en situation de handicap

En ce qui concerne la poursuite de l'élaboration du cadastre des services communaux accessibles, une réflexion quant au mode opératoire à suivre pour analyser les données récoltées a été entamée. L'analyse aboutira début 2015 permettra d'évaluer la manière d'utiliser ces données. Pour rappel, ce cadastre a pour objectif de reprendre les initiatives mises sur pied par les différents services Ville qui favorisent l'intégration des personnes âgées et/ou en situation de handicap.

### 5.3.8. **Promotion Handicap**

Une personne œuvre dans ce domaine et est identifiée "handicontact".

#### L'accueil des personnes porteuses d'un handicap

La personne en charge du handicap assure le rôle d'handicontact qui consiste à informer et orienter toutes les personnes en situation de handicap et leur entourage vers les services aptes à répondre à leurs besoins.

Les demandes arrivent en majorité par téléphone (60 %) et de manière plus ou moins équivalente par courriel (22 %) ou par un passage spontané au bureau (18 %).

Il s'agit quasiment autant de personnes en situation de handicap ou de leur famille (58 %: 31 % familles et 27 % de personnes pour elles-mêmes) que de professionnels (42 % des demandes émanent des institutions, avocats,...)

Le type de demande est variable mais il semble que l'écoute soit davantage mise à l'avant plan. Celle-ci est difficilement mesurable car elle est présente dans un grand nombre de situations.

Les demandes relatives au logement – hébergement et aux transports sont importantes mais restent les problématiques pour lesquelles nous disposons le moins de solutions adéquates sur le terrain.

Type de demande	Nbre demandes exprimées	%
Logement – hébergement	10	11%
Aménagement du domicile	3	3%
Ecoute	35	36%
Financières	5	5%
Transport	10	11%

Type de demande	Nbre demandes exprimées	%
Administratif	6	6%
Répit	3	3%
Insertion socio professionnelle	2	2%
Mobilité	3	3%
Loisirs	5	5%
Autres	14	15%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

#### Travail à l'accessibilité des services communaux à la personne en situation de handicap

Dans la continuité de la semaine de stage "A Egalité" organisée en 2012, une réflexion est menée afin d'ouvrir les infrastructures existantes en terme de loisirs dans la mesure du possible (stages sportifs, plaines de vacances organisées par le service Jeunesse et celles organisées par les quartiers). Deux réunions ont eu lieu avec le service Jeunesse. Elles ont permis d'affiner la définition de la politique globale et de rencontrer les partenaires. Par contre, se mettre d'accord sur le financement apporté par chacun reste le frein majeur. Par ailleurs, des échanges ont également eu lieu avec la Chef de département de l'Education et des Loisirs afin de répondre à des problèmes concrets pour intégrer 2 enfants sourds lors des stages d'été.

En ce qui concerne la poursuite de l'élaboration du cadastre des services communaux accessibles, une réflexion quant au mode opératoire à suivre pour analyser les données récoltées a été entamée. L'analyse aboutira début 2015 et sera transmise à l'échevinat de la Cohésion sociale pour évaluer la manière d'utiliser ces données.

Dans le cadre de la Charte communale relative à l'intégration de la personne handicapée, au mi-mandat en 2014, le questionnaire d'évaluation intermédiaire réalisé par l'Association Socialiste de la Personne Handicapée (ASPH) a été complété. La validation par le Conseil communal de ce rapport est prévue en janvier 2015.

#### Travail en réseau avec les opérateurs spécifiques

Participation aux Commissions subrégionales organisées par l'AWIPH; poursuite du groupe de travail "Insertion socio-professionnelle-actions citoyennes" (ce projet est né des interpellations des institutions issues de l'enseignement spécialisé qui ont fait part des difficultés à trouver des lieux de stage pour les jeunes étudiants en situation de handicap); participation à la réflexion menée par un service résidentiel pour personnes adultes présentant un handicap des Résidences Frère Mutien qui souhaite organiser des soirées dans la région namuroise afin de permettre à chacun de s'amuser et de faire des rencontres ; participation à la réunion de présentation du projet européen "Transition/Insertion" qui concerne les élèves de l'enseignement spécialisé (Forme II et III) âgés de 18 à 21 ans et se trouvant en dernière année, ce projet vise à favoriser l'insertion socio-professionnelle de ces jeunes en les accompagnant et en les informant sur les démarches à réaliser lorsqu'on entre dans la vie active.

#### Sensibilisation des partenaires locaux ou internes Ville

Participation active aux réunions du Conseil Consultatif du Social dans les groupes "Logement" et "Travail en réseau" (7 réunions). L'idée est d'intégrer la thématique du handicap dans ces 2 groupes de travail.

Au cours d'une séance du Comité PMR, les services communaux concernés par l'organisation d'événements ont été invités à participer à une séance d'information présentant le label "Access-i", ce qui entre dans la mission de sensibilisation des partenaires à la problématique et à la spécificité du handicap.

#### Réflexions et projets en matière de handicap

Elaboration d'une brochure reprenant les activités de loisirs et de stages pour les enfants en situation de handicap âgés jusque 21 ans.

Participation active au Comité Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Ce Comité a été mis sur pied par le service Mobilité de la Ville. Il vise le partage d'informations et des actions menées tant par la Ville que par les intervenants extérieurs (milieu associatif).

Rédition de la brochure « A Namur, tous passent partout » par les membres du Comité PMR. Cette brochure reprend les emplacements de stationnement "handicapés", les bâtiments publics et les toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite du centre-ville de la commune de Namur.

Mise sur pied d'actions menées en partenariat avec l'équipe Inspersport: deux journées socio-sportives à la mer du Nord, 1 journée sportive organisée par l'ASBL "Sport et Différence"; Tournoi de Boccia en collaboration avec le Centre d'Accueil de Bouge (CAB).

Participation à la mise sur pied du "Carrefour des Générations": l'équipe handicap a apporté une attention particulière à rendre l'événement accessible tant dans l'accessibilité du lieu que des activités proposées. L'initiative de notre engagement pour l'accessibilité de l'événement a été saluée par Gamah et reprise sur le site Access-i.

Participation au projet "navigation en Meuse Namuroise en 2014" initié par l'ASBL "l'Ancre Bleue" (navigation accessible aux personnes valides et non valides). Le bateau La "Barquerolle" a été amarré à la Plage d'Amée durant 1 semaine en juillet.

### **5.3.9. Concertation citoyenneté**

L'équipe est composée de deux personnes qui gèrent chacune un volet.

#### **Volet concertation**

- organisation des groupes de travail et de réflexion sur différentes thématiques  
Séances du comité de pilotage du CCS. Ce dernier s'est réuni 4 fois afin de:
  - voter les nouvelles associations candidates
  - définir les grandes lignes directrices du CCS pour 2014
  - envisager les perspectives d'avenir et de fonctionnement suite au départ de la coordinatrice et secrétaire du CCS
- séances des groupes de travail  
Ces différents groupes de travail (Lien social, travail en réseau, logement) continuent à se réunir régulièrement afin de discuter des problématiques rencontrées par les intervenants de terrain pour tenter d'y apporter une réponse ou du moins, émettre des pistes d'action pour les solutionner. Les problématiques sont communiquées au pouvoir politique lors de la présentation du Bilan social annuel.
- quinzaine d'échanges au sein du CCS  
Organisation et coordination de la quinzaine d'échanges entre membres et partenaires du CCS. 49 associations ont participé en tant qu'associations "accueillantes" et une vingtaine d'associations ont été visitées.
- organisation du bilan social namurois  
Le bilan social annuel s'est tenu le 12 septembre 2014. Ce sont quelques 150 personnes représentant 60 associations qui ont assisté à la présentation des conclusions de ce bilan.
- tenue et mise à jour quotidienne du répertoire sur Internet  
Le répertoire comprend actuellement 156 associations qui sont reprises et décrites dans un répertoire, outil de travail accessible sur Internet à l'adresse suivante: <http://appli.ville.namur.be/association/default.asp>.

#### **Volet citoyenneté**

- animations  
32 groupes ont bénéficié des animations d'éveil à citoyenneté et à la démocratie. Cela représente environ 625 personnes.

Deux animations spécifiques ont eu lieu:

- une animation extrascolaire pour le service Jeunesse;
- une intervention d'une heure dans la journée d'accueil des nouveaux agents communaux.

De manière générale, les animations sont destinées aux écoles. Cependant, de plus en plus, une demande émane de la part d'associations ou d'institutions à caractère social qui sont intéressées par cette action. Exemples : Centre européen du travail, asbl mode d'emploi, alpha 5000,...

- activités diverses
  - participation au salon des outils pédagogiques
  - participation à Place aux enfants
  - soutien logistique carrefours des générations
  - soutien logistique 20 ans CCCA
  - soutien logistique bilan social
  - soutien logistique VIF

### **5.3.10. Lutte contre les discriminations sexuelles (LGBT)**

La Ville soutient des initiatives en la matière. Un partenariat spécifique est mis en place avec l'asbl "Les Fiertés Namuroises". Il consiste à apporter un soutien logistique à l'événement annuel appelé du même nom que l'asbl ainsi qu'à offrir une visibilité des actions de cette dernière.

### **5.3.11. Pensions**

L'équipe se compose de quatre personnes.

En raison de sa présence sur le plateau de la Maison des Citoyens, outre les matières qui lui sont propres, cette cellule fait partie de l'équipe des "guichets rapides" du service Population-Etat civil, ce qui entraîne du travail supplémentaire et une présence lors des prestations du samedi matin.

Les différentes fonctions initiales de la cellule Pensions sont :

- demande de pensions des secteurs salarié et indépendant (retraite, survie, conjoint séparé et divorcé, demande de garantie de revenu à la personne âgée (GRAPA), pension étrangère)
- demande auprès du SPF Sécurité sociale (demande d'allocation ou reconnaissance, demande de carte de stationnement, révisions médicale et administrative, informations sur changements de situation)
- demande de non acharnement thérapeutique
- délivrance de documents en matière sociale (composition de ménage, certificats de vie, certificats de domicile, etc.)
- rapport social concernant les demandes d'emplacement "handicapé" sur la voie publique
- pour les particuliers ne pouvant se rendre à l'administration, des visites à domicile sont organisées :

Pensions	192
Avantages sociaux	96
Cartes de réductions transports en communs	14
Carte de stationnement	507
Allocations + de 65 ans (APA)	414

Allocations – de 65 ans (ARR/AI)	973
Euthanasie	284
Emplacements "handicapé"	26
Total	2.506

Outre ces tâches, la cellule Pensions effectue pour le compte du service Population, la délivrance des documents gratuits et payants, activation de cartes d'identité, validation des demandes de prises en charge.

### **5.3.12. Inersport**

L'équipe est composée de trois travailleurs.

- l'encadrement sportif éducatif d'initiatives et activités sportives menées par les partenaires
  - vélo tandem pour personnes handicapées de la vue : soutien à la FONDATION LUC LEGRAIN du 22 au 24 mai
  - tournoi de Boccia (jeu apparenté à la pétanque en version adaptée pour le "handicap lourd") : soutien au Centre d'Accueil de Bouge le 07 mai
  - journée Sport et différence: soutien à l'asbl Sport et Différence le 11 novembre
  - tournoi multiculturel de mini-foot à l'occasion de la commémoration de l'immigration turque et marocaine à Namur en soutien de l'asbl Centre Culturel Turc et Musulman de Namur et l'asbl Centre Culturel Marocain de Namur
  - compétition de Panna (Electrabel street heroes), des cours spécifiques de Panna ont été réalisés sur les agoras espaces des différents quartiers dans le cadre d'un championnat et d'une finale nationale. Sept jeunes finalistes pour les quartiers namurois, ce qui a engendré un sentiment de reconnaissance et de satisfaction par rapport à leur engagement sportif
  - Belgian Homeless Cup: en 2014 l'équipe Namur est championne de Belgique de ce tournoi de football en salle
- l'organisation d'activités sportives collectives récurrentes à destination de groupes spécifiques: femmes – jeunes filles en difficultés – personnes porteuses d'un handicap – aînés
- l'organisation d'activités sportives collectives récurrentes ou occasionnelles à destination des habitants des quartiers à haute densité de population
 

Collaboration dans le cadre de la mise en place d'activités sportives de quartier se traduisant d'une part par un soutien logistique (mise à disposition de salle, de matériel) et d'autre part, par un soutien pédagogique:
- l'organisation d'activités sportives au service de l'emploi avec pour objectif la remobilisation physique et la resocialisation
 

Travail sur la remobilisation physique en vue de rapprocher les personnes les plus éloignées du secteur de l'emploi.
- l'organisation, en collaboration avec le CIEP, d'activités sportives avec pour objectif l'éveil à la santé et l'apprentissage du français lors de l'animation sportive
 

Les activités proposées tiennent compte des difficultés de l'apprenant et sont adaptées en fonction des besoins (apprentissage transversal de la langue française et de la santé au travers des ateliers socio sportifs proposés).

### **5.4. Cellule vie de quartier**

Les équipes développent localement des actions de proximité et de prévention à travers des activités collectives et communautaires et cela en synergie avec le secteur associatif et les

acteurs locaux qui y sont présents (dont les sociétés de logements sociaux). Il s'agit globalement d'un développement social de quartier.

L'ensemble des activités réalisées au sein des quartiers ont pour public cible tous les habitants du quartier et les différents groupes qui les composent, à savoir : les enfants, les adolescents, les jeunes adultes, les adultes et les personnes âgées. La dimension intergénérationnelle et interculturelle fait l'objet d'une attention particulière dans l'approche du public en vue de favoriser le vivre ensemble.

Il s'agit principalement d'activités socio-éducatives, pédagogiques et récréatives (y compris des activités culturelles et sportives) qui se déroulent en phase avec le rythme scolaire.

Pendant l'année, différents ateliers thématiques (théâtre, rap, mini-foot, création et bricolage, aide aux devoirs, cuisine, ...) ou des groupes de paroles et de rencontre entre habitants du quartier (jeunes, femmes, seniors, ...) se déroulent de manière hebdomadaire.

Durant les congés scolaires (Toussaint, Noël, Carnaval, Pâques et aux grandes vacances d'été), divers stages thématiques et plaines sont organisés à destination des enfants et adolescents.

Par ailleurs, de manière ponctuelle ou occasionnelle, ont lieu des excursions, des sorties familiales et des événements ou manifestations comme une fête des voisins, une fête de quartier avec brocante, une chasse aux œufs, un goûter de fêtes de fin d'année ou pour la galette des rois, etc.

Toutes ces activités visent à mobiliser le plus possible les habitants du quartier pour favoriser les contacts et les échanges entre les différentes catégories de personnes en vue d'un rapprochement social, mais aussi pour les valoriser et changer positivement l'image du quartier et créer également une ouverture vers l'extérieur et donc ainsi éviter le phénomène de repli et de ghetto.

Dans ce sens, l'impulsion et le soutien de la mise sur pied de comités de quartiers, de comités d'accompagnement des petites infrastructures sportives (PISQ), des réunions de concertation est un autre levier que les équipes des quartiers activent dans la mesure du possible en fonction de la motivation et l'implication des habitants dans ce processus participatif et citoyen.

Enfin, d'autres projets spécifiques ou ponctuels, à court ou moyen terme, peuvent émerger en fonction des opportunités de partenariat ou suite aux initiatives qui émanent tant des travailleurs que du public ou des partenaires et acteurs locaux.

Certaines actions et projets font l'objet d'une mobilisation, à géométrie variable, entre plusieurs quartiers. D'autres sont développés, par tous, dans une dynamique inter-quartiers.

En 2014, suite aux modifications du PSSP demandées par le Ministère de l'Intérieur, des changements ont dû être apportés dans les actions. Une nouvelle équipe de travailleurs sociaux de rue appelée Groupe de Prévention Sociale (GPS) a été mise en place pour apporter une réponse aux phénomènes de nuisances sociales présents en centre-ville et dans les quartiers. Quatre agents ont été dévolus à cette tâche. Cette équipe a une action transversale. Il a aussi fallu recruter des volontaires afin de maintenir le service offert par les Ecoles de Devoirs. La campagne mise en place à cet effet a ramené trente volontaires conventionnés supplémentaires dans les quartiers.

D'autres actions transversales ont été mises en place comme les années précédentes: projet Relance en mutation qui s'élargit à d'autres partenaires, un journal des quartiers pour et par les habitants édité à 2500 exemplaires, un marché de Noël des quartiers philanthropique en collaboration avec divers comités ou associations de quartier, pour ne citer que celles-là.

Au total, plus de 300 enfants ont été encadrés dans les plaines de la cellule, plus d'une centaine de personnes ont été suivie au niveau de l'insertion socio-professionnelle, une centaine d'enfants sont suivis quotidiennement dans les Ecoles de Devoirs et plusieurs milliers d'habitants ont participé aux 80 différents évènements ou projets.

## **5.5. Cellule prévention et sécurité**

### **5.5.1. Coordination**

- assurer le management et la coordination des différentes équipes de la cellule (encadrer les équipes dans l'exercice de leurs missions, réaliser les définitions de

fonctions des agents, animer les réunions d'équipes, définir les objectifs opérationnels)

- être référent/relais pour le personnel mis à disposition dans les associations (SESAME, PHENIX, RED)
- assurer une expertise et une conceptualisation
- prise en charge et réflexion de dossiers à mener au service de Cohésion sociale selon les prérogatives de la cellule
- rédaction de rapports/projets à soumettre aux pouvoirs subsidiants et/ou d'appels à projets ponctuels
- rédaction d'évaluations.

### **5.5.2. Gardiens de la paix**

Les dispositions de la loi du 15.05.2007, modifiée et complétée par la loi du 13.01.2014 définissent la fonction de gardien de la paix, prévoient la création de service de gardiens de la paix, et modifient l'article 119 bis de la nouvelle loi communale.

Les missions légales des gardiens de la paix sont:

- sensibiliser le public à la prévention de la criminalité : participation de l'équipe à la campagne contre le vol à la tire (avec l'appui de l'asbl GAU) avec 3000 flyers distribués et 70 affiches apposées dans les commerces namurois
- informer les citoyens afin de garantir le sentiment de sécurité
- informer et signaler aux services compétents des problèmes liés à la sécurité, l'environnement et la voirie (avec pas moins de 1.801 rapports dressés et encodés pour transmission aux services compétents dont 1.394 pour le service Environnement et Propreté Publique, 322 pour le service Voirie, 48 pour les Espaces verts et 26 pour l'Eclairage public et 11 divers)
- informer les automobilistes du caractère gênant ou dangereux de leur stationnement fautif
- sensibiliser les automobilistes au respect du règlement général sur la police de la circulation routière et à l'utilisation correcte de la voie publique
- aider à assurer la sécurité de la traversée d'enfants, d'écoliers, de personnes handicapées ou âgées (tous les jours, en période scolaire, l'équipe assure cette mission tant à l'entrée qu'à la sortie des écoles ciblées)
- porter à la connaissance de la police locale tous les faits qui constituent un crime ou un délit (les gardiens de la paix, via les rapports quotidiens, relayent les faits précités à la police soit directement en cas d'urgence ou via les demandes d'Infoscan transmises par voie électronique à la police)
- exercer la surveillance de personnes en vue d'assurer la sécurité lors d'événements organisés par les autorités (les gardiens de la paix ont participé à pas moins de 25 événements et actions ponctuels)
- transmettre au fonctionnaire compétent qui en ferait la demande toutes les informations dont ils sont en possession dans le cadre de leurs activités
- avoir une présence dissuasive en vue de prévenir les conflits entre personnes, en incluant l'intervention non violente en cas de constatation de conflit verbal entre personnes
- l'accompagnement d'enfants scolarisés qui se déplacent en groupe à pied ou à vélo, de leur domicile à l'école et inversement (cette mission est remplie grâce à la participation active des gardiens de la paix aux brevets vélos, une dizaine au cours de 2014, en collaboration avec le service Mobilité et l'asbl PRO VELO)



### 5.5.3. Mesures judiciaires alternatives

#### SEMJA OPTION

(Service d'Encadrement des Mesures Judiciaires Alternatives situé Avenue Bourgestre Jean-Materne, 164 à 5100 Jambes).

