



VILLE DE
NAMUR

CHAPITRE

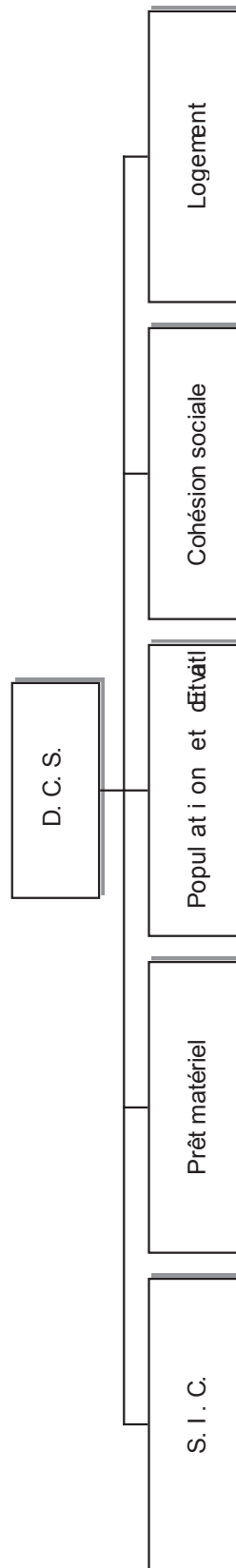
DEPARTEMENT

DES AFFAIRES CIVILES ET SOCIALES

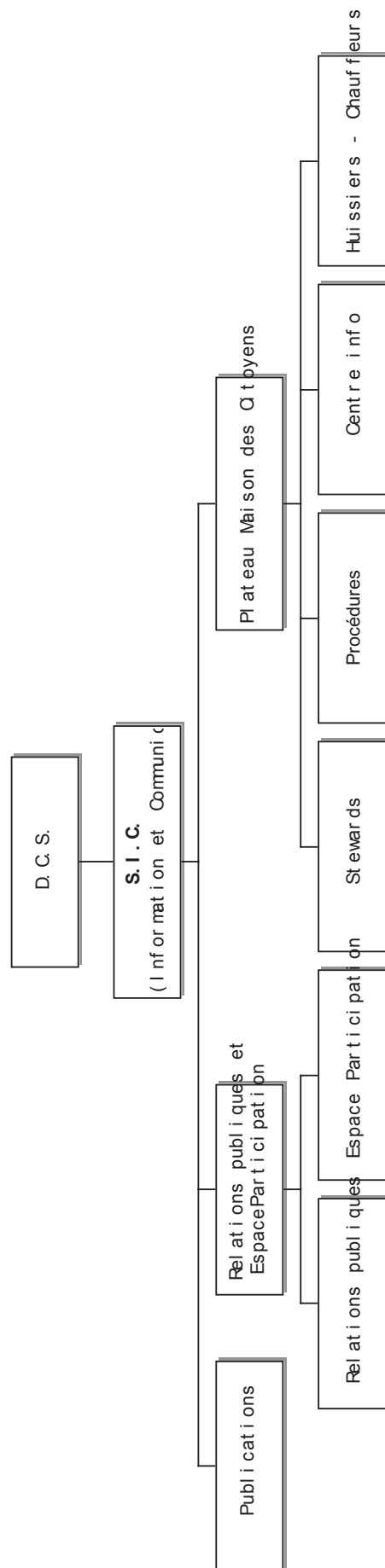
DCS

8





INFORMATION & COMMUNICATION



1. Composition du service

- 1 chef de service
- 28 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 du budget 2012 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 :

02 février	Plan Déneigement
07 février	Semaine Questions de société
9 février	Logement insalubres et domiciliations fictives
29 février	Mise en zone bleue des Quartiers Van Opré et d'Enhaive à Jambes
01 mars	Programmation Verdur Rock
01 mars	Bilan de M. l'Echevin des Sports
07 mars	Chambres avec Vues
15 mars	Salon « Place à l'Emploi »
21 mars	Colloque du Club des étudiants entrepreneurs
21 mars	Rapport d'activités de la Police
22 mars	Lancement de la saison touristique
23 mars	Ouverture de la Saison du P.A.R.F. 2012
23 mars	Saison touristique et événementielle de la Citadelle
27 mars	Schéma de structure
28 mars	Marché Horticole et Foire des Vignerons
29 mars	Folknam
30 mars	Vélos en libre-service
04 avril	Legend's Cup of tennis
05 avril	Activités et nouveautés des bibliothèques
05 avril	Visite du chantier de restauration des murailles de la Citadelle
16 avril	Jeune Ballet de Namur
18 avril	Je lis dans ma Commune
18 avril	5 ^{ème} Edition de la Semaine de l'Aménagement Durable
19 avril	Livraisons silencieuses
20 avril	Race of the Cure
25 avril	Présentation Projet de rénovation des Abattoirs de Bomel
26 avril	Journées Portes-ouvertes Espaces verts
26 avril	CPAS/Fonds du Logement – 8 logements Place l'Illon
26 avril	Namur en Mai
03 mai	A l'école en vélo
08 mai	Journée « chantiers ouverts »

08 mai	Les 17èmes Olympiades
09 mai	Legends of squash
09 mai	Folknam
11 mai	Miss Corso 2012 – Festivités de la Pentecôte
14 mai	100 ans du Royal Hockey club de Jambes
21 mai:	Week-end de la Fraise
24 mai	CPAS/Cavema
30 mai	25 ans du Collège des Comités de Quartiers namurois
01 juin	Village Provençal
01 juin	Fête de la Musique
04 juin	Bilan action sociale menée par la Ville et le CPAS
07 juin	5 ^{ème} Edition des Routes du Commerce
11 juin	Taxistop
13 juin	NamuRaid 2012
15 juin	L'Avenue Jean Materne en Fête
20 juin	Campagne d'information sur l'accessibilité de Namur-centre le samedi
21 juin	Spectacle d'été « Dom Juan de Molière » et exposition « Luxe, calme et volupté »
21 juin	Le Jardin Jean Chalon
22 juin	Charte de la Vie Nocturne
25 juin	Plan Communal d'Urgence et d'Interventoin
27 juin	Bilan régie Foncière
28 juin	Sculptures dans la Ville de Jean Morette
29 juin	Bilan 2007-2012 Enseignement communal
02 juillet	Eclairage public en présence du Ministre Henry
04 juillet	100 ans du Royal Namur vélo et tour de la Province
06 juillet	Bilan Urbanisme et Aménagement du Territoire
06 juillet	Premier bilan du système « Li Bia Vélo »
12 juillet	Nouveau visage du cinéma Camé enfin dévoilé
12 juillet	Bilan de la Citadelle
30 juillet	53 ^{ème} Festival de Folklore de Jambes
31 juillet	Spectacle son et lumière « Lueurs à la Citadelle »
10 août	Site naturel de la Poudrière
13 août	Brocante de Temploux
21 août	Fêtes de Wallonie
29 août	Bilan de la saison touristique d'été de la Citadelle
29 août	Présentation de l'enseignement communal et particularités de chaque école + présentation nouvelle brochure « Classes de Ville »
18 septembre	2 ^{ème} Salon du Volontariat
24 septembre	1862-2012 : 150 ans d'aviron à Namur
25 septembre	Petite Enfance
25 septembre	Quinzaine de la Nature

26 septembre	Les assuétudes et n°s ad°s
28 septembre	Semaine du C°mmerce Equitable
28 septembre	Festival Hall°ween, festival Nature Namur à la Citadelle et inf°rmati°ns sur les activités hivernales
24 °ct°bre	Présentati°n du n°uveau C°llège c°mmunal
13 n°vembre	Présentati°n d'un livre sur la grand-r°ute gall°-r°maine
16 n°vembre	Semaine de la C°llecte textile S°lid'R
23 n°vembre	Fêtes de fin d'année 2012
28 n°vembre	Restaurati°n des murailles de la citadelle

La cellule Relati°ns publiques gère également un agenda de travail à disp°siti°n des principaux acteurs instituti°nnels et ass°ciatifs namur°is, d°nt l°bjectif est d'assurer la meilleure c°llab°rati°n p°ssible et la n°n-c°ncurrence entre événements pr°t°c°laires et c°nférences de presse.

4.1.2. Gestion ou cogestion d'Événements

La cellule Relati°ns publiques met sur pied des événements Ville de "A à Z" °u participe à leur élab°rati°n en partenariat avec d'autres services Ville °u avec des partenaires extérieurs tels que la Fête de la Musique (en supp°rt du Service de la culture), les Fêtes de Wall°nie (en supp°rt du Service des Fêtes), le Festival des Arts F°rains, le Festival Internati°nal du Film Franc°ph°ne,...

Elle assure p°ur ce faire la gesti°n n°u la c°gesti°n d'espaces en partie °ccupés par la Ville p°ur des acti°ns pr°t°c°laires, culturelles,... (Théâtre r°yal et Galerie du Beffr°i).

4.1.3. Relations internes Ville

La cellule Relati°ns publiques gère divers événements annuels qui permettent de dével°pper un esprit d'entreprise p°sitif et c°nf°rme aux valeurs du Service public (récepti°n du n°uvel an du pers°nnel, remise des médailles du travail aux agents,...).

Elle assure en °utre la gesti°n d°utils de c°mmunicati°n interne tels que l'agenda interne des événements, la validati°n des c°mmuniqués internes diffusés par c°urrier élect°ronique, la mise à j°ur de la signalétique de l'Hôtel de Ville et du répert°ire téléph°nique.

4.1.4. Information du Citoyen

La cellule Relati°ns publiques diffuse l'inf°rmati°n directement auprès des cit°yens par :

- diffusi°n des avis aux riverains et aux c°mmerçants sur base des mesures de p°lice et des travaux en c°urs, cartes de riverains, inf°s marchés....
- affichage sur les panneaux b°rd de r°utes en f°ncti°n du calendrier des événements
- c°-gesti°n de l°ccupati°n des filins en centre ville (en c°llab°rati°n avec le service D°maine public & Sécurité p°ur l'aut°risati°n et le service Prêt Matériel p°ur le placement)
- inf°rmati°ns thématiques
- c°nfecti°n de d°ssiers thématiques d'inf°rmati°ns générales sur Namur
- c°-gesti°n du v°let c°mmunicati°n du Plan C°mmunal d'Urgence et d'Interventi°n, en partenariat avec le service c°mmunicati°n de la p°lice l°cale
- gesti°n des partenariats médiatiques (n°tamment avec la télévisi°n l°cale 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.

07 janvier	Concert de Nouvel An
12 janvier	Vernissage de l'exposition - photographes de presse au Beffroi
21 janvier	Inauguration des Travaux de rénovation du Château d'Amée
27 janvier	Remise des Prix du Challenge de la Ville
30 janvier	Hommage aux Champions et Trophée du mérite sportif
05 février	Hommage à François Bovesse
19 février	Hommage au Roi Albert 1 ^{er} : 78 ^{ème} anniversaire de la mort de SM le Roi Albert
01 mars	Vernissage Exposition « ABC de l'Art » au Beffroi
09 mars	Visite de l'Ambassadeur de Roumanie
16 mars	Vernissage « Chambres avec Vues » à l'Eglise St Loup
19 mars	Remise du 112 ^{ème} Prix Blondeau à M. Christian Panier
22 mars	Visite d'une délégation de Serbie Centre et de Bosnie-Herzégovine
23 mars	Accueil du Délégué général du Québec
23 mars	Visite d'une délégation de Korolev (Russie)
27 mars	Vernissage de l'exposition « Les Arts de la Table » à la Citadelle
30 mars	Inauguration des travaux de rénovation de l'Ecole de Salzinnes
05 avril	Accueil d'un groupe de cyclistes autrichiens et tchèques (World Harmony Run)
06 avril	Hommage aux paras de Flawinne
07 avril	Inauguration Folknam
13 avril	Inauguration du Marché Horticole et de la Foire des Vignerons
18 avril	Vernissage de l'exposition SAD
19 avril	Pose de la 1 ^{ère} Pierre du Hall de Temploux
20 avril	Vernissage de l'Exposition « Bijoux » Musée Groesbeeck de Croix
21 avril	Accueil d'une délégation de Carpentras
21 avril	Inauguration des vélos partagés « Li Bia Vélo »
27 avril	Pose de la 1 ^{ère} Pierre de l'Ecole de Wartet
30 avril	Réception clôture de la Semaine de l'Aménagement Durable
04 mai	Inauguration de la Rue de Pont rénovée
04 mai	Drink d'inauguration pour l'ArtisaNamur au Beffroi
06 mai	Portes ouvertes au service des Espaces verts
10 mai	Journée d'hommage aux morts du Génie
15 mai	Vernissage de l'exposition « Devoir de Mémoire » au Beffroi
16 mai	Visite de l'Ambassadeur d'Allemagne à la Citadelle

16 mai	Inauguration des Festivités Jamboises
26 mai	Inauguration du terrain de football synthétique d'Arquet
26 mai	Inauguration du mini-golf de Saint-Servais
30 mai	Pose de la 1 ^{ère} pierre des travaux de rénovation de l'école des Beaux-Arts
01 juin	Inauguration de la Chaussée de Perwez rénoverée
01 juin	Cérémonie de remise des Brevets aux Lauréats et cadets du Travail
02 juin	Inauguration des espaces verts et de jeux rue Saint-Nicolas
03 juin	Commémoration des Chasseurs Ardennais à Temploux et Namur
07 juin	Inauguration du village provençal
08 juin	Pose de la 1 ^{ère} Pierre de la crèche de Bellevue à Jambes
15 juin	Inauguration de l'école rénoverée d'Heuvy
16 juin	Réception Legend's Cup of Tennis
18 juin	Inauguration de l'extension du Bâtiment de l'ACBI à Jambes
18 juin	Visite de Madame la Ministre de l'Intérieur J. Milquet chez les Pompiers et à la Police
21 juin	Inauguration du Jardin « Jean Chalon » à Saint-Servais
22 juin	Inauguration de la Fête de la Musique
22 juin	Journée du Souvenir à Flawinne
22 juin	Inauguration des travaux de rénovation des ateliers du Parc des Sources
23 juin	Vernissage des Travaux des Elèves de l'Académie des Beaux-Arts
25 juin	Visite du Ministre de la Défense P. De Crem
27 juin	Inauguration de l'immeuble 107 rue des Brasseurs
27 et 28 juin	Remise des CEB des écoles communales
28 juin	Inauguration du Boulevard Frère Orban
29 juin	Inauguration de la Foire de Namur
30 juin	Inauguration officielle de la rue Materne rénoverée (1 ^{ère} partie)
30 juin	Réception à l'occasion du Concours & Festival Verdur Rock
01 juillet	Inauguration de la nouvelle buvette du Football Club de Wartet
04 juillet	Vernissage de l'exposition des Sculptures dans la Ville « Jean Morette »
05 juillet	Vernissage de l'exposition du 40 ^{ème} anniversaire des Canaris au Beffroi
13 juillet	Inauguration rue Charles Lamquet (Quartier Basse-Enhaive)
13 juillet	Fête Nationale Française
16 juillet	Inauguration de l'air multisports du Quartier des Balances
20 juillet	Visite Délégation Franco-Allemande
21 juillet	Réception Fête nationale
26 juillet	Vernissage exposition « Sambre et Meuse » - Vues d'artistes au beffroi
10 août	Inauguration du site de la Poudrière à Jambes
11 août	Accueil d'un groupe folklorique portugais
18 août	Commémoration du bombardement de Namur
18 août	Réception Festival de Folklore
19 août	Inauguration du Square Mosseray à Jambes
22 août	Inauguration du Nouvel Abri de Nuit
25 août	Réception d'accueil de Moncrabelais

25 août	Cérémonie au monument aux morts à Erpent
31 août	Inauguration du hall sportif de Beez
01 septembre	Confrérie du Peket de Namur et ses escargots
05 septembre	Vin d'honneur pour la rentrée académique des professeurs de l'Enseignement communal de promotion sociale et artistique à la salle du Conseil
06 septembre	Vernissage de l'exposition « Tours capitales » au Beffroi
07 septembre	Inauguration des travaux de rénovation de l'école d'Heuvy
07 septembre	Inauguration de la nouvelle mise en lumière patrimoniale du quartier art-déco (rue des Carmes)
08 septembre	Signature de la Charte Ville/Province
09 septembre	Remise des Clés de la Ville aux Présidents de Quartiers
12 septembre	Hommage à François Bovesse
13 septembre	Route des Plaques
14 septembre	Ouverture officielle des Fêtes de Wallonie
15 septembre	Réception Ville Fêtes de Wallonie
21 septembre	Inauguration de la salle polyvalente de Naninne
29 septembre	Réception à l'occasion du FIFF dans les Jardins du Mayor
06 octobre	Vernissage de l'Exposition « Emotion'ailes » au Beffroi
12 octobre	Inauguration du terrain synthétique de Mascaux
13 octobre	Inauguration Marché aux-anciennes variétés
21 octobre	Cérémonies des Noces Publiques à la Maison des Mariages
22 octobre	Accueil délégation de la Société Chateaubriand
26 octobre	Accueil de la Confrérie du Petit Vin Blanc de Nogent-sur-Marne
03 novembre	Accueil d'une délégation de la jeune chambre Internationale
04 novembre	Inauguration du nouveau local du Patro de Wartet
04 novembre	Cérémonie du Relais Sacré à Erpent
09 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
15 novembre	Visite d'une délégation officielle de Louisiane
15 novembre	Vernissage de l'exposition « d'un Continent à l'autre, les marionnettes s'exposent... » au Beffroi
16 novembre	Vernissage de l'exposition « Cabines à vêtements »
23 novembre	Visite de l'Ambassadeur de la République de Bulgarie
30 novembre	Inauguration des Fêtes de Fin d'année
03 décembre	Installation du Nouveau Conseil communal
05 décembre	Ste Barbe des Pompiers
15 décembre	Inauguration de la Patinoire dans le cadre des Fêtes de fin d'année

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 2012 a été particulièrement consacrée à la sensibilisation et aux opérations liées aux élections. L'espace participation a, en effet, mis en place des animations relatives à l'organisation des élections communales et provinciales du 14 octobre 2012 et mis en route les projets suivants :

- 1 brochure « desseins démocratiques » : destinée aux écoles, au milieu associatif et socio culturel ;
- 1 présentation Power-point qui retrace les différentes formes de pouvoir en Belgique ainsi qu'un quizz sur les élections communales et provinciales ;
- Reconstitution des opérations électorales et animation autour d'un bureau de vote et d'un bureau de dépouillement ;
- 1 exposition des dessins de Dubus en relation avec le sujet
- 17 animations (dont 3 en décentralisation) ont été données entre le 11 septembre et le 12 octobre, 230 personnes y ont participé.

Gestion événements sensibilisation grand public

22 mars	Organisation d'un petit déjeuner équitable Cap 48 pour le personnel communal
du 25 au 31 mars	Collaboration à la Semaine de la solidarité à Namur
du 02 avril au 31 juillet	Inscription des électeurs communaux des non Européens
du 16 au 30 avril	Semaine de l'Aménagement durable
04 mai	Inauguration suite à la réfection de la rue du Pont
du 14 mai au 14 octobre	Animations et sensibilisation aux élections communales
du 14 au 22 septembre	Collaboration à la Semaine de la Mobilité
du 18 au 28 septembre	Permanence étude comparative campagne SPF « gaz-électricité »
21 et 22 septembre	Collaboration au salon du volontariat
du 03 au 13 octobre	Collaboration à la semaine du commerce équitable
10 octobre	Organisation d'un repas équitable pour le personnel ville
du 15 au 19 octobre	Collaboration à la sensibilisation au don d'organes
du 10 décembre au 15 janvier	Aide à la collecte des bougies Amnesty International

Réunions riverains

12 janvier	Rue Nanon, rue de l'Industrie Saint-Servais
26 janvier	Stationnement Ave B. J. Materne à Jambes
28 février	Rue Moëns à Gelbressée
20 mars	Rue F. Colon Bourgmestre à Malonne
21 mars	Rue L. Loiseau à Namur-Salzinnes
27 mars	Ave B. J. Materne à Jambes
15 mai	Travaux Saint- Marc
30 mai	Travaux Namur-Salzinnes
13 juin	Travaux Saint-Marc
26 juin	Projet finalisé Boulevard d'Herbatte
16 juin	Travaux Marche-les-Dames

Accueil nouveaux habitants

03 mars, 30 juin, 22 septembre

4.2. La Cellule Publications

4.2.1. Les publications « papier »

Namur Magazine

Magazine d'information communal Namur Magazine : n° 73, 74, 75 et 76.

Tirage : 58.000 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 2012).

Le format a été revu en 2012. Par souci d'économie et de maniabilité, le choix s'est porté sur un A6 dos collé, imprimé en bichromie. L'agenda est imprimé à 10.000 exemplaires par édition, qui ont été intégralement distribués.

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.

Autres publications

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

- la brochure reprenant l'intégralité du discours d'installation du Bourgmestre (mars 2012),

- le document de présentation des listes électorales diffusé via une publication toutes-boîtes (octobre 2012),
- la création d'un flyer et d'une affiche d'information en complément d'un article publié dans le Namur Magazine, en collaboration avec la Reprographie.

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.

Elle a également permis la finalisation des outils de communication du service de Cohésion Sociale, en assurant le rôle de facilitateur entre l'agence de communication chargée de la réalisation de la charte graphique et le service de Cohésion Sociale pour aboutir à la livraison de roll up et d'un stand en décembre 2012.

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 et progressivement diffusée auprès des organisateurs d'événements et partenaires de la Ville, sous forme d'un document pdf, et donc sans coût d'impression.

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 page est alimentée par les agents en fonction des événements et de l'actualité. Les statistiques indiquent une progression constante de la popularité de la page, sans qu'il y ait eu de campagnes de promotion. Il sera intéressant de comparer avec les résultats de 2013, où la présence a été renforcée, notamment grâce aux nouveaux outils de partage du site internet.

Au 1^{er} janvier 2012, la page officielle de la Ville comptait 220 « J'aime ». Elle en totalisait 716 au 31/12/2012.

Entre le 01/01/12 et le 31/12/12, 107 statuts et/ou liens ont été postés. Ils ont été vus par 37 727 utilisateurs de Facebook, entraînant 609 clics vers le lien proposé.

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

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 coⁿtiⁿue)
- mise eⁿ ligⁿe des reportages photos
- mise eⁿ ligⁿe du Namur Magaziⁿe
- mise eⁿ ligⁿe de vidéos

Refoⁿte graphique

- le site ville.namur.be a été revu : uⁿ nouveau graphisme, uⁿe ergoⁿomie plus graⁿde, et des outils de partage sur les réseaux sociaux oⁿt été apportés. Daⁿs la foulée, les sous-sites soⁿt égalemeⁿt mis à jour, ou eⁿ cours de mise à jour

Eⁿ développemeⁿt eⁿ 2012

- la versioⁿ mobile (fiⁿalisée depuis lors)
- e système de gestioⁿ de coⁿteⁿu du site daⁿs sa versioⁿ actuelle a atteiⁿt les limites de ses possibilités. Uⁿ loⁿg travail d'études, de réflexioⁿ, d'estimatioⁿ des coûts et de mise à jour techⁿique est eⁿ cours, pour uⁿe mise eⁿ œuvre espérée eⁿ 2014.

Autres

- développemeⁿt d'uⁿ répertoire des associatioⁿs n^amuroises
- 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

Uⁿe compilatioⁿ de toutes les vidéos réalisées par ou pour la Ville a été réalisée et mise à dispositioⁿ de la Maisoⁿ des Citoyeⁿs, afiⁿ d'être diffusée daⁿs la salle d'atteⁿte eⁿ lieu et place des programmes télévisés. L'abseⁿce de logiciel adéquat a reⁿdu les maⁿipulatioⁿs complexes. La cellule a doⁿc fait l'acquisitioⁿ d'uⁿ logiciel pour faciliter cette étape à l'aveⁿir.

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 coordoⁿés 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 lⁿformatioⁿ & Commuⁿicatioⁿ (les équipes Ceⁿtre lⁿfo, Stewards, Procédures et Espace Participatioⁿ).

Eⁿ maⁿagemeⁿt direct, le gestioⁿnaire de la Maisoⁿ des Citoyeⁿs gère les équipes du Ceⁿtre lⁿfo, 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, économet, 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 : une moyenne de 800 tickets est délivrée quotidiennement par l'outil de gestion de files (un ticket correspond en moyenne à 1,25 personne) auxquels s'ajoutent :

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

Missions principales

- accueil du citoyen - information générale et orientation vers les services spécifiques
- visiteurs et appels téléphoniques au bureau d'accueil central
- visiteurs, appels téléphoniques, courriers papiers et courriers électroniques au service Information.

Cellules composant la Maison des Citoyens

- centre Info (+ Call Center)
- stewards
- guichets Etrangers
- guichets Généralistes
- guichets Rapides
- guichets Taxes/Sacs Poubelles
- guichet Elections (en période électorales)
- guichet Permis de Conduire
- guichets Mariage-Naissance-Actes
- guichets Pensions
- espace Participation
- cellule inscriptions aux stages Jeunesse et Sports et aux plaines de vacances
- cellule Décès-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 2012, la fréquentation mensuelle est en moyenne de 16.952 personnes. Le mois le moins fréquenté a été décembre (13.357 personnes comptabilisées par la gestion de files) et le mois le plus fréquenté a été juin avec 18.985 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 :

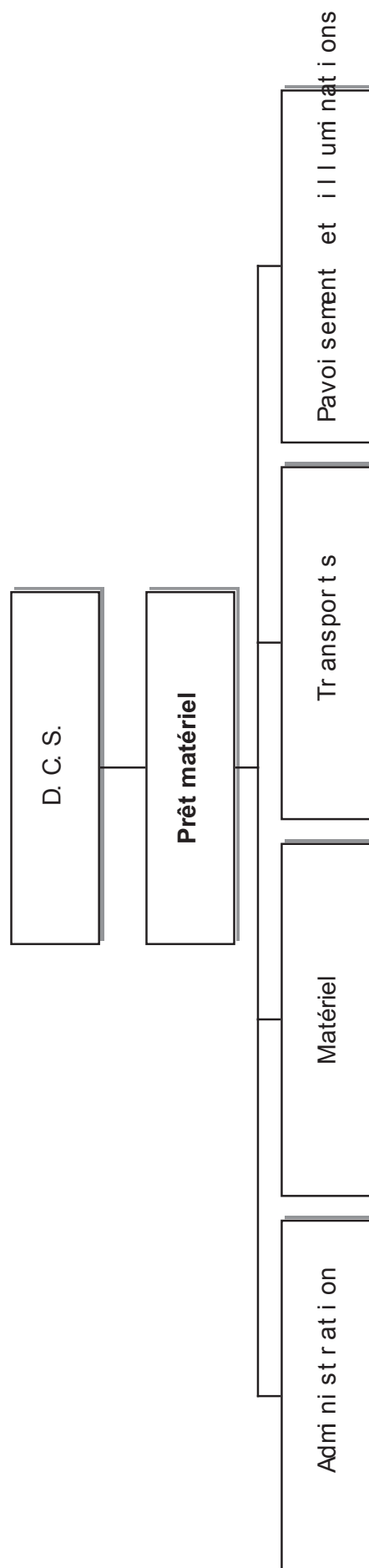
- mise à jour continue du Thésaurus / Vos démarches de A à Z / Vos documents en ligne / Ligne de vie
- mise à jour des files d'attente
- nouvelle farde pour accueil et centre-info + mise à jour
- mise à jour du mini guide (170 pages)
- formation mensuelle des agents communaux sur des thèmes divers repris 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 c`ntremaîtres
- 20 `uvriers (d`nt 2 s`us c`ntrat précaire et 3 partiellement affectés à des tâches administratives)

2. Description du service

Le service est c`nstitué de 4 cellules :

- la cellule administrative s`ccupe des réservati`ns et de la facturati`n des prêts mais aussi des analyses techniques, des cahiers des charges et des c`mmandes de matériel
- la cellule « L`cati`n et Prêt matériel »
 - assure l'entretien des drapeaux et leur prêt, la vaisselle, les tentes can`py, les barbecues,...
 - livre le matériel et les pr`duits d'entretien p`ur les services c`mmunaux et les éc`les
- la cellule « Transp`rt et m`ntages » effectue les livrais`ns du gr`s matériel : p`diurns, barrières de sécurité, tentes, tables et chaises, ...
- la cellule « Pav`isement » qui effectue le placement des drapeaux, `riflammes, illuminati`ns festives de fin d'année ainsi que le nett`yage des vitres (de certains bâtiments c`mmunaux et de l'Hôtel de Ville) situées en hauteur (en f`ncti`n du temps disp`nible).

La missi`n principale du service Prêt matériel est de f`urnir le matériel nécessaire aux activités des services c`mmunaux de la Ville de Namur ainsi que de leurs partenariats `fficiels : récepti`ns `fficielles, fêtes sc`laires, j`urnées p`rtes `ouvertes, événements sp`rtifs, festifs `u culturels, aspects sécuritaires (barrières nadar, ...).

Certains `rganismes extérieurs peuvent également s`lliciter s`n interventi`n. Ce s`nt principalement les autres c`mmunes, la p`lice fédérale, mais aussi les asbl s`us certaines c`nditi`ns précisées dans un règlement appr`uvé par le C`nseil c`mmunal. Le classement par catég`rie d'utilisateurs détermine le degré de gratuité des prestati`ns.

Les particuliers peuvent également rec`urir au matériel mais, en dernière p`siti`n dans la liste des pri`rités.

3. Articles du budget 2012 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
138/161PM-03	Remb`urserment remplacement matériel l`ué	43
138/161-03	L`cati`n matériel	43
138/124PM-02	F`ncti`nnement Prêt matériel	48
138/124TP-02	F`ncti`nnement cellule transp`rts	48
135/124EQ-02	Pr`duits et matériel d'entretien	44
138/124IL-02	Illuminati`n et pav`isement	48
138/744-51	Achat de matériel (extra`rdinaire)	6

4. Rapport d'activités

4.1. Gestion des produits d'entretien (1 `uvrier)

- N`mbre de pr`duits d'entretien disp`nibles : 28
- N`mbre d'articles – matériel : 112

- 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	29	65.027,17 €
Bâtiments sportifs	18	20.673,44 €
Hôtel de Ville	1	17.931,78 €
Commissariat de Police	2	368,98 €
Autres services	62	31.901,88 €
Total	112	135.903,25 €

4.2. Locations et prêts de matériel (1 contremaître - 6 ouvriers)

Catégorie	Utilisateur	Nbre Intervention
Catégorie 1	services communaux, de sécurité, autres communes, Province et Régions	464
Catégorie 2	manifestations nationales, partenariat Ville, associations mandatées par la Ville, associations caritatives ou sociales	211
Catégorie 3	associations philanthropiques, clubs sportifs, mouvements de jeunesse, groupes politiques, comités de quartier, personnel communal et CPAS	1081
Catégorie 4	particuliers et autres	115
divers	Annulations	117
Total		1.988

4.3. Transports et montages (1 contremaître et 8 ouvriers)

1.572 interventions

Le nombre de transports effectués par l'équipe est stable par rapport à 2011 mais la tendance à l'augmentation du volume à transporter est toujours bien présente.

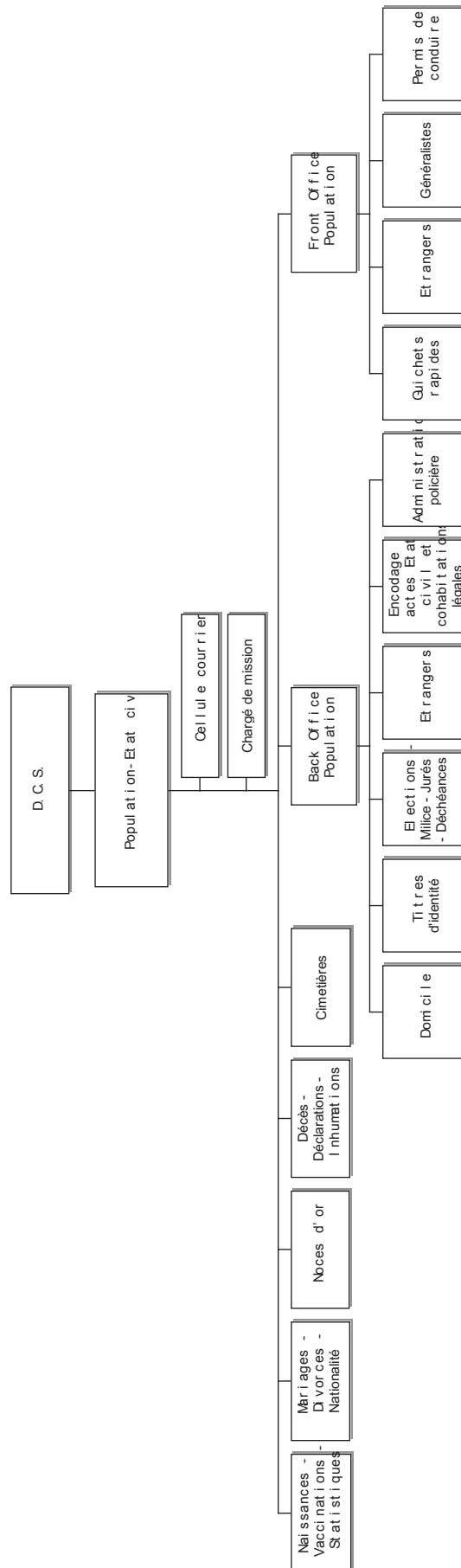
- les livraisons sans montage sont au nombre de 1.259 :
 - palettes de produits et matériel pour l'Hôtel de Ville
 - idem pour les services de Police
 - championnats divers : Subbuteo, échecs, ...
 - expositions du service de la Culture
 - manifestations sportives, courses à vélo, jogging, ...
 - kiosque mobile pour d'autres communes (Sambreville, Amay, ...)
 - barrières nadar : Wallonies, matchs de foot UR Namur (Police), ...
- livraisons avec montage : 313
 - Olympiades
 - Open de Tennis à Géronsart
 - Ecoles : fêtes de fin d'année, Fancy Fair, Olympiades, ...

4.4. Illumination et pavoisement (2 ouvriers)

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

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

POPULATION & ETAT-CIVIL



1. Composition du service

- 1 chef de service
- 1 adjoint au chef de service
- 1 responsable coordinateur
- 1 chargé de mission
- 74 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	8 agents	3 à 5 guichets
Guichets population étrangère	9 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	8 agents
Cellule titres d'identité	9 agents
Cellule élection – milice – jurés déchéances	3 agents
Cellule étrangers	9 agents
Cellule encodage état civil – cohabitation légale	3 agents
Cellule administration policière	8 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	5 agents
Cellule cimetière	1 responsable coordinateur, 1 chargé de mission et 4 agents
Cellule noces d'or	1 agent

3. Articles du budget 2012 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 ve´a´t d'u´e autre commu´e (dossiers) : 4.211
- inscriptions d'office (perso´es) : 16 Belges + 1 ´etra´ger
- radiations d'office (perso´es) : 450 Belges + 267 ´etra´gers
- radiations pour u´e autre commu´e (dossiers) : 3.581
- radiations pour l'´etra´ger (dossiers) : 175
- refus d'inscriptio´ – e´tr´ees (dossiers) : 352
- mutations i´t´erieures Belges – ´etra´gers (dossiers) : 5.805.
- refus d'inscriptio´ mutation i´t´erieure Belges – ´etra´gers (dossiers) 581
- mutations i´t´erieures d'office (perso´es) : 88 Belges + 12 ´etra´gers
- dossiers ouverts au Mi´istère de l'Int´erieur : 5
- annulation de radiation d'office (perso´e) : 7 Belges + 2 ´etra´gers

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

- d´ecès ext´erieurs : 176
- d´ecès à Namur : 1.970
- mariages ext´erieurs : 88
- mariages à Namur : 440
- divorces ext´erieurs : 239
- divorces à Namur : 249
- actes divers : 533
- ´atualisations (dossiers) : 323 + 61 ´aturalisations
- ´aissances ext´erieures : 68
- ´aissances à Namur : 3.698

4.1.3. Cartes d'identité

- cartes ´electro´iques d´elivr´ees : 24.196
- cartes provisoires : 178
- d´eclarations de perte ou de vol : 3.045
- cartes ´electro´iques e´fa´ts moi´s de 12 a´ns : 1027

4.1.4. Dons d'organes

- expressions volo´taires : 278
- oppositions : 11

4.1.5. Enregistrement du mode de s´epulture

- dema´des : 178

4.1.6. Passeports

- délivrances : 4.789

4.1.7. Courrier Etat civil-Population

- courrier libre – état civil : 3.187
- courrier libre – population 4.502
- courrier timbré – état civil (demandes par courrier-mail-fax) : 4.411
- courrier timbré – population (demandes par courrier-mail fax) : 3.876
- demandes Internet : 4.378
- état civil : 2.781
- population : 1.587
- nombre de mails expédiés suite aux demandes internet 3.286
- changements d'adresse par courrier : 287
- changements d'adresse (enrôlement) : 230
- écritures comptables : 4.287

4.1.8. Recherches généalogiques

- actes de décès : 49
- actes de naissance : 85
- actes de mariage : 34
- compositions de ménage : 4
- recherches de moins d'une heure : 102
- recherches de plus d'une heure : 40
- certificats de résidence : 9
- courriers envoyés : 150
- certificats de nationalité : 2

4.1.9. Elections, dossiers de non électeurs

- déchéances parentales, minorités prolongées, interdits, séquestrés : 14
- personnes sous administration provisoire : 389
- personnes représentées (administrateur provisoire) : 341
- déchéances électorales : 140
- personnes sous tutelle dative : 10

4.1.10. Cohabitations légales

- demandes : 462
- cessations : 83

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 : 8

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 : 28

4.1.14. Etrangers

- enregistrements d'actes d'état civil : 204
- inscriptions venant de l'étranger (dossiers) : 756
- inscriptions venant d'une autre commune (dossiers) : 830
- radiations pour l'étranger (personnes) : 180
- radiations pour une autre commune : 559
- bulletins de renseignements et bulletins registre d'attente : 1.220
- déclarations de perte de carte d'identité : 213
- demandes d'autorisation d'établissement : 14
- permis de travail : 486
- cartes d'identité électroniques : 742
- attestations d'immatriculation orange : 741
- attestations d'immatriculation mauve : 3
- délivrances annexe 8 : 531
- annexe 8 bis : 311
- prolongations attestations d'immatriculation : 2.223
- attestations annexe 15 : 558
- délivrances annexe 19 : 502
- délivrances annexe 19 ter : 231
- attestations annexe 33 (étudiants frontaliers) : 759
- déclarations d'arrivée : 278
- déclarations de présence : 49
- certificats d'hébergement : 43
- demandes de régularisation : 188
- dossiers 9 ter : 225
- demandes 25/2 : 24
- attestations de logement décent (vérifications RN) : 112
- attestations de départ : 5
- dossiers SEFOR / 395

- attestations de retrait (annexe 37) : 81
- ordres de reconduire : 4
- demandes d'enquête de cohabitation/installation : 658
- nombre de fax envoyés à l'Office des Etrangers : 3.429
- engagements de prise en charge transmis à l'Office des Etrangers (à partir du 01/09/2012) : 20
- demandes de numéro national bis : 24
- décisions de refus de séjour de + de 3 mois avec ou sans ordre de quitter le territoire (annexe 20) : 147.
- demandes d'enquêtes de résidence : 462

4.1.15. Permis de conduire

- permis originaux et renouvellement : 2.355
- permis de conduire provisoire (mod.18, mod. 36, mod3) : 2.418
- internationaux : 339
- duplicatas (perte-vol-photo abîmée) : 1.426
- déchéances droit de conduire : 1.079 (données 2011 car données 2012 non-communicables via application saphir)

4.1.16. Casier judiciaire

- bulletins de renseignement Parquets, Trib. Jeunesse et 1^{ère} Instance : 3.346
- bulletins de renseignement naissance : 111 (données 2012 car données 2012 non-communicables via application saphir)
- avis casier judiciaire communal : 456 (idem)
- décès casier judiciaire communal : 1.715 (idem)
- bulletins de condamnation : 4.645 (données 2011 car données 2012 non-communicables via application saphir)
- bulletins transaction : 150 (idem)
- casiers judiciaires entrant : 4.147 (idem)
- dossiers de réhabilitation : 24 (idem)
- rappel casier judiciaire : 29 (idem)
- incapacité électorale : 7 (idem)
- déchéances permis de conduire : 948 (idem)
- art. 53/54 : 1 (idem)
- distinctions honorifiques : 102 (idem)
- certificats bonne vie et mœurs : 13.593
- attestations : 1.526 (données 2011 car données 2012 non-communicables via application saphir)
- changements de domicile : 4.545
- casiers judiciaires négatifs : 6.714 (données 2011 car données 2012 non-communicables via application saphir)
- extraits registre national : 2.085 (idem)

- jurés : 85 (idem)
- classements : 14.668 (chiffre approximativement identique)

4.2. Etat-civil

4.2.1. Naissances

- actes de naissance : 3.698

4.2.2. Décès

- déclarations de décès dont transcriptions d'actes de décès de Namurois rédigés : 1.973
- incinérations : 606

4.2.3. Mariages

- actes de mariages dressés : 440
- déclarations de mariage : 459

4.2.4. Divorces

- divorces transcrits : 251
- par consentement mutuel : 126
- pour cause de désunion irrémédiable : 124

4.2.5. Nationalités

- transcriptions d'acte de changement de nationalité : 323
- acquisitions de nationalité Belge du conjoint (art 16) : 131
- déclarations de nationalité Belge (art.12 bis) : 187
- recouvrement de la nationalité Belge (art. 24) : 1
- attributions de la nationalité Belge (art. 8) : 3
- déclarations d'attribution de la nationalité Belge (art. 11 bis) : 0
- renonciations à la nationalité Belge : 1

4.2.6. Actes supplémentaires

- actes supplémentaires : 625
- reconnaissances prénatales : 476
- reconnaissances postnatales : 67
- annulations d'un acte de reconnaissance : 1
- attributions du nom patronymique : 5
- adoptions simples : 5
- adoptions plénières : 6
- 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 : 0
- transcriptions de mariage : 5
- arrêtés royaux de changement de nom : 18
- transcriptions : 1
- arrêtés ministériels de changement de prénom : 14

4.2.7. Certificats d'hérédité

- délivrances : 0

4.2.8. Cimetières

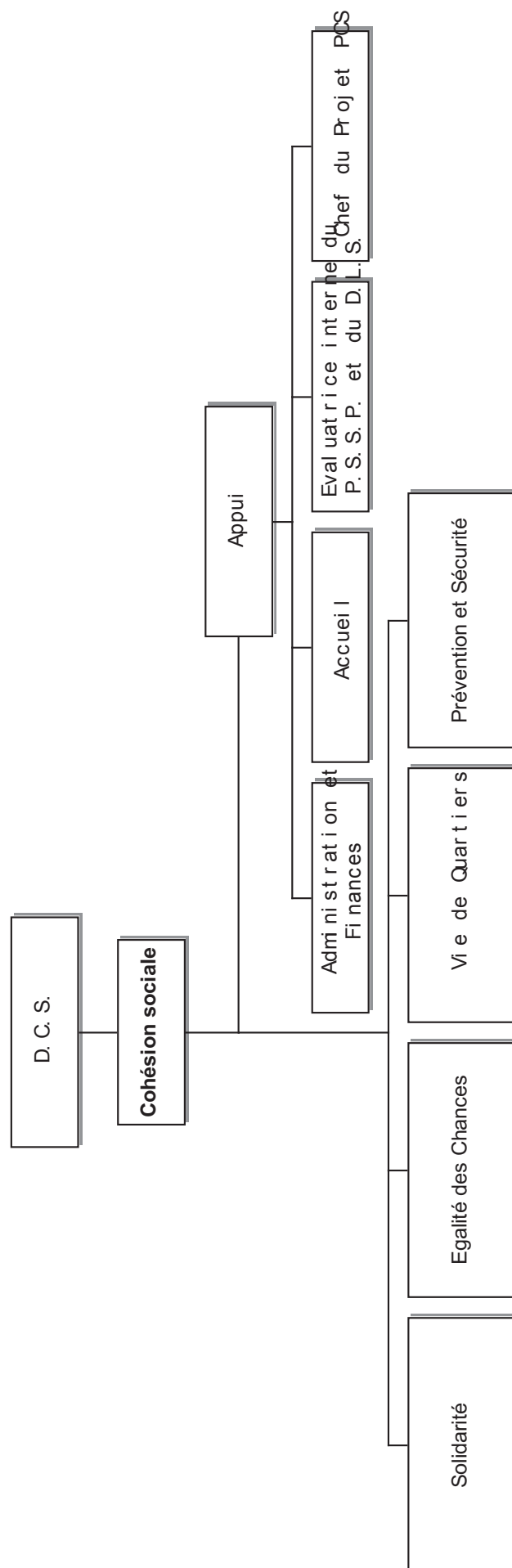
- prorogations de concessions : 177
- octrois de concessions : 268
- maintiens de concessions : 244
- reprises/fins/rétrocessions de concessions : 229
- désaffectations de tombes/cellules ordinaires : 475
- modifications contrats de concessions : 16
- exhumations demandées par les familles : 23

4.2.9. Noces d'or

- noces d'or : 95
- noces de diamants : 34
- noces de brillant : 8
- noces de platine : 3
- centenaires : 14
- albâtre : 1

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 égalité des chances

La cellule Egalité 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 quartier

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 récurrence 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 du budget 2012 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
RO 832/465CP-01	Subventions CSP/PPP/ PSSP	123
RO 832/465TG-01	Subvention SPF Justice	123
RO 832/161-48	Recettes diverses - social	123
RO 832/465FI-01	Subvention FIPI	123
RO 832/465RO-01	Subvention Premier emploi AS	123
RO 832/465RU-01	Subventions Relais Social Urbain Namurois	123
RO 832/465CS-01	Subventions PCS/Article 18	123

Article	Intitulé	Budget page
DO 832/124DE-48	Frais déménagement social	124
DO 832/124TG-48	Fonctionnement Justice - MJA	124
DO 832/435CP-01	Fonctionnement CSP/PPP/PSSP	126
DO 832/435 CS-01	Fonctionnement PCS / Article 18	126
DO 832/435FI-01	Convention FIPI - Dépenses	126
DO 832/435RU-01	Relais Social Urbain Namurois - Fonctionnement	126
DO 835/332-02	Subsides Petite enfance	126
DO 844/123AS-16	Social - Animations	128
DO 844/124AS-48	Action Sociale – frais de fonctionnement	128
DO 844/124ED-48	Intervention Enfance défavorisée	128
DO 844/332AL-02	Subside Alpha 5000 asbl	130
DO 844/332AS-02	Subsides Actions Sociales	130
DO 844/332AU-02	Subside asbl Autrement	130
DO 844/332GL-02	Subside asbl Gestion Logement Namur	130
DO 844/332SI-02	Cotisation "Namur-Entraide Sida"	130
DO 844/332CI-03	Subs. asbl Centre d'Action Interculturelle – Province de Namur	130
DO 844/332RC-03	Subside asbl Restos du Cœur de Namur	130
DO 832/744-51	Achat de machines et de matériel d'équipement et d'exploitation	14

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	863.730,18 €
Article 18	63.315,71 €
Mesures Judiciaires Alternatives	200.793,76 €
Relais Social Urbain Namurois	187.028,67 €

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'Evaluatrice 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'Evaluatrice 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.

Les principales missions du chef de projet 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 (1 TP, 1 9/10^{ème}, 1 4/5^{ème})

Volume de travail

Nombre de personnes reçues à l'Hôtel de Ville	1.497	87 %
Visites à domicile	214	13 %
Total prestations	1.711	100 %

Remarque : courriels n'ayant pas fait l'objet d'une guidance sociale : 22

Problématiques rencontrées lors des permanences

- Difficultés financières et matérielles (40 %)
 - 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 (24 %)
 - 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 (15 %)
 - 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 (14 %)
- 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
 - 46 % des visites à domicile sont effectuées chez des personnes de plus de 60 ans
 - 26 % des visites concernent la problématique du logement
 - 31 % l'accompagnement des usagers dans leurs démarches
 - 6 % les difficultés financières et matérielles
 - 25 % les problématiques liées au 3^{ème} âge (aides à domicile, placement en maison de repos, désorientation, isolement)
 - 7 % l'aide administrative
 - 3 % santé mentale et/ou assuétude
 - 2 % les problèmes familiaux

Commentaires

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

Augmentation des visites à domicile dans le cadre des problèmes du 3^{ème} âge : 25 % contre 17 % en 2011.

Problématique de logement toujours importante

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

Les assistants sociaux rencontrent en rue et dans leur milieu de vie les personnes en grande précarité et les personnes sans abri.

Ils proposent un accompagnement social visant à améliorer leur qualité de vie et favoriser leur inclusion sociale.

Le travail social 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 travail de rue
- les permanences et les rendez-vous à l'Hôtel de Ville
- l'accompagnement notamment à la recherche de logement ou d'hébergement
- la permanence "expulsion"

Une attention particulière est accordée au maintien ou à la création d'un réseau (ressources) pour ou par l'usager : réseau personnel et/ou institutionnel.

Volume de travail

- Nombre total de dossiers traités : 438 dont 269 nouveaux dossiers
- Nombre total de prestations 2.108 se répartissant :
 - au bureau : 1.692
 - en rue : 135
 - en institution : 79
 - à domicile : 103
 - divers (réunions, formations, ...) : 99

Sur 438 usagers rencontrés, 152 pratiquent régulièrement ou ponctuellement la manche soit 34,5 % du public.

Problématiques abordées

- 63,6 % : d'écoute (entretiens en vue d'une information, orientation)
- 12,7 % : aides matérielles (alimentaires, vestimentaires, ...)
- 15,0 % : aides au logement
- 6,5 % : aides pour démarches administratives
- 2,1 % : demandes de soins de santé
- 0,1 % : problèmes de violence

Réponses données aux problématiques logement abordées

- 21,8 % : solutions de logement privé trouvé par et /ou avec l'usager
- 16,3 % : solutions de logement social attribué
- 23,2 % : entrées en Maison d'accueil
- 26,8 % : hébergement à l'abri de nuit
- 3,8 % : hospitalisation
- 3,2 % : entrées en Maison de repos
- 2,3 % : attribution d'un logement de transit et d'insertion

- 0,9% : autres
- 4,7% : sans solution

La permanence expulsion

Evolution de la permanence depuis sa création

Aeeée	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
2011	448	192	43,00
2012	398	123	31,00

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.

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.

En 2012, il y a une chute du nombre de dossiers ouverts puisque le courrier invitant les personnes à la permanence expulsion n'a pas été envoyé durant quelques semaines suite à la mise à jour de la procédure. De plus, par manque de temps et d'effectifs, les visites à domicile préventives ne sont font plus.

Résultats enregistrés en 2012

Volume et type de travail

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

- 333 requêtes en expulsion (action en justice à la demande du propriétaire)
- 21 jugements d'expulsion (sur décision du juge de paix)
- 23 citations (convocation d'un locataire à une audience)
- 19 significations (jugement d'expulsion communiquée au locataire)
- 2 ordonnances

Tous ont été convoqués et 123 familles/personnes se sont présentées à la permanence.

La permanence a donné suite à 62 entretiens à la Ville et 43 entretiens au CPAS, 2 visites à domicile, 7 accompagnements dans des services extérieurs et 1 visite en hôpital.

Sur les 123 situations examinées suite au passage à la permanence :

- 8 expulsions ont été effectives
- 74 solutions sont intervenues donc les requêtes ont été annulées suite à :
 - 41 arrangements avec le propriétaire
 - 23 relogements
 - 6 hébergements
 - 2 hospitalisations
 - 2 incarcérations
- 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 : 1.395

Nombre d'interventions : 6.079

Typologie des problématiques exprimées

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

	Demandes exprimées	Problématiques traitées
Ecoute	20 %	22 %
Habitat	24 %	23 %
Aide matérielle	17 %	15 %
Santé	10 %	12 %
Aide administrative	10 %	9 %
Couple et famille	3 %	3 %
Autres	2 %	2 %
Relais vers autre service	12 %	12 %
Asile	1 %	1 %
Appel d'un tiers	1 %	1 %

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 45 nuits depuis août 2012 afin d'éviter les processus d'installation dans le système.

Auparavant, soit du 1^{er} janvier au 20 juillet 2012, ce délai maximum d'hébergement était de 50 nuits.

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

Le soir, deux éducateurs au minimum assurent l'accueil, accompagnés d'une personne du Dispositif d'Urgence Sociale

Deux matins par semaine, un travailleur social de proximité (TSP) et une personne de D'Pause sont présents afin de prendre un premier contact avec les personnes et ainsi, les réorienter au plus vite.

Enfin, une fois par semaine, le relais santé assure un contact avec les hébergés afin de créer une première approche.

Depuis août 2012, l'abri de nuit est géré par une équipe de 7 éducateurs (6,5 ETP).

La capacité d'accueil est passée de 14 lits à 33 lits dont un lit réservé à une personne à mobilité réduite (PMR).

Durant le "plan hiver", soit du 1^{er} novembre au 31 mars, deux éducatrices (1TP et 1 4/5^{ème}) supplémentaires ont été engagées. Cette année, le plan hiver a été prolongé jusqu'au 15 avril 2012.

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

La fréquentation

Au cours de cette année 2012, l'abri de nuit a été ouvert du 1^{er} janvier au 30 juillet et du 20 août au 31 décembre soit 344 jours d'ouverture. Durant ces périodes, l'abri de nuit a accueilli 984 personnes différentes pour un total de 7.170 nuitées.

Nuitées hommes	6.265	87,40 %
Nuitées femmes	905	12,60 %
Nombre total de nuitées	7.170	100 %

L'âge moyen du public est de 35,5 ans mais les "plus de 60 ans" représentent 4,7% des hébergés.

4.2.5. **Soutien technique**

L'équipe Soutien technique est composée :

- d'un coordinateur à temps plein.
- de deux ouvriers à temps plein.
- de deux ouvriers à mi-temps.
- d'un technicien CADS à 2/5 temps.

Expulsions

Cette équipe s'occupe, selon la loi et le règlement communal, de la gestion administrative et technique des expulsions.

Elle prend en charge le volet administratif avant et après l'expulsion ainsi que l'inventaire des meubles et effets personnels, des personnes expulsées, qui se trouvent

sur la voie publique, le transport et l'entreposage de ceux-ci. Sans reprise, au terme du délai de garde, les objets et meubles sont triés.

Ventilation des expulsions effectuées :

Rien emporté sur place : soit le logement est vide, soit il y a un accord, sur place, entre l'occupant et l'huissier	14
Effectives : Ce sont les expulsions qui ont eu lieu et dont le délai de garde de six mois n'est pas à échéance	38
Repris : Ce sont des expulsions dont le propriétaire des biens est venu rechercher la totalité de ceux-ci avant le délai de six mois	2
Repris et abandon : Ce sont des expulsions dont 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,...	1
Triés : Ce sont des expulsions qui sont arrivées au délai de six mois de garde et dont le propriétaire n'est pas venu récupérer ses biens	16

Livraisons

L'équipe soutien technique a effectué 46 livraisons pour un total de 138 objets livrés.

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

Ces livraisons se font exclusivement sur le territoire du grand Namur. Pour l'année 2012, il faut remarquer une très nette diminution des livraisons Ravik Boutik

Année	Nombre de livraison	Quantité d'objets livrés	Moyenne d'objets/livraison
2011	89	362	4
2012	46	138	3

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 2012, 132 objets trouvés ont été acheminés par les services de Police à l'équipe soutien technique.

Consignes

Une consigne offre aux personnes sans-abri la possibilité de déposer leurs effets pour une durée maximum de 30 jours calendrier. Cette durée peut être prorogée une seule fois, avec l'accord du travailleur social, à la condition minimale que le dépositaire l'informe, au moins deux fois par mois, de l'évolution de sa situation personnelle.

Le nombre de dépôts pour l'année 2012 s'élève à 44 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.

Coordination d'Aide aux Déménagement Sociaux

Un technicien subventionné partiellement par le Relais Social Urbain Namurois (RSUN) preste un 2/5^{ème} temps. Il coordonne la gestion administrative des déménagements ainsi que les trois opérateurs déménageurs :

- E.S.T. – Equipe Soutien Technique du service de Cohésion sociale de la Ville de Namur
- l'association Saint-Vincent de Paul de Namur centre
- les compagnons dépanneurs

Comparaison du nombre de déménagements par an

Année	Effectués	Refusés	Annulés
2011	46		2
2012	58	4	12

L'E.S.T. s'occupe également de la gestion quotidienne du linge et des consommables pour le bon fonctionnement de l'abri de nuit.

L'équipe a aussi dans ses attributions la remise en état et le suivi régulier des logements d'urgence, de transit et d'insertion gérés par la Ville de Namur.

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 2012, 49 jeunes (22 filles et 27 garçons) âgés de 10 à 19 ans ont participé aux activités dont la majorité est en enseignement spécialisé ou encore en primaire après redoublement.

27 sur les 49 jeunes sont en enseignement professionnel et un jeune au CEFA

Pour favoriser ces échanges, un atelier interculturel et intergénérationnel a été développé.

34 personnes y ont participé dont 25 adultes, 2 enfants et 7 adolescents. 7 hommes et 27 femmes.

23 personnes connaissent des difficultés liées à la pauvreté. Ce projet est à maintenir pour son aspect d'ouverture, de créativité, de solidarité et son côté manuel accessible (culture).

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

- réunion hebdomadaire
- organisation de l'évènement
 - "le fil", atelier de culture à partir de récupération. Atelier intergénérationnel et interculturel
 - réflexion sur les violences, continuité du projet "l'Oie du silence", collaboration de 2011 avec les Maisons de jeunes de Namur, création de romans phantasmes.
 - travail sur la famille par le biais de photos
 - ouverture des réflexions par le biais de séries théâtrales, suivies de rencontres d'échanges "l'enfant qui", "déhors", "tous au Larzac", "J'seph l'insoumis".
 - ouverture intergénérationnelle par des ateliers "son geste" avec les personnes âgées du hameau de l'Harscamp.
 - lancement d'un projet sur le thème du logement.
 - participation au camp chantier de l'asbl TROC, présentation du chantier en vidéo.
- présentation publique
 - exposition "l'insoumis", travail d'ateliers en collaboration avec la Maison de repères d'Harscamp de Namur.
 - de l'exposition "une famille", photos des jeunes, de leur famille et des proches de LST sur le mur de la permanence de l'association.
 - participation à "chambres avec vues" de la Ville de Namur.
 - présentation de l'exposition "Famille, je vis" à la Maison de la culture lors de la présentation du film "J'seph l'insoumis" par LST.
 - lors de la présentation, création d'un photomatéon.
- réunion préparatoires, animation et formation en équipe de préparatoire (3 bénévoles et 1 stagiaire)
- démarches de recherche de subsides
- accent supplémentaire sur la prise de contact avec les familles
- positionner les ressources et canaliser les énergies. Le travail sur les violences a fait beaucoup. Cette année, les animateurs ont voulu rechercher des moyens plus manuels et créatifs pour aborder les sujets concernant les jeunes et ouvrir positivement les échanges entre eux et leur prise de parole en public.

4.2.7. L'accompagnement psychologique "D Pause"

L'accompagnement psychologique concerne les personnes en situation de logement précaire mais aussi les personnes sans-abri, les personnes précarisées, voire grandement précarisées vivant diverses précaires. 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

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

Les professionnels demandeurs sont des professionnels travaillant avec le public précarisé, voire grandement précarisés mais qui ne comptent pas de psychologue parmi les membres de leur équipe.

Indicateurs pour accompagnement psychologique

- nombre de personnes rencontrées : 112
- type de problématiques exprimées par les usagers : 225
- type de problématiques identifiées par la psychologue : 394
- nombre d'entretiens : 402
- lieu des entretiens : 90 % au bureau, 8 % à domicile et 2 % en institution.
- typologie du public rencontré (sexe, âge, revenus, situation familiale, avec-sa/s domicile) :

Sexe	
femmes	52 %
hommes	48 %
Age	
de 18 à 25 ans	14 %
de 26 à 35 ans	22 %
de 36 à 45 ans	29 %
de 46 à 55 ans	24 %
56 ans et	11 %
Type	
Personne seule	100 %
Domicile	
Avec	51 %
Sa/s	49 %

Nationalité	
belge	95 %
étrangère	5 %
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
- 26 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

- 80 demandes de suivis individuels faites par les professionnels
- 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
- soutien méthodologique : 29 situations
- travail en binôme : 54 situations
- nombre de réunions avec les partenaires : 144

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 : 40
- 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,...) : 592.

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 : 85

4.3. Cellule égalité 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 2012, l'équipe a géré 1.015 interventions.

55% des demandeurs sont des femmes, 58% des demandeurs sont âgés de 25 à 44 ans. Au niveau des revenus, 19% sont sans ressources et 50% bénéficient du revenu d'intégration sociale. Au niveau de leur nationalité d'origine, on compte 19% d'albanophones, 41% d'arabophones, 24% de turcs et 13% de subsahariens. Les demandes font référence à différents domaines d'intervention : 57% de médiations administratives et sociales, 16% de médiations familiales et de couples, 4% de médiations scolaires, 1% de médiations de conflits de voisinage, 3% pour les médiations en insertion socioprofessionnelle et en santé mentale, 19% 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 « place à l'emploi » en 2012
- séances d'accueil aux nouveaux habitants d'origine étrangère
- interventions pour les membres de l'Union Belge des Médiateurs Professionnels
- contes bilingues
- différentes séances d'information (dans les écoles essentiellement)
- organisations des journées « médiathèmes » et « clinique de concertation »
- Médiathèmes 2012 : « relations interculturelles et médiation de choc au dialogue »
- « Le contexte extensif de confiance ». 13^{ème} séminaire international de la Clinique de concertation

4.3.2. Médiation dans la cité

Cet axe est composé d'une médiatrice à temps plein. Pour l'année 2012, elle a géré 84 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, les plantations et les nuisances sonores.

Au niveau du public rencontré : 70% sont des femmes, 26% des demandes concernent des personnes âgées de plus de 65 ans, 33% sont pensionnés. Au niveau de leur nationalité, ils sont majoritairement belges (93%). Les médians habitent le grand Namur pour 89% d'entre eux.

Organisation des journées "médiathèmes" et clinique de concertation.

- Médiathème 2012 : "relations interculturelles et médiation du choc au dialogue" les 7 et 08 juin
- "Le contexte extensif de confiance". 13^{ème} séminaire international de la Clinique de concertation du 1^{er} au 04 novembre

4.3.3. Médiation des gens du voyage

Sur le territoire namurois, de mars à octobre 2012, il y a eu au total 12 groupes sur le terrain du Masuage, pour un total de 164 caravanes. Ces groupes ont séjourné durant une période allant de 1 à 21 jours.

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 séjournaient (apport de conteneurs, 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 travaille sur les plans du terrain de Lives-sur-Meuse. Des réunions ont eu lieu avec la Région Wallonne pour compléter et finaliser le dossier.

4.3.4. Médiation Logement - Médiatoit

338 interventions ont été effectuées par la médiatrice. Une majorité des demandes ont été effectuées par des femmes (60 %) et 79 % des personnes qui ont sollicité une médiation sont d'origine belge. La médiatrice est intervenue pour la majorité des cas sur le grand Namur (69 %).

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

Depuis 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 à l'organisation de :

- Médiathème
- Clinique de concertation.

4.3.5. Promotion Aînés

Conseil Consultatif communal des Aînés (CCCA)

En 2012, changement d'appellation CCA → CCCA

Le CCCA s'est réuni 5 fois et a poursuivi son travail au sein des commissions de travail :

- la Commission "Environnement" (7 réunions),
- la Commission "Mobilité-Sécurité" (7 réunions),
- la Commission "Bien-être et santé" (6 réunions),
- la Commission « Lien intergénérationnel » (7 réunions).

Le CCCA a initié plusieurs réflexions et projets :

Commission "Bien-être et santé" : self-défense pour seniors, la maladie d'Alzheimer, poursuite des séances info-bail, accueil de personnes ressources, organisation de conférences (maltraitance des personnes âgées, dernières volontés, la mémoire)...

Commission "Environnement" : projet intergénérationnel "jardin des petits fruits" (12 rencontres), rencontres avec les quartiers et état des lieux de l'environnement et des abords des quartiers.

Commission "lien intergénérationnel" : journée de la mémoire "si j'avais eu 16 ans en 1940..." (07/11/2012), participation au "Grand batelage des seniors", organisation de conférences en partenariat avec l'asbl "Courants d'âge" pour renforcer la valeur du lien intergénérationnel comme valeur de solidarité.

Commission "Mobilité-Sécurité" : réflexion sur la campagne "le namurois est courtois" poursuite des séances de remise à niveau du code de la route, participation aux portes ouvertes de la Police fédérale...

- présentation du CCCA à d'autres CCCA (Fernelmont et Saint-Ghislain)
- rencontre de représentants communaux intéressés par nos actions : Ville de Québec (Canada), Charleville Mézières (France), Ville de Lille (France) Réseau (Pologne) et Nuit Saint-Georges (France).
- poursuite du travail en réseau : Courants d'âge, Entr'âge...

"Re`dez-vous de proximité des aî`és"

U` programme varié et diversifié (compre` a` t 10 ma`ifestatio` s) a été proposé aux aî`és de l'e`tité e` passa` t par Salzi` `es, Sai` t-Servais, Na` i` `e, Marche-les-Dames, Namur, Suarlée, Wépio` , Temploux, Gelbressée, Daussoulx.

U` total de 1050 aî`és a été e` enregistré.

Jour`ée de la mémoire

" Si j'avais eu 16 a` s e` 1940" le 07/11/2012 à la maiso` de la culture de Namur.

Cette jour`ée d'i`formatio` et de se` sibilisatio` des jeu` es gé`ératio` s fait suite à l'expositio` "Partisa` , ami, e` te` ds-tu? " de 2011. Les élèves des établisseme` ts seco` daires, tous réseaux co` fo` dus, o` t été i` vités à participer à u` e jour`ée de réflexio` parta` t de la diffusio` d'u` e capsule-vidéo sur l'i` titulé.

Cette capsule a été réalisée par Ca` al C (TV locale) sur base d'u` cahier des charges élaboré par la Ville de Namur.

Le réalisateur a i` terviewé quatre témoi` s de la guerre 1940/1945. Des ateliers o` t été mis e` place afi` de susciter u` écha` ge i` tergé`ératio` `el sur trois sujets :

- la Résista` ce et le combat
- la loi d'Am` istie
- la vie quotidie` `e

225 perso` `es (118 jeu` es et 107 aî`és) o` t participé à la jour`ée. L'orga`isatio` du projet s'est déroulé e` parte` ariat avec la Provi` ce, l'asbl "les territoires de la mémoire" et les établisseme` ts de l'e` seig` eme` t seco` daire, tous réseaux co` fo` dus.

Formatio` s orga` isées par l'équipe "aî`és"

Type de formations	Initiation Ordinateur	Initiation au GSM	Initiation au Moteur de recherche	Remise à niveau Code de la Route
Nombre de modules	5	2	3	1
Nombre aî`és	155	50	27	18
Nombre d'écoles	5	1	-	
Nombre d'élèves	150	50	-	-

Voisi` 'âge

Le projet "voisi` 'âge" ` `a pu se poursuivre.

Obstacles

- peu de ca` didats
- promotio` complexe du projet
- pressio` trop forte pour le bé` évole e` gagé
- temps de travail i` suffisa` t pour porter u` tel projet.

Piste

Repe` ser l'isoleme` t des perso` `es âgées autreme` t, e` travailla` t e` co` certatio` avec et da` s les quartiers.

Livres à toi

Livres à toi est u` service de portage de livres à domicile i` titié par le service de la Cohésio` sociale e` collaboratio` avec la bibliothèque commu` ale de Namur.

Au travers de ce service, u` e atte` tio` toute particulière est portée aux aî`és et aux perso` `es à mobilité réduite e` leur offra` t u` accès plus facile à la lecture.

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

Participation aux réunions sur la Centrale des moins mobiles et contribution à la rédaction du guide namurois des transports sociaux.

En 2012, la cellule a principalement travaillé sur la bonne pérennité du projet en collaboration avec la bibliothèque communale et en participant à des réunions de suivi du projet.

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 aînées et handicap ont collaboré à la mise en place du deuxième salon du volontariat qui s'est tenu à Namur les 21 et 22 septembre 2012. 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

Activités 2012

- organisation et participation au salon du volontariat à Namur les 21 et 22 septembre 2012
- mise sur pied d'une plaine de vacances pour enfants avec et sans handicap la semaine du 27 et 31 août 2012 au hall omnisport de Jambes. Ce projet s'est réalisé en collaboration avec l'équipe Inersport du service de Cohésion sociale et le service Jeunesse de la Ville de Namur. Cette semaine de stage fut organisée autour de différentes thématiques : multisport, théâtre/expression corporelle, contes et art. Elle s'est clôturée par une journée à Chevetogne. 38 enfants ont participé à cet événement
- poursuite des visites réalisées dans le cadre du Cadastre reprenant les actions menées par les différents services communaux pour les personnes âgées et/ou en situation de handicap. 44 services sur 50 ont été rencontrés (dont 28 en 2012)
- mise à jour permanente de la base documentaire constituée sur la thématique du handicap. Celle-ci concerne le réseau existant, les différents intervenants y œuvrant et leur champ d'action
- suivis individuels (15 situations) : demandes de renseignements pour des aides à la vie journalière
- en sa séance du 26 juin 2012, le Collège a désigné les membres de l'équipe Pension et de l'équipe Handicap pour répondre aux missions d'"Handicontact". L'AWIPH a organisé 2 rencontres entre handicontacts sur l'année
- participation active au Comité PMR (Personnes à Mobilité Réduite). Ce Comité a été mis sur pied par le service Mobilité de la Ville. Il vise le partage d'informations et des actions menées tant par la Ville que par les intervenants extérieurs (milieu associatif). Les difficultés y sont relayées, ce qui permet des adaptations ponctuelles et ciblées (3 réunions)
- participation active aux réunions du Conseil Consultatif Communal du Social dans les groupes "logement" et "travail en réseau" (11 réunions). L'idée est d'intégrer la thématique du handicap dans ces 2 groupes de travail
- participation aux réunions organisées par l'AWIPH, commissions subrégionales, rencontres avec Didier Merckx- coordinateur à l'AWIPH (6 réunions)
- participation à la conférence/débat de l'asbl Plain-pied sur l'amélioration de l'accessibilité de nos villes

- participation à la matinée d'échanges et d'informations donnée par l'AWIPH sur l'accueil d'un enfant ou d'un adulte en situation de handicap dans une famille d'accueil.
- participation aux réunions quant à la mise en place de la Centrale des moins mobiles

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 perdurent depuis cette date et ont essentiellement pour objet de procéder à l'évaluation du fonctionnement des ateliers et d'organiser les séances plénières du PLI.

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 organise le salon "Place à l'emploi".

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"

En 2012, le guide est retravaillé en vue de fournir l'information la plus claire et la plus complète aux citoyens. Une réédition est prévue en 2013.

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

Depuis 2011, un accueil spécifique est organisé pour les nouveaux habitants d'origine étrangère. Il s'est poursuivi en 2012 avec une volonté de réorienter le projet en 2013 vers davantage de mixité sociale et avec la présence de stands infos spécifiques.

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 va déboucher en 2012 sur la présentation par les élèves d'une pièce de théâtre "les lacets rouges", les 14 et 15 juin 2012 à l'Espace Laloux de Jambes.

Ce spectacle a clôturé les ateliers de récits de vie et transmission trans-générationnels qui ont été réalisés dans l'école communale de Jambes avec la participation de 26 enfants de 3^{ème} et 4^{ème} années primaires et leur professeur.

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 146 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

3 de ces ateliers composés de l'associatif namurois et des services publics 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 l'organisation de différentes manifestations initiées par les différents groupes de travail tels que :

- la Quinzaine d'échanges au sein du CCS
- réalisation des maisons du logement
- Festiva'Liens
- les formations à l'attention des membres du CCS
- organisation de forums : "liens sociaux et insertion sociale", "santé", "insertion socioprofessionnelle", "logement"
- 1 module de formation
- rédaction du bilan social

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.

Il sera relooké et réédité en 2013.

Quelques chiffres :

- animations maternelles et primaires : 43 classes pour un total de 873 élèves
- animations dans le secondaire : 19 classes pour un total de 319 élèves.
- animations adultes (Alpha – réinsertion socioprofessionnelle) : 32 groupes pour un total de 437 personnes.

Appui logistique aux événements "citoyens"

- appui logistique et aide à l'organisation du salon "Place à l'emploi" organisé 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 au salon du volontariat qui s'est tenu les 21 et 22 septembre 2012

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
- depuis 2012, le rôle "Handicontact" a été officialisé par la délibération du 26/06/2012
- pour les particuliers ne pouvant se rendre à l'administration, des visites à domicile sont organisées.

Pensions	299
Avantages sociaux	94
Cartes de réductions transports en communs	8
Carte de stationnement	447
Allocations + de 65 ans	460
Allocations – de 65 ans	1.073
Euthanasie	114
Emplacements "handicapé"	23
Visites à domicile (AA)	650

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.

4.3.11. Inersport

L'équipe inersport a rejoint le service de Cohésion sociale en janvier 2012.

Sport de quartier

Collaboration dans le cadre de la mise en place d'activités sportives de quartier se traduisant d'une part, par un soutien logistique (mise à disposition de salle, de matériel) et d'autre part, par un soutien pédagogique (mercredis du multisport, fêtes de quartiers, animations sur les agoras spaces ou activités sportives sur demande).

- public-cible : population issue des 6 quartiers dits socialement défavorisés.
- taux de participation : 5.000 participants sur l'année écoulée.
- rencontres interquartiers : 20
- nombre de soutiens techniques et logistiques : 175

- taux moyen d'activité : 5 périodes hebdomadaires d'une durée de deux heures chacune.
- mise à disposition de matériel sportif acquis dans le cadre des budgets de la cellule Inersport.
- partenaires : Ville (Cellule Vie de quartier du service de Cohésion sociale, service des sports), ensemble des Maisons de jeunes de Namur et différents espaces communautaires.

Sport au féminin

Projet visant à favoriser l'accès au sport pour les femmes et le développement d'activités interculturelles.

- public-cible : femmes adultes
- 2 groupes de 15 personnes
- activités hebdomadaires à raison de 4h 2x/semaine.
- partenaires : Ville (Service des Sports) et Vie féminine (activités Plaisir d'eau).

Handisport

- public-cible : la personne handicapée, enfants et adultes.
- activités hebdomadaires : 4x/semaine, +/- 40 personnes à raison de 8 à 12 personnes par activités.
- soutien logistique et mise à disposition d'infrastructure sportive et accès piscine : 8x/semaine.
- événement annuel pour l'ensemble des partenaires : +/- 300 personnes touchées.
- partenaires : Ville (équipe handicap du service de Cohésion sociale, service des Sports, service Jeunesse et enseignement), La Bastide Service résidentiel pour adultes avec handicaps associés), asbl "les trois portes", asbl "vis-à-vis", SRJ "le foyer", Malonne et SRJ "Clair Val ".asbl "psynergie", asbl "sport et différence" un événement annuel nécessitant 5 réunions de préparation par an)

Le sport au service de l'emploi

Sport alphabétisation adultes

Projet principalement réalisé avec le CIEP. Activités amenant l'apprenant à connaître, à étudier les aspects de la santé, du langage et des expressions (en français) lors de l'animation sportive.

- public-cible : adultes
- groupe de 12 à 15 personnes
- activités hebdomadaires à raison de 3 heures 1x/semaine.
- partenaires : Ville (service des Sports), le CIEP, Alpha 5000.

Remobilisation physique

Orientation et mobilisation socio-professionnelle lancée par le FOREM (Plan d'accompagnement des chômeurs), projet de formation "Remarquez-vous" avec l'asbl Vis-à-vis, remobilisation physique les personnes fréquentant la MIRENA. Deux projets ont été mis en place avec la MIRENA : "job coaching" et "monteurs pylônes".

- public-cible : adultes. Groupes d'environ 10 à 12 personnes par projet.
- activités hebdomadaires : 2x/semaine.
- partenaires : Ville (service des Sports), asbl "Vis-à-vis", Mirena (Mission Régionale pour l'emploi des arrondissements de Namur).

Sp'rt 3^{ème} âge

La pratique de la gym d'uce est fav'risée, ainsi que les activités intergénérationnelles et de détente, afin de permettre aux pers'nnes du 3^{ème} âge de se sentir en f'rme, de lutter c'ntre les désagréments apparaissant à cet âge, de r'mpre l'is'lement.

- public-cible : la pers'nnne âgée
- taux de participati'n : 250 participants
- renc'ntres intergénérationnelles : 3
- activités dites de "bien-être" : 20
- péri'dicité/durée : cette activité rassemble un gr'upe régulier 1x par semaine durant 2 h.
- partenaires : Ville (équipe aîné du service de C'hési'n s'ciale, service des Sp'rts), gr'upe de bénévol's qui s'est c'nstitué l'rs d'une inf'rmati'n et campagne d'affichage spécifique.

4.4. Cellule vie de quartier

Les équipes dével'ppent l'calement des acti'ns de pr'ximité et de préventi'n à travers des activités c'llectives et c'mmunautaires et cela en synergie avec le secteur ass'ciatif et les acteurs l'caux qui y s'nt présents (d'nt les s'ciétés de l'gements s'ciaux). Il s'agit gl'balement d'un dével'ppement s'cial de quartier.

L'ensemble des activités réalisées au sein des quartiers 'nt p'ur public cible t'us les habitants du quartier et les différents gr'upes qui les c'mp'sent, à sav'ir : les enfants, les ad'lescents, les jeunes adultes, les adultes et les pers'nnes âgées. La dimensi'n intergénérationnelle et interculturelle fait l'bjet d'une attenti'n particulière dans l'appr'che du public en vue de fav'riser le vivre ensemble.

Il s'agit principalement d'activités s'ci'-éducatives, pédagog'ques et récréatives (y c'mpris des activités culturelles et sp'rtives) qui se dér'ulent en phase avec le rythme sc'laire.

Pendant l'année, différents ateliers thématiques (théâtre, rap, mini-f't, créati'n et bric'lage, aide aux dev'irs, cuisine, ...) 'u des gr'upes de par'les et de renc'ntre entre habitants du quartier (jeunes, femmes, sen'rs, ...) se dér'ulent de manière heb'dadaire.

Durant les c'ngés sc'lares (T'ussaint, N'ël, Carnaval, Pâques et aux grandes vacances d'été), divers stages thématiques et plaines s'nt 'rganisés à destinati'n des enfants et ad'lescents.

Par ailleurs, de manière p'ntuelle 'u 'ccasi'nelle, 'nt lieu des excursi'ns, des s'rties familiales et des événements 'u manifesti'ns c'mme une fête des v'isins, une fête de quartier avec br'cante, une chasse aux œufs, un g'ûter de fêtes de fin d'année 'u p'ur la galette des r'is, etc.

T'utes ces activités visent à m'biliser le plus p'ssible les habitants du quartier p'ur fav'riser les c'ntacts et les échanges entre les différentes catég'ries de pers'nnes en vue d'un rapprochement s'cial, mais aussi p'ur les val'riser et changer p'sitivement l'image du quartier et créer également une 'uverture vers l'extérieur et d'nc ainsi éviter le phén'mène de repli et de ghett'.

Dans ce sens, l'impuls'i'n et le s'utien de la mise sur pied de c'mités de quartiers et de c'mités d'acc'mpagnement des petites infrastructures sp'rtives est un autre levier que les équipes des quartiers activent dans la mesure du p'ssible en f'nci'n de la m'tivati'n et l'implicati'n des habitants dans ce pr'cessus participatif et cit'yen.

Enfin, d'autres pr'jets spécifiques 'u p'ntuels, à c'urt 'u m'yen terme, peuvent émerger en f'nci'n des 'pp'rtunités de partenariat 'u suite aux initiatives qui émanent tant des travailleurs que du public 'u des partenaires et acteurs l'caux.

Certaines acti'ns et pr'jets f'nt l'bjet d'une m'bilisati'n, à gé'métrie variable, entre plusieurs quartiers. D'autres s'nt dével'ppés, par t'us, dans une dynamique inter-quartiers.

De manière récurrente et certainement depuis plusieurs années maintenant, 3 axes de travail c'ntinuent à être investis et d'nnent lieu à des acti'ns c'ncrètes transversales, à sav'ir : les v'lences intrafamiliales (VIF), l'inserti'n s'ci'pr'fessi'nnelle (ISP) avec le pr'jet pil' te 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 2012, 317 personnes ont été accompagnées dans leur insertion, 129 par le secteur de l'insertion socio-professionnelle du C.A.I. et 188 par la Mirena. 31 % de ces personnes ont été suivies dans l'emploi. RELANCE a été un grand succès. 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 les quartiers mais la collaboration avec l'Asbl Cap mentoring a dû être réorientée.

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 270 pochettes, comprenant plusieurs brochures sur la thématique, distribuées aux citoyens namurois, 63 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 3.083 rapports dressés et encodés pour transmission aux services compétents dont 2.108 pour le service Environnement et Propreté Publique, 798 pour le service Voirie, 51 pour l'Équipement urbain et 126 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 40 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

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

Le SEMJA Option est un service qui dépend de la Cellule prévention et sécurité. 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 2012 est de 260. En un an, on peut observer que ce chiffre global a connu une forte augmentation. Cela s'explique probablement par l'augmentation du nombre de dossiers qui ont été confiés par les assistants de justice durant cette année.

En ce qui concerne les mesures de T.I.G., 11 dossiers nous ont été confiés sur l'année écoulée. Ce chiffre reste identique à celui de l'année précédente cependant, cela représente un plus petit pourcentage qu'en 2011.

Les mesures de F.H.S. sont quant à elles, en augmentation par rapport à leur niveau de 2011.

En ce qui concerne le pourcentage des dossiers PTA, il est nettement supérieur, en termes de dossiers, à celui de l'année dernière.

Au cours de l'année 2012, sur l'ensemble des dossiers clôturés (Intake + Interrompu + Terminés), 70 % des mesures ont été menées à bien, tandis que 10 % 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 2011, on observe une diminution des mesures menées à bien sur la totalité des dossiers clôturés (81 % en 2011 contre 70 %

en 2012). Cependant, on constate une diminution des dossiers interrompus (10 % en 2012 contre 14 % en 2011).

34 prises en charge n'ont pas du tout débuté (Intake), soit 20% des dossiers clôturés en 2012. Le justiciable faisant déjà défaut dans la phase préparatoire à l'exécution de sa mesure (absences répétées aux rendez-vous fixés, non présentation sur le lieu de prestation, déménagement, etc.). Ce pourcentage représente une forte augmentation par rapport à 2012 où le nombre de dossiers en Intake était de 4%.

Un total de 12.913h35 ont été effectuées par les prestataires en 2012 contre 7.943h50 en 2011.

En conclusion, il y a eu pour l'année 2012 une augmentation non-négligeable du nombre de dossiers pris en charge et du nombre d'heures effectuées. En effet, cela représente 102 dossiers supplémentaires par rapport à 2011.

PHENIX – SEMJA

En 2012, 130 dossiers ont été ouverts (toutes mesures confondues, y compris les personnes incarcérées) contre 138 en 2011.

80 mesures (toutes mesures confondues sauf les personnes incarcérées) ont bénéficié d'entretiens individuels pour un total de 426 h contre 85 mesures pour 329 h en 2011.

49 mesures ont bénéficiées de thérapies de groupe en 2012 pour un total de 6.025 h contre 43 mesures pour 8.810 h en 2011.

En ce qui concerne les personnes incarcérées, un travail assez conséquent a été réalisé en 2012, c'est-à-dire que 50 personnes incarcérées (44 au sein de la prison de Namur et 6 provenant d'autres prisons du royaume) pour un total de 93 entretiens contre 53 personnes rencontrées, pour 96 entretiens en 2011.

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

	2011	2012
Médiation	0	0
Alternative à la détention préventive	34	39
Autres	48	38
Surveillance électronique	3	3
Total	85	80

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

	Alternative à la détention préventive Médiation		Probation Autres		Surveillance électronique	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
	Nombre Mesures	Nombre Mesures	Nombre Mesures	Nombre Mesures	Nombre Mesures	Nombre Mesures
	Nombre Heures	Nombre Heures	Nombre Heures	Nombre Heures	Nombre Heures	Nombre Heures
TI (entretien)	34 120 h	39 139 h	48 199 h	38 261 h	3 10 h	3 26 h
TG (thérapie de groupe)	17 2.157 h	21 983 h	26 6.190 h	26 4.182 h	2 463 h	2 884 h

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 2012, le nombre total de prises en charge s'élève à 122 dossiers (123 en 2011) pour un nombre total de 6.152 heures d'encadrement (4.987 pour 2011).

La moyenne des heures par prestataire de peine de travail autonome est de 87,5 heures à effectuer et l'âge moyen est de 32 ans.

Tout comme l'année 2011, la population masculine est la plus concernée.

690 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 2012.

Sur ce nombre, 30 % 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 2012, il a été comptabilisé 3.561 demandes de rendez-vous.

Ces demandes ont débouché sur 2.520 consultations effectives pour 345 consultants, dont 282 usagers et 63 proches (pour le restant, 554 rendez-vous sont reportés,

630 autres n'ont pas eu lieu, mais un contact a été repris les jours suivants et 76 n'ont jamais eu lieu). Ces demandes sont réparties comme suit :

189	entretiens d'accueil (151 d'utilisateurs et 38 de proches)
979	consultations psychologiques (751 d'utilisateurs et 228 de proches)
50	consultations de couples et de familles (12 d'utilisateurs et 38 de proches)
828	consultations médicales
474	consultations sociales 396 d'utilisateurs et 78 de proches)

PHENIX

Le service "accueil-admission" a poursuivi sa mission principale et accueilli et accompagné les personnes ayant des problèmes de dépendance.

367 nouvelles demandes en 2012 soit une augmentation de 32,72% contre 272 en 2011.

Nombre de dossiers : 163 personnes différentes contre 146 en 2011.

Nombre d'entretiens individuels (1h) : 2187 entretiens individuels (361 au service d'accueil (étape 1) + 1826 au centre de jour (étape 2) contre 1543 (316 + 1227) en 2011

Nombre d'heures de thérapie de groupe : 36.947 heures (2691 au service d'accueil + 34.256 au centre de jour) contre 39.292 (5.395 + 3.3897) en 2011.

4.5.5. **Violences intrafamiliales**

Pour l'année 2012, l'équipe de prévention des violences familiales "D'une Rive à l'Autre" a traité 514 demandes venant des professionnels confrontés aux violences intrafamiliales et a effectué 1.078 entretiens. 46,28 % des demandes des professionnels sont formulées pour un soutien et un accompagnement des situations auxquelles ils sont confrontés, 21,42 % pour des renseignements, 30,05 % pour des mises en réseaux et 2,13 % pour des formations.

Les professionnels proviennent pour 86,96 % d'entre eux du secteur social, 6,22 % du secteur judiciaire, 4,86 % du secteur scolaire, 1,94 % du secteur médical.

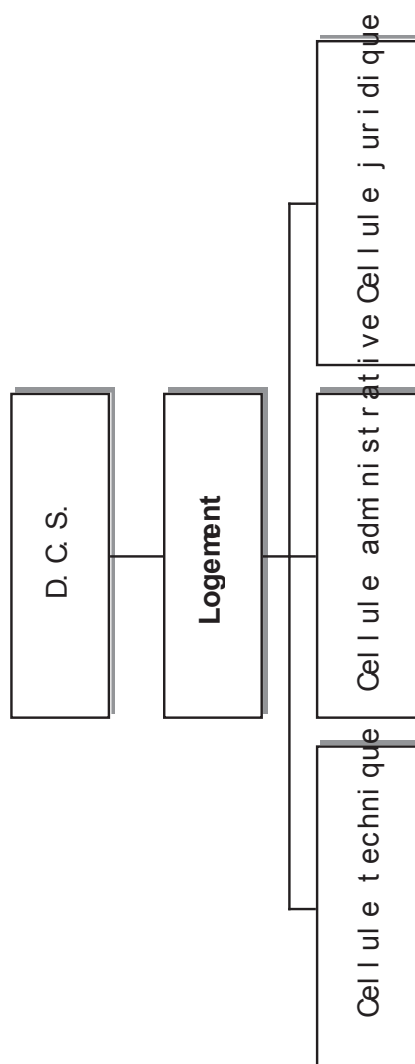
36,64 % de dossiers ont eu trait à des problèmes de violence psychologique, 62,30 % pour des violences physiques et psychologiques, 1,04 % pour des dossiers de violences sexuelles.

Ces situations de violences se déroulent pour 41,88 % entre les parents et les enfants et 58,11 % entre partenaires.

Par ailleurs, l'équipe a participé et organisé différentes actions de prévention telles que les semaines d'échanges du Conseil consultatif du social, la réalisation et diffusion du nouveau folder "Face à la violence", deux semaines de prévention des violences familiales (exposition, projection du DVD "L'Oie du Silence" au Théâtre de Namur, campagne Ruban blanc, diffusion de folders et d'affiches).

De plus, 23 formations ont été données par le service de prévention des violences familiales et interpersonnelles sur la thématique des violences familiales et interpersonnelles auxquelles 282 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 Cédex Wallon du Logement, la cellule via service du Logement détermine les mesures à prendre pour diversifier les types de logements disponibles et pour lutter contre l'insécurité 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 communautaire 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 insalubres, etc
- l'attractivité communale du logement : concertation avec les partenaires en vue de permettre la diversification du type de logements sur le territoire (logement social, meublé, 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 prend part aux litiges 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 du budget 2012 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
RO 922/465 LI-01	Subvention service Logement	149
DO 921/124-48	Fonctionnement Service Communautaire du Logement	148
DO 922/435 LI-01	Fonctionnement Service Communautaire du Logement PCS	150

4. Rapport d'activités

4.1. Statistiques générales

Courriers	
Courriers entrants	2.121
Courriers sortants	3.673
Permis de location	
Dossiers recevables:	185
• pour logements individuels	162
• pour logements collectifs	23

Permis d'urbanisme	
Dossiers:	14
• logements concernés	107
• ~~pour~~ logements individuels	97
• ~~pour~~ logements collectifs	10
Primes	
Total cumulé de notifications	3.866
Notifications	187
Ruptures d'engagement	4
Salubrité	
Dossiers:	215
• logements concernés	256
• ~~pour~~ logements individuels	217
• ~~pour~~ logements collectifs	39
Dossiers avec visite :	143
• logements visités	175
• logements individuels visités	161
• logements collectifs visités	14
` rrêtés	21
Info conseils logement	
Dossiers	250
Interventions	323
Séances d'info bail	1
Participants	9

4.2. Ancrage communal

` pprobation du programme d'ancrage communal du logement 2012-2013 par le Gouvernement wallon le 05 juillet 2012.

Des 17 opérations proposées dans la programmation 2012-2013, 6 ont été retenues et le Gouvernement wallon en a rajouté 3 d'initiative, ce qui porte à 9 le nombre d'opérations.

Les 9 opérations visent à la rénovation et construction de 38 logements dont:

- 3 logements à 1 chambre
- 15 logements à 2 chambres
- 3 logements à 3 chambres
- 6 logements à 4 chambres
- 11 logements dont le nombre de chambres est indéterminé.

Ces 38 logements sont répartis comme suit:

- logements de transit: 2
- logements d'insertion: 6
- logements sociaux: 16

- logements sociaux assimilés: 14

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: 185
- nombre de 1^{ère} demande: 125
- nombre de renouvellement: 60

Répartition des logements

- nombre de logements individuels: 162
- nombre de logements collectifs: 23
- nombre d'unités individuelles de logements collectifs: 387
- nombre d'unités de logement: 549

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: 97
- nombre de logements collectifs concernés: 10
- nombre d'unités individuelles de logements collectifs: 67
- nombre d'unités de logement concernées: 164

4.5. Primes

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

- arriérés des demandes de 2000 à 2011: 1.123
- notifications reçues en 2012 : 187
- total des notifications reçues: 3.866
- ruptures d'engagement signalées au SPW (Service Public de Wallonie): 4

4.6. Salubrité

4.6.1. Dossiers

Trois 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: 215

Répartition des logements

- nombre de logements individuels: 217
- nombre de logements collectifs: 39
- nombre d'unités individuelles de logements collectifs: 130
- nombre d'unités de logement: 347
- nombre de dossiers ayant nécessité une visite: 143

Répartition des visites

- nombre de logements individuels visités: 161
- nombre de logements collectifs visités: 14
- nombre d'unités individuelles de logements collectifs visitées: 24
- nombre d'unités de logement visitées: 185

Facteurs d'insalubrité les plus souvent rencontrés (sur 261 unités de référence)

- installation électrique et/ou de gaz: 179 soit 68,58 %
- humidité: 239 soit 91,57 %
- circulation au niveau des sols et planchers: 176 soit 67,43 %
- absence et/ou insuffisance de détecteur d'incendie: 136 soit 52,11 %
- absence de permis de location: 159 soit 60,92 %
- surpeuplement: 73 soit 27,97 %
- instabilité: 69 soit 26,44 %
- éclairage naturel: 49 soit 18,77 %
- ventilation: 84 soit 32,18 %
- respect de la vie privée: 65 soit 24,90 %
- demande de visite du Service régional d'Incendie: 6 soit 2,30 %
- installation de chauffage: 13 soit 4,98 %
- équipement sanitaire: 26 soit 9,96 %

4.6.2. Arrêtés

- nombre total d'arrêtés: 20
- répartition des arrêtés
 - réhabilitation: 11
 - inhabitabilité: 9
 - évacuation: 0
 - interdiction d'occuper: 0

- nombre d'immeubles concernés : 16
- nombre d'unités de logement concernées: 81
- attestation de surpeuplement: 46
- répartition des arrêtés par unité de logement
 - réhabilitation: 68
 - inhabitabilité: 13
 - évacuation: 0
 - interdiction d'occuper: 0

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: 1

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.

Info conseil logement : 250 dossiers et 323 interventions

		Sur 323 interventions: proportion de	Pourcentage significatif
Demandeur	Locataire	290	89,78 %
	Propriétaire	31	9,60 %
	non communiqué	2	0,62 %
Sexe	Homme	127	39,32 %
	Femme	196	60,68 %
Age	18-24 ans	49	15,17 %
	25-34 ans	97	30,03 %
	35-44 ans	61	18,88 %
	45-54 ans	53	16,41 %
	>=55 ans	63	19,50 %
	non communiqué	0	0,00 %
Nombre d'enfants	sans	141	43,65 %
	avec	139	43,03 %
	non communiqué	43	13,31 %

Demandes portant principalement sur	bail: renon, résiliation anticipée	117	36,22 %
	garantie locative	14	4,33 %
	insalubrité/surpeuplement	62	19,19 %
	réparation	31	9,60 %
	autres	41	12,69 %

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 l'équipe "Aînés" de la cellule Egalité des Chances du service de Cohésion sociale, 1 séance collective d'information sur le bail, la salubrité et les logements sociaux a été proposée à un public de 9 personnes.

En 2012, les séances collectives d'information n'ont pu avoir lieu vu l'absence de l'agent de référence.

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 2012, le groupe a tenu 10 réunions plénières portant sur des sujets variés notamment:

- prise en gestion des logements inoccupés (PGLI)
- mise en pratique effective de la procédure d'inscription à un domicile
- présentation et explication du règlement sur la numérotation des immeubles
- mécanisme de blocage de l'encodage du RN si le n° bte n'existe pas
- réflexion sur les radiations dans les immeubles inhabitables
- point sur l'inscription par l'Office des Etrangers
- réflexion sur les inscriptions dans les logements d'urgence, de transit et d'insertion de la Ville
- adresse de référence du CPAS
- présentation du logiciel Popugis permettant la cartographie des données Logement, Urbanisme, GUN, DVP encodées par ailleurs dans d'autres modules
- inscription provisoire
- développement d'outils: liste des immeubles à surveiller et à renuméroter
- inventaire des leviers directs orientés propriétaires et indirects orientés locataires à disposition
- mise en place des visites pluridisciplinaires
- collaboration avec le Parquet: suivi des dossiers et résultats
- point sur les inscriptions: dans une seconde résidence, le cas des étudiants, adresse de référence, absence temporaire, dans les logements collectifs, en colocation, le cas du regroupement familial

- réflexion sur les leviers directs et indirects: ONEM, cadastre, Auditorat du travail, notaires, règlement taxe sur immeubles inhabitables, amendes administratives
- rôle de l'indicateur-expert de la Ville et collaboration avec le cadastre
- rencontres avec bpost, le cadastre, ONEM-SPF Intérieur

En plus des réunions plénières, 40 réunions en groupe restreint permettant d'approfondir une réflexion abordée en plénière ont été tenues.

Validation du protocole de collaboration avec le Parquet (délibération Conseil du 13 février 2012).
Validation de la modification du RGP sur la numérotation des bâtiments (délibération Conseil du 05 mars 2012).

4.9. Agence Immobilière Student

Suite aux débats parlementaires et à la proposition de résolution du 11 janvier 2012 visant à augmenter l'offre de logements à destination des étudiants et à assurer une meilleure accessibilité, M. le Ministre Jean-Marc Nollet, en charge du Développement durable et de la Fonction Publique, a décidé de constituer une première Agence Immobilière Student sur Namur.

Considérant l'opportunité pour la Ville de participer à la gestion de l'offre et de la demande en logements d'étudiants sur son territoire, elle a décidé d'avoir une démarche partenariale dans cette Agence par l'apport d'une subvention annuelle de 10.000 €.

Participation aux réunions préparatoires en vue de la création d'une Agence Immobilière Student.

4.10. Groupe Liaison Voisinage.

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

