



VILLE DE
NAMUR

CHAPITRE

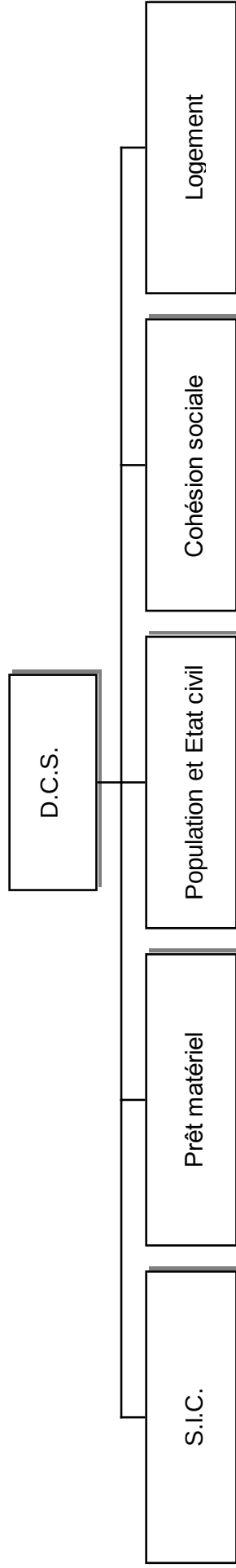
DEPARTEMENT

DES AFFAIRES CIVILES ET SOCIALES

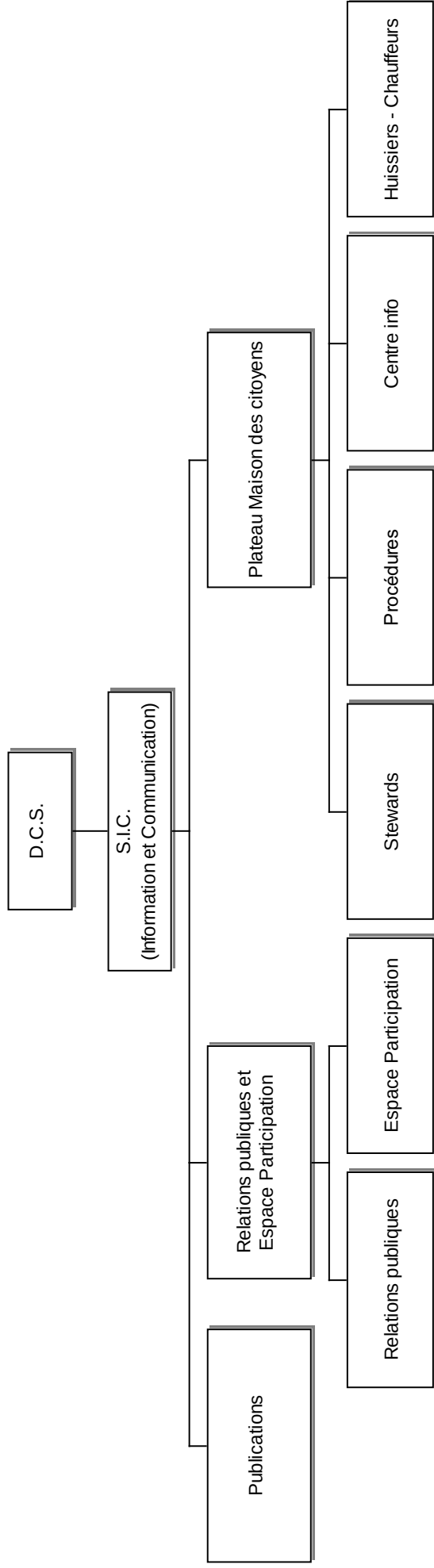
DCS

8





INFORMATION & COMMUNICATION



1. Composition du service

- 1 chef de service
- 27 agents

2. Description du service

Le Service Information & Communication (SIC) est composé de trois cellules :

- Relations publiques (5) & Espace Participation (4)
- Publications (3)
- Maison des Citoyens, constituée comme suit :
 - Gestionnaire de la Maison des Citoyens (1)
 - Centre Info (5)
 - Stewards (2)
 - Procédures (2)
 - Huissiers (5)

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

Ceci comprend en première ligne l'accueil direct du citoyen à la Maison des Citoyens ainsi que via l'adresse 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). 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, groupes de travail sur des thématiques telles que le schéma de structure, le plan de mobilité,...).

Le SIC est également chargé de la gestion des publications de la Ville dont principalement le trimestriel Namur Magazine et le site Internet www.ville.namur.be en ce compris les outils « Vos procédures de A → Z », « Lignes de vie » et « Vos documents en ligne ».

Une attention particulière est dorénavant réservée aux nouveaux outils de communication (réseaux sociaux et micro-blogging), en complément de la communication via les outils traditionnels.

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.

Enfin, le SIC gère le volet protocolaire des événements organisés ou soutenus par la Ville, il est l'intermédiaire privilégié de la Ville de Namur avec la presse (organisation des conférences de presse, gestion des communiqués et dossiers de presse,...) et développe la communication autour de divers projets et événements organisés ou soutenus par la Ville.

3. Articles budgétaires attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
131/121-03	Masse habillement hôtesses	36
105/123-16	Rel.Pub./Inform./Communication	28
105/123RI-16	Relations Internationales	28
134/124PC-02	Publications Communales	36
105/124AC-48	Actions Citoyenneté	28
104/123-07	Correspondance-Affranchissements	26
104/123IV-13	Fonctionnement Site Internet Ville	26

4. Rapport d'activités

4.1. La Cellule Relations publiques & Espace participation

4.1.1. 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
- 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 :

20 janvier	Etat sanitaire des murailles de la Citadelle
25 janvier	30 ^{ème} anniversaire de l'Union des Géomètres Namurois
24 janvier	Déneigement : bilan de la première offensive hivernale
27 janvier	Tournoi de Squash de la Ville de Namur
02 février	Journée des Artisans
07 février	16Nam
18 février	Festi'Fac
23 février	Mirena : rapport 2010 et priorités 2011
23 février	Caserne des pompiers : présentation du projet
28 février	Vote du Règlement communal d'Urbanisme « Propriétés Mosanes »
01 mars	Belgian Race for the Cure
03 mars	Foire des Vignerons
7 mars	Schéma de structure
11 mars	Spectacle pour les 25 ans du Jeune Ballet de Namur
16 mars	Journées du Folklore et des Traditions
24 mars	Formation d'accueil des demandeurs d'emploi
24 mars	Ouverture de la saison touristique 2011
24 mars	Programme namurois de la Semaine de la Solidarité Internationale 2011
31 mars	Présentation du Salon Place à l'Emploi
1 avril	Ouverture du Parc Attractif Reine Fabiola
11 avril	Travaux centre ville
15 avril	Semaine de l'Aménagement Durable
21 avril	Je lis dans ma commune
27 avril	Dites-le avec des fleurs
3 mai	Olympiades - Le sport, une palette de couleurs
5 mai	Salon de l'aquarelle
11 mai	Fête de la Musique
16 mai	Echange Québec / Namur
18 mai	2 ^{ème} édition du salon ArtisaNamur
19 mai	Présentation de la programmation du Verdur Rock

19 mai:	Concours d'Art Floral à l'Eglise Saint-Loup
20 mai	50 ans d'Amnesty International
20 mai	PICNIC festival
23 mai	Week-end de la Fraise
24 mai	Vitrine de l'Artisan 2011
26 mai	6 ^{ème} GrimpDay
15 juin	Rénovation des anciens abattoirs de Bomel : un souffle nouveau pour le quartier
16 juin	Namuraid 2011
17 juin	Les Médiévales de la Citadelle : l'Orient dans l'imaginaire médiéval
20 juin	Création d'une salle indoor d'athlétisme
22 juin	Namur Plage
27 juin	Reprise de l'Institut Communal Roger Lazon par la Province de Namur
29 juin	Présentation de la première Bourse d'échange Win-Win à Namur
30 juin	Sculptures dans la ville
1 juillet	240 vélos en libre service à Namur
4 juillet	Espace Pluriel
8 juillet	Spectacle en plein air à la Citadelle de Namur : Marie Tudor
8 août	Les Foulées Bel RTL
9 août	Brocante de Temploux
17 août	Beau Vélo de Ravel
23 août	Fêtes de Wallonie
24 août	1 ^{er} Triathlon de Namur
5 septembre	Journées du patrimoine Namur
7 septembre	Super Coupe de Rugby
8 septembre	Salon du volontariat
12 septembre	Saison musicale de la Maison des Mariages
15 septembre	Journée du client
22 septembre	Présentation du guide "Bienvenue à Namur"
23 septembre	Journée Découverte Entreprises
26 septembre	Restitution des archives de Malonne
30 septembre	Zone 30 et zone de rencontre
5 octobre	Semaine belge du commerce équitable
7 octobre	Routes du Commerce
10 octobre	"EXPO à MOI" - Les limites de ma liberté
15 octobre	Place aux enfants
17 octobre	Présentation de la situation financière de la Ville de Namur
21 octobre	Citadelle de Namur, Bilan 2011, Halloween à la Citadelle et fonctionnement en basse saison
20 octobre	Sécurisation des abords d'école - l'exemple de la rue de Géronsart
26 octobre	Grand inventaire du patrimoine funéraire namurois
8 novembre	Semaines de prévention des violences intrafamiliales et interpersonnelles
17 novembre	Expo Teddy & co

17 novembre	Axe Leuchère-Héron, 7000 m² de voiries sécurisées
21 novembre	Divers dossiers Sports & Cohésion sociale
23 novembre	Fêtes fin d'année 2011
25 novembre	Le Namurois est courtois
28 novembre	Espace Pluriel
13 décembre	De la formation à la recherche ou la pérennité d'un emploi, quelles réponses apportons-nous ?
19 décembre	Présentation du Budget communal 2012

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.

4.1.2. 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,... (Théâtre royal et Galerie du Beffroi).

4.1.3. 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.

4.1.4. 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)

4.1.5. **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.

14 janvier	Hommage aux champions de Belgique
20 janvier	Vernissage d'expositions - photographe de presse
28 janvier	Remise des challenges de la Ville
31 janvier	Trophée du mérite sportif
4 février	Accueil délégatoire au Québec
6 février	Hommage à François Bovesse
20 février	Hommage au Roi Albert 1 ^{er} : 77 ^{ème} anniversaire de la mort de SM le Roi Albert
3 mars	Vernissage Exposition « L'Oil et la Lettre »
23 mars	Visite de l'Ambassadeur du Maroc
25 mars	Remise des décorations civiques aux Agents ville
6 avril	Vernissage à la tour au four (citadelle)
7 avril	Hommage aux paras de Flawinne
9 avril	Inauguration Folknam
17 avril	Congrès de la fraternelle des chasseurs Ardennais
18 avril	Réception Lauréats et cadets du travail
22 avril	Réception pour l'ouverture SAD au Beffroi
29 avril	Inauguration des plaques « Territoire de la Mémoire » à l'Hôtel de Ville
29 avril	Réception clôture SAD
3 mai	Vernissage de MIR caravane place du théâtre
3 mai	Vernissage de l'exposition « Partisans, ami entends-tu » au Beffroi
6 mai	Réception pour la randonnée pédestre de Namur à St Jacques de Compostelle
6 mai	Vernissage de l'exposition d'aquarelle
8 mai	Portes ouvertes aux espaces verts
13 mai	Journée d'hommage aux morts du Génie
14 mai	Inauguration de la fresque
14 mai	Fresque 600 ^{ème} anniversaire des échasseurs
14 mai	Drink pour l'aménagement de la rue du Lombard
19 mai	Inauguration du « Grand Happening » à l'église St Loup
20 mai	Vernissage de l'exposition « Breendonck » au Parlement wallon
25 mai	Gala 175 ans du Conservatoire
27 mai	Inauguration des jardins des petits fruits à Wépion
27 mai	Drink d'inauguration pour l'Artisanamur au Beffroi
27 mai	Commémoration 2 ^{ème} chasseurs à cheval, porte de Bordial
1er juin	Inauguration des festivités jamboises

4 juin	Réception Grimpday aux casernes des pompiers
8 juin	Vernissage à la Tour au Four
9 juin	Inauguration du village provençal
17 juin	Inauguration de la fête de la musique
17 juin	Vernissage de l'exposition de l'académie Beaux-Arts au Beffroi
17 juin	Inauguration des travaux de rénovation de l'école de Beez
18 juin	Vernissage des travaux des élèves de l'académie des Beaux-arts
19 juin	Commémoration des chasseurs Ardennais à Temploux et Namur
19 juin	Réception des chasseurs Ardennais
24 juin	Drink pour la clôture de la journée de sensibilisation CAP nord (Cohésion sociale)
24 juin	Colloque des pompiers
24 juin	Journée du souvenir à Flawinne
24 juin	Inauguration de l'Espace multisports rue Charles Lamquet
25 juin	Réception pour le Verdur Rock
28 et 29 juin	Remise des CEB
30 juin	Vernissage de l'exposition de Chantal Hardy
1er juillet	Inauguration de la plage d'Amée
1er juillet	Inauguration de la Foire de Namur
2-3 juillet	Médiévales de la Citadelle
6 juillet	Vernissage à la Tour au Four, citadelle
7 juillet	Vernissage de l'exposition Cobra à la galerie du Beffroi
8 juillet	Inauguration de la couverture Espace multisports au Petit-Ry à Jambes
8 juillet	Inauguration de la statue de l'ange
9 juillet	Inauguration navette citadine
13 juillet	Fête nationale française
17 juillet	Inauguration des vestiaires et sanitaires à la balle pelote de Dave
21 juillet	Réception pour la fête nationale
23 juillet	Commémoration journée du souvenir Ami FP/Vriend à Erpent
9 août	Inauguration de la couverture et éclairage de l'aire multisports du Plateau d'Hastedon
18 août	Commémoration du bombardement de Namur
19 août	Pose de la première pierre du Hall de Beez
20 août	Réception Folklore
27 août	Beau vélo de Ravel
27 août	Inauguration de l'extension du hall de Loyers
27 août	Cérémonie au monument aux morts à Erpent
2 septembre	Inauguration des confessionnaux à l'église St Loup
3 septembre	110.000 ^{ème} Namurois, nouveaux arrivants
10 septembre	Remise des clefs de la ville aux quartiers
13 septembre	Accueil des jeunes de Belfort (Fr)
14 septembre	Vin d'honneur pour la rentrée académique des professeurs de l'enseignement communal de promotion sociale et artistique à l'Espace Laloux

14 septembre	Hommage à François Bovesse
16 septembre	Route des plaques et ouverture officielle des Fêtes de Wallonie
17 septembre	Réception Ville Fêtes de Wallonie
23 septembre	Réception salon du volontariat
24 septembre	Inauguration de la salle Al copette à Dave
30 septembre	Inauguration de la zone de rencontre
1er octobre	Réception FIFF dans les jardins
3 et 5 octobre	Réception FIFF, musée de Croix
7 octobre	Inauguration de l'exposition « Philatélie et Nature »
9 octobre	Réceptions pour les noces d'or
10 octobre	Drink pour les présidents des clubs sportifs à Dave
12 octobre	Vernissage de l'exposition des Beaux-arts
15 octobre	Marché aux anciennes variétés horticoles
22 octobre	Accueil délégation de la Société Chateaubriand
3 novembre	Réception délégation de la jeune chambre Internationale
9 novembre	Cérémonie union royale de croix de guerre Belges
11 novembre	Commémoration de l'Armistice à Jambes et Namur
13 novembre	Commémoration de l'armistice à Suarlée
15 novembre	Fête du roi
17 novembre	Vernissage de l'exposition de fin d'année « Teddy et Cie – histoire d'ours » à la galerie du Beffroi
17 novembre	Réception média thèmes – Cap Nord
4 décembre	Inauguration des nouveaux locaux des mouvements de jeunesse de Nannine
7 décembre	St Barbe des pompiers
9 décembre	Inauguration du passage St Joseph
16 décembre	Pose de la 1 ^{ère} pierre de l'école communale d'Andoy
20 décembre	Visite de l'Ambassadeur de Malte

4.1.6. 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 Aménagement Durable ainsi que par l'organisation tous les trois mois d'une réunion d'information à destination des Nouveaux habitants.

L'année 2011 a été consacrée principalement à la présentation aux Namurois du projet de Schéma de structure avant son adoption par le Conseil en avril 2012.

L'Espace participation a, pour ce faire, participé à l'animation de 13 rencontres avec les habitants.

Il a également participé à 9 réunions liées à la collecte des eaux usées (travaux menés par l'Inasep) ainsi que pour l'organisation de rencontres riverains en lien avec des travaux de voirie.

2011 aura été aussi l'année où Namur est devenue ville 12 étoiles, reconnaissance européenne octroyée aux villes ayant mis en avant des activités liées à la démocratie locale. L'espace participation a œuvré à cette reconnaissance par la mise sur pied d'actions dans le cadre de la Semaine Européenne de la Démocratie Locale.

Gestion événements sensibilisation grand public

14 janvier	inauguration panneau « devoir de mémoire » Jardins de l'Hôtel de ville (Ecole de la Sitrée)
05 février 3 avril – 3 décembre	visites institutionnelles : le Parlement Wallon
27 janvier et 08 février	aide à la préparation de la réunion plénière Conseil Jeunes et activité Média Jeunes
du 25 mars au 02 avril	aide à la mise en place pour la semaine de la solidarité internationale
du 24 mars au 08 juillet	exposition « Regards Croisés » Namur-Masina
31 mars	organisation d'un repas équitable pour le personnel de la Ville
du 25 avril au 20 mai	Semaine de l'Aménagement durable
du 02 au 20 mai	accueil Jeunes Québécois avec le CJN
12 mai	petit-déjeuner équitable « Télévie » pour le personnel de la ville
14 mai, 09 octobre et du 17 au 21 octobre	sensibilisation don d'organes (portes ouvertes Police et pompiers) + semaine de sensibilisation
23 et 24 septembre	mise sur pied du 1 ^{er} salon du volontariat
du 05 au 15 octobre	mise en place de la semaine du commerce équitable
du 10 au 15 octobre	mise en place semaine européenne de la démocratie locale à Namur

Réunions riverains

01 février	Vortex Basse-Enhaive
04 mai	Inasep Vedrin
17 mai	Inasep Malonne-Bransart
21 juin	Inasep Beez
18 octobre	travaux rue H. Lemaître
25 octobre	travaux Suarlée
08 novembre	travaux Temploux
23 novembre	travaux St Servais
28 novembre	travaux rue des Brasseurs
05 décembre	présentation du PRU Gare de Namur
22 décembre	inauguration fin travaux quartier Balances

Réunions Plan communal de mobilité

24 février, 26 mai, 19 août	Jambes
-----------------------------------	--------

Présentation du Schéma de Structure aux habitants

16 mars	Cognelée – Champion
30 mars	Dave – Naninne
04 avril	Beez – Bouge
11 avril	Lives – Loyers – Wierde
16 mai	Saint-Marc – Daussoulx – Vedrin
01 juin	Temploux – Suarlée
29 juin	Jambes – Haut Erpent
05 juillet	Boninne – Gelbressée – Marche-les-Dames
06 septembre	Malonne – Wépion
15 septembre	Belgrade – Flawinne
20 septembre au 20 octobre	permanence enquête publique SSCN
10 octobre	rencontre SSCN + Tec

Accueil nouveaux habitants

05 février, 23 avril, 03 septembre, 03 décembre

4.2. La Cellule Publications

4.2.1. Les publications « papier »

Namur Magazine

Magazine d'information communal Namur Magazine : n°69, 70, 71, 72.

Initialement défini à 48 pages en quadrichromie, sur papier légèrement glacé de 65-70 grammes, le Namur Magazine est passé en 2011, à 56 pages dont 41 pages de contenu rédactionnel.

Tirage : 57 000 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.

Agenda semestriel des événements

L'agenda des événements est édité 2 fois par an (janvier-juin et juillet-décembre 2011).

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 en continu.

Cette publication est 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.

4.2.2. 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.

4.2.3. 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.

4.2.4. Charte graphique

Constatant la diversité des usages – y compris non souhaités – du logo de la Ville, et afin de faciliter le travail des partenaires extérieurs qui ont à réaliser des documents mentionnant ce logo, le SIC a initié la réalisation d'une charte graphique définissant les règles d'utilisation du logo « Ville de Namur ». Cette charte a été finalisée en 2012.

4.2.5. 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.

Il a également été décidé de créer une page Facebook pour la Ville de Namur, qui servira à une information de proximité. La fin 2011 est mise à profit pour définir les modalités de fonctionnement de cette page, qui a été activée en 2012.

4.2.6. Le site Internet

Gestion du site 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 en ligne des sous-sites

- Mobilité
- Citadelle

- Bibliothèques
- Parc Attractif Reine Fabiola
- Jeunesse
- Réalisation d'un Extranet (sous-site protégé) pour le Conseil communal

En développement

- répertoire extrascolaire
- révision de la couche graphique et de l'ergonomie du site
- élaboration d'une version mobile simplifiée du site

Autres

- développement d'un répertoire des associations namuroises
- collaboration avec les autres services pour la mise en ligne et mise à jour de portails spécifiques
- formation continue et support aux agents communaux à la mise à jour décentralisée

4.2.7. Campagnes vidéo

« Namur aux quatre saisons » : réalisation de 3 clips vidéo avec mise en ligne sur Internet et diffusion sur Canal C et Maison des Citoyens.

Les sanctions administratives : réalisation de 4 clips vidéo avec mise en ligne sur Internet et diffusion sur Canal C et Maison des Citoyens.

4.3. La Maison des Citoyens

4.3.1. 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, économat, 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.

4.3.2. Le Centre-Info et la Maison des Citoyens

La Maison des Citoyens accueille, en moyenne, près de 1.300 personnes par jour : entre 850 et 1.200 personnes comptabilisées par la gestion de files. Mais aussi :

- 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 Population
- Guichets Rapides
- Guichets Taxes/Sacs Poubelles
- Elections (en période électorales)
- 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-Cimetière
- 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.

En 2011, la fréquentation mensuelle est en moyenne de 17.256 personnes. Le mois le moins fréquenté a été décembre (15.384 personnes comptabilisées par la gestion de files) et le mois le plus fréquenté a été mars avec 18.839 personnes comptabilisées par la gestion de files.

4.3.3. 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.

4.3.4. 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

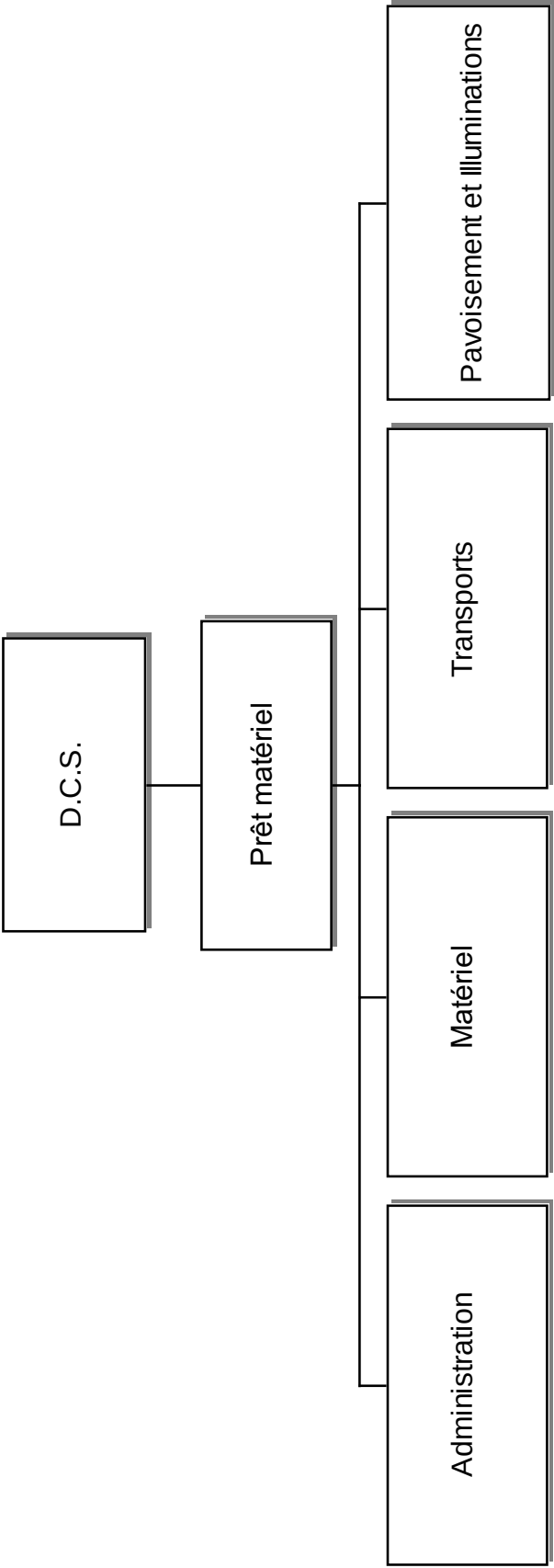
- mise à jour des files d'attente
- nouvelle farde pour accueil et centre-info + mise à jour
- mise à jour du mini guide (170 pages)
- formation mensuelle des agents communaux sur des thèmes divers repris dans le mini guide
- demande d'intervention pour les problèmes de voirie, d'éclairage public via 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.

4.3.5. 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 (dont 6 sous contrat précaire et 3 partiellement affectés à des tâches administratives)

2. Description du service

Le service est constitué de 4 cellules :

- la cellule administrative s'occupe des réservations et de la facturation des prêts mais aussi des analyses techniques, des cahiers des charges et des commandes de matériel
- la cellule « Location et Prêt matériel »
 - assure l'entretien des drapeaux et leur prêt, la vaisselle, les tentes canopy, les barbecues,...
 - livre le matériel et les produits d'entretien pour les services communaux et les écoles
- la cellule « Transport et montages » effectue les livraisons du gros matériel : podiums, barrières de sécurité, tentes, tables et chaises, ...
- la cellule « Pavoisement » qui effectue le placement des drapeaux, oriflammes, illuminations festives de fin d'année ainsi que le nettoyage des vitres (de certains bâtiments communaux et de l'Hôtel de Ville) situées en hauteur (en fonction du temps disponible).

La mission principale du service Prêt matériel est de fournir le matériel nécessaire aux activités des services communaux de la Ville de Namur ainsi que de leurs partenariats officiels : réceptions officielles, fêtes scolaires, journées portes ouvertes, événements sportifs, festifs ou culturels, aspects sécuritaires (barrières nadar, ...).

Certains organismes extérieurs peuvent également solliciter son intervention. Ce sont principalement les autres communes, la police fédérale, mais aussi les asbl sous certaines conditions précisées dans un règlement approuvé par le Conseil communal. Le classement par catégorie d'utilisateurs détermine le degré de gratuité des prestations.

Les particuliers peuvent également recourir au matériel mais, en dernière position dans la liste des priorités.

3. Articles budgétaires attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
136/161PM-03	Remboursement remplacement matériel loué	37
136/161-03	Location matériel	37
135/124PM-02	Fonctionnement Prêt matériel	42
136/124TP-02	Fonctionnement cellule transports	42
135/124EQ-02	Produits et matériel d'entretien	38
138/124IL-02	Illumination et pavoisement	42
135/744-51	Achat de matériel	6

4. Rapport d'activités

4.1. Gestion des produits d'entretien (2 ouvriers)

- Nombre de produits d'entretien disponibles : 28
- Nombre d'articles – matériel : 103

- 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 : 630
- Nombre de sites desservis : 105

Lieu	Nombre	Dépense
Ecoles maternelles et primaires, Conservatoire, Beaux Arts	30	53.008,65 €
Bâtiments sportifs	15	15.724,25 €
Hôtel de Ville	1	17.237,15 €
Commissariat de Police	2	6.159,27 €
Autres services	57	25.017,25 €
Total	105	117.146,57 €

4.2. Locations et prêts de matériel (11 contremaître - 5 ouvriers)

Catégorie	Utilisateur	Nbre Intervention
Catégorie 1	services communaux, de sécurité, autres communes, Province et Régions	443
Catégorie 2	manifestations nationales, partenariat Ville, associations mandatées par la Ville, associations caritatives ou sociales	385
Catégorie 3	associations philanthropiques, clubs sportifs, mouvements de jeunesse, groupes politiques, comités de quartier, personnel communal et CPAS	1.364
Catégorie 4	particuliers et autres	190
Total		2.382

4.3. Transports et montages (1 contremaître et 10 ouvriers)

1.610 interventions

Le nombre de transports effectués par l'équipe est stable par rapport à 2010 mais la tendance à l'augmentation du volume à transporter est toujours bien présente.

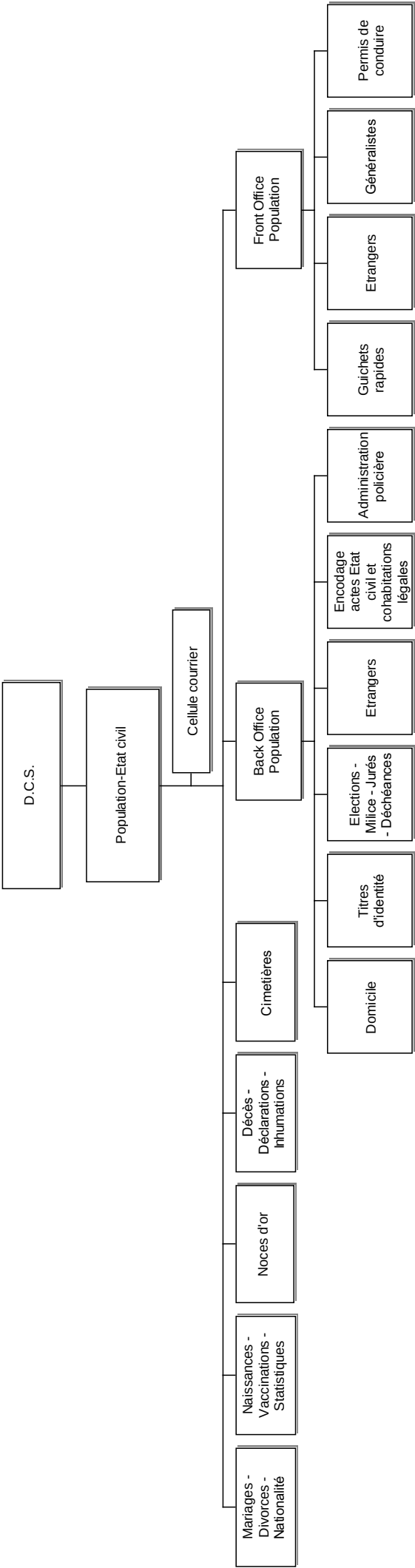
- les livraisons sans montage sont au nombre de 1.368 :
 - palettes de produits et matériel pour l'Hôtel de Ville
 - idem pour les services de Police
 - championnats divers : Subbuteo, échecs, ...
 - expositions du service de la Culture
 - manifestations sportives, courses à vélo, jogging, ...
 - kiosque mobile pour d'autres communes (Sambreville, Amay, ...)
 - barrières nadar : Wallonies, matchs de foot UR Namur (Police), ...
- livraisons avec montage : 242
 - Olympiades
 - Open de Tennis à Géronsart
 - Ecoles : fêtes de fin d'année, Fancy Fair, Olympiades, ...

4.4. Illumination et pavoisement (3 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

- 1 chef de service
- 2 adjoints au chef de service
- 1 responsable coordinateur
- 78 agents administratifs

2. Description du service

L'objectif poursuivi par le service consiste en la tenue à jour des registres de l'état civil, de la population et des étrangers. Plus particulièrement et conformément à cet objectif, ces missions visent à enregistrer les changements de domicile, à délivrer les titres d'identité, à délivrer 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. La majorité des agents administratifs interviennent dans le cadre d'une rotation front-office/back-office.

La liste ci-dessous est établie en fonction des postes (pas d'équivalents temps pleins) :

2.1. Front-office

2.1.1. Population

Guichets généralistes	22 agents	8 à 12 guichets
Guichets rapides	9 agents	3 à 5 guichets
Guichets population étrangère	8 agents	2 à 3 guichets
Guichets permis de conduire	5 agents	1 guichet

2.1.2. Etat civil

Guichets mariages	6 agents	1 guichet
Guichets naissances	5 agents	1 guichet
Guichet décès	4 agents	1 guichet
Guichets cimetières	4 agents	1 guichet

2.2. Back-office

2.2.1. Population

Cellule domicile	10 agents
Cellule titres d'identité	11 agents
Cellule élection – milice – jurés déchéances	3 agents
Cellule étrangers	10 agents
Cellule encodage état civil – cohabitation légale	3 agents
Cellule administration policière	11 agents
Cellule courrier	3 agents

2.2.2. Etat civil

Cellule mariage : mariages – divorces – nationalités – actes supplémentaires	6 agents
Cellule naissance : naissances – vaccinations – statistiques	5 agents
Cellule décès : déclarations – inhumations	4 agents
Cellule cimetière	1 responsable coordinateur et 4 agents
Cellule noces d'or	1 agent

3. Articles budgétaires attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
104/121EC-48	Déplacements état civil	26
104/123EC-48	Liste électorales/élections	28
104/123CI-02	Cartes identité./carte sécurité sociale	28
104/122MC-48	Indemnités Médecins contrôleurs décès	26
104/123D-02	Frais de bureau	28
105/123NO-16	Noces d'or et fêtes	30
832/124-06	Cercueils indigents	118
878/124-48	Rétrocession Concession cimetière	138
878/161-01	Entretien de sépultures	139
878/161/05	Concessions aux cimetières	139
878/465-48	Intervention état tombes victimes de la guerre	139
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	11
040/363-10	Inhumation, dispersion des cendres, columbariums	11
040/363-13	Caveaux d'attente	11

4. 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 : 109.925 + 629 (registres d'attente U.E. et hors U.E) soit 110.554.

4.1. Population

4.1.1. Dossiers d'inscriptions et de radiations

- inscriptions venant d'une autre commune (dossiers) : 3.954
- inscriptions d'office (personnes) : 5
- radiations d'office (personnes) : 500
- radiations pour une autre commune (dossiers) : 3.539
- radiations pour l'étranger (dossiers) : 169
- refus d'inscription – entrées (dossiers) : 181
- mutations intérieures belges – étrangers (dossiers) : 5.650
- refus d'inscription mutation intérieure belges – étrangers (dossiers) : 655
- mutations intérieures d'office (personnes) : 146
- dossiers ouverts au Ministère de l'Intérieur : 15
- annulation de radiation d'office (personne) : 14

4.1.2. Enregistrement des actes d'état civil au Registre national

- décès extérieurs : 113
- décès à Namur : 1.085
- mariages extérieurs : 111
- mariages à Namur : 423
- divorces extérieurs : 254
- divorces à Namur : 271
- actes divers : 615
- nationalités (dossiers) : 240
- naissances extérieures : 62
- naissances à Namur : 1.215

4.1.3. Cartes d'identité

- cartes électroniques délivrées : 23.680
- cartes provisoires : 369
- déclarations de perte ou de vol : 2.947
- cartes électroniques enfants moins de 12 ans : 2.077

4.1.4. Dons d'organes

- expressions volontaires : 237
- oppositions : 11

4.1.5. Enregistrement du mode de sépulture

- demandes : 182

4.1.6. Passeports

- délivrances : 4.792

4.1.7. Courrier Etat civil-Population

- courrier libre – état civil : 3.330
- courrier libre – population : 5.056
- courrier timbré – état civil (demandes par courrier-mail-fax) : 4.203
- courrier timbré – population (demandes par courrier-mail fax) : 3.461
- demandes Internet : 3.790
- état civil : 2.421
- population : 1.369
- nombre de mails expédiés suite aux demandes internet : 2.940
- changements d'adresse par courrier : 293

4.1.8. Recherches généalogiques

- actes de décès : 53
- actes de naissance : 127
- actes de mariage : 35
- compositions de ménage : 3
- recherches de moins d'une heure : 117
- recherches de plus d'une heure : 41
- certificats de résidence : 3
- courriers envoyés : 164

4.1.9. Elections, dossiers de non électeurs

- déchéances parentales, minorités prolongées, interdits, séquestrés : 16
- personnes sous administration provisoire : 340
- personnes représentées (administrateur provisoire) : 340
- déchéances électorales : 251
- personnes sous tutelle dative : 8

4.1.10. Cohabitations légales

- demandes : 512
- cessations : 58

4.1.11. 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 : 10

4.1.12. Communications de données

- dossiers adresse non communicable avec suite favorable : 4

4.1.13. Registre national

- annulations de dossiers au Registre national : 12

4.1.14. Etrangers

- enregistrements d'actes d'état civil : 248
- inscriptions venant de l'étranger (dossiers) : 800
- inscriptions venant d'une autre commune (dossiers) : 693
- radiations pour l'étranger (personnes) : 207
- radiations pour une autre commune : 503
- bulletins de renseignements et bulletins registre d'attente : 880
- déclarations de perte de carte d'identité : 203
- demandes d'autorisation d'établissement : 5
- permis de travail : 470
- cartes d'identité électroniques : 2.192
- attestations d'immatriculation orange : 768
- attestations d'immatriculation mauve : 3
- délivrances annexe 8 : 235
- annexe 8 bis : 148
- prolongations attestations d'immatriculation : 2.376
- attestations annexe 15 : 267
- délivrances annexe 19 : 347
- délivrances annexe 19 ter : 166
- attestations annexe 33 (étudiants frontaliers) : 599
- déclarations d'arrivée : 333
- déclarations de présence : 82
- certificats d'hébergement : 39
- demandes de régularisation : 103
- dossiers 9 ter : 76
- demandes 25/2 : 23
- attestations de logement suffisant : 34

4.1.15. Permis de conduire

- permis originaux et renouvellement : 2.111
- permis de conduire provisoire (mod.18, mod. 36, mod3) : 2.518
- internationaux : 594
- duplicatas (perte-vol-photo abîmée) : 1.508

- déchéances droit de conduire : 1.079

4.1.16. Casier judiciaire

- bulletins de renseignement Parquets, Trib. Jeunesse et 1^{ère} Instance : 4.300
- bulletins de renseignement naissance : 111
- avis casier judiciaire communal : 456
- décès casier judiciaire communal : 1.715
- bulletins de condamnation : 4.645
- bulletins transaction : 150
- casiers judiciaires entrant : 4.147
- dossiers de réhabilitation : 24
- rappel casier judiciaire : 29
- incapacité électorale : 7
- déchéances permis de conduire : 948
- art. 53/54 : 1
- distinctions honorifiques : 102
- certificats bonne vie et mœurs : 16.114
- attestations : 1.526
- changements de domicile : 4.157
- casiers judiciaires négatifs : 6.714
- extraits registre national : 2.085
- jurés : 85
- classements : 14.668

4.2. Etat-civil

4.2.1. Naissances

- actes de naissance : 3.762

4.2.2. Décès

- déclarations de décès dont transcriptions d'actes de décès de Namurois rédigés : 1.844
- incinérations : 594

4.2.3. Mariages

- actes de mariages dressés : 423
- déclarations de mariage : 458

4.2.4. Divorces

- divorces transcrits : 279
- par consentement mutuel : 123

- pour cause déterminée : 1
- pour cause de désunion irrémédiable : 155

4.2.5. Nationalités

- transcriptions d'acte de changement de nationalité : 242
- acquisitions de nationalité belge du conjoint (art 16) : 99
- déclarations de nationalité belge (art.12 bis) : 134
- recouvrements de la nationalité belge (art. 24) : 0
- attributions de la nationalité belge (art. 8) :6
- déclarations d'attribution de la nationalité belge (art. 11 bis) : 2
- renonciations à la nationalité belge : 1

4.2.6. Actes supplémentaires

- actes supplémentaires :724
- reconnaissances prénatales : 528
- reconnaissances postnatales : 90
- annulations d'un acte de reconnaissance : 2
- attributions du nom patronymique : 6
- adoptions simples : 4
- adoptions plénières : 7
- homologation d'adoption : 0
- annulations de mariage : 1
- contestations de paternité : 13
- établissements d'une filiation paternelle : 4
- transcriptions de naissance : 9
- transcriptions de décès : 6
- transcriptions d'acte de naissance à l'étranger : 2
- changement de sexe : 1
- transcriptions de mariage : 10
- arrêtés royaux de changement de nom : 17
- transcriptions : 2
- arrêtés ministériels de changement de prénom : 20

4.2.7. Certificats d'hérédité

- délivrances : 31

4.2.8. Cimetières

- prorogations de concessions : 203
- octrois de concessions : 322
- maintiens de concessions : 328

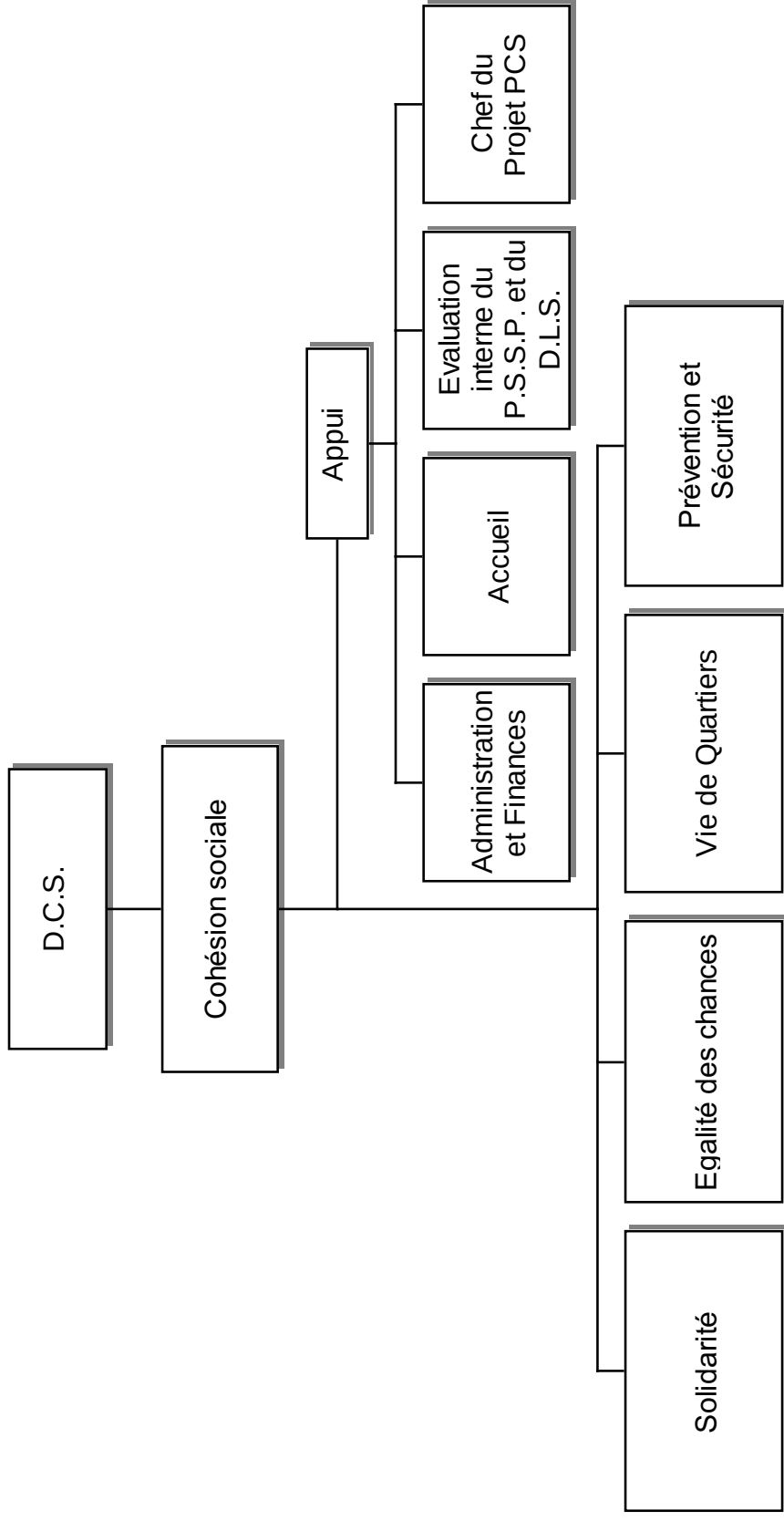
- reprises/fins/rétrocessions de concessions : 103
- désaffectations de tombes/cellules ordinaires : 216
- modifications contrats de concessions : 10

4.2.9. Noces d'or

- nocés d'or : 69
- nocés de diamants : 34
- nocés de brillant : 17
- nocés de platine : 2
- centenaires : 12

COHESION

SOCIALE



1. Composition du service

- 1 chef de service
- 4 responsables de cellules
- 119 agents

2. Description du service

Le service est composé de 5 cellules.

2.1. Cellule d'appui

Cette cellule est composée d'une équipe administrative et financière, d'une équipe d'accueil, d'un chef de projet du Plan de cohésion sociale et d'une évaluatrice interne. Cette cellule gère les activités transversales du service

2.2. Cellule solidarité

Cette cellule comprend 8 équipes pluridisciplinaires visant l'aide sociale individuelle et urgente.

2.3. Cellule égalités des chances

La cellule Egalités des chances travaille avec des publics cibles variés et spécifiques tels que les aînés, les personnes porteuses d'un handicap, les primo-arrivants,...dans le but de favoriser leur participation à la vie sociale de Namur et de diminuer toute forme de discrimination. Cette cellule utilise notamment comme technique d'intervention, la médiation.

2.4. Cellule vie de quartiers

Les métiers de l'animation et de l'éducation président quasi exclusivement à cette cellule : 5 équipes sont implantées dans autant de quartiers dits sensibles et sont coordonnées par un responsable basé à l'Hôtel de ville.

2.5. Cellule prévention et sécurité

Cette cellule rassemble les équipes actives dans l'amélioration du sentiment de sécurité urbaine et la prévention de la récidive de certaines formes de criminalité telles que l'usage de drogues ou la criminalité routière.

Le service de Cohésion sociale est un service aux multiples facettes qui a pour objectif, par l'opérationnalisation de plans fédéraux et régionaux, d'améliorer la qualité de vie et l'insertion de diverses franges de la population socialement défavorisées, pour faire de Namur " une Ville à vivre"

3. Articles budgétaires attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
RO 832/465CP-01	Subventions CSP/PPP/ PSSP	121
RO 832/465TG-01	Subvention SPF Justice	121
RO 832/161-48	Recettes diverses - social	121
RO 832/465FI-01	Subvention FIPI	121
RO 832/465RO-01	Subvention Premier emploi AS	121
RO 832/465RU-01	Subventions Relais Social Urbain Namurois	121
RO 832/465CS-01	Subventions PCS/Article 18	121

Article	Intitulé	Budget page
DO 832/124DE-48	Frais déménagement social	122
DO 832/124TG-48	Fonctionnement Justice - MJA	122
DO 832/435CP-01	Fonctionnement CSP/PPP/PSSP	124
DO 832/435 CS-01	Fonctionnement PCS / Article 18	124
DO 832/435FI-01	Convention FIPI - Dépenses	124
DO 832/435RU-01	Relais Social Urbain Namurois - Fonctionnement	124
DO 835/332-02	Subsides Petite enfance	124
DO 844/123AS-16	Social - Animations	126
DO 844/124AS-48	Action Sociale – frais de fonctionnement	126
DO 844/124ED-48	Intervention Enfance défavorisée	126
DO 844/332AL-02	Subside Alpha 5000 asbl	128
DO 844/332AS-02	Subsides Actions Sociales	128
DO 844/332AU-02	Subside asbl Autrement	128
DO 844/332GL-02	Subside asbl Gestion Logement Namur	128
DO 844/332SI-02	Cotisation "Namur-Entraide Sida"	128
DO 844/332CI-03	Subs. asbl Centre d'Action Interculturelle – Province de Namur	128
DO 844/332RC-03	Subside asbl Restos du Cœur de Namur	128
DO 832/744-51	Achat de machines et de matériel d'équipement et d'exploitation	42

4. Rapport d'activités

4.1. Cellule d'appui

4.1.1. Administration et finances

L'équipe d'appui et gestion est chargée de l'ensemble du suivi administratif et financier des projets (subsidiés ou non) menés par les nombreuses équipes composant le service. Elle s'occupe également de la gestion administrative du personnel du service dont près de la moitié sont détachés dans diverses asbl du territoire namurois pour la mise en œuvre locale des programmes de subventions de la Région wallonne et du Fédéral (par exemple les asbl Sésame, Phénix, Maison des Jeunes de Basse-Enhaive, Espace Communautaire des Balances, Espace Communautaire du Petit Ry, Red, ALE, etc.).

Les fonds les plus conséquents confiés au service de Cohésion sociale pour la mise en œuvre d'actions locales par les pouvoirs régionaux ou fédéraux sont:

Fonds d'impulsion à la politique des immigrés	32.500,00 €
Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention	721.141,00 €
Gardiens de la Paix	11.567,66 €
Contingent complémentaire	34.702,08 €
Plan de Cohésion Sociale	857.215,34 €
Article 18	62.838,16 €
Mesures Judiciaires Alternatives	200.793,76 €
Relais Social Urbain Namurois	180.431,75 €

4.1.2. Accueil

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

4.1.3. Evaluatrice interne P.S.S.P. et du D.L.S.

D'une part, 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 Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention. 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. D'autre part, l'évaluatrice interne est responsable de l'actualisation du Diagnostic Local de Sécurité, par le recueil et l'analyse des données pertinentes et le pilotage du comité de rédaction.

4.1.4. Chef du Projet PCS

Le service de Cohésion sociale de la Ville de Namur met en œuvre, depuis le 1^{er} 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.

Un chef de projet a été désigné, à temps plein à partir du 16 mai 2011.

Ses principales missions consistent à assurer :

- le secrétariat et le suivi des décisions de la Commission d'Accompagnement
- le soutien et l'appui aux opérateurs actifs du PCS par un encadrement méthodologique des actions menées (notamment lors de l'élaboration des rapports annuels d'activités et en période d'évaluation intermédiaire ou finale) et leur éventuelle réorientation
- la supervision financière du budget global et des dépenses y afférentes (avec l'aide du collaborateur financier interne à la Cellule d'Appui)
- la coordination des partenariats et leur dynamisation
- l'actualisation du diagnostic local de cohésion sociale (selon les besoins)
- la promotion et la valorisation tant interne qu'externe du PCS
- l'établissement de contacts avec d'autres PCS wallons
- la fréquentation de journées thématiques organisées par la DICS du SPW

4.2. Cellule solidarité

4.2.1. Les assistants sociaux de jour

L'équipe est constituée de 3 assistantes sociales (2 TP et 1 4/5TP).

Volume de travail

Nombre de personnes reçues à l'Hôtel de Ville	1.512	88%
Visites à domicile	215	12%
Total prestations	1.727	100%

Problématiques rencontrées lors des permanences

- Difficultés financières et matérielles (47%)
 - 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.
- Problématique du logement (23%)
 - 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.
- Demande d'information ou d'orientation dans les domaines suivants (13%)
 - la sécurité sociale
 - la petite 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.
- Entretiens et accompagnements dans le cadre des suivis de dossier (10%)
- Difficultés à traiter des démarches administratives relatives (7%)
 - 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.
- Motif des visites à domicile
 - 55% des visites à domicile sont effectuées chez des personnes de plus de 60 ans
 - 27% des visites concernent la problématique du logement
 - 36% l'accompagnement des usagers dans leurs démarches
 - 9% les difficultés financières et matérielles
 - 17% les problématiques liées au 3^{ème} âge (aides à domicile, placement en maison de repos, désorientation, isolement)
 - 8% l'aide administrative
 - 2% santé mentale et/ou assuétude
 - 1% les problèmes familiaux

Commentaires

Nette augmentation des demandes concernant la problématique du logement :

23% (contre 16% en 2010) pour les personnes reçues à l'Hôtel de Ville, 27% lors des visites à domicile, 16% de la population rencontrée ne dispose pas d'un logement stable (contre 9% en 2010)

Le public le plus "fragilisé" reste les personnes isolées (47%)

4.2.2. Les travailleurs sociaux de proximité (TSP)

L'équipe est constituée de 4 travailleurs sociaux (3,5 ETP).

Le travail social de proximité avec les personnes SDF

Les assistants sociaux visent à établir un contact notamment en rue, voire un accompagnement des personnes sans abri ou pratiquant la mendicité.

Le travail de proximité est un relais indispensable entre les personnes et les services sociaux et/ou institutionnels.

Le travail social de proximité s'effectue à différents niveaux :

- le zonage (rencontre des SDF en rue)
- les permanences à l'Hôtel de Ville
- l'accompagnement à la recherche de logement ou d'hébergement
- la permanence "expulsion"

Volume de travail

- Nombre total de dossiers traités : 361 dont 145 nouveaux dossiers
- Nombre total de prestations 1.744 se répartissant :
 - au bureau : 1.098 soit 64,8%
 - en rue : 277 soit 16,4%
 - en institution : 106 soit 6,3%
 - à domicile : 84 soit 4,9%
 - divers (réunions, formations, ...) : 129 soit 7,6%

Sur 361 usagers rencontrés, 102 pratiquent régulièrement ou ponctuellement la manche soit 28,3% du public.

Problématiques abordées

- 34,5% : demandes d'écoute (entretiens)
- 21% : aides matérielles (alimentaires, vestimentaires, ...)
- 11,9% : recherches de logement
- 15,6% : demandes d'orientation
- 13,7% : aides pour démarches administratives
- 2,8% : demandes de soins de santé
- 0,5% : problèmes de violence

Les démarches des travailleurs sociaux s'inscrivent dans une dynamique de réinsertion.

Celle-ci passe par :

- la satisfaction des besoins primaires
- le recouvrement de droits à un revenu ou une indemnité
- l'accès aux soins de santé
- l'accès à un logement ou un hébergement.

La permanence expulsion

Evolution de la permanence depuis sa création

Année	Nombre requêtes	Dossiers	%
2001	306	93	30,40
2002	339	93	27,40
2003	209	54	25,80
2004	215	54	25,10
2005	274	64	23,40
2006	281	89	31,70
2007	310	119	38,00
2008	341	103	30,00
2009	466	158	34,00
2010	371	236	64,00

Depuis 2002, une assistante sociale ½ temps contacte systématiquement toutes les personnes qui reçoivent une requête en expulsion. A cet effet, 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.

La diminution du nombre de requêtes a permis la mise en place de la procédure en conciliation (fin 2003). Il a fallu faire face à une forte augmentation du nombre de familles rencontrées en 2010. Cela s'explique par l'analyse systématique des compositions familiales des requêtes déposées et la mise en place de visites à domicile préventives pour les situations familiales plus "à risques" : familles nombreuses, personnes âgées ; et pour lesquelles trouver une alternative en peu de temps s'avère plus complexe. L'équipe émet également l'hypothèse que vu l'augmentation du coût de la vie, les familles arrivent de moins en moins à trouver des solutions par elles-mêmes et s'adressent donc plus facilement à nos services.

Résultats enregistrés en 2011

Volume et type de travail

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

- 370 requêtes en expulsion (action en justice à la demande du propriétaire)
- 32 jugements d'expulsion (sur décision du juge de paix)
- 29 citations (convocation d'un locataire à une audience)
- 13 significations (jugement d'expulsion communiquée au locataire)
- 2 ordonnances
- 1 PV de conciliation

Tous ont été convoqués et 193 familles/personnes se sont présentées à la permanence.

La permanence a donné suite à 113 entretiens à la Ville et 72 entretiens au CPAS, 2 visites à domicile, 10 accompagnements dans services extérieurs et 1 visite en prison.

Sur les 193 situations examinées suite au passage à la permanence :

- 16 expulsions ont été effectives
- 146 solutions sont intervenues donc requêtes annulées suite à :
 - 59 arrangements avec le propriétaire
 - 61 relogements
 - 26 hébergements

- 4 personnes ont été hospitalisées en psychiatrie
- 1 personne en logement de transit
- 1 personne est partie en maison de repos
- 5 situations inconnues
- 3 situations concernaient des commerces
- 1 personne hébergée à l'abri de nuit
- 1 personne logée en caravane

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

Cinq 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

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 du projet "D'Pause". Un nombre important d'usagers fréquentent les différents services, il est important d'échanger les informations et d'harmoniser les interventions. Au-delà des échanges quotidiens, des réunions inter équipes sont organisées tous les lundis matin.

Nombre de personnes différentes ayant fait appel au service : 1.270

Nombre d'interventions : 6.466.

Typologie des problématiques exprimées

L'analyse des 6.466 interventions fait apparaître la répartition suivante :

Problématiques	A	B	Total
Ecoute	15%	30%	25%
Habitat	18%	24%	22%
Aide matérielle	20%	15%	17%
Santé	10%	11%	10%
Aide administrative	7%	10%	9%
Couple et famille	2%	4%	4%
Autres	4%	2%	1%
Relais vers autre service	24%	2%	10%
Asile		1	1%
Appel d'un tiers		1	1%
Total	100%	100%	100%

4.2.4. **Abri de nuit**

Type d'organisation

L'abri de nuit assure un hébergement d'urgence de bas seuil avec un délai maximum d'hébergement fixé à cinquante nuits par an afin d'éviter les processus d'installation dans le système.

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

Le soir, le Dispositif d'Urgence Sociale est présent lors de l'arrivée des personnes. Le matin, une permanence est assurée à l'Hôtel de Ville par les travailleurs sociaux de proximité, pour les personnes fréquentant l'abri de nuit.

Il est géré par une équipe de 5 éducateurs (4,5 ETP). La capacité d'accueil est de 14 lits. Cette capacité est portée à maximum 20 lits au sein de l'abri de nuit pendant le "plan hiver" du 1^{er} novembre au 31 mars. Durant cette période, un éducateur (temps plein) supplémentaire est engagé.

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 20 lits voire 30 lits supplémentaires selon la demande.

La fréquentation

Au cours de cette année 2011, l'abri de nuit a été ouvert du 1^{er} janvier au 31 juillet et du 22 août au 31 décembre soit 344 jours d'ouverture. Durant ces périodes, l'abri de nuit a accueilli 507 personnes différentes pour un total de 6.931 nuitées.

	2011	%
Nuitées hommes	6 281	90,60
Nuitées femmes	650	9,40
Nombre total de nuitées	6.931	100

L'âge moyen du public est de 37,5 ans mais les "plus de 60 ans" représentent 17% des hébergés.

4.2.5. Soutien technique

Expulsions

Cette équipe s'occupe, selon la loi et le règlement communal, de la gestion administrative des expulsions, inventaires des meubles et effets personnels des personnes expulsées qui se trouvent sur la voie publique, transport et entreposage de ceux-ci, tri après 6 mois des objets et meubles non repris.

L'équipe a géré 117 ouvertures de dossiers "expulsion" en 2011 dont 68 expulsions ont été effectives.

Ventilation des 68 expulsions effectuées

Rien emporté sur place	soit le logement est vide, soit il y a un accord entre l'occupant et l'huissier sur place	22
Effectives	ce sont les expulsions qui ont eu lieu et où le délai de garde de six mois n'est pas à échéance.	30
Repris	ce sont des expulsions où le propriétaire des biens est venu rechercher la totalité de ceux-ci avant le délai de six mois	8
Repris et abandon	ce sont des expulsions où le propriétaire des biens est venu rechercher partiellement ceux-ci avant le délai de six mois. Le solde est laissé parce que le nouveau logement ne sait plus accueillir la totalité des biens	3
Triés	ce sont des expulsions qui sont arrivées au délai de six mois de garde et que le propriétaire n'est pas venu récupérer.	5

Livraisons

L'équipe soutien technique a effectué 89 livraisons pour un total de 362 objets livrés.

Les objets trouvés

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 2011, 138 objets trouvés ont été acheminés par les services de Police à l'équipe soutien technique.

Consigne

Une consigne offre aux personnes sans-abri la possibilité de déposer leurs effets pour une durée de 1 mois (maximum par an) renouvelable, moyennant le paiement d'une somme modique, à savoir 1,25 € par semaine, (sauf la première semaine où cette somme est majorée d'une caution de 1,25 € qui est restituée lors de la reprise des objets en consigne.)

Le nombre de dépôts pour l'année 2011 s'élève à 36 et représente 90 semaines de garde, soit une moyenne de 6,5 semaines de garde par consigne.

Soutien logistique et technique pour le service de Cohésion sociale et l'administration

- montage et démontage des lits à l'abri de nuit pour le plan hiver
- aide à l'état des lieux d'entrée et de sortie pour les logements d'urgence, de transit et d'insertion directement gérés par la Ville
- remise en état des logements d'urgence
- transport occasionnel de matériel pour les manifestations organisées par le service
- aide au montage et au démontage pour différentes manifestations organisées par le service
- déménagements internes dans l'hôtel de Ville
- renfort du service bâtiment pour des transports (rentrée scolaire)
- dépôt à la poste des envois pour les taxes communales
- prêt des camions lors des élections, etc

Partenariat pour le plan "hiver" et "canicule" avec le RSUN

L'équipe soutien technique stocke et gère pour le plan canicule les bouteilles d'eau, les gourdes, les casquettes et pour le plan hiver les couvertures, sacs de couchage et établit un rapport à la Ville et au RSUN en fin de saison.

La coordination d'aide aux déménagements sociaux

Un travailleur à temps partiel coordonne les trois opérateurs (équipe soutien technique, l'asbl Saint-Vincent de Paul et l'asbl Les Compagnons dépanneurs) et les demandes de déménagements introduites par les travailleurs sociaux (Ville-CPAS-CSSN) concernant des familles en grande précarité.

En 2011, 46 demandes ont été introduites et 44 déménagements ont été effectués (0 refus et 2 annulés).

4.2.6. Insertion sociale et culturelle.

LST jeunes. 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.

Pour 2011, 38 jeunes (18 filles et 20 garçons) âgés de 10 à 18 ans ont participé aux activités dont 28 jeunes venaient de l'enseignement spécialisé ou encore en primaire.

Activités développées (ateliers, réunions,...) ponctuellement ou régulièrement

- réunion hebdomadaire
- organisation de l'évènement
 - "le fil", atelier de couture à partir de récupération. Atelier intergénérationnel et interculturel

- collaboration avec les maisons de jeunes et quartiers autour du thème de la violence intrafamiliale
- collaboration avec le centre d'action laïque sur le thème des violences sexuelles
- ouverture des réflexions par le biais de soirées théâtrales, suivies de rencontres d'échanges
- ouverture intergénérationnelle par des ateliers "son geste" avec les personnes âgées du home de l'Harscamp
- présentation publique
- de l'exposition "familles, je vous", exposition de photos des jeunes sur leur famille, accompagnés d'un photographe professionnel. Deux expositions en 2011. Le livre prévu l'an dernier a pris la forme de cette exposition, moins onéreuse et plus accessible au public défini
- lors de l'inauguration, les jeunes ont présenté un spectacle sur le même thème, mis en scène par un professionnel
- accent mis sur la présence des familles lors des expositions
- réunion préparatoires, animation et formation en équipe de préparation (3 bénévoles et 1 stagiaire)
- démarches de recherche de subsides
- réalisation du livre
- le travail a débuté mais a été effectivement mis en présentation publique en juin 2011. Le report de la présentation publique est dû aux difficultés rencontrées dans les familles directement concernées par le projet
- le livre a pris la forme d'une exposition, moins onéreuse et plus accessible au public défini
- accent supplémentaire sur la prise de contact avec les familles
- accent mis également sur la collaboration avec les maisons de jeunes de Namur, la Ville et le Théâtre pour un projet sur les violences intra familiales, avec le CPAS, l'asbl entr'âges pour le projet "son geste"

4.2.7. L'accompagnement psychologique "D Pause"

L'accompagnement psychologique (1/2 TP et TP dès juin 2011) concerne les personnes en situation de logement problématique mais aussi les personnes sans-abri, les personnes précarisées, voire grandement précarisées vivant diverses problématiques. Cette action permet de les soutenir dans la gestion de leur quotidien, les aider à retisser du lien social en agissant sur leurs difficultés psychologiques.

L'accompagnement psychologique se base sur deux axes principaux : l'axe individuel-usager et l'axe professionnel.

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 de partir des constats, des demandes et des problématiques des usagers. Chaque situation est donc spécifique et nécessite un suivi individualisé. Le travail psychologique porte sur différents aspects et sur différentes problématiques.

Le suivi psychologique des usagers se fait via une identification et une analyse de la demande afin de faciliter un certain cadrage, d'optimiser la compréhension de leur profil, de prendre le recul nécessaire et d'évaluer leur motivation à s'impliquer dans l'accompagnement.

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.

Axe professionnel

Au delà de l'usager, la psychologue pourra apporter son point de vue professionnel aux travailleurs tant par un soutien en terme d'outils complémentaires à utiliser dans le travail avec et pour l'usager, que par travail en binôme sur des situations difficiles, psychopathologiques, voire psychiatriques. Et ce, d'une part, dans l'objectif de dégager des solutions pour l'usager et, d'autre part, d'éviter un épuisement chez les professionnels face à des situations qui demandent un investissement à long terme.

La création d'un accompagnement psychologique en réseau permet à ces partenaires socio-éducatifs de réorienter les usagers vers une psychologue. Celle-ci, à la demande du réseau, se rend sur place (maisons d'accueil, restaurants sociaux...) afin de rencontrer directement l'usager et d'avoir un entretien avec lui.

Indicateurs pour accompagnement psychologique

- nombre de personnes rencontrées : 108
- type de problématiques exprimées par les usagers : 248
- type de problématiques identifiées par la psychologue : 506
- nombre d'entretiens : 432
- lieu des entretiens : 74% au bureau et 26% à domicile
- typologie du public rencontré (sexe, âge, revenus, situation familiale, avec-sans domicile) :

Sexe	
femmes	42%
hommes	58%
Age	
de 18 à 25 ans	17%
de 26 à 35 ans	21%
de 36 à 45 ans	26%
de 46 à 55 ans	30%
56 ans et	6%
Type	
Personne seule	100%
Domicile	
Avec	76%
Sans	24%
Nationalité	
belge	94%
étrangère	6%
Revenus	
RIS	33%
Mutuelle	31%
Chômage	19%
Pension	9%
Salaire	6%
Sans revenus	2%

- 1 appel reçu pour demander une présence sur place lors d'une expulsion
- 1 déplacement de la psychologue sur les lieux d'expulsion
- 29 appels nécessitant une réorientation car sans lien avec l'accompagnement psychosocial (ce chiffre est certainement sous évalué car la psychologue n'a pu comptabiliser toutes ces situations)

Indicateurs pour l'axe professionnel

- 79 demandes de suivis individuels faites par les professionnels extérieurs
- typologie du public orienté : idem que dans indicateurs pour l'accompagnement individuel
- type de demandes : une même demande s'est avérée être de plusieurs types (à savoir qu'un professionnel a pu, dans un premier temps, orienter une personne pour un accompagnement psychologique individuel, et, par la suite, un travail en binôme et un soutien méthodologique sont venus le compléter)
- accompagnement pour un usager : 77 situations (lieu des entretiens : 86% au bureau et 14% dans l'institution qui oriente)
- soutien méthodo : 11 situations (lieu : 73% au bureau et 27% dans l'institution extérieure)
- travail en binôme : 49 situations
- nombre de réunions avec les partenaires : 39
- nombre de partenaires rencontrés : 24
- nombre de travail en binôme (interventions) : 68

Indicateurs divers

- évaluation, rapports et statistiques : 1 rapport d'activités pour l'Administration communale, 1 rapport d'évaluation pour le PCS
- 1 calcul annuel de statistiques
- journées thématiques : 19
- interventions diverses comprenant les réponses à des demandes d'information, orientation vers d'autres services en rapport avec une question d'ordre psychologique ou psychiatrique, interventions extérieures (squat,...) : 127

4.2.8. Médiation de dettes

Permanences

Continuité de l'action médiation de dettes.

La mise à disposition d'une médiatrice temps-plein au CPAS de Namur permet, non seulement, de renforcer l'équipe en place mais également de développer un volet préventif plus marqué par rapport à la problématique du surendettement.

Dossiers traités

- nombre de personnes reçues en permanence : 484 (dont 1 sur 6 revue par l'AS mise à disposition)
- 253 personnes ont sollicité l'ouverture d'un dossier dont 38 sont depuis suivies par cette AS

4.3. Cellule égalités des chances

4.3.1. Médiation interculturelle

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

Pour l'année 2011, l'équipe a géré 1192 interventions. La médiatrice albanophone a été remplacée. Il y a eu un entre-deux durant lequel un mi-temps n'a pas pu être assumé dans l'équipe.

62% des demandeurs sont des femmes, 58% des demandeurs sont âgés de 25 à 44 ans. Au niveau des revenus, 16% sont sans ressources et 54% bénéficient du revenu d'intégration sociale. Au niveau de leur nationalité d'origine, on compte 13% d'albanophones, 44% d'arabophones, 26% de turcs et 12% de subsahariens. Les demandes font référence à différents domaines d'intervention : 61% de médiations administratives et sociales, 9% de médiations familiales et de couples, 6% de médiations scolaires, 2% de médiations de conflits de voisinage, 4% pour les médiations en insertion socioprofessionnelle et en santé mentale, 16% de médiations logements.

Les médiatrices interculturelles participent aux ateliers du Plan Local d'Intégration (PLI) : alphabétisation et scolarité, les primo-arrivants, cultes.

Les médiatrices ont participé au :

- salon de l'emploi en avril 2011
- participation à la mise en place du projet Equipe d'intervention et de soutien en cas d'agression (EISA)
- rencontres mosaïques avec la Clinique de l'Exil
- participation aux séances d'accueil aux nouveaux habitants d'origine étrangère
- participation aux interventions pour les membres de l'Union Belge des Médiateurs Professionnels
- 2 ateliers "Annoncer la couleur"
- conte bilingues
- différentes séances d'information : école secondaire supérieure qui forme les futurs policiers et gardiens de sécurité, écoles secondaires, écoles d'infirmière

4.3.2. Médiation dans la cité

Cet axe est composé d'une médiatrice à temps plein. Pour l'année 2011, elle a géré 86 dossiers de conflits de voisinage, tant à portée individuelle qu'à portée collective. Les principaux griefs décelés dans ce type de conflit restent majoritairement les relations entre personnes (90%), les plantations (2,5%) et les nuisances sonores (1,5%).

Au niveau du public rencontré : 68% sont des femmes, 20% des demandes concernent des personnes âgées de plus de 65 ans, 28% sont pensionnés. Au niveau de leur nationalité, ils sont majoritairement belges (86%). Les médians habitent le grand Namur pour 80% d'entre eux.

En 2011, la médiatrice a également assuré le support pédagogique de 2 journées formatives à l'attention des professionnels de la médiation et de tout professionnel intéressé par les outils de médiation :

"Médiathèmes : Une variété de méthodes et de styles de médiateurs" le 17 juin.

"Médiathèmes : L'approche médiation auprès des personnes en conflit - la gestion de l'agressivité" le 17 novembre 2011

La médiatrice a également participé au support pédagogique de la "Journée de la Clinique de la concertation : "Au-delà des frontières du possible... Des chemins d'impasse à la concertation" du 24 juin 2011. Cette journée a rassemblé les professionnels namurois intéressés par le dispositif de la clinique de la concertation.

4.3.3. Médiation des gens du voyage

Sur le territoire namurois, de mars à octobre 2011, il y a eu au total 11 groupes sur le terrain du Masuage, pour un total de 112 caravanes. Ces groupes ont séjourné durant une période allant de 3 à 15 jours.

Le 29 mai 2011, 300 caravanes sont également venues s'installer sur le terrain d'Erpent et y ont séjourné jusqu'au 5 juin 2011. Dans ce cadre, la médiatrice a assuré les contacts entre les riverains, les gens du voyage et le Collège d'Erpent. Un container a été loué pour la gestion des déchets. Des animations/rencontres ont été organisées par la médiatrice au sein du collège d'Erpent pour travailler sur les stéréotypes relatifs aux gens du voyage.

Les 23 et 26 mai 2011, deux groupes ont stationné de manière irrégulière sur le terrain de Temploux. Un groupe, après avoir reçu demande de quitter le territoire par la médiatrice s'est montré menaçant. Suite à cette altercation, des rencontres ont eu lieu entre la cellule Egalité des Chances et les services de police afin de définir les rôles de chacun : seule la police est compétente pour donner ordre de quitter un territoire ; le rôle de la médiatrice étant d'informer des demandes de chacun.

Des contacts ont été établis entre les services de la Ville de Namur, entre autre avec le service de propreté publique, pour permettre de garder en état le terrain sur lequel les Gens du Voyage séjournent (apport de containers, ramassage des déchets, ...). Une procédure est également mise en place avant le départ d'un groupe du terrain du Masuage lorsque les déchets ne sont pas gérés.

Depuis le mois d'août 2011, un architecte a travaillé sur les plans du terrain de Lives-sur-Meuse. Les travaux devront être réalisés en 2012.

4.3.4. Médiation Logement - Médiatoit

Fin 2010, le projet médiatoit a été scindé. L'info-conseil est resté au service communal du logement et la partie médiation est revenue avec le titre au sein du service de cohésion sociale (1/2 temps). L'optique prise étant de poser un cadre de médiation pour les conflits entre locataires et propriétaires, il a paru judicieux de regrouper cet axe de travail avec les autres médiations.

Pour l'année 2011, 349 interventions ont été effectuées par la médiatrice. Une majorité des demandes ont été effectuées par des femmes (68%) et 73% des personnes qui ont sollicité une médiation sont d'origine belge. La médiatrice est intervenue pour la majorité des cas sur le grand Namur (67%).

La médiatrice participe au Conseil consultatif du social dans le groupe logement "réflexions" : Participation à la construction des 8 maisons du logement.

En 2011, un accord de partenariat a été conclu avec l'Union Belge des Médiateurs Professionnels. La médiatrice représente l'équipe de médiation de la Ville au Conseil de Direction de l'UBMP.

La médiatrice a participé :

- salon du logement à Florennes le 19 novembre 2011
- mise en place du projet EISA.

4.3.5. Promotion Aînés

Conseil Consultatif des Aînés (CCA)

Le CCA s'est réuni 5 fois et a poursuivi son travail au sein des commissions de travail : la commission "Média" (8 réunions), la Commission "Environnement" (8 réunions) ; la Commission "Mobilité-Sécurité" (8 réunions) ; la Commission "Bien-être et santé" (6 réunions).

En 2011, une nouvelle commission a vu le jour : la commission "actions intergénérationnelles" (5 réunions).

Le CCA a mené diverses activités :

- réactualisation du "guide des aînés"
- modification du dépliant CCA
- exposition intergénérationnelle sur le thème de la guerre 1940/1945 : "Partisan, ami, entends-tu ?" du 3 au 15 mai 2011
- projet intergénérationnel "Jardin des petits fruits"
- représentation du CCA aux réunions organisées par la cellule PMR de la Ville de Namur
- mise en place des séances infobail
- mise en place d'une campagne d'information routière "Le Namurois est courtois"
- conférence "maltraitance" en collaboration avec Respect Senior (CCA)

"Rendez-vous de proximité des aînés"

Un programme varié et diversifié (comprenant 10 manifestations) a été proposé aux aînés de l'entité en passant de Boninne, Bouge, Daussoulx, Beez, Temploux, Champion Vedrin, Jambes. Un total de 1.015 aînés a été enregistré.

Participation au réseau "courants d'âge" depuis octobre 2010

La Ville de Namur fait partie de ce réseau regroupant 28 associations. Un projet intergénérationnel européen en préparation pour 2012 est envisagé en partenariat avec ce réseau. Depuis le 31 octobre 2010, des réunions sont mises en place dans le cadre du groupe Europe.

Formations organisées par l'équipe "aînés"

Type de formations	Initiation Ordinateur	Initiation au GSM	Initiation au Moteur de recherche	Remise à niveau Code de la Route
Nombre de modules	7	5	3	1
Nombre aînés	68	28	-	13
Nombre d'écoles	2	1	-	1
Nombre d'élèves	68	28	-	-

Voisin'âge

En 2011, la cellule a principalement travaillé sur la gestion quotidienne du projet.

Le projet s'est quelque peu essoufflé. Sur les 14 volontaires qui s'étaient inscrits au départ, seuls 8 restent. Il est à noter que de manière générale, l'engagement bénévole suit des cycles de 2 ans. N'importe quel projet connaît ce cycle. De plus, le bénévolat dans le cadre du projet voisin'âge est particulièrement lourd. Il s'agit d'accompagner des personnes âgées en grand isolement et précarisé. Il s'agit d'un engagement fort sur le plan émotionnel. A ce titre, l'accompagnement des bénévoles est également prenant.

Afin de relancer le projet, l'assistante sociale qui encadre le projet suivra en 2012 une formation spécifique à l'animation de groupes pour maîtriser les techniques de motivation. Le souhait est d'également relancer le projet en relançant des campagnes de recrutement de volontaires.

Livres à toi

Livres à toi est un service de portage de livres à domicile initié par le service de la Cohésion sociale en collaboration avec la bibliothèque communale de Namur.

Au travers de ce service, une attention toute particulière est portée aux aînés et aux personnes à mobilité réduite en leur offrant un accès plus facile à la lecture.

C'est un outil pertinent pour combattre l'isolement des personnes âgées et des personnes à mobilité réduite.

En 2011, la cellule a principalement travaillé sur la bonne pérennité du projet en collaboration avec la bibliothèque communale.

Partenariat avec l'association "1 toit 2 âges"

Depuis le mois d'août 2010, la Ville soutient l'association "1 toit 2 âges" (projet de logement intergénérationnel seniors/étudiants) dans le développement de son action intergénérationnelle sur le territoire communal et plus spécifiquement dans la mobilisation du public aîné.

Salon du volontariat

Dans le cadre du travail en matière de bénévolat, les équipes aînés et handicap ont collaboré à la mise en place du premier salon du volontariat qui s'est tenu à Namur les 23 et 24 septembre 2011. Ce salon a permis de mettre en lien les demandes de bénévoles et le souhait de certains citoyens de s'engager de manière solidaire.

4.3.6. Promotion Handicap

Depuis janvier 2011, une assistante sociale a été engagée pour promouvoir les projets collectifs en faveur des personnes en situation de handicap sur le territoire namurois. L'année 2011 a permis de dégager des actions à mener correspondant aux besoins exprimés par les partenaires de terrain.

Certains projets ont été réorientés ou redynamisés

- chaises hippocampes : la gestion des chaises hippocampes a été confiée à l'ASBL
- "Vis-à-Vis" qui accueille un public d'adultes en situation de handicap mental.
- l'idée de créer une EFT et des espaces répit a été abandonnée vu le manque de moyens financiers.
- réorientation du projet d'organiser des activités récréatives pour personnes handicapées car jugé trop stigmatisant. L'optique a été prise d'organiser un stage pour enfants à besoins spécifiques en 2012.

Mise en place d'un réseau et de partenariats

- intégration de la thématique du handicap au sein du conseil consultatif du Social
- comité PMR
- commission subrégionale de l'AWIPH
- organisation et participation au salon du volontariat à Namur les 23 et 24 septembre 2011

Cette année 2011, la ville a également participé à l'appel à projet "Access City Award", ce qui a permis de prendre connaissance des initiatives que la ville propose déjà au public porteur d'handicap.

Dans le but de soutenir le projet des bornes auditives dans le Centre Ville, un dossier a été constitué pour le Fonds Beeckman de la Fondation Roi Baudouin.

Cadastre des initiatives de l'administration pour les aînés et les personnes porteuses d'un handicap

A cet égard, l'équipe handicap en collaboration avec l'équipe des aînés travaille à la mise en place d'un cadastre reprenant toutes les initiatives. L'objectif est de diffuser ce cadastre en interne de la Ville pour que tous les agents en prennent connaissance et aiguillent adéquatement les personnes en demande dans ces matières.

Ce recueil sera également l'occasion de réfléchir à des pistes relatives à des projets collectifs.

La personne a également réorienté aux services compétents les demandes individuelles qui lui ont été formulées en matière de handicap.

4.3.7. Interculturalité

Les projets interculturels

Pour rappel : le Conseil communal du 23 juin 2008 a adopté le Plan Local d'Intégration dont l'état d'avancement a été porté à la connaissance du Collège communal le 24 mars 2009.

En 2010, le collège communal du 20 juillet a pris connaissance du PLI réactualisé et a marqué son accord sur la composition d'un comité d'accompagnement des ateliers du PLI qui s'est réuni 3 fois.

Les réunions ont eu essentiellement pour objet de procéder à l'évaluation du fonctionnement des ateliers et d'organiser la première séance plénière du PLI qui a eu lieu le 2 décembre en présence de 44 personnes.

La Ville a poursuivi le pilotage des 3 ateliers formant la plateforme de l'interculturalité : atelier scolarité, atelier accueil des primo-arrivants ; atelier culture, diversité et citoyenneté.

La Ville a aussi participé à l'atelier piloté par le CAI : l'atelier insertion socioprofessionnelle qui a organisé le premier salon "Place à l'emploi" le 1^{er} avril.

En marge du PLI, la Ville a mis en place un dispositif facilitant l'accueil des nouveaux habitants d'origines étrangères. Il se base sur 2 actions :

Un guide "Bienvenue à Namur"

Suite à la demande importante quant au "Bienvenue à Namur" une nouvelle impression de 5000 exemplaires a été commandée dont 2500 en français et 2500 en langues étrangères soit 500 X 5 langues (albanais, anglais, arabe, russe et turc).

Le guide est consultable sur le site de la Ville de Namur et son contenu est actualisé en temps réel.

Un accueil des nouveaux habitants d'origine étrangère à l'Hôtel de Ville

En 2011, un accueil spécifique a été organisé pour les nouveaux habitants d'origine étrangère. Le 19 février, 25 personnes ont répondu à l'invitation, le 14 mai, 50 personnes et le 22 octobre, 22 personnes.

Accueil primo-arrivants en milieu scolaire (Ecole ouverte au Monde)

Le public ciblé par ce projet concerne surtout les enfants et les familles dites primo-arrivantes sur le territoire local.

Afin de rencontrer au mieux les besoins de ce public, diverses actions sont menées par la médiatrice interculturelle dans un but notamment de réduire le décalage existant entre la culture scolaire du milieu d'origine et celle du pays d'accueil, et permettre ainsi une communication plus fluide entre l'école, la famille, ...

Ce travail mené tout au long de l'année scolaire a débouché sur la présentation par les élèves d'une pièce de théâtre "Les rêveurs d'arbres" les 10 et 11 juin 2011 au théâtre royal de Namur. Ce spectacle a clôturé les ateliers de récits de vie et transmission trans-générationnels qui ont été réalisés dans les écoles communales de Jambes (avec la participation de 19 enfants de 3^{ème} et 4^{ème} années primaires et leur professeur) et de Salzinnes (23 enfants de 6 à 8 ans et leurs deux professeurs).

En août 2011, la partie des contes bilingues a été reprise par la bibliothèque communale sur un subsidé de la communauté française (mi-temps).

En août 2011, une médiatrice albanophone a été engagée mi-temps et le travail de la personne s'est orientée vers "chargée de projets en milieu scolaire".

A partir de septembre 2011, une nouvelle orientation a été donnée au projet. Le souhait a été d'ouvrir la possibilité à toutes les écoles namuroises de piocher dans une série d'animations et de ne plus limiter le travail à 4 écoles seulement.

Dans le cadre de l'atelier scolarité du PLI, la chargée de projet a travaillé sur l'organisation de "la journée de sensibilisation au travail avec des classes multiculturelles".

4.3.8. Concertation citoyenneté

Les partenaires de la coordination

Le répertoire du Conseil Consultatif du Social (C.C.S.) est mis à jour en temps réel sur le site Internet de la Ville de Namur. Il se compose actuellement de 145 associations membres.

L'équipe Concertation & Citoyenneté gère les modifications à apporter au répertoire et gère également les réunions du comité de pilotage du C.C.S. afin de coordonner ses actions.

Le Bilan social Namurois

En 2007, l'Echevin du service des Affaires sociales, en collaboration avec le Président du Centre public d'Actions Sociales, a sollicité l'ensemble du milieu associatif namurois afin de dresser le bilan social global de Namur.

4 ateliers de travail et de réflexion ont émergé suite à la présentation de ce bilan. 3 de ces ateliers continuent leurs échanges en se rencontrant chaque mois et proposent, chaque année les conclusions de leurs réflexions ainsi que leurs propositions de pistes d'actions afin d'améliorer la politique sociale de la Ville.

Il s'agit des groupes :

- lien social
- travail en réseau
- logement (2 sous-groupes)

L'équipe Concertation & Citoyenneté a assuré le secrétariat et la logistique de ces groupes et a permis à nouveau l'organisation de différentes manifestations initiées par les différents groupes de travail tels que :

- la Quinzaine d'échanges au sein du CCS
- Festiva'Liens
- les formations à l'attention des membres du CCS
- 1 module de formation
- la déontologie des travailleurs sociaux ; le secret professionnel

Eveil à la Citoyenneté responsable – Animations

Un catalogue d'animations est en permanence à la disposition des établissements scolaires de tous les réseaux ainsi qu'aux milieux associatifs namurois. Ce catalogue est également disponible sur le site Internet de la Ville. Les demandes se sont traduites par l'organisation de 52 séances au profit de 524 personnes en 2011.

Appui logistique aux événements "citoyens"

- appui logistique et aide à l'organisation du salon "Place à l'emploi" organisé le 7 avril 2011 en collaboration avec le CPAS, la Mirena, le Forem et le CAI. Ce salon a pour particularité de mettre en contact les demandeurs d'emploi peu qualifiés avec le monde du travail
- collaboration à l'organisation de la journée de clinique de concertation du 24 juin 2011
- collaboration au premier salon du volontariat qui s'est tenu les 23 et 24 septembre 2011
- collaboration avec les violences intrafamiliales

4.3.9. Lutte contre les discriminations sexuelles (LGBT)

La Ville soutient des initiatives. Un partenariat a été mis en place avec l'asbl "Les Fiertés Namuroises"

4.3.10. Pensions

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 des attributions de travail supplémentaires et une présence lors des prestations du samedi matin.

Les différentes fonctions initiales de la cellule Pensions sont:

- demandes 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)
- demandes 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
- délivrances 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 personnes ne pouvant se rendre à l'administration, des visites à domiciles sont organisées chaque semaine.

Pensions	369
Avantages sociaux	135
Cartes de réductions transports en communs	8
Carte de stationnement	272
Allocations + de 65 ans	535
Allocations – de 65 ans	1020
Euthanasie	100
Emplacements "handicapé"	24
Visites à domicile (AA)	672

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.

Dans le cadre des visites à domicile, un agent assure toutes les démarches relatives aux cartes d'identité, changements d'adresse entre les institutions de soins (cliniques et asiles), homes de repos et prisons avec l'administration communale de Namur.

4.4. Cellule vie de quartiers

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 et 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 et de comités d'accompagnement des petites infrastructures sportives 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.

C'est notamment, pour 2011, l'inauguration à St-Servais d'un Espace public numérique en vue de rendre, le plus accessible possible, les nouveaux outils de communication et l'internet aux habitants du quartier afin de diminuer la fracture numérique. Mais ce projet a, malheureusement, été de courte durée suite à un vol, quasi-total, du matériel informatique qui avait été récemment installé. L'EPN du quartier des Balances à quant à lui été confié à la gestion de la Maison des Jeunes.

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.

De manière récurrente et certainement depuis plusieurs années maintenant, 3 axes de travail continuent à être investis et donnent lieu à des actions concrètes transversales, à savoir : les violences intrafamiliales (VIF), l'insertion socioprofessionnelle (ISP) avec le projet pilote RELANCE et le travail de rue ou de proximité (TP). En ce qui concerne Relance des permanences et des gestions de groupes sont assurées au sein des maisons des jeunes ou de quartiers par des agents d'insertion, en étroite collaboration avec les équipes éducatives locales selon la méthode du jobcoaching. En 2011, 195 personnes ont été accompagnées dans leur insertion, dont 42% ont été mis à l'emploi durable. La participation au salon de l'emploi "Place à l'emploi" a également été un succès avec une affluence de plus de 1.500 visiteurs.

Le projet mentorat : pour information le mentorat est une technique de parrainage permettant à des jeunes personnes déstructurées ou désorientées de trouver appui en un citoyen adulte. Le projet est en cours d'utiliser cette technique dans nos quartiers en collaboration avec l'ASBL Cap-mentoring.

4.5. Cellule prévention et sécurité

4.5.1. Coordination et fonctionnaire de prévention

Le fonctionnaire de prévention a pour missions

- assurer le fonctionnement administratif, logistique, financier du plan stratégique de sécurité et de prévention (recrutement du personnel adéquat, réaliser les investissements en rapport avec les objectifs opérationnels à poursuivre dans le plan,...)
- participer à l'évaluation du plan
- assurer une synergie entre les actions de prévention communales et une articulation avec la prévention policière zonale (par le biais des plates-formes de concertation comme le comité de pilotage du plan, le conseil consultatif communal de prévention...)
- assurer une information à la population du plan

Le responsable de cellule a pour missions

- 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 subsidiaires et/ou d'appels à projets ponctuels
- rédaction d'évaluations.

4.5.2. Gardiens de la paix

Les dispositions de la loi du 15.05.2007 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 (par la distribution de documents affiches, par la diffusion via des contacts verbaux de messages ou d'informations tels que des campagnes ou des séances d'informations comme notamment la participation de l'équipe à la campagne pour le vol à la tire avec pas moins de 200 pochettes, comprenant plusieurs brochures sur la thématique, distribuées aux citoyens namurois, 56 affiches distribuées à des commerces et autres établissements du centre ville)
- 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 2.554 rapports dressés et encodés pour transmission aux services compétents dont 1.686 pour le service Environnement et Propreté Publique, 570 pour le service Voirie, 177 pour l'Equipeement urbain et 121 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 31 événements/actions ponctuels (les))
- transmettre au fonctionnaire compétent qui en ferait la demande toutes les informations dont ils sont en possession dans le cadre de leurs activités (quotidiennement, des rencontres sont organisées entre la responsable de la cellule et le coordinateur des gardiens de la paix, et deux fois par mois entre l'équipe et la responsable afin d'échanger sur les problématiques rencontrées dans le cadre de leurs missions, d'envisager ensemble et collectivement les comportements adéquats à adopter le cas échéant, les orientations à donner,...)

4.5.3. Mesures judiciaires alternatives

Le Service public fédéral Justice octroie à la Ville de Namur un subside annuel qui permet à celle-ci d'engager du personnel pour l'organisation des peines alternatives instituées dans le cadre de la Médiation pénale et de la Probation (loi du 10 février 1994) et de la Peine de Travail Autonome (loi du 17 avril 2002).

SEMJA OPTION (Service d'Encadrement des Mesures Judiciaires Alternatives)

Le SEMJA Option est un service qui dépend de la Cellule prévention et sécurité de la Cohésion Sociale de la Ville de Namur.

Les M.J.A. ou 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).

Le nombre total de dossiers pris en charge en 2011 est de 158. En un an, on peut observer que ce chiffre global a connu une diminution. Cela peut s'expliquer d'une part, par la diminution de dossiers qui ont été confiés par les assistants de justice surtout fin du troisième trimestre contrairement à l'année précédente. D'autre part, par le fait que certains dossiers sont suspendus avant même une première rencontre avec l'intéressé car celui-ci fait défaut aux rendez-vous de premier contact. Cependant, 2010 a été une année particulière avec une très forte augmentation de dossiers mais que 2011 reste néanmoins supérieure aux résultats des années antérieures à 2010.

Au cours de l'année 2011, sur l'ensemble des dossiers clôturés, 81% des mesures ont été menées à bien, tandis que 14% 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,...). En comparaison avec l'année 2010, on observe une augmentation des mesures menées à bien sur la totalité des dossiers clôturés (76% en 2010 contre 81% en 2011).

4 prises en charge n'ont pas du tout débuté (Intake), soit 4% des dossiers clôturés en 2011 ; 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.). Ces dossiers repris en Intake concernent 3 Peines de Travail Autonome et 1 Travail d'Intérêt Général. Ce pourcentage représente une forte diminution par rapport à 2010 où le nombre de dossiers en Intake était de 14%.

Sur l'ensemble des dossiers qui ont été attribués en 2011, une augmentation des prestations suspendues à savoir 15% en 2011 contre 8% en 2010.

PHENIX – SEMJA

Le personnel engagé pour les mesures judiciaires alternatives au sein de l'association est mis à disposition par la Ville.

Le SEMJA a pour mission d'accompagner les personnes ayant commis des délits liés à l'usage de produits stupéfiants et bénéficiant de mesures telles que la médiation pénale, l'alternative à la détention préventive ou la mesure probatoire. Dans ce cadre, le service collabore avec les différentes Maisons de Justice, sur base de conventions signées avec les justiciables. Des permanences sont également effectuées à la Prison de Namur afin de préparer au mieux un projet d'accompagnement pour les détenus qui en sont demandeurs.

En 2011, 138 dossiers ont été ouverts. Aucune augmentation ou diminution significative quant au chiffre total de prises en charge est à relever, puisque celui-ci était de 149 en 2010. En ce qui concerne les mesures alternatives à la Détention Préventive ainsi que la Médiation Pénale 94 dossiers ont été ouverts, soit une augmentation de 10%.

A noter que, tout comme l'année dernière, aucun client dans le cadre d'une mesure de Médiation Pénale n'a été reçu.

Le service des mesures judiciaires alternatives : le travail du service MJA peut se réaliser au sein de la prison de Namur, au service Accueil (étape 1 du programme Thérapeutique) et au sein du Centre de Jour à Jambes (étape 2 et 3 du programme Thérapeutique) :

- 85 mesures pour 329 heures de thérapie individuelle (78 pour 399 en 2010) :
- 34 mesures ADP - Médiation (52 en 2010)
- 48 mesures autres (probation) (26 en 2010)
- 3 mesures de Surveillance Electronique
- 43 mesures pour 8.810 heures de thérapie de groupe : (40 pour 6.715 en 2010)
- 17 mesures ADP/Médiation (27 en 2010)
- 24 mesures autres (13 en 2010)
- 2 mesures de Surveillance Electronique

RED (Responsability Experience defensive)

Deux agents à temps plein sont détachés 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 de roulage.

Les peines de travail autonome et les travaux d'intérêt général sont effectués au Centre Hospitalier Régional de Namur tant en semaine que durant les week-ends.

L'asbl RED travaille avec 6 services dits "de soins" (la neurologie, la gériatrie, l'orthopédie, la revalidation, la chirurgie interne-neurochirurgie et la dialyse), 8 services techniques (le brancardage, la maintenance ouvrière, la mécanique, la menuiserie-ébénisterie, la lingerie, les cuisines, le service des parkings-espaces verts du CHR et le laboratoire : gestion de la réserve) et 2 services administratifs (le laboratoire : traitement de textes et l'accueil).

Les objectifs poursuivis sont :

- sensibiliser le prestataire à la problématique de la personne accidentée de la route au travers d'une prise de conscience des dangers de celle-ci lors de sa prestation au CHR
- améliorer la prise de conscience par les auteurs d'infractions des dommages directs et indirects causés par leur comportement
- faciliter la réinsertion dans le tissu social
- éviter toute récidive grâce à une peine qui a du sens

Dans le cadre de la formation de groupe, l'association met également 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 2011, le nombre total de prises en charge s'élève à 123 dossiers (107 en 2010) pour un nombre total de 4.987 heures d'encadrement (3.903 pour 2010).

La moyenne des heures par prestataire de peine de travail autonome est de 89 heures (71 heures en 2010).

Tout comme l'année 2010, la population masculine est la plus concernée et l'âge moyen des prestataires est de 33 ans.

623 journées de présence (variant de 4h à 8h30 de travail) ont été effectivement prestées par l'ensemble des personnes condamnées, dans tous les services confondus dans le courant de l'année 2011.

Sur ce nombre, 38% ont été effectuées le week-end alors que les disponibilités sont plus réduites.

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.

4.5.4. Toxicomanie

L'asbl SESAME

Le centre de consultations accueille toute personne ayant un problème d'assuétudes ainsi que leurs 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

Le but est de permettre aux usagers de drogues 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 2011, il a été comptabilisé 3.324 demandes de rendez-vous.

Ces demandes ont débouché sur 2.168 consultations effectives pour 348 consultants, dont 278 usagers et 70 proches (pour le restant, 507 rendez-vous sont reportés, 575 autres n'ont pas eu lieu, mais un contact a été repris les jours suivants et 74 n'ont jamais eu lieu). Ces demandes sont réparties comme suit :

208	entretiens d'accueil (159 d'usagers et 49 de proches)
910	consultations psychologiques (708 d'usagers et 202 de proches)
32	consultations de couples et de familles (11 d'usagers et 21 de proches)
622	consultations médicales
396	consultations sociales (368 d'usagers et 28 de proches)

PHENIX

En 2011, le service "Accueil-Admission" poursuit sa mission en accueillant et accompagnant les personnes ayant des problèmes de dépendance. Les heures d'accueil sont légèrement en baisse par rapport à l'année 2010 : 5.395 heures contre 5.830 heures.

Le service est certainement arrivé au maximum de ses possibilités en tenant compte du fait que la maison ne pourra pas être agrandie et que le nombre de travailleurs n'augmentera plus.

272 nouvelles demandes ont été réalisées dans le courant de l'année 2011. On entend par "nouvelles demandes" toutes les personnes ayant pris contact par téléphone, courrier, mail et/ou qui se présentent au sein du service.

L'ASBL Phénix a traité 146 dossiers différents, un total général de 1.543 entretiens individuels dont 316 entretiens individuels (d'une heure en moyenne) au service Accueil Admission et 1.227 entretiens individuels au Centre de Jour : Jambes étape 2 et 3 du programme ;

Un total général de 39.292 heures de présence dont 5.395 heures d'accueil et d'activités en groupes dans la Maison de Namur et 33.897 heures à Jambes.

4.5.5. Violences intrafamiliales

Pour l'année 2011, le service de prévention des violences familiales "D'une Rive à l'Autre" a traité 502 demandes venant des professionnels confrontés aux violences intrafamiliales et a effectué 849 entretiens. 31,66% des demandes des professionnels sont formulées pour un soutien et un accompagnement des situations auxquelles ils sont confrontés, 14,72% pour des renseignements, 61,83% pour des mises en réseaux et 1,41% pour des formations.

Les professionnels proviennent pour 84,46% d'entre eux du secteur social, 5,57% du secteur judiciaire, 3,98% du secteur scolaire, 5,97% du secteur médical.

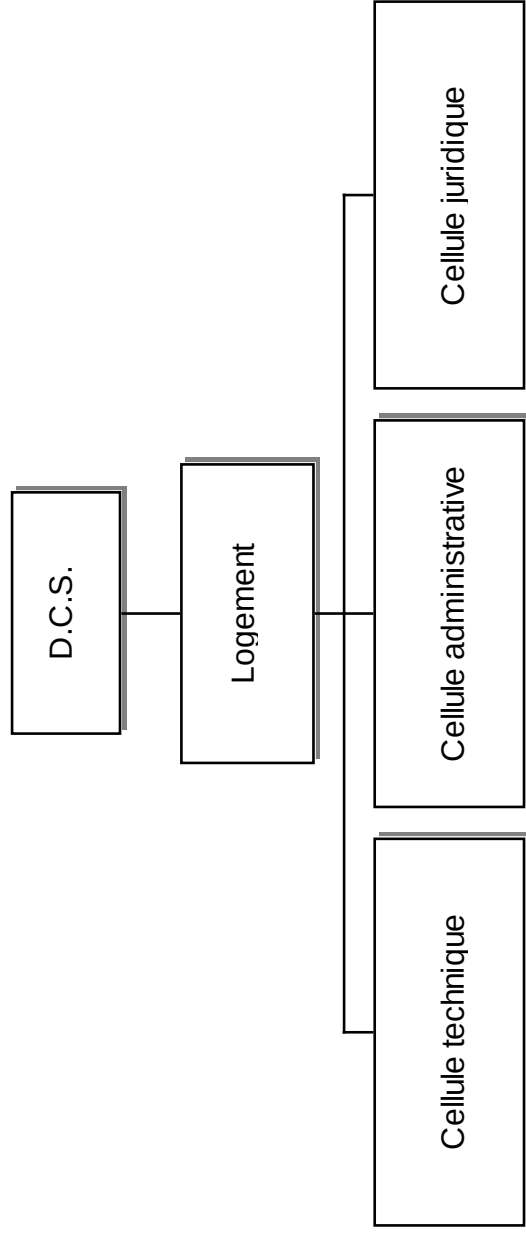
43,47% de dossiers ont eu trait à des problèmes de violence psychologique ; 56,52% pour des violences physiques et psychologiques.

Ces situations de violences se déroulent pour 58,69% entre les parents et les enfants et 41,30% entre partenaires.

Par ailleurs, le service a participé et organisé différentes actions de préventions telles que les semaines d'échanges du Conseil consultatif du social, la réalisation et diffusion du nouveau folder "Face à la violence", la journée de sensibilisation autour du dispositif de la clinique de concertation ainsi que deux semaines de préventions des violences familiales (exposition, parcours d'ateliers, spectacle, campagne Ruban blanc,).

De plus, 12 formations ont été données par le service de prévention des violences familiales et interpersonnelles sur la thématique des violences familiales et interpersonnelles auxquelles 166 personnes ont participé.

LOGEMENT



1. Composition du service

- 1 chef de service
- 7 agents
- 1 Art. 60

2. Description du service

Le service est composé de 3 cellules :

- cellule administrative : 3 agents
- cellule technique : 4 agents dont 1 Art 60
- cellule juridique : 1 agent

Dans le cadre du Code Wallon du Logement, la commune via son service du Logement détermine les mesures à prendre pour diversifier les types de logements disponibles et pour lutter contre l'inoccupation et l'insalubrité des logements.

Elle fixe les objectifs et les principes des actions à mener en vue de mettre en œuvre le droit à un logement décent sur son territoire et élabore, en concertation avec les différents partenaires, le programme communal d'actions en matière de logement.

Les missions du service se répartissent en trois axes principaux:

- la qualité du logement: salubrité, 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 des 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, ...)

Le service assure la coordination du groupe de travail Liaison Logement (GLL).

3. Articles budgétaires attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
RO 922/465 LI-01	Subvention service Logement	147
DO 921/124-48	Fonctionnement Service Communal du Logement	146
DO 922/435 LI-01	Fonctionnement Service Communal du Logement PCS	148

4. Rapport d'activités

4.1. Statistiques générales

Courriers	
Courriers entrants	1.764
Courriers sortants	2.606
Permis de location	
Dossiers recevables:	155
• pour logements individuels	125
• pour logements collectifs	30

Permis d'urbanisme	
Dossiers:	64
• pour logements individuels	57
• pour logements collectifs	7
Primes	
Total cumulé de notifications	3.678
Notifications	209
Ruptures d'engagement	2
Salubrité	
Dossiers:	154
• pour logements individuels	175
• pour logements collectifs	14
Dossiers avec visite :	121
• logements individuels visités	144
• logements collectifs visités	13
Arrêtés	10
Info conseils logement	
Dossiers	260
Interventions	446
Séances d'info bail	7
Participants	40

4.2. **Ancrage communale**

Deux réunions de concertation, les 9 juin 2011 et 9 septembre 2011, ont réunis les représentants de la commune, du CPAS, des 3 sociétés de logements de service publics (S.L.S.P.) actives sur le territoire communal et de tous les organismes qui participent à la politique locale du logement.

Rédaction du programme d'ancrage communal du logement 2012-2013.

La programmation 2012-2013 propose à l'approbation du Gouvernement wallon 17 opérations portées par 8 opérateurs: l'Arche d'Alliance, l'Escholle Dominicale pour les Pauvres, la Fondation Gendebien, la Joie du Foyer, le Foyer namurois, le Foyer jambois, le Fonds du Logement wallon, le CPAS, pour une estimation globale tout frais compris de 12.356.710 €.

Les 17 opérations visent à la rénovation et construction de 92 logements dont:

- 15 à 1 chambre
- 30 à 2 chambres
- 14 à 3 chambres
- 25 à 4 chambres
- 8 dont le nombre de chambres est indéterminé.

Ces 92 logements seraient répartis comme suit:

- logements de transit: 5
- logements d'insertion: 6
- logements sociaux: 62

- logements sociaux assimilés: 11
- logements pris en gestion: 8.

Suivi des programmes précédents: 2001-2003, 2004-2006, 2007-2008, 2009-2010.

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

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.

4.3. Permis de location

Sont soumis au permis de location, les logements collectifs et les petits logements individuels de superficie inférieure ou égale à 28m² 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 instruits: 155
- nombre de 1^{ère} demande: 80
- nombre de renouvellement: 75

Répartition des logements

- nombre de logements individuels: 125
- nombre de logements collectifs: 30
- nombre d'unités individuelles de logements collectifs: 303
- nombre d'unités de logement: 428

Une campagne d'information portant sur la législation relative au permis de location a été menée à l'attention des propriétaires d'immeubles situés dans 14 rues de la commune, à savoir:

- Namur: avenue Albert 1er, avenue Sergent Vriethoff, chaussée de Charleroi, chaussée de Louvain, rue Bruno, rue de Balart, rue Léanne, rue Lucien Namèche
- Jambes : rue Mottiaux, rue Renée Prinz
- Malonne: fond de Malonne, rue d'Insevaux
- Saint-Servais: rue de Gembloux, rue Louis Hicguet
- Bouge: chaussée de Louvain.

Le choix des rues s'est opéré en fonction des données chiffrées issues des dossiers de permis de location déjà traités, ainsi qu'en fonction d'une répartition géographique.

Ont ainsi été informés 1.455 propriétaires représentant un parc de 946 immeubles.

Le service a été contacté par +/- 22% des destinataires qui désiraient obtenir des informations complémentaires ou informer le service de la situation de leur immeuble.

4.4. Permis d'urbanisme

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

- nombre de dossiers analysés: 14
- nombre de logements individuels concernés: 57
- nombre de logements collectifs concernés: 7
- nombre d'unités individuelles de logements collectifs: 51
- nombre d'unités de logement concernées: 108

4.5. **Primes**

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

- arriérés des demandes de 2000 à 2010: 1.012
- notifications reçues en 2011 : 209
- total des notifications reçues: 3.678
- ruptures d'engagement signalées au SPW (Service Public de Wallonie): 2

4.6. **Salubrité**

4.6.1. **Dossiers**

En 2009, la Ville de Namur a engagé un conseiller logement subsidié par le SPW en vue d'assurer toute une série de missions complémentaires et/ou supplémentaires par rapport à celles déjà rencontrées par le service Logement, et notamment la mission d'enquêteur communal agréé pour effectuer des enquêtes de salubrité afin de rechercher et de constater le non-respect des critères de salubrité et de la présence de détecteurs d'incendie.

La Ville dispose ainsi de la compétence en la matière depuis le 23 mars 2010.

Depuis lors, les 3 techniciens du service sont compétents en matière de salubrité et 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: 154

Répartition des logements

- nombre de logements individuels: 175
- nombre de logements collectifs: 14
- nombre d'unités individuelles de logements collectifs: 42
- nombre d'unités de logement: 213
- nombre de dossiers ayant nécessité une visite: 121

Répartition des visites

- Nombre de logements individuels visités: 144
- Nombre de logements collectifs visités: 13
- Nombre d'unités individuelles de logements collectifs visitées: 23
- Nombre d'unités de logement visitées: 167

Facteurs d'insalubrité les plus souvent rencontrés (sur 190 unités de référence)

- installation électrique et/ou de gaz: 138 soit 72,63%
- humidité: 135 soit 71,05%
- circulation au niveau des sols et planchers: 111 soit 58,42%
- absence et/ou insuffisance de détecteur d'incendie: 110 soit 57,90%
- absence de permis de location: 104 soit 54,74%
- surpeuplement: 77 soit 40,53%
- instabilité: 61 soit 32,10%
- éclairage naturel: 47 soit 24,74%
- ventilation: 43 soit 22,63%
- respect de la vie privée: 42 soit 22,10%
- demande de visite du Service régional d'Incendie: 21 soit 11,05%
- installation de chauffage: 14 soit 7,37%
- équipement sanitaire: 13 soit 6,84%

4.6.2. Arrêtés

Nombre total d'arrêtés: 10

Répartition des arrêtés

- réhabilitation: 5
- inhabitabilité: 3
- évacuation: 1
- interdiction d'occuper: 1

Nombre d'immeubles concernés : 9

Nombre d'unités de logement concernées: 23

Attestation de surpeuplement: 30

Répartition des arrêtés par unité de logement

- réhabilitation: 5
- inhabitabilité: 10
- évacuation: 7
- interdiction d'occuper: 1

4.6.3. 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'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: 0

4.7. 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.

La cellule a également réalisé 4 brochures juridiques, et diffusé 1000 exemplaires, sur les thèmes suivants:

- Mon logement est insalubre: Que savoir? Que faire? Qui fait quoi?
- Qui doit faire les réparations dans le logement que vous louez?
- Locataire-Propriétaire: où trouver les réponses?
- La fin du bail...Renon? Expulsion?

Info conseil logement : 260 dossiers et 446 interventions

		Sur 446 interventions: proportion de	Pourcentage significatif
Demandeur	Locataire	397	89,00 %
	Propriétaire	44	9,87 %
	non communiqué	5	1,12 %
Sexe	Homme	167	37,44 %
	Femme	279	62,56 %
Age	18-24 ans	37	8,30 %
	25-34 ans	107	24,00 %
	35-44	97	21,75 %
	45-54 ans	88	19,73 %
	>=55 ans	115	25,79 %
	non communiqué	2	0,45 %
Nombre d'enfants	sans	166	37,22 %
	1	95	21,30 %
	2	65	14,57 %
	3	37	8,30 %
	4	20	4,49 %
	5 et plus	14	3,14 %
	non communiqué	49	10,99 %
Demandes portant principalement sur	bail: renon, résiliation anticipée	164	36,77 %
	garantie locative	17	3,81 %
	insalubrité/surpeuplement	81	18,16 %
	réparation	56	12,56 %
	autres	79	17,71 %

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 partenariat avec le service « Info Conseil Logement » du SPW, 7 séances collectives d'information sur le bail, la salubrité et les logements sociaux ont été proposées à un public de quelque 40 personnes.

Les séances s'adressent principalement aux personnes précarisées, le plus souvent des groupes d'adultes fréquentant les associations locales.

Toutes les évaluations retournées par les partenaires étaient positives.

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.

4.8. 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 2011, le groupe a tenu 10 réunions plénières portant sur des sujets variés et principalement sur la réflexion de la procédure d'inscription à un domicile avec une formalisation du processus de travail en commun.

En plus des réunions plénières, une dizaine de réunions en groupe restreint permettant d'approfondir une réflexion abordée en plénière ont été tenues.

Validation du processus d'inscription à un domicile (délibération collège du 28/06/11).