Les M.J.A. (Mesures Judiciaires Alternatives) constituent aujourd'hui des mesures pénales autonomes. Elles visent à empêcher le déclassement social produit par l'emprisonnement. Aussi, le justiciable est maintenu en liberté pour effectuer soit un travail d'intérêt général (TIG), soit une peine de travail autonome (PTA), soit une formation en habiletés sociales (FHS).

L'équipe est composée de trois employées réparties sur deux temps plein et demi.

Le nombre total de dossiers pris en charge en 2014 est de 261. En un an, on peut observer que ce chiffre global a connu une légère diminution. Cela s'explique probablement par une diminution du nombre de dossiers PTA qui ont été confiés au Semja Option par les assistants de justice durant cette année.

Cette petite diminution de dossiers n'a pas révolutionné le rythme de travail des intervenants sociaux d'Option. En effet, l'augmentation de dossiers perdure depuis quelques années alors que le personnel du Semja, lui, n'a pas plus de subside pour parer à cette évolution.

En ce qui concerne les mesures de T.I.G., 25 dossiers ont été confiés au Semja Option sur l'année écoulée. Il y a une augmentation par rapport à l'année précédente.

Les mesures de F.H.S. sont également en légère augmentation par rapport à leur niveau de 2013.

Etant donné que le nombre de dossiers P.T.A. qui ont été confiés au Semja Option au cours de l'année 2014 a légèrement diminué, il en découle que le nombre total d'heures prestées diminue également. Le nombre de dossiers et d'heures par intervention est donc un peu moins élevé pour les PTA.

Néanmoins, il y a une augmentation du nombre d'heures prestées en ce qui concerne les dossiers FHS et TIG, ce qui entraîne plus de dossiers et une plus longue prise en charge pour nos intervenants sociaux surtout pour les dossiers formation.

Dans le cadre de prises en charge de formation individuelle, les heures renseignées ne reflètent pas du tout la charge de travail que cela constitue pour l'intervenant social. En effet, tout le travail de préparation pour chaque entretien de formation n'est pas comptabilisé.

	2013	2014
Dossiers clôturés (TDN, T+, T-)	180	179
Mesures interrompues (T-) sur les dossiers clôturés	9 %	11 %
Mesures réussies sur les dossiers clôturés	81 %	76 %
TND sur dossiers clôturés	17 sur 180 soit 9 %	24 sur 179 soit 13 %

Au cours de l'année 2014, sur l'ensemble des dossiers clôturés (TND/T-/T+), 76 % des mesures ont été menées à bien, tandis que 11 % ont été interrompues. L'exécution de ces Peines de Travail Autonome a été interrompue en raison de manquements imputables aux justiciables (absences injustifiées, carence du prestataire,...) mais également suite à un déménagement ou encore à une clôture du dossier par l'autorité mandante. En comparaison avec l'année 2013, on observe une diminution du pourcentage des mesures menées à bien sur la totalité des dossiers clôturés (76 % en 2014 contre 81 % en 2013). A l'inverse, le pourcentage des dossiers interrompus (T-) connaît une légère augmentation (11 % en 2014 contre 9 % en 2013).



24 prises en charge n'ont pas du tout débuté (TND), soit 13 % des dossiers clôturés en 2014. Le justiciable faisant déjà défaut dans la phase préparatoire à l'exécution de sa mesure (absences répétées aux rendez-vous fixés, non présentation sur le lieu de prestation, déménagement, etc.). Ce pourcentage représente une légère augmentation par rapport à 2013 où le nombre de dossiers en TND était de 9 % des dossiers mais nous restons tout de même en dessous des 20 % de 2012...

En conclusion, pour l'année 2014, une légère diminution du nombre de dossiers pris en charge est constatée. Depuis des années, le nombre de dossiers qui sont confiés au Semja Option n'ont cessés d'augmenter, à titre d'exemple, depuis ces 5 dernières années, le nombre de prise en charge a doublé pour le service mais sans aucune augmentation au niveau du subsidé. Cette petite diminution de dossiers n'a pas révolutionné le rythme de travail des intervenants sociaux d'Option. En effet, nous n'avons pas constaté de diminution de notre charge de travail.

### **PHENIX – SEMJA**

En 2014, 83 dossiers ont été ouverts (toutes mesures confondues, y compris les personnes incarcérées).

27 mesures ont bénéficié de thérapies de groupe pour un total de 4.254 heures. Nous avons constaté une nette augmentation de nombre d'heures prestées par les justiciables en thérapie de groupe. C'est-à-dire que nous passons de 1.383 heures en 2013 à 2.552 heures en 2014.

En 2014, 50 personnes incarcérées nous ont contactées, 23 en détention à la prison de Namur et 27 personnes détenues dans les autres prisons du royaume. Sur ces 50 personnes, 13 ont été rencontrées en entretiens au sein du SEMJA de l'ASBL Phénix dans le cadre de permissions de sortie ou de congés pénitentiaires. 19 d'entre elles ont intégré le Centre de Jour à leur libération.

#### Origine des mesures et nombre de dossiers ouverts dans le cadre de celle-ci

	2014
Médiation	3
Alternative à la détention préventive	46
Autres	21
Surveillance électronique	3
<b>Total</b>	<b>73</b>

#### Nombre de mesures et d'heures prestées dans le cadre de celle-ci :

	Alternative à la détention préventive Médiation	Probation Autres	Surveillance électronique
TI (entretien)	49 mesures - 262 h	21 mesures - 54 h	3 mesures - 11 h
TG (thérapie de groupe)	15 mesures - 2.552 h	12 mesures - 1.702 h	2 mesures - 422 h

### **RED (Responsability Experience defensive)**

Deux agents à temps plein sont mis à disposition par la Ville au sein de l'asbl RED afin d'encadrer et d'accompagner les personnes condamnées dans le cadre d'une mesure judiciaire alternative en matière d'infraction au code de la route.

Le premier volet concerne les peines de travail autonomes et les travaux d'intérêt général. Ces derniers sont effectués en milieu hospitalier (essentiellement auprès du Centre Hospitalier Régional de Namur)

L'asbl RED travaille exceptionnellement avec l'asbl RESSORT et la clinique Saint-Luc.

Le second volet concerne les formations de groupe. L'association met en place des cours de conduite défensive d'une demi-journée pour un maximum de quatre personnes par moniteur. Elles peuvent être prononcées soit dans le cadre d'une mesure de médiation pénale, soit dans le cadre d'une mesure probatoire.

Pour l'année 2014 :

- le nombre total de prises en charge s'élève à 104 dossiers (118 en 2013)
- le nombre total d'heures d'encadrement s'élève à 4.813 h (4.692h pour 2013)
- la moyenne des heures par prestataire est de 85h30 (103h30 pour 2013)
- l'âge moyen est de 33 ans (34 ans pour 2013)

Tout comme en 2013 :

- l'origine des dossiers vient essentiellement des peines de travail
- les services les plus prisés sont : la maintenance ouvrière, la cuisine et le brancardage
- la population masculine est la plus concernée

Les 104 dossiers ouverts se sont ventilés comme suit :

- 74 dossiers clôturés positivement
- 8 dossiers en préparation
- 2 dossiers en cours
- 11 dossiers n'ayant pas pu se mettre en place (déménagement, le paiement de l'amende,...)
- 3 dossiers n'ayant pas encore pris contact avec l'asbl RED
- 1 dossier suspendu provisoirement (maladie de longue durée,...)
- 5 dossiers clôturés en échec (ne se présente plus,...)

Au total: 617 journées de présence (variant de 4h à 8h30 de travail) ont été effectivement exécutées par l'ensemble des personnes condamnées, dans tous les services confondus :

- 167 journées ont eu lieu le week-end (27 %)
- 450 journées se sont déroulées en semaine (73 %)

Pour permettre une exécution rapide et efficace des heures d'intérêt public, environ 90 % des week-ends ont donc été assurés alternativement par les 2 agents.

#### **5.5.4. Toxicomanie**

##### **L'asbl SESAME**

Le centre de consultations accueille toute personne ayant un problème de consommation de drogues, d'alcool et autres produits ou un problème d'assuétude. Sésame accueille aussi les proches.

L'équipe pluridisciplinaire psycho-médico-sociale propose :

- un accueil, des informations, des relais, une écoute ainsi que des réponses adaptées à chaque demande
- un suivi médical incluant la possibilité de traitement de substitution
- un soutien psychologique pour les usagers mais aussi leurs proches (individuel, en couple ou en famille)
- un accompagnement social dans les démarches, des relais vers l'extérieur
- des formations et des sensibilisations pour un public relais (personnel en contact avec des consommateurs de drogues)

L'objectif du service est de permettre aux usagers de drogues, d'alcool ou autres produits et à leurs proches, de développer un mieux-être sans imposer un sevrage ou une quelconque orientation thérapeutique et de faciliter leur insertion ou leur réinsertion sociale.

Pendant l'année 2014, il a été comptabilisé 3.726 demandes de rendez-vous.

Ces demandes ont débouché sur 2.518 consultations effectives pour 497 consultants, dont 441 usagers et 56 proches. Ces consultations sont réparties comme suit:

205	entretiens d'accueil
1.258	consultations psychologiques
727	consultations médicales
328	consultations sociales

L'asbl Sésame se situe rue de Bruxelles n°18 à Namur. L'équipe pluridisciplinaire se compose de 13 personnes dont 8 agents communaux détachés au sein de l'association.

### **PHENIX**

Le service Accueil a poursuivi sa mission principale en accueillant et accompagnant les personnes ayant des problèmes de dépendance.

Nouvelles demandes	Usagers différents passé au Service accueil	Entretiens d'observation
335 dont 29 demandes relatives à des mineurs	198	389

Pour apprendre à gérer leur temps libre, 25 activités créatives, 80 activités jeux de société et 126 activités "hygiène" ont été organisées au service Accueil

#### Nombre d'entretiens individuels (1h) et nombre d'heures en thérapie de groupe

	Nombre d'entretiens individuels	Nombre d'heures de thérapie de groupe
Service accueil	389	1.647
Centre de jour	1.737	37.676
<b>Totaux</b>	<b>2.126</b>	<b>39.323</b>

### **5.5.5. Violences intrafamiliales**

Pour l'année 2014, le service de prévention des violences familiales, "D'une Rive à l'Autre" a traité 624 demandes venant des professionnels confrontés aux violences intra-familiales et a effectué 1308 entretiens. 44,39 % des demandes des professionnels sont formulées pour un soutien et un accompagnement des situations auxquelles ils sont confrontés, 30,12 % pour des renseignements, 23,87 % pour des mises en réseaux et 1,60 % pour des formations.

Les professionnels proviennent pour 89,26 % d'entre eux du secteur social, 3,52 % du secteur judiciaire, 5,12 % du secteur scolaire, 2,08 % du secteur médical.

26,71 % de dossiers ont eu trait à des problèmes de violence psychologique; 70,75 % pour des violences physiques, 0,72 % pour des dossiers de négligence, 1,80 % pour des dossiers de violences sexuelles.

Ces situations de violences se déroulent pour 36,46% entre les parents et les enfants et 57,76 % entre partenaires, pour 5,77 % entre d'autres membres de la famille (frères et sœurs).

Le service de prévention des violences intrafamiliales organise à la demande des professionnels un espace de concertation autour de situations afin de proposer une réponse aux personnes qui vivent des violences familiales.

L'équipe a organisé 14 concertations. Les services participants aux concertations étaient satisfaits et contents des rencontres proposées.

Par ailleurs, le service a participé et organisé différentes actions de préventions telles que la quinzaine d'échanges du Conseil consultatif du social, la diffusion du folder et de l'affiche "Face à la violence", trois semaines de préventions des violences familiales (expositions, ateliers, Table ronde, Théâtre-débat, Théâtre-action, Campagne Ruban blanc, diffusion d'affiches et folders).

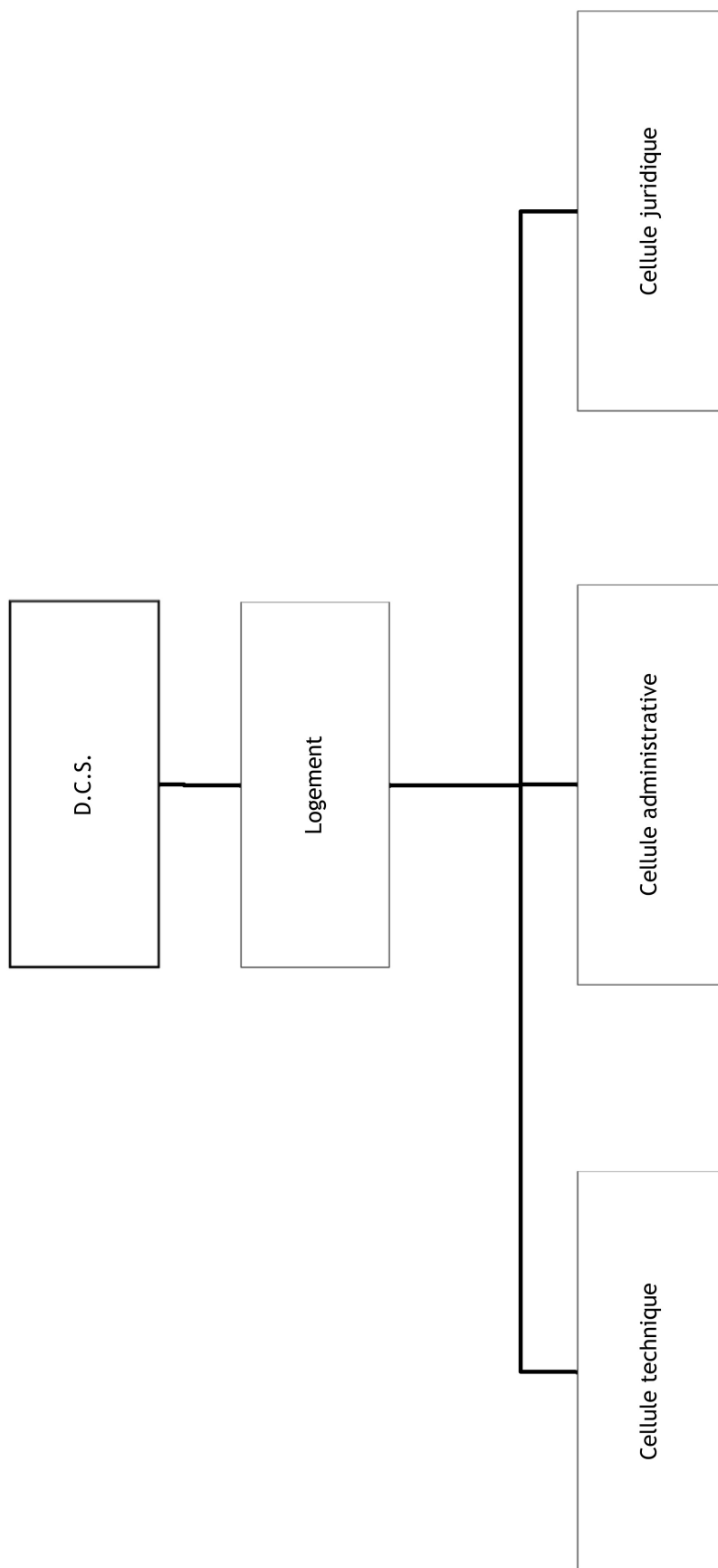
En 2014, 10 formations ont été données et 97 personnes ont participé. 6 formations ont été reportées en 2015 par manque de participant (maladie). Lors de ces formations ont été remis aux participants, un syllabus, la carte de visite, le folder du service ainsi que le folder à destination du public. 97 syllabus et 194 folders ont été distribués aux participants. Les évaluations des participants étaient très positives.

Les formations proposées sont les suivantes:

- module sur la sensibilisation des violences familiales (reconnaitre le phénomène et ses conséquences) avec pour objectif général de permettre aux participants, à la fin de la formation, de reconnaître le phénomène de la violence (violence en général, violence familiale, apprentissage social de la violence, distinguer les types de violences possibles ainsi que les comportements y associés, identifier les différentes phases du cycle de la violence, constater les conséquences de la violence familiale, nommer ou ressortir par l'entremise d'une discussion de groupe les types de violences, les comportements qui y sont associés, les caractéristiques de l'agresseur ainsi que les conséquences de la violence familiale sur ses membres, suite à un jeu de rôle, reconnaître le phénomène de la violence familiale et l'impact de celle-ci sur les membres de la famille suite à la narration et à la mise en situation d'un témoignage.
- module sur la détection, les conséquences et le développement des violences familiales avec une première séance sur l'accueil des personnes qui vivent une situation de violence familiale, l'évaluation de sa dangerosité et de la sécurité des personnes qui vivent des violences familiales, l'accompagnement des personnes et le cadre légal de l'intervention concernant cette matière.

# LOGEMENT









## **1. Composition du service**

- 8 agents et 1 agent supplémentaire d'août à décembre.

## **2. Missions permanentes**

Le service Logement répond aux prescrits légaux permettant :

- de bénéficier des subventions liées à l'ancrage communal du logement
- de bénéficier de l'autonomie de gestion soit :
  - fixer les objectifs et les principes des actions à mener en vue de mettre en œuvre le droit à un logement décent (Art 187 CWL)
  - assurer une information coordonnée des citoyens sur les aides et droits en matière de logement (Art 190§2 CWL)
  - tenir des inventaires permanents (Art 190§2 CWL) : logements inoccupés, terrains à bâtir, bâtiments inoccupés appartenant à des personnes de droit public, des possibilités de relogement d'urgence
  - mener une politique active de lutte contre l'insalubrité (Art 3 à 8 CWL) et l'inoccupation (Art 80 à 84 CWL) des logements
  - mener une politique volontariste en matière de permis de location (Art 9 à 13 CWL)

Les missions du service Logement :

- la qualité du logement: salubrité (arrêté), surpeuplement, permis de location, immeubles inoccupés, etc
- l'ancrage communal du logement: concertation avec les partenaires en vue de permettre la diversification du type de logements sur le territoire : logement social, moyen, de transit, d'insertion, pour personnes âgées, à mobilité réduite, intergénérationnel, etc.
- l'information aux bénéficiaires de la politique du logement sur les aides et les droits en matière de logement, ainsi que sur les procédures en matière de recours. De plus, la cellule juridique propose tant aux locataires qu'aux propriétaires: l'information et les conseils en matière de logement, le développement de projets collectifs (projet d'information sur le bail, ...)
- la coordination du groupe de travail Liaison Logement (GLL).

## **3. Programmes de subsistance**

- Plan d'ancrage communal du logement (Art 187 à 190 CWL) en collaboration avec les partenaires locaux
- Code wallon du Logement et de l'habitat durable
- Nouvelle Loi Communale
- Règlement général de police

## **4. Articles du budget 2014 attachés spécifiquement au service**

Article	Intitulé	Budget page
RO 922/465 LI-01	Subvention service Logement	151
DO 921/124-48	Fonctionnement Service Communal du Logement	152

## 5. Rapport d'activités

### 5.1. Statistiques générales

<b>Courriers</b>	
Courriers entrants	1.684
Courriers sortants	3.487
<b>Permis de location</b>	
Dossiers recevables:	132
• pour logements individuels	100
• pour logements collectifs	32
<b>Permis d'urbanisme</b>	
Dossiers:	45
• logements concernés	296
• logements individuels	121
• logements collectifs	22
<b>Primes</b>	
Total cumulé de notifications	4.042
Notifications	61
Ruptures d'engagement	51
<b>Salubrité</b>	
Dossiers:	191
• logements concernés	406
• logements individuels	245
• unités de logements collectifs	161
Dossiers avec visite :	128
• logements visités	210
• logements individuels visités	181
• unités de logements collectifs visitées	29
Arrêtés	18
<b>Info conseils logement</b>	
Dossiers	230
Interventions	353
Séances d'info bail	4
Participants	11

### 5.2. Ancrage communal

Programme d'ancrage communal du logement 2014-2016: le Gouvernement a approuvé les opérations en date du 03 avril 2014.

Sur les 15 opérations proposées, 12 projets ont été approuvés qui visent à la rénovation et construction de 88 logements dont:

- 2 studios

- 17 logements à 1 chambre
- 28 logements à 2 chambres
- 9 logements à 3 chambres
- 20 logements à 4 chambres
- 12 logements dont le nombre de chambres est indéterminé

Les 88 logements sont répartis comme suit:

- logements de transit: 1
- logements sociaux: 74
- logements pris en gestion: 7
- logements en Community Land Trust (C.L.T.): 6

Suivi des programmes précédents: 2004-2006, 2007-2008, 2009-2010, 2011-2012 et 2012-2013.

Mise à jour des inventaires dans le cadre de l'ancrage communal du logement conformément à l'article 190 du Code wallon du Logement et de l'Habitat durable.

Les inventaires permanents portent sur les logements inoccupés, les terrains à bâtir, les bâtiments inoccupés appartenant à des personnes morales de droit public, les possibilités de relogement d'urgence.

Mise à jour de l'inventaire du logement public.

### **5.3. Permis de location**

Sont soumis au permis de location, les logements collectifs et les petits logements individuels de superficie inférieure ou égale à 28m<sup>2</sup> loués ou mis en location à titre de résidence principale ou dont la vocation principale est l'hébergement d'étudiants.

- |   |     |
|---|-----|
| • nombre de permis de location ouverts: | 132 |
| • nombre de 1 <sup>ères</sup> demandes: | 76  |
| • nombre de renouvellements:            | 56  |

#### Répartition des logements

- |  |     |
|--|-----|
| • nombre de logements individuels:                       | 100 |
| • nombre de logements collectifs:                        | 32  |
| • nombre d'unités individuelles de logements collectifs: | 277 |
| • nombre d'unités de logement:                           | 377 |

### **5.4. Permis d'urbanisme**

Analyse des dossiers de permis d'urbanisme relatifs à la construction, rénovation, réhabilitation de logements.

- |  |     |
|--|-----|
| • nombre de dossiers analysés:                           | 45  |
| • nombre de logements individuels concernés:             | 121 |
| • nombre de logements collectifs concernés:              | 22  |
| • nombre d'unités individuelles de logements collectifs: | 175 |
| • nombre d'unités de logement concernées:                | 296 |

## 5.5. Primes

Engagement d'occupation des logements, pendant une période déterminée, par les bénéficiaires de primes régionales.

- arriérés des demandes de 2000 à 2013: 768
- notifications reçues en 2014 : 61
- total cumulé des notifications reçues (2000 à 2014): 4.042
- ruptures d'engagement signalées au SPW (Service Public de Wallonie): 51

## 5.6. Salubrité

### 5.6.1. Dossiers

Le service compte 4 techniciens compétents en matière de salubrité qui effectuent les enquêtes à la demande des locataires, des propriétaires ou de tiers tels le CPAS, la police, d'autres services communaux, etc.

Ce nouveau système est exclusif c'est-à-dire que le SPW n'est plus habilité à effectuer des enquêtes de salubrité sur le territoire communal namurois, hormis les enquêtes effectuées dans le cadre des aides au logement octroyées par le SPW (ex : Adel, réhabilitation).

Quand une demande est adressée au SPW par un propriétaire/locataire, elle est retransmise au service Logement.

Sur demande d'un locataire, d'un propriétaire, d'un tiers (CPAS, police, assistants sociaux, autres services communaux, etc.) ou sur base d'un rapport de visite établi par le SPW dans le cadre d'un dossier d'aide au logement, le service Logement ouvre un dossier salubrité.

En réponse à ces demandes, une visite des logements concernés est réalisée et la situation est analysée en vue de prendre les mesures adéquates.

- nombre de dossiers instruits: 191

#### Répartition des logements

- nombre de logements individuels: 245
- nombre de logements collectifs: 32
- nombre d'unités individuelles de logements collectifs: 161
- nombre d'unités de logement: 406
- nombre de dossiers ayant nécessité une visite: 128

#### Répartition des visites

- nombre de logements individuels visités: 181
- nombre de logements collectifs visités: 9
- nombre d'unités individuelles de logements collectifs visitées: 29
- nombre d'unités de logement visitées: 210

#### Facteurs d'insalubrité les plus souvent rencontrés (sur 250 unités de référence)

- installation électrique: 148 soit 59,20 %
- installation de gaz: 90 soit 36,00 %
- humidité:
  - par infiltration: 94 soit 37,60 %
  - par condensation: 59 soit 23,60 %

- ascensionnelle: 19 soit 7,60 %
- circulation au niveau des sols et planchers: 118 soit 47,20 %
- absence et/ou insuffisance de détecteur d'incendie: 142 soit 56,80 %
- absence de permis de location: 125 soit 50,00 %
- surpeuplement: 67 soit 26,80 %
- instabilité: 71 soit 28,40 %
- éclairage naturel: 59 soit 23,60 %
- ventilation: 64 soit 25,60 %
- respect de la vie privée: 59 soit 23,60 %
- demande de visite du Service régional d'Incendie: 14 soit 5,60 %
- visite pluridisciplinaire: 41 soit 16,00%

### **5.6.2. Arrêtés**

- nombre total d'arrêtés: 18
- répartition des arrêtés
  - réhabilitation: 6
  - inhabitabilité: 11
  - évacuation: 0
  - interdiction d'occuper: 1
- nombre d'immeubles concernés : 15
- nombre d'unités de logement concernées: 59
- attestation de surpeuplement: 92
- répartition des arrêtés par unité de logement
  - réhabilitation: 19
  - inhabitabilité: 39
  - évacuation: 0
  - interdiction d'occuper: 1

### **5.6.3. Relogement**

Conformément au décret du 09 février 2012, si le Bourgmestre prononce l'interdiction d'occuper un logement et procède à l'expulsion de l'occupant, une proposition de relogement doit être offerte à ce dernier au plus tard au moment de l'expulsion selon la procédure fixée par la gouvernement.

Procédure de relogement effectuée: 0

### **5.6.4. Utilisation de la délégation**

Utilisation par l'Echevin du Logement de la délégation lui donnée par Monsieur le Bourgmestre.

La délégation a porté sur les auditions réalisées dans le cadre de l'article 7 du décret du 29 octobre 1998 instituant le Code wallon du Logement et de l'Habitat durable tel que modifié par le décret du 09 février 2012 et de l'article 8 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 03 juin 2004 relatif à la procédure en matière de respect des critères de salubrité des logements et de la présence de détecteurs d'incendie.

Nombre de dossiers avec demande d'audition: 4

## 5.7. Amendes administratives

Amendes administratives transmises dans le cadre de l'arrêté du Gouvernement wallon du 12 juillet 2012 tel que modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 07 mars 2013 relatif à la perception et au recouvrement des amendes administratives applicables en vertu des articles 13ter, 200bis et 200ter du Code wallon du logement et de l'habitat durable, et conformément à l'objectif stratégique n° 25 du PST 2013 – 2018 voté au Conseil communal du 05 septembre 2013 et plus particulièrement le point 25.3.2 qui marque la volonté d'utiliser le mécanisme des amendes administratives prévues par l'article 200bis du Code wallon du logement et de l'habitat durable.

- nombre de dossiers transmis au SPW-DG 04: 9
  - en vertu Article 13ter: 2
  - en vertu Article 200bis§1<sup>er</sup>-1: 0
  - en vertu Article 200bis§1<sup>er</sup>-2: 2
  - en vertu Article 200bis§1<sup>er</sup>-3: 5
- nombre de logements concernés: 44
  - en vertu Article 13ter: 2
  - en vertu Article 200bis§1<sup>er</sup>-1: 0
  - en vertu Article 200bis§1<sup>er</sup>-2: 6
  - en vertu Article 200bis§1<sup>er</sup>-3: 36

## 5.8. Cellule juridique

Le travail de la cellule porte sur l'Info Conseil Logement dans ses dimensions individuelles et collectives.

La dimension individuelle aborde l'information juridique en matière de logement sur rendez-vous ou lors de permanences tandis que la dimension collective est développée lors de séances d'information sur le bail dispensées dans les institutions partenaires (CPAS-Action Logement, asbl Avec Toit, CPAS-Les Trieux, Conseil Consultatif des Aînés) pour leurs bénéficiaires, et au sein de la Ville de Namur.

Info conseil logement : 230 dossiers et 353 interventions

		Sur 353 interventions: proportion de	Pourcentage significatif
Demandeur	Locataire	315	89,24 %
	Propriétaire	38	10,76 %
	non communiqué	0	0,00 %
Sexe	Homme	145	41,08 %
	Femme	208	58,92 %
Age	< 18 ans	0	0,00 %
	18-24 ans	46	13,03 %
	25-34 ans	65	18,41 %
	35-44 ans	89	25,21 %
	45-54 ans	59	16,71 %
	>=55 ans	94	26,63 %
	non communiqué	0	0,00 %
Nombre d'enfants	sans	95	26,91 %
	avec	152	43,06 %
	non communiqué	106	30,03 %

		Sur 353 interventions: proportion de	Pourcentage significatif
Demandes portant principalement sur	bail: renon, résiliation anticipée	173	49,01 %
	charges locatives	23	6,51 %
	garantie locative	23	6,51 %
	insalubrité/surpeuplement	42	10,90 %
	réparation	37	10,48 %
	autres	55	15,58 %

Par ailleurs, une part importante de renseignements est donnée lors des entretiens téléphoniques qu'ils soient en lien direct avec un dossier d'info conseil logement ou pour des renseignements divers ne nécessitant pas l'ouverture d'un dossier spécifique.

En 2014, il y a eu 258 interventions téléphoniques avec les citoyens, et 27 interventions avec des travailleurs sociaux.

Des 4 séances d'info-bail réalisées en 2014, 3 ont été organisées par le service communal du Logement avec la participation de 3 personnes en moyenne.

Un dossier pédagogique vient en support à la séance qui est basée sur une présentation orale accompagnée d'une projection d'écrits, de photos et d'images.

Cette dimension collective est aussi mise en place par la participation à plusieurs groupes de réflexion comme le Conseil Consultatif du social, le Groupe Liaison Logement et le Groupe Liaison Voisinage.

Au cours de l'année 2014, la cellule a participé à 4 réunions du Groupe Liaison Logement, 7 du Groupe Liaison Voisinage, et 4 du Conseil Consultatif du Social.

## 5.9. **Groupe liaison logement**

Le Collège, à l'initiative du Président du CPAS et de l'Echevin du Logement, a mis en place en 2008 (délibération du 18/11/08), un groupe de travail réunissant des services de la Ville, du CPAS et de la Police et portant le nom de Groupe Liaison Logement (GLL).

Depuis 2008, le service Logement a mis en place des collaborations afin de travailler, notamment, sur l'obligation d'affichage des loyers, sur la prise en gestion des logements/immeubles inoccupés, sur les demandes de domicile dans les immeubles frappés d'un arrêté d'inhabitabilité ou en infraction urbanistique, sur la numérotation et sous numérotation des immeubles (adresses fictives), et collabore de plus en plus sur des situations particulières rencontrées par les uns et les autres.

En 2014, le groupe a tenu 4 réunions plénières portant sur des sujets variés notamment:

- prise en gestion des logements inoccupés (PGLI)
- suivi de la procédure d'inscription à un domicile via les annexes bleues
- suivi et amélioration des visites pluridisciplinaires
- rencontres avec plusieurs communes qui souhaitent être informées des travaux du groupe: Louvain la Neuve, Schaerbeek, une délégation d'Estonie
- réflexion sur le logement collectif, la colocation et les amendes administratives
- sécurisation des maisons unifamiliales au RN
- sécurisation du nombre de logements dans un immeuble par la délivrance d'une attestation de conformité urbanistique
- suivi des infractions urbanistiques, des informations Cadastre
- amélioration des différents encodages: Saphir, Urbain, Annexes bleues, ...
- mise en place de l'application de gestion gLL;

- prise de connaissance et réflexion sur la circulaire du Collège des Procureurs Généraux relative à la lutte contre la fraude sociale découlant des domiciliations fictives

En plus des réunions plénières, de nombreuses réunions de groupe ont permis d'approfondir l'une ou l'autre thématique.

Participation à un colloque, de l'Association des juristes namurois, sur les marchands de sommeil avec présentation des travaux du groupe Liaison Logement.

Dans le cadre de la lutte contre les logements dangereux ou insalubres, un protocole de collaboration entre la Ville, le CPAS et le Ministère public a été signé le 13 février 2012.

#### Statistiques

Il faut distinguer les informations apportées par l'analyse de l'annexe bleue et le suivi de terrain.

Dans ce chapitre, les statistiques tirées de l'analyse des annexes bleues étant donné la coordination assurée par le service Logement au sein de ce groupe de travail.

En revanche, les statistiques de terrain seront détaillées dans l'activité des services concernés (GUN, Urbanisme).

• nombre d'annexes bleues analysées:	475
– 1 <sup>ère</sup> demande:	303
– doublon:	172
• informations fournies par la GUN:	227
– immeuble à renuméroter:	102
– immeuble renuméroté:	125
• informations fournies par le service Urbanisme:	160
– information du cadastre:	64
– Procès-verbal à dresser:	96
• informations fournies par le service communal du Logement:	93
– ouverture d'un nouveau dossier:	49
– suivi des dossiers en cours:	44
• nombre d'immeubles à surveiller:	96
• nombre de visites pluridisciplinaires:	13

#### **5.10. Groupe Liaison Voisinage**

Participation aux réunions du groupe Liaison Voisinage (GLV) piloté par le Cabinet du Bourgmestre et par la cheffe de département DCS.

Nombre de réunions: 7.

Le GLV traite des problématiques multidisciplinaires et permet d'établir un système de gestion basé sur une typologie de 15 cas.