



VILLE DE  
NAMUR

# CHAPITRE

DEPARTEMENT

DES AFFAIRES CIVILES ET SOCIALES

DCS

8

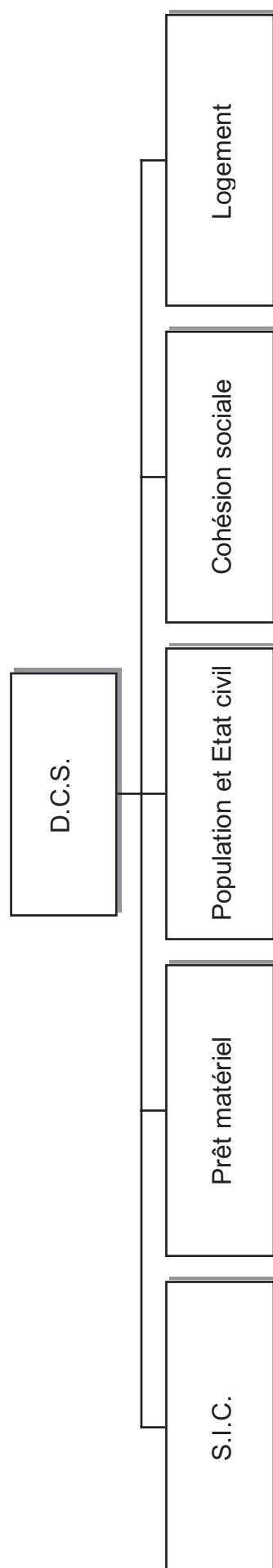




D.C.S.

Département des Affaires Civiles et Sociales







## 1. **Composition du Département**

- 1 chef de Département
- 1 service Information et Communication
- 1 service Prêt matériel
- 1 service Population et Etat civil
- 1 service Cohésion sociale
- 1 service Logement

## 2. **Description du département**

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

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

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

Dans le cadre du PST 2012 – 2018, plusieurs grands projets transversaux ont été mis sur pied sous la responsabilité du DCS. L'année 2013 a permis de leur donner les orientations de base nécessaires à leur bonne fin.

## 3. **PST – Etat d'avancement**

| Objectif n° 8<br>Optimaliser la concertation relative aux occupations du domaine public pour mieux gérer les événements                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objectifs opérationnels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Actions                                                                                                                                                                                                       | Avancement                                                                                    |
| <b>8.1.</b><br>Optimaliser les échanges d'informations concernant l'occupation des espaces publics par les divers événements et les travaux afin d'organiser au mieux le partage de cet espace public et de pouvoir ensuite en informer les citoyens.<br>L'objectif final consiste à limiter les nuisances pour les riverains par une information la plus précise possible. | <b>8.1.1.</b><br>Etablir un formulaire unique et exhaustif pour permettre de délivrer des autorisations en ayant pris toutes les données en compte (un formulaire pour les travaux et un pour les événements) | Mise en place du formulaire de demande unique par tous les services concernés par la demande. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>8.1.2.</b><br>Gérer un agenda unique d'occupation de l'espace public<br>(Un agenda pour les travaux et un agenda pour les événements)                                                                      | En cours                                                                                      |

| <b>Objectif n° 8</b><br><b>Optimaliser la concertation relative aux occupations du domaine public pour mieux gérer les événements</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objectifs opérationnels</b>                                                                                                        | <b>Actions</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Avancement</b>                                                                                            |
|                                                                                                                                       | <b>8.1.3.</b><br>Développer un portail cartographique lié à l'agenda afin de prendre en considération l'ampleur spatiale de l'événement et des travaux et de permettre ensuite de proposer des solutions alternatives en termes de mobilité                                          | En cours                                                                                                     |
|                                                                                                                                       | <b>8.1.4.</b><br>Intégrer des outils développés pour la partie événements aux outils développés pour la partie travaux afin d'adopter une gestion concertée dans le suivi donné aux riverains                                                                                        | En cours                                                                                                     |
|                                                                                                                                       | <b>8.1.5.</b><br>Communiquer les éléments prégnants auprès des riverains concernés (citoyens et acteurs socio-économiques)                                                                                                                                                           | Diffusion d'avis riverains et organisation de réunions d'information                                         |
|                                                                                                                                       | <b>8.1.6.</b><br>Etablir un budget annuel prospectif, précis avec le coût des événements pour tous les services, et leur implication sur les divers arts budgétaires                                                                                                                 | A faire                                                                                                      |
|                                                                                                                                       | <b>8.1.7.</b><br>Mettre en place un règlement redevances et un nouveau règlement prêt matériel et adapter les règlements terrasses et enseignes à respecter dans le cadre de l'organisation d'événements sur le domaine public (via le DGF, le DAU et le DVP (Affaires économiques)) | Phase 4 : <ul style="list-style-type: none"> <li>nouveaux règlements occupation du domaine public</li> </ul> |
|                                                                                                                                       | <b>8.1.8.</b><br>Mettre en place une cellule de contrôle de l'occupation du domaine public durant les événements                                                                                                                                                                     | Phase 5 :<br>En cours                                                                                        |
|                                                                                                                                       | <b>8.1.9</b><br>Mettre en place d'une politique de communication/marketing centralisée : processus de sponsoring et de recherche de subsides                                                                                                                                         | En cours                                                                                                     |

| <b>Objectif n° 22</b><br><b>Renforcer le style et l'âme de la Ville par un équipement urbain de qualité et de goût</b>                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objectifs opérationnels                                                                                                                                                   | Actions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Avancement                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>22.3.</b><br>Conférer une identité visuelle propre aux différents quartiers de la ville par la mise en place d'illuminations spécifiques lors des fêtes de fin d'année | <b>22.3.1.</b><br>Diminuer les coûts de consommation électrique due aux éclairages de fin d'année traditionnels (achat ampoules LED)                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Diminution de la facture de consommation énergétique annuelle due aux éclairages de fin d'année</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                           | <b>22.3.2.</b><br>Contribuer à une meilleure attractivité de la Ville : <ul style="list-style-type: none"> <li>par un éclairage mieux adapté aux préoccupations « d'économie durable » de notre société ;</li> <li>par la création d'une ambiance dédiée à chaque espace public concerné ;</li> <li>par la création d'une ambiance dédiée aux fêtes de fin d'année.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Achat et placement d'éclairages LED pour les illuminations de fin d'année :               <ul style="list-style-type: none"> <li>2013 : phase 1 : Déclinaison, selon certains quartiers, du choix des ambiances de lumières diffusées par les ampoules LED</li> </ul> </li> </ul> |
|                                                                                                                                                                           | <b>22.3.3.</b><br>Encourager le citoyen dans sa démarche personnelle en vue de diminuer la consommation énergétique                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Médiatisation de l'action afin de sensibiliser le grand public : conférence de presse et article Namur magazine</li> </ul>                                                                                                                                                        |
| Responsable                                                                                                                                                               | Hélène Gheur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Pilotage                                                                                                                                                                  | Daniel Evenepoel, Gaëtan Hardenne, Freddy Martin, Bernard Ignace, Isabelle Bondroit                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Objectif n° 23</b><br><b>Améliorer les infrastructures d'accueil des citoyens</b>                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Objectifs opérationnels                                                                                                      | Actions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Avancement |
| <b>23.1.</b><br>Offrir un service « guichet unique » au citoyen par la mise en œuvre de la phase 2 de la Maison des Citoyens | <b>23.1.1.</b><br>Mieux répartir et partager l'espace pour garantir un accueil plus clair, une meilleure lisibilité de l'espace et de ses fonctions et permettre de consacrer un espace clair à l'information générale et aux expositions thématiques<br><br><b>23.1.2.</b><br>Augmenter l'offre de services orientés « citoyen » par la présence des services : pavillon de l'aménagement urbain, enquêtes publiques, cartes riverains, permanence logement, bureaux de confidentialité de la cohésion sociale, réservation de salles communales etc pour offrir un maximum de services sur un espace unique, sécurisé dans son accès et dans la gestion de l'information donnée | En cours   |

| Objectif n° 23<br>Améliorer les infrastructures d'accueil des citoyens |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objectifs opérationnels                                                | Actions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Avancement                                                                                                                                        |
|                                                                        | <p><b>23.1.3.</b><br/>Organiser une nouvelle circulation entre les services pour permettre un parcours plus intuitif</p> <p><b>23.1.4.</b><br/>Simplifier l'interaction front et back office</p> <p><b>23.1.5.</b><br/>Mettre en service une nouvelle gestion de files par compétences pour accroître l'offre de services par agent</p> <p><b>23.1.6.</b><br/>Permettre plus d'interactivité dans la gestion des dossiers par la poursuite de l'archivage papier et électronique</p> <p><b>23.1.7.</b><br/>Créer une nouvelle salle de réunion par une meilleure répartition des bureaux de back office</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• rédaction des procédures</li> <li>• 2,5 agents temps pour le suivi des demandes électroniques</li> </ul> |

| Objectif n° 24<br>Promouvoir la cohésion sociale au cœur de notre projet de ville                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objectifs opérationnels                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Actions                                                                                                                                                                                    | Avancement                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>24.1.</b><br/>Assurer la mobilisation efficace d'équipes pluridisciplinaires afin de retisser des liens pour « un mieux vivre ensemble » et de permettre l'accès aux droits fondamentaux et, en particulier, selon les éléments mis en exergue par les diagnostics locaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le soutien à la parentalité et la mono parentalité</li> <li>• les jeunes adultes (18-25 ans) en général, avec un accent sur le décrochage social et socio-professionnel</li> </ul> | <p><b>24.1.1.</b><br/>Organiser un accueil, un accompagnement psychosocial et des actions préventives, curatives et de sensibilisation pour les personnes précarisées, isolées, SDF...</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PCS 2 et PSSP 2 : en cours de réalisation</li> <li>• Publication des rapports d'évaluation sollicités par les différents pouvoirs subsidiant par le PCS, le PSSP, le FIPI, les MJA, le RSUN et le PLI</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><b>24.1.2.</b><br/>Mener un travail d'insertion socio-professionnelle et d'inclusion sociale en faveur de citoyens fragilisés, aînés, jeunes, handicapés...</p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse du projet Relance</li> <li>• Insertion d'un projet d'insertion professionnelle au sein du PCS2</li> </ul>                                                                                                |

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

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

| Objectif n° 25<br>Améliorer l'offre et la qualité de logements                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objectifs Opérationnels                                                                                                   | Actions                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Avancement                                                                                                                                                                                       |
| <b>25.1.</b><br>Développer des logements publics                                                                          | <b>25.1.1.</b><br>Rédiger l'ancrage communal 2014 - 2016 incluant un maximum de logements d'insertion et de transit, de logements pour familles nombreuses, pour les PMR, etc.                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ancrage communal 2014-2016</li> </ul>                                                                                                                     |
|                                                                                                                           | <b>25.1.2.</b><br>Investir dans la création de logements sociaux via les projets structurants définis par la Ville                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                           | <b>25.1.3.</b><br>Créer une plateforme logement intégrant les opérateurs de l'urbanisme, la Régie foncière, l'Aménagement du territoire, le CPAS, les SLSP                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>1ère réunion</li> </ul>                                                                                                                                   |
| <b>25.2.</b><br>Augmenter l'offre et la qualité de logements sur le territoire namurois en favorisant la cohésion sociale | <b>25.2.1.</b><br>Mettre en place un service de conseil aux propriétaires pour la division de logements en vue de la mise en application des règles du schéma de structure quant à la typologie des logements                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'une procédure commune entre les services Urbanisme et Logement pour les remises d'avis concertés sur la division des immeubles</li> </ul> |
|                                                                                                                           | <b>25.2.2.</b><br>Créer un observatoire du logement communal                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>A faire</li> </ul>                                                                                                                                        |
|                                                                                                                           | <b>25.2.3.</b><br>Soutenir des nouveaux leviers d'action : captation de logements, prises en gestion de logement (comme les AIS et l'AIStudent). A mettre en lien avec le travail d'identification des immeubles-logements inoccupés et le développement du point contact « info propriétaire » gérés par le SCL | <ul style="list-style-type: none"> <li>En cours via GLL</li> </ul>                                                                                                                               |
|                                                                                                                           | <b>25.2.4</b><br>Améliorer l'info conseil logement par la recherche de nouveaux partenaires pour les séances d'info bail et organiser un point de contact et d'information pour les propriétaires – bailleurs                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>En cours</li> </ul>                                                                                                                                       |

| <b>Objectif n° 25</b><br><b>Améliorer l'offre et la qualité de logements</b>                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objectifs Opérationnels</b>                                                                                           | <b>Actions</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Avancement</b>                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                                                          | <b>25.2.5.</b><br>Analyser la cohérence : <ul style="list-style-type: none"> <li>d'un projet pilote d'habitat permanent encadré</li> <li>d'un projet de logement étudiants/touristes/urgences sociales</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>A faire</li> <li>Projet de CLT sur l'îlot Rogier</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                          | <b>25.2.6.</b><br>Collaborer avec les SLSP (Sociétés de Logement de Service Public) pour apporter une réponse globale « vie de quartier » lors des appels à projets                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                          | <b>25.2.7</b><br>Accompagner les familles expulsées (prévention et suivi)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>25.3.</b><br>Contrôler les dérives immobilières, fraudes sociales et fiscales liées à la domiciliation et au logement | <b>25.3.1</b><br>Mettre en œuvre un volet « logements inhabitables » dans le cadre de la taxe sur les immeubles inoccupés conformément à l'article 80 du Code wallon du logement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1<sup>er</sup> essai taxe non accepté</li> <li>relance du projet</li> </ul>                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                          | <b>25.3.2.</b><br>Utiliser le mécanisme des amendes administratives prévues par l'article 200 bis du Code Wallon du Logement et de l'Habitat Durable - CWLHD applicables : <ul style="list-style-type: none"> <li>aux propriétaires et bailleurs qui permettent l'habitation dans un logement dont l'interdiction d'accès ou d'occupation a été déclarée par le Bourgmestre</li> <li>à toute personne qui fait obstacle à l'exercice des missions des agents communaux agréés</li> <li>au bailleur qui loue ou met en location un logement soumis au permis de location sans l'avoir obtenu</li> <li>au bailleur qui, après obtention d'un permis de location, contrevient à une disposition du Code Wallon du Logement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place de la procédure amendes administratives via la Région wallonne</li> <li>+ Lancement des SAC liées aux infractions constatées lors des enquêtes menées par les techniciens du service communal du logement</li> </ul> |
| <b>25.4.</b><br>Appliquer les charges d'urbanisme                                                                        | <b>25.4.1</b><br>Instaurer des charges d'urbanisme pour le financement du logement public                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement du cahier des charges pour analyse juridique</li> </ul>                                                                                                                                                                  |

| Objectif n° 25<br>Améliorer l'offre et la qualité de logements                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objectifs Opérationnels                                                                                                                                                                        | Actions                                                                                                                                                                                             | Avancement                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>25.5.</b><br>Lutter contre l'abus commis par certains propriétaires à l'égard de citoyens en situation précaire et lutter contre les logements fictifs à l'origine de fraude administrative | <b>25.5.1.</b><br>Intensifier les collaborations entre les partenaires du Groupe Liaison Logement + Urbanisme (GLL +U)                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>2012 – 2013 : plus de 1.000 logements suivis en GLL – Groupe Liaison Logements via les annexes bleues</li> <li>2013: plusieurs dizaines de suivis « division de logements » suite au travail du GLL</li> </ul>                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                | <b>25.5.2.</b><br>Développer des leviers extérieurs tels que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadastre</li> <li>• ONEM</li> <li>• Notaires</li> <li>• Poste</li> <li>• Parquet</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadastre : liens quotidiens pour analyse de cas</li> <li>• ONEM: interpellations hebdomadaires pour analyse de cas</li> <li>• Notaires : contacts au cas par cas / procédure formelle à créer</li> <li>• Poste : 2 réunions en 2013 pour comprendre les liens entre la DB « Roma » et le RN</li> <li>• Parquet : convention de collaboration à renouveler avec le nouveau Procureur du Roi</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                | <b>25.5.3.</b><br>Identifier des logements à préserver                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des maisons unifamiliales via le code « jaune » du fichier habitations lié au RN</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                | <b>25.5.4.</b><br>Créer de nouveaux outils d'analyse                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Objectif n° 26<br>Apporter un plus grand soin à la mémoire de nos défunts                                                                                      |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objectifs opérationnels                                                                                                                                        | Actions                                                                                                                                                                             | Avancement                                                                                                   |
| <b>26.1.</b><br>Mettre en œuvre un meilleur entretien des cimetières en visant la conformité des infrastructures selon le Décret wallon sur les funérailles et | <b>26.1.1.</b><br>Rédiger un nouveau : <ul style="list-style-type: none"> <li>• règlement communal sur les funérailles et sépultures</li> <li>• règlement finances y lié</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoption des nouveaux règlements par le Conseil communal</li> </ul> |

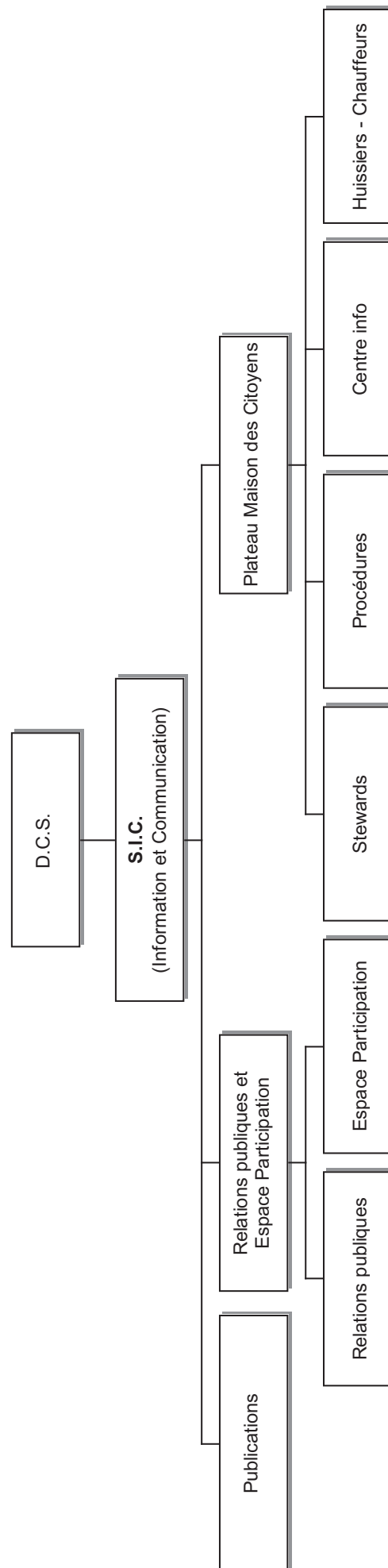
**Objectif n° 26**  
**Apporter un plus grand soin à la mémoire de nos défunts**

| <b>Objectifs opérationnels</b> | <b>Actions</b>                                                                                                                           | <b>Avancement</b>                                                                                                                            |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sépultures 2009                | <b>26.1.2.</b><br>Redéfinir les missions des différents services actifs dans la gestion tant administrative que technique des cimetières | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adoption du texte récapitulatif par les Echevins, Chefs de Département et Chefs de service</li> </ul> |
|                                | <b>26.1.3.</b><br>Participer à la commémoration 14–18 par des appels à projet initiés par la Région wallonne                             |                                                                                                                                              |
|                                | <b>26.1.4.</b><br>Etablir une liste des sépultures d'intérêt historique local – SIHL                                                     | A faire                                                                                                                                      |
|                                | <b>26.1.5.</b><br>Gérer le patrimoine funéraire                                                                                          |                                                                                                                                              |
|                                | <b>26.1.6.</b><br>Poursuivre l'affichage des sépultures pour aider à une gestion technique plus souple                                   | En cours                                                                                                                                     |



# INFORMATION & COMMUNICATION







## **1. Composition du service**

- 1 Chef de service
- 28 agents répartis dans les cellules suivantes, soit un total d'équivalents temps plein d'environ 25 agents
- Relations publiques (5) & Espace Participation (4)
- Publications (4)
- Maison des Citoyens, constituée comme suit :
  - Gestionnaire de la Maison des Citoyens (1)
  - Centre Info (5)
  - Stewards (2)
  - Procédures (2)
  - Huissiers (5)

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

## **2. Missions permanentes**

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

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

### 3. Programmes de subsistance

Néant.

### 4. Articles du budget 2013 attachés spécifiquement au service

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

### 5. Rapport d'activités

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

##### 5.1.1. Information Presse

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

- rédaction et/ou diffusion des communiqués de presse officiels de la Ville
- 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 :

|            |                                                                |
|------------|----------------------------------------------------------------|
| 30 Janvier | Transports sociaux – Un guide récapitulatif pour les Namurois  |
| 19 février | Salon Recupère                                                 |
| 20 février | Présentation du budget 2013                                    |
| 22 février | Concert de Johnny Hallyday                                     |
| 22 mars    | Ouverture de la saison du P.A.R.F                              |
| 22 mars    | Plan Hiver                                                     |
| 28 mars    | Saison touristique de l'OTN                                    |
| 27 mars    | Gardiens de la Paix                                            |
| 02 avril   | Folknam                                                        |
| 08 avril   | Saison touristique et événementielle de la Citadelle           |
| 16 avril   | Programmation Verdur Rock                                      |
| 16 avril   | Namur en Mai                                                   |
| 17 avril   | Organisation des « Repair Café »                               |
| 17 avril   | « Journée de consultation des secteurs culturels et créatifs » |
| 19 avril   | Legend's Cup                                                   |
| 20 avril   | Je lis dans ma Commune                                         |
| 25 avril   | Fiertés namuroises                                             |
| 07 mai     | Ouverture du chantier de restauration de la porte de Médiante  |

|              |                                                                                           |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 mai       | Lancement Cap Estival                                                                     |
| 14 mai       | Point presse « Olympiades »                                                               |
| 14 mai       | Point presse « Nouvelle station Cambio »                                                  |
| 27 mai       | Village Kids                                                                              |
| 29 mai       | Fête de la Musique                                                                        |
| 07 juin      | Johnny Hallyday – Aspects techniques                                                      |
| 18 juin      | Namur les bains                                                                           |
| 20 juin      | Campagne d'information sur l'accessibilité de Namur-centre le samedi                      |
| 21 juin      | Ouverture de la Plage d'Amée                                                              |
| 26 juin      | « Energie et Régie foncière »                                                             |
| 03 juillet   | Présentation du service de Maintien à domicile                                            |
| 05 août      | 53 <sup>ème</sup> Festival de Folklore de Jambes                                          |
| 07 août      | UrbaN BBQ                                                                                 |
| 09 août      | 800 <sup>ème</sup> anniversaire de l'Hôtel de Ville                                       |
| 12 août      | Brocante de Temploux                                                                      |
| 19 août      | Eté solidaire                                                                             |
| 20 août      | Fêtes de Wallonie 2013                                                                    |
| 23 août      | Bilan des stages et plaines                                                               |
| 23 août      | Présentation de l'ouvrage consacré au 800 <sup>ème</sup> anniversaire de l'Hôtel de Ville |
| 30 août      | Européade 2016                                                                            |
| 02 septembre | Bilan de la saison touristique d'été de la Citadelle                                      |
| 05 septembre | Plan Voiries                                                                              |
| 06 septembre | Groupements d'achats de la Ville de Namur                                                 |
| 19 septembre | Semaine de la mobilité à Namur                                                            |
| 23 septembre | Conférence de presse conjointe des Collège namurois et dinantais                          |
| 24 septembre | My Pension On Tour                                                                        |
| 24 septembre | Quinzaine de la Nature                                                                    |
| 26 septembre | Cap Estival                                                                               |
| 14 octobre   | Festival Halloween et balades aux flambeaux                                               |
| 15 octobre   | Visite de presse de la Halle aux grains                                                   |
| 15 octobre   | Salon du Volontariat                                                                      |
| 20 octobre   | Point presse suite à l'accident d'avion de Gelbressée                                     |
| 24 octobre   | Commune la plus durable + projets Citadelle et Abattoirs                                  |
| 13 novembre  | Etude de faisabilité pour une liaison par câble entre la Citadelle et le centre-ville     |
| 25 novembre  | Fêtes de fin d'année 2013                                                                 |
| 05 décembre  | Bilan annuel de la centrale des moins mobiles namuroise                                   |
| 10 décembre  | Fêtes de fin d'année : mesures de mobilité                                                |
| 11 décembre  | Présentation du projet de rénovation du cinéma Caméo                                      |
| 12 décembre  | Présentation du budget 2014                                                               |

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

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

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

Elle assure pour ce faire la gestion ou la cogestion d'espaces en partie occupés par la Ville pour des actions protocolaires, culturelles,... (Théâtre royal et Galerie du Beffroi).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

|            |                                                                                |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 06 janvier | Concert de Nouvel An                                                           |
| 18 janvier | Hommage aux Champions de Belgique – Hall de Bouge                              |
| 25 janvier | Remise des Prix du Challenge de la Ville                                       |
| 25 janvier | Tirage au sort des jurés d'Assises                                             |
| 28 janvier | Hommage aux Champions et Trophée du Mérite sportif                             |
| 31 janvier | Rétrospective des photographes de presse - Beffroi                             |
| 03 février | Cérémonie d'hommage à François Bovesse                                         |
| 06 février | Pose 1 <sup>ère</sup> Pierre Abattoirs de Bomel                                |
| 08 février | Visite des Présidents du Parlement wallon et flamand                           |
| 17 février | 79 <sup>ème</sup> Commémoration mort du Roi Albert 1er                         |
| 22 février | Visite de l'Ambassadeur de France                                              |
| 01 mars    | Salon de l'Eco-consommation et du Ré-Emploi - Namur expo                       |
| 07 mars    | Vernissage Exposition « Passion d'Avril » - Beffroi                            |
| 08 mars    | Cérémonie Union royale de la Croix de Guerre de Belgique                       |
| 09 mars    | Salon des vignerons d'ici et de là-bas                                         |
| 15 mars    | Cérémonie de la Fraternelle des Anciens du 2 <sup>ème</sup> chasseurs à cheval |
| 20 mars    | Visite Royale – 75 <sup>ème</sup> anniversaire de l'école hôtelière            |
| 23 mars    | Congrès annuel de la Fédération Royale Nationale du « Onze Novembre »          |
| 27 mars    | Visite délégation marocaine de l'Université Hassan II                          |
| 30 mars    | Drink officiel Marionnettistes de Charleville – Ruelle aux baladins            |
| 07 avril   | Marché Horticole – Moment officiel                                             |
| 08 avril   | Exposition Table de nuit - Beffroi                                             |
| 12 avril   | Vernissage salon du Pastel à Malonne                                           |
| 15 avril   | Remise des « Maisons du Logement » - Salle du Conseil                          |
| 16 avril   | Visite du Ministre-Président de la Communauté germanophone                     |
| 16 avril   | Lancement des travaux de la nouvelle Caserne des pompiers -Jambes              |
| 19 avril   | Folknam – moment officiel                                                      |
| 23 avril   | Délégation Etudiants européens d'Hénallux – Salle du Conseil                   |
| 29 avril   | Remise des Prix Concours photos « Devoir de Mémoire »                          |
| 01 mai     | Drink d'inauguration pour l'ArtisaNamur au Beffroi                             |
| 02 mai     | Visite de Mr Sakaba – Ambassadeur du Japon                                     |
| 03 mai     | Inauguration du Hall de Temploux                                               |
| 04 mai     | Namur Confluent Culture                                                        |
| 05 mai     | Portes ouvertes au service des Espaces verts                                   |
| 08 mai     | Lancement des festivités jamboises                                             |
| 08 mai     | Cérémonie d'hommage au Génie à Jambes                                          |
| 10 mai     | Inauguration Namur en Mai                                                      |
| 11 mai     | Cap Estival                                                                    |
| 14 mai     | Point presse Olympiades                                                        |
| 14 mai     | Accueil officiel de la nouvelle Déléguée du Québec à Bruxelles                 |
| 18 mai     | Biennale salon de l'aquarelle de Belgique inauguration moment officiel         |

|                  |                                                                                              |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20 mai           | Inauguration Fête de la Musique                                                              |
| 23 mai           | Inauguration Festivalien                                                                     |
| 02 juin          | Commémoration des Chasseurs Ardennais à Temploux et Namur                                    |
| 04 juin          | Visite de l'Ambassadeur du Chili                                                             |
| 06 juin          | Inauguration du village provençal                                                            |
| 06 juin          | Inauguration du Coworking Namur - Ethias                                                     |
| 07 juin          | Pose de la 1 <sup>ère</sup> pierre de la construction de 6 bâtiments Bricnriot Saint-Servais |
| 08 juin          | Grimpsday                                                                                    |
| 11 juin          | Cérémonie patriotique 100 <sup>ème</sup> anniversaire Bataillon de Génie - Temploux          |
| 14 juin          | Inauguration de la fresque du préau Naninne                                                  |
| 15 juin          | Réception Legend's Cup of Tennis                                                             |
| 20 juin          | Inauguration de la Fête de la Musique                                                        |
| 21 juin          | Journée du Souvenir à Flawinne                                                               |
| 22 juin          | Inauguration Marché de la Poésie                                                             |
| 23 juin          | Concert de Johnny Hallyday                                                                   |
| 24 juin          | Réception officielle des sœurs de Belmont                                                    |
| 25 juin          | Inauguration de la nouvelle école d'Andoy                                                    |
| 26 et 27 juin    | Remise des CEB des écoles communales                                                         |
| 29 juin          | Ouverture de la saison de la plage d'Amée                                                    |
| 29 juin          | Réception à l'occasion du Concours & Festival Verdur Rock                                    |
| 05 juillet       | Foire de Juillet inauguration                                                                |
| 06 et 07 juillet | Les Médiévales à la Citadelle                                                                |
| 13 juillet       | Fête Nationale Française                                                                     |
| 19 Juillet       | Visite de Monsieur l'Ambassadeur du Cameroun                                                 |
| 21 juillet       | Réception Fête nationale                                                                     |
| 02 août          | Festival Dounya                                                                              |
| 09 août          | Inauguration du terrain synthétique de Malonne                                               |
| 16 août          | Vernissage exposition 800 <sup>ème</sup> anniversaire de l'Hôtel de Ville                    |
| 18 août          | 69 <sup>ème</sup> bombardement de Namur                                                      |
| 17 août          | Réception Festival de Folklore                                                               |
| 31 août          | Beau Vélo de Ravel                                                                           |
| 01 septembre     | Confrérie du Peket de Namur et ses escargots                                                 |
| 03 septembre     | Acadania Cup – réception à l'hôtel de ville                                                  |
| 06 septembre     | Remise du 113 <sup>ème</sup> Prix Blondeau                                                   |
| 07 septembre     | Remise des Clés de la Ville aux Présidents de Quartiers                                      |
| 11 septembre     | Hommage à François Bovesse                                                                   |
| 11 septembre     | Remise de la Gaillarde                                                                       |
| 12 septembre     | Ouverture des Fêtes de Wallonie                                                              |
| 13 septembre     | Inauguration du Village des saveurs                                                          |
| 14 septembre     | Réception Ville Fêtes de Wallonie                                                            |
| 27 septembre     | Réception de la Ville à l'occasion du FIFF                                                   |

|             |                                                                        |
|-------------|------------------------------------------------------------------------|
| 02 octobre  | Joyeuse Entrée du Roi Philippe et de la Reine Mathilde                 |
| 04 octobre  | Gala de clôture du FIFF                                                |
| 05 octobre  | Vernissage de l'Exposition « Emotion'ailes » au Beffroi                |
| 05 octobre  | Cérémonie des invalides de l'armée                                     |
| 08 octobre  | Inauguration de la ferme en ville                                      |
| 10 octobre  | Inauguration de la Crèche Bellevue - Jambes                            |
| 10 octobre  | Vernissage Gavin Turk                                                  |
| 12 octobre  | Portes ouvertes pompiers – moments officiels                           |
| 14 octobre  | Visite de l'Ambassadeur de Roumanie                                    |
| 17 octobre  | Concours photos CCW                                                    |
| 19 octobre  | Inauguration marché aux-anciennes variétés                             |
| 20 octobre  | Cérémonie des Noces publiques à la Maison des Mariages                 |
| 23 octobre  | Salon du volontariat                                                   |
| 03 novembre | Cérémonie du Relais sacré – Place Saint-Aubain                         |
| 08 novembre | Cérémonie Union Royale des Croix de Guerre Belge                       |
| 09 novembre | Hommage aux victimes de l'accident de Gelbressée                       |
| 11 novembre | Commémoration de l'Armistice à Jambes et Namur                         |
| 13 novembre | Commémoration de l'Armistice à Suarlée                                 |
| 15 novembre | Fête du Roi                                                            |
| 20 novembre | Inauguration de l'exposition sensibilisation violences intrafamiliales |
| 23 novembre | Inauguration de la salle Parmentier Vedrin                             |
| 28 novembre | Inauguration de l'exposition – Machinations de Johnny White            |
| 29 novembre | Inauguration des Fêtes de fin d'année                                  |
| 07 décembre | Corrida de Namur                                                       |
| 09 décembre | Remise des brevets aux lauréats et cadets du travail                   |
| 11 décembre | Sainte-Barbe des pompiers                                              |

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

D'une obligation légale dans le cadre d'un processus administratif au montage d'un projet commun avec des citoyens directement concernés, la participation citoyenne prend différents visages. L'Espace participation tente de répondre à ces enjeux par la mise sur pied de l'étape de plus en plus nécessaire de l'écoute préalable du citoyen. L'Espace participation répond ainsi à des obligations légales tout en prenant le temps de développer des missions propres pour élargir le débat.

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

| Date       | Descriptif                         |
|------------|------------------------------------|
| 21 janvier | Réunion riverains Malonne          |
| 31 janvier | Réunion riverains Jambes           |
| 07 février | Réunion publique travaux abattoirs |
| 20 février | Réunion riverains Herbatte         |

| Date                 | Descriptif                                           |
|----------------------|------------------------------------------------------|
| 28 février           | Réunion riverains Malonne                            |
| 23 mai               | Opération dagoberts pour Cap 48                      |
| 29 mai               | Réunion riverains rue Haute Marcelle                 |
| 29 juin              | Accueil nouveaux arrivants                           |
| 19 septembre         | Réunion achats groupés Wikipower – Belgrade          |
| 23 septembre         | Réunion achats groupés Wikipower – Jambes            |
| 24 septembre         | Réunion achats groupés Wikipower – Bouge             |
| 30 septembre         | Réunion achats groupés Wikipower – Malonne           |
| du 02 au 13 octobre  | Semaine du commerce équitable                        |
| 03 octobre           | Réunion achats groupés Wikipower – Erpent            |
| 08 octobre           | Réunion technique achats groupés Wikipower           |
| 09 octobre           | Repas du personnel semaine équitable                 |
| 10 octobre           | Réunion technique achats groupés Wikipower           |
| du 21 au 26 octobre  | Semaine du don d'organes                             |
| 08 novembre          | Animation élections                                  |
| du 18 au 22 novembre | Campagne bougies + expo Amnesty International        |
| du 18 au 29 novembre | Campagne « osez comparer téléphone – tv – Internet » |
| 28 novembre          | Projet « quartier en transition »                    |
| 30 novembre          | Accueil nouveaux arrivants                           |
| 05 décembre          | Bilan « énergie » achats groupés                     |
| 10 octobre           | Bilan « énergie » achats groupés                     |

## 5.2. La Cellule Publications

### 5.2.1. Les publications « papier »

#### Namur Magazine

Magazine d'information communal Namur Magazine : n° 77, 78, 79 et 80.

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

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

En décembre, la Cellule a également ouvert un marché pour la réalisation d'une édition numérique du Namur Magazine, dont les 4 numéros de 2014 seront réalisés par la société PAF ! Communication.

#### Agenda semestriel des événements

L'agenda des événements est édité 2 fois par an (janvier-juin et juillet-décembre 2013).

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 épuisés très rapidement.

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 résumant en 20 pages le Programme Stratégique Transversal de la Ville de Namur. Ce document a été écrit et mis en page dans la cellule, et imprimé à la reprographie. Il a ensuite été diffusé sous format papier à l'ensemble du Collège et Conseil communal, à la presse et aux agents communaux, et mis à disposition des citoyens sous forme numérique sur le site Internet de la Ville.
- l'affiche reprenant la composition du Conseil communal, mise à jour trois fois depuis les élections suite aux modifications survenues au sein du Conseil.

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

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

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

### **5.2.3. Comité de relecture**

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

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

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

### **5.2.4. Charte graphique**

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

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

### **5.2.5. Réseaux Sociaux**

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

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

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<sup>er</sup> janvier 2013, la page officielle de la Ville comptait 717 « J'aime ». Elle en totalisait 1.578 au 31/12/2013. Deux pics sont à signaler : le 10 septembre (semaine des fêtes de Wallonie), et le 26 septembre (FiFF + appel au clic sur d'autres profils pour atteindre le chiffre de 1.500). On ne compte aucune désinscription sur 2013.

Entre le 01/01/13 et le 31/12/13, 179 statuts et/ou liens ont été postés. Ils ont été vus par 136.539 utilisateurs uniques en 2013 (contre 37.727 en 2012), entraînant 8.441 clics vers le lien proposé (contre 609 en 2012).

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

### **5.2.6. Le site Internet**

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

- relations et planification des projets avec la sous-traitance
- maintenance journalière
- publication des actualités
- mises à jour des informations des services
- publication des communiqués et dossiers de presse
- publication des informations liées aux séances du Conseil Communal
- agenda des activités en ligne (mise à jour en continu)
- mise en ligne des reportages photos
- mise en ligne du Namur Magazine
- mise en ligne de vidéos
- mise à jour du site mobile
- mise à jour des règlements communaux

#### Réseaux sociaux

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

#### Développé en 2013

- le recueil des règlements communaux dans sa nouvelle version
- mise en place de la Newsletter avec MailChimp – Citadelle (1<sup>er</sup> utilisateur)
- répertoire du Paysage Interculturel
- relooking du répertoire du Conseil Consultatif du Social
- recensement des défibrillateurs

#### Autres

- la refonte initialement prévue pour 2013 a été postposée dans l'optique d'une refonte globale (2015)

### **5.2.7. Campagnes vidéo**

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

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

### **5.3.1. Rappels**

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

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

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

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

Durant l'année 2013, le gestionnaire de la Maison des Citoyens, en étroite collaboration avec le Bureau d'Etudes Bâtiments (et en collaboration avec de nombreuses services : Electromécanique, Intendance, Informatique, Economat,...) a préparé le chantier de la Phase 2 de la Maison des Citoyens (la partie dite de back-office), dont le chantier débutera début janvier 2014.

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

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

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

#### Missions principales

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

#### Cellules composant la Maison des Citoyens

- centre Info (+ Call Center)
- stewards
- guichets Etrangers
- guichets Généralistes
- guichets Rapides
- guichets Taxes/Sacs Poubelles

- guichet Elections (en période électorales)
- guichet Permis de Conduire
- guichets Mariage-Naissance-Actes
- guichets Pensions
- espace Participation
- cellule inscriptions aux stages Jeunesse et Sports et aux plaines de vacances
- cellule Décès
- cellule Cimetières
- cellule Courrier
- cellule Procédures
- cellule Casier Judiciaire
- cellule Elections

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

En 2013, la fréquentation mensuelle est en moyenne de 16.565 personnes. Le mois le moins fréquenté a été décembre (12.764 personnes comptabilisées par la gestion de files) et le mois le plus fréquenté a été juillet avec 19.045 personnes comptabilisées par la gestion de files.

### **5.3.3. Stewards**

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

### **5.3.4. Procédures**

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

- mise à jour continue du Thésaurus / Vos démarches de A à Z / Vos documents en ligne / Ligne de vie
- mise à jour des files d'attente
- nouvelle farde pour accueil et centre-info + mise à jour
- mise à jour du mini guide (170 pages)
- formation mensuelle des agents communaux sur des thèmes divers repris dans le mini guide
- demande d'intervention pour les problèmes de voirie, d'éclairage public via un logiciel développé en collaboration avec le service Informatique (encodage, suivi et rappel auprès d'ORES, seul intervenant habilité à intervenir dans ce domaine), etc.
- rendez-vous téléphonique du samedi.

### **5.3.5. Huissiers**

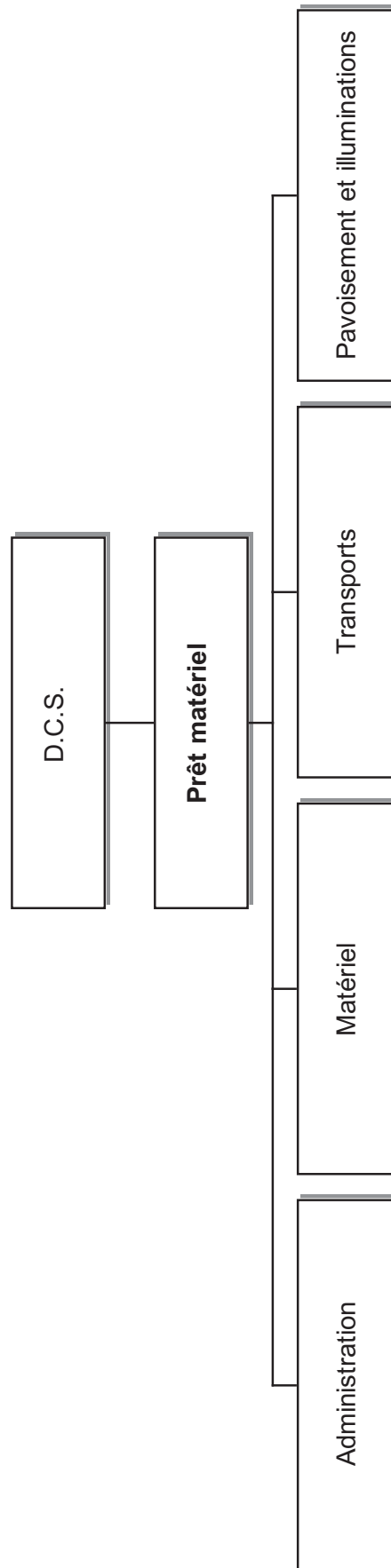
Les huissiers sont chargés de la gestion du courrier et des salles de réunion et sont également chauffeurs pour différentes missions au service de la Ville :

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



# PRET MATERIEL







## 1. Composition du service

- 1 Chef de service
- 2 agents administratifs
- 2 contremaîtres
- 24 ouvriers (dont 5 sous contrat précaire et 3 partiellement affectés à des tâches administratives)

## 2. Missions permanentes

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

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

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

Le service est constitué de 4 cellules :

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

## 3. Programmes de subsistance

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

## 4. Articles du budget 2013 attachés spécifiquement au service

| Article         | Intitulé                                 | Budget page |
|-----------------|------------------------------------------|-------------|
| DO 138/161PM-03 | Remboursement remplacement matériel loué | 43          |
| DO 138/161-03   | Location matériel                        | 43          |
| DO 138/124PM-02 | Fonctionnement Prêt matériel             | 48          |
| DO 138/124TP-02 | Fonctionnement cellule transports        | 48          |
| DO 135/124EQ-02 | Produits et matériel d'entretien         | 44          |
| DO 138/124IL-02 | Illumination et pavoisement              | 48          |
| DE 426/744-51   | Illuminations (extraordinaire)           | 43          |
| DE 138/744-51   | Achat de matériel (extraordinaire)       | 29          |

## 5. Rapport d'activités

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

- Nombre de produits d'entretien disponibles : 33
- Nombre d'articles – matériel : 102
- 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 : 540
- Nombre de sites desservis : 113

| Lieux                                                      | Nombres    | Dépenses            |
|------------------------------------------------------------|------------|---------------------|
| Ecoles maternelles et primaires, Conservatoire, Beaux Arts | 29         | 65.306,24 €         |
| Bâtiments sportifs                                         | 18         | 21.569,72 €         |
| Hôtel de Ville                                             | 1          | 18.451,36 €         |
| Commissariat de Police                                     | 2          | 125,60 €            |
| Autres services                                            | 63         | 34.231,50 €         |
| <b>Total</b>                                               | <b>113</b> | <b>139.684,42 €</b> |

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

| Catégories   | Utilisateurs                                                                                                                               | Nbre Interventions |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Catégorie 1  | services communaux, de sécurité, autres communes, Province et Régions                                                                      | 560                |
| Catégorie 2  | manifestations nationales, partenariat Ville, associations mandatées par la Ville, associations caritatives ou sociales                    | 84                 |
| Catégorie 3  | associations philanthropiques, clubs sportifs, mouvements de jeunesse, groupes politiques, comités de quartier, personnel communal et CPAS | 991                |
| Catégorie 4  | particuliers et autres                                                                                                                     | 85                 |
| divers       | Annulations                                                                                                                                | 63                 |
| <b>Total</b> |                                                                                                                                            | <b>1.783</b>       |

### 5.3. Rentrées financières

|                                                            |                    |
|------------------------------------------------------------|--------------------|
| 138/161PM-03 : remplacement pertes et casses :             | 8.940,78 €         |
| 138/161-03 : frais réservations, transports et locations : | <u>22.321,93 €</u> |
|                                                            | 31 262,71 €        |

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

1.488 interventions

- les livraisons sans montage sont au nombre de 1.192 :
  - palettes de produits et matériel pour l'Hôtel de Ville
  - idem pour les services de Police
  - championnats divers

- expositions du service de la Culture
- manifestations sportives, courses à vélo, jogging, ...
- kiosque mobile
- barrières nadar : Wallonies, matchs de foot UR Namur (Police), ...
- livraisons avec montage : 296
  - Olympiades
  - Open de Tennis à Géronsart
  - Ecoles : fêtes de fin d'année, Fancy Fair, Olympiades, ...

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

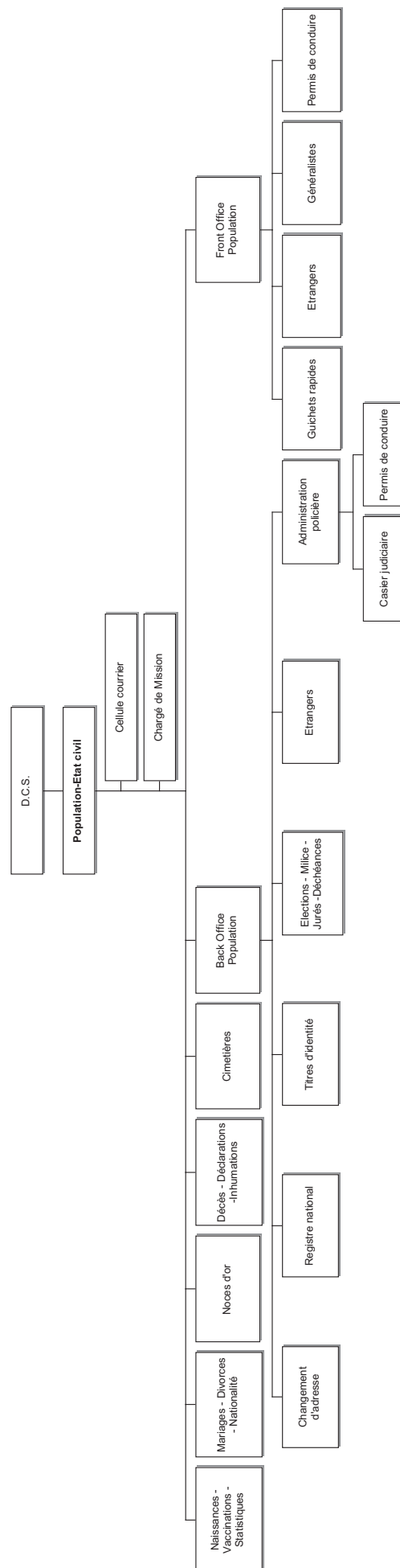
Suite à la reprise du réseau d'éclairage public par la société ORES, le personnel de cette équipe a été muté au service du Prêt matériel afin d'y mener plusieurs missions :

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



# POPULATION & ETAT-CIVIL







## 1. Composition du service

- 3 responsables
- 71 agents administratifs sous contrats divers pour environ 68 équivalents temps plein (dont 1 article 60 et 2 CAP) et 66 agents opérationnels

## 2. Missions permanentes

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.

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

Ainsi, en 2013, ce sont quelque 175.000 actes et documents divers qui ont été délivrés par ce service.

## 3. Programmes de subsistance

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

## 4. Articles du budget 2013 attachés spécifiquement au service

| Article         | Intitulé                                         | Budget page |
|-----------------|--------------------------------------------------|-------------|
| DO 104/121EC-48 | Déplacements état civil                          | 30          |
| DO 104/123EC-48 | Liste électorales/élections                      | 32          |
| DO 104/123CI-02 | Cartes identité /carte sécurité sociale          | 30          |
| DO 104/122MC-48 | Indemnités Médecins contrôleurs décès            | 30          |
| DO 104/123D-02  | Frais de bureau                                  | 30          |
| DO 105/123NO-16 | Noces d'or et fêtes                              | 32          |
| DO 832/124-06   | Cercueils indigents                              | 140         |
| DO 878/124-48   | Rétrocession Concession cimetière                | 162         |
| DO 878/161-01   | Entretien de sépultures                          | 161         |
| DO 878/161/05   | Concessions aux cimetières                       | 161         |
| DO 878/465-48   | Intervention état tombes victimes de la guerre   | 161         |
| DO 040/361-04   | Documents administratifs                         | 11          |
| DO 040/361GE-04 | Délivrance renseignements généalogiques          | 11          |
| DO 040/361IR-04 | Délivrance documents administratifs              | 11          |
| DO 040/361PC-04 | Permis de conduire                               | 11          |
| DO /361PM-04    | Constitution dossiers mariages                   | 13          |
| DO 040/363-11   | Exhumations                                      | 13          |
| DO 040/363-10   | Inhumation, dispersion des cendres, columbariums | 13          |

| Article    | Intitulé          | Budget<br>page |
|------------|-------------------|----------------|
| 040/363-13 | Caveaux d'attente | 11             |

## 5. Rapport d'activités

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

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

Chiffre de la population : 100418 + 764 (registres d'attente U.E. et hors U.E) soit 111.182.

### 5.1. Population

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

- inscriptions venant d'une autre commune (dossiers) : 4.211
- inscriptions d'office (personnes) : 4 Belges + 2 étrangers
- radiations d'office (personnes) : 599 Belges + 384 étrangers
- radiations pour une autre commune (dossiers) : 3.488
- radiations pour l'étranger (dossiers) : 199
- refus d'inscription – entrées (dossiers) : 262
- mutations intérieures Belges – étrangers (dossiers) : 5.602
- refus d'inscription mutation intérieure Belges – étrangers (dossiers) : 585
- mutations intérieures d'office (personnes) : 125 Belges + 13 étrangers
- dossiers ouverts au Ministère de l'Intérieur : 13
- annulation de radiation d'office (personne) : 16 Belges + 3 étrangers
- modification d'office de composition de ménage : 64 belges + 6 étrangers

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

- décès extérieurs : 167
- décès à Namur : 1.163
- mariages extérieurs : 61
- mariages à Namur : 373
- divorces extérieurs : 281
- divorces à Namur : 218
- actes divers : 712
- nationalités (dossiers) : 236 + 110 naturalisations
- naissances extérieures : 64
- naissances à Namur : 3.726

#### 5.1.3. Cartes d'identité

- cartes électroniques délivrées : 25.292

- cartes provisoires : 182
- déclarations de perte ou de vol : 2.831
- cartes électroniques enfants moins de 12 ans : 1.054

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

- expressions volontaires : 392
- oppositions : 32

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

- demandes : 180

#### **5.1.6. Passeports**

- délivrances : 4.776

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

- courrier libre – état civil : 2.923
- courrier libre – population 4.729
- courrier timbré – état civil population (demandes par courrier-mail-fax) : 8.497
- demandes Internet : 4.607
- nombre de mails expédiés suite aux demandes Internet : 4.607
- changements d'adresse par courrier : 309

#### **5.1.8. Recherches généalogiques**

- actes de divorces : 2
- actes de décès : 49
- actes de naissances : 107
- actes de mariage : 39
- compositions de ménage : 1
- recherches de moins d'une heure : 92
- recherches de plus d'une heure : 40
- certificats de résidence : 4
- courriers envoyés : 178
- certificats de nationalité : 1

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

- déchéances parentales, minorités prolongées, interdits, séquestrés : 9
- personnes sous administration provisoire : 403
- personnes représentées (administrateur provisoire) : 346
- déchéances électorales : 122
- personnes sous tutelle dative : 18

#### **5.1.10. Cohabitations légales**

- demandes : 422
- cessations : 70

#### **5.1.11. Voiries**

Codes – rues qui ont été créées et introduites au fichier national, suite à la dénomination de nouvelles voies publiques, ainsi que les modifications de dénominations existantes: 0

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

- dossiers adresse non communicable avec suite favorable : 3

#### **5.1.13. Registre national**

- annulations de dossiers au Registre national : 10

#### **5.1.14. Etrangers**

- enregistrements d'actes d'état civil : 139
- inscriptions venant de l'étranger (dossiers) : 745
- inscriptions venant d'une autre commune (dossiers) : 796
- radiations pour l'étranger (personnes) : 164
- radiations pour une autre commune : 467
- mutations intérieures : 690
- bulletins de renseignements et bulletins registre d'attente : 1.174
- déclarations de perte de carte d'identité : 224
- demandes d'autorisation d'établissement : 17
- permis de travail : 354
- cartes d'identité électroniques : 854
- attestations d'immatriculation orange : 535
- attestations d'immatriculation mauve : 3
- délivrances annexe 8 : 608
- annexe 8 bis : 235
- délivrance annexe 35 : 166
- délivrance annexe 33 : 598
- prolongations attestations d'immatriculation : 1.605
- attestations annexe 15 : 1.132
- délivrances annexe 19 : 580
- délivrances annexe 19 ter : 216
- déclarations d'arrivée : 283
- déclarations de présence : 33
- certificats d'hébergement : 23
- demandes de régularisation : 154

- dossiers 9 ter : 182
- demandes 25/2 : 14
- attestations de logement décent (vérifications RN) : 107
- attestations de départ : 53
- dossiers SEFOR : 226
- attestations de retrait (annexe 37) : 53
- ordres de reconduire : 0
- demandes d'enquête de cohabitation/installation : 660
- nombre de fax envoyés à l'Office des Etrangers : 3.888
- engagements de prise en charge transmis à l'Office des Etrangers : 53
- demandes de numéro national bis : 35
- décisions de refus de séjour de + de 3 mois avec ou sans ordre de quitter le territoire (annexe 20) : 154.
- demandes d'enquêtes de résidence : 895

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

- permis originaux et renouvellement : 4.400
- permis de conduire provisoire (mod.18, mod. 36, mod3) : 2.163
- internationaux : 353
- déchéances droit de conduire : 965

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

- bulletins de renseignement Parquets, Trib. Jeunesse et 1<sup>ère</sup> Instance : 3.350
- casiers judiciaires entrant : 2.565
- incapacité électorale : 7
- déchéances permis de conduire : 965
- certificats bonne vie et mœurs : 13.552
- demande d'information pour modèle 596 al2 : 3.334
- changements de domicile : 3.330
- casier de roulage : 6
- classements : 15.203

### **5.2. Etat civil**

#### **5.2.1. Naissances**

- actes de naissance : 3.727

#### **5.2.2. Décès**

- déclarations de décès dont transcriptions d'actes de décès de Namurois rédigés : 2.000
- incinérations : 674

### **5.2.3. Mariages**

- actes de mariages dressés : 373
- déclarations de mariage : 383

### **5.2.4. Divorces**

- divorces transcrits : 218
- par consentement mutuel : 96
- pour cause de désunion irrémédiable : 122

### **5.2.5. Nationalités**

- transcriptions d'acte de changement de nationalité : 240
- acquisitions de nationalité Belge du conjoint (art 16) : 87
- déclarations de nationalité Belge (art.12 bis) : 118
- recouvrement de la nationalité Belge (art. 24) : 1
- attributions de la nationalité Belge (art. 8) : 6
- déclarations d'attribution de la nationalité Belge (art. 11 bis) : 3
- renonciations à la nationalité Belge : 0
- article 12bis (nouvelle loi): 25

### **5.2.6. Actes supplémentaires**

- actes supplémentaires : 703
- reconnaissances prénatales : 516
- reconnaissances postnatales : 99
- annulations d'un acte de reconnaissance : 4
- attributions du nom patronymique : 8
- adoptions simples : 5
- adoptions plénières : 10
- homologation d'adoption : 0
- annulations de mariage : 0
- contestations de paternité : 16
- établissements d'une filiation paternelle : 6
- transcriptions de naissance : 2
- transcriptions de décès : 5
- transcriptions d'acte de naissance à l'étranger : 0
- changement de sexe : 1
- transcriptions de mariage : 4
- arrêtés royaux de changement de nom : 12
- transcriptions : 0
- arrêtés ministériels de changement de prénom : 13

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

- délivrances : 0

#### **5.2.8. Cimetières**

- prorogations de concessions : 102
- octrois de concessions : 271
- maintiens de concessions : 122
- reprises/fins/rétrocessions de concessions : 138
- désaffectations de tombes/cellules ordinaires : 23
- modifications contrats de concessions : 20
- exhumations demandées par les familles : 25

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

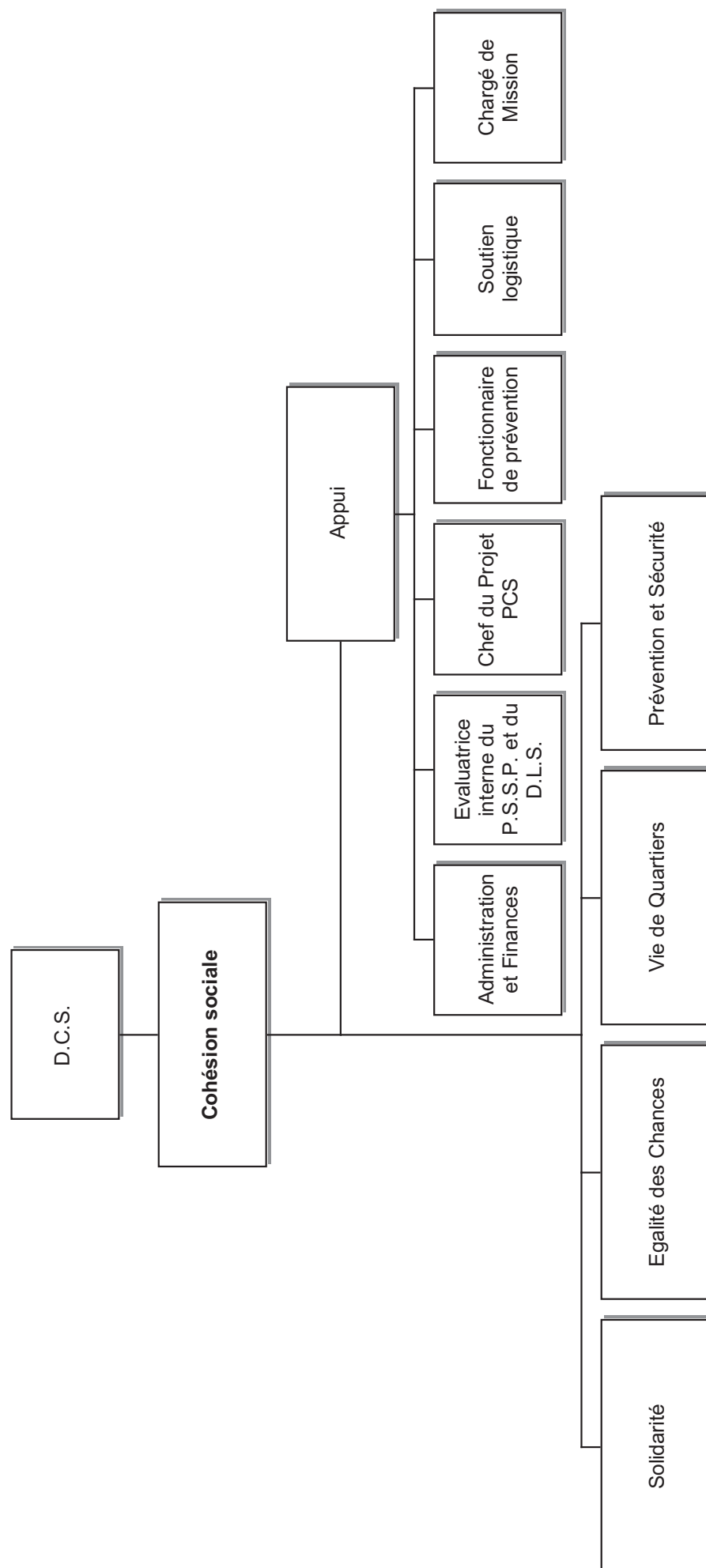
- noces d'or : 93
- noces de diamants : 26
- noces de brillant : 13
- noces de platine : 0
- centenaires : 17
- albâtre : 0



COHESION

SOCIALE







## **1. Composition du service**

- 1 Chef de service
- 4 Chefs de cellule
- 122 agents sous contrats divers (dont 8 articles 60) et sous divers statuts, soit statut administratif : 27 (gardiens de la paix compris), statut ouvrier : 7 et statut spécifique : 88 (= tous ceux qui exercent une profession sociale), pour une palette de professions allant du manoeuvre au médecin
- 106 équivalents temps plein
- 85% des contrats des agents du service sont subventionnés (Fédéral et la Wallonie).

## **2. Missions permanentes**

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

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

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

Ainsi en 2013, ce sont 122 agents, sous contrats divers, depuis 15 sites opérationnels différents qui ont réalisé 29.474 interventions individuelles et mené 125 projets collectifs dont certains liés à un grand nombre de prestations (exemple : 2.554 cas gérés par les Gardiens de la paix). Il faut, en effet, prendre en compte que l'aide à la personne demande de nombreuses heures de travail pour aboutir à un résultat.

Le service est composé de 5 cellules.

### **2.1. Cellule d'Appui**

Cette cellule gère les activités transversales du service qu'elles soient administratives, financières, d'accueil ou logistique mais aussi les aspects méthodologiques ou pédagogiques au travers des cheffes de projets et évaluatrice interne.

### **2.2. Cellule Solidarité**

Comprend 8 équipes pluridisciplinaires de travailleurs sociaux visant l'aide sociale individuelle et urgente.

### **2.3. Cellule Egalité 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, les gens du voyage,...dans le but de favoriser leur participation à la vie sociale namuroise et de diminuer toute forme de discrimination.

### **2.4. Cellule Vie de quartier**

Compte cinq équipes implantées dans autant de quartiers à très forte concentration de population. Elle mobilise quasi exclusivement les métiers de l'animation et de l'éducation.

## 2.5. Cellule Prévention et sécurité

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

## 3. Programmes de subsistance

Le service active différents programmes subventionnés par la Région wallonne et par le Fédéral pour la mise en œuvre d'actions locales pour un montant total de 2.046.472 euros. Cette caractéristique propre au service impose que certains agents soient spécifiquement dédiés aux postes de « reporting » liés à ces différents pouvoirs subsidiant. Tous ces plans sont conventionnés et imposent le respect d'un cadre très strict tant au niveau financier, administratif que méthodologique.

On peut lister :

- le Plan de Cohésion Sociale – PCS pour 799.867 euros;
- le Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention – PSSP pour 674.872 euros;
- l'article 18 au Plan de Cohésion Sociale pour 63.315 euros;
- les Gardiens de la Paix pour 11.567 euros + le contingent complémentaire pour 34.702 euros, soit 46.269 euros;
- les Mesures Judiciaires Alternatives – MJA pour 200.794 euros;
- le Relais Sociale Urbain Namurois – RSUN (avec notamment les Plans Hiver et Grandes chaleurs) pour 228.854 euros;
- le Fonds d'Impulsion à la Politique des Immigrés – FIPI pour 32.500 euros;
- l'accueil des Gens du Voyage pour 10.000 €;

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

## 4. Articles du budget 2013 attachés spécifiquement au service

| Article          | Intitulé                                                        | Budget page |
|------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------|
| DO 832/124DE-48  | Frais divers - social                                           | 140         |
| DO 832/124LT-48  | Fonctionnement logements – Cohésion sociale                     | 140         |
| DO 832/124TG-48  | Fonctionnement Justice - MJA                                    | 140         |
| DO 832/435 CS-01 | Fonctionnement PCS / Article 18                                 | 142         |
| DO 832/435CP-01  | Fonctionnement CSP/PPP/PSSP                                     | 142         |
| DO 832/435FI-01  | Convention FIPI - Dépenses                                      | 142         |
| DO 832/435RU-01  | Relais Social Urbain Namurois - Fonctionnement                  | 142         |
| DO 832/744-51    | Achat de machines et de matériel d'équipement et d'exploitation | 68          |
| DO 835/332-02    | Subsides Petite enfance                                         | 142         |
| DO 844/123AS-16  | Social - Animations                                             | 146         |
| DO 844/124AS-48  | Action Sociale – frais de fonctionnement                        | 146         |
| DO 844/124ED-48  | Intervention Enfance défavorisée                                | 146         |
| DO 844/332AL-02  | Subside Alpha 5000 asbl                                         | 146         |
| DO 844/332AS-02  | Subsides Actions Sociales                                       | 146         |
| DO 844/332AU-02  | Subside asbl Autrement                                          | 146         |
| DO 844/332CI-03  | Subs. asbl Centre d'Action Interculturelle – Province de Namur  | 146         |

| Article         | Intitulé                                      | Budget page |
|-----------------|-----------------------------------------------|-------------|
| DO 844/332GL-02 | Subside asbl Gestion Logement Namur           | 146         |
| DO 844/332MT-03 | Subside asbl Une Main Tendue                  | 146         |
| DO 844/332RC-03 | Subside asbl Restos du Cœur de Namur asbl     | 148         |
| DO 844/332SA-03 | Subside Les Sauverdias asbl                   | 148         |
| DO 844/332SI-02 | Cotisation "Namur-Entraide Sida"              | 146         |
| DO 844/332VC-03 | Subside Li Vi Clochis asbl                    | 148         |
| DO 844/435GV-01 | Fonctionnement terrain accueil gens du voyage | 148         |
| RO 832/161-48   | Recettes diverses - social                    | 137         |
| RO 832/465AR-01 | Subventions Article 18                        | 137         |
| RO 832/465CP-01 | Subventions CSP/PPP/ PSSP                     | 137         |
| RO 832/465CS-01 | Subventions PCS/Article 18 à supprimer        | 137         |
| RO 832/465FI-01 | Subvention FIPI                               | 137         |
| RO 832/465RO-01 | Subvention Premier emploi AS                  | 137         |
| RO 832/465RU-01 | Subventions Relais Social Urbain Namurois     | 137         |
| RO 832/465TG-01 | Subvention SPF Justice                        | 137         |
| RO 844/465GV-01 | Subventions gens du voyage                    | 145         |

## 5. Rapport d'activités

### 5.1. Cellule d'appui

#### 5.1.1. Administration et finances

L'équipe administration et finances est chargée de l'ensemble du suivi administratif et financier des projets (subsidiés ou non) menés par les nombreuses équipes composant le service. Elle s'occupe également de la gestion administrative du personnel du service dont 19,6 % est mise à disposition dans diverses asbl du territoire namurois pour la mise en œuvre locale des programmes de subventions de la Région wallonne et du Fédéral, à savoir: les asbl Sésame, Phénix, Maison des Jeunes de Basse-Enhaive, Espace Communautaire du Petit Ry, Red, ALE, LST.

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   | 674.872,00 € |
| Gardiens de la Paix                             | 11.568,00 €  |
| Contingent complémentaire – Gardiens de la Paix | 34.702,00 €  |
| Plan de Cohésion Sociale                        | 799.867,00 € |
| Article 18 – Plan de Cohésion Sociale           | 63.316,00 €  |
| Mesures Judiciaires Alternatives                | 200.794,00 € |
| Relais Social Urbain Namurois                   | 228.854,00 € |

#### 5.1.2. 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.

En 2013, 4.894 personnes (2.794 hommes et 2.100 femmes) se sont présentées à l'accueil pour un total de 5.681 interventions de ce dernier.

### 5.1.3. Logistique du service

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

### 5.1.4. 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.

### 5.1.5. Chef du Projet PCS

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

## 5.2. Cellule solidarité

### 5.2.1. Les assistants sociaux de jour

L'équipe est constituée de 3 assistants sociaux.

#### Volume de travail

|                                               |       |       |
|-----------------------------------------------|-------|-------|
| Nombre de personnes reçues à l'Hôtel de Ville | 1.049 | 82 %  |
| Visites à domicile                            | 226   | 18%   |
| Total prestations                             | 1.275 | 100 % |

#### Remarque:

La diminution assez importante de personnes sollicitant ce service s'explique par la diminution de l'équipe d'un ETP jusqu'en septembre, puis d'un mi-temps de septembre à décembre.

#### Besoins rencontrés lors des visites à domicile

Le profil des demandes rencontrées à domicile s'établit comme suit: le logement (37 %), le 3<sup>ème</sup> âge - aide à domicile, placement en maison de repos - (27 %) et l'accompagnement (26 %). Les difficultés financières matérielles ne concernent que 2 % des demandes.

Pour la thématique du logement, 6% concernent des accompagnements dans le cadre des logements d'urgence et de transit et 14 % sont des situations relayées par le Service Communal du Logement dans le cadre des enquêtes et arrêtés d'insalubrité et/ou de surpeuplement.

#### Remarque:

46 % des visites à domicile sont effectuées chez des personnes de plus de 60 ans.

### Typologie des usagers reçus à l'Hôtel de Ville

Les demandeurs sont des femmes (59%) âgées entre 35 et 54 ans (54%), vivant au centre-ville (58%), isolées, de nationalité belge (75%) relevant du chômage et locataires.

### Besoins rencontrés par les personnes reçues à l'Hôtel de Ville

- difficultés matérielles et financières (42%) :
  - 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 (plus de ¾ des 42%)
  - demandes d'interventions financières via « budget enfants défavorisés »
  - demandes pour bénéficier d'un déménagement social, de la consigne sociale, etc.
- problématique du logement (23%) :
  - recherche d'un logement adapté aux moyens financiers du demandeur, à la taille de la famille, aux conditions de salubrité et de sécurité
  - recherche d'une maison d'accueil
  - conflits locataires-propriétaires
  - expulsions, etc.
- entretiens et accompagnements dans le cadre des suivis de dossiers (15%)
- demande d'information ou d'orientation dans les domaines suivants (9%) :
  - la sécurité sociale
  - la petite sécurité enfance, l'enfance, l'adolescence (crèches, écoles, garde, loisirs ...)
  - les problèmes familiaux (conflits, rupture, violence, ...)
  - toxicomanie, santé mentale
  - les personnes âgées (garde et soins à domicile, MR et MRS, loisirs ...)
  - la législation du travail, du divorce, du logement, etc.
- 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.
- aide psychologique et difficulté familiales (5%)

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

Cette équipe vise à établir un contact avec les personnes vivant en rue, dans la perspective d'effectuer un accompagnement des personnes sans logement ou pratiquant la mendicité.

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

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

- le zonage (rencontre des SDF en rue)
- présences à l'abri de nuit
- les permanences à l'Hôtel de Ville

- l'accompagnement notamment à la recherche de logement ou d'hébergement
- la permanence « expulsion »

#### Volume de travail

- nombre total de dossiers traités : 472
- nombre total de prestations 2.326 se répartit :
  - au bureau : 1.782 soit 75%
  - en rue : 106 soit 5%
  - en institution : 134 soit 6%
  - à domicile : 80 soit 3%
  - présence Abri de nuit : 50 soit 4%
  - réunions, supervisions, concertations, formations,... : 174 soit 7%

Sur 472 usagers rencontrés, 90 pratiquent la mendicité soit 19% du public des TSP.

#### Problématiques abordées

- 46% : demandes d'écoute (entretiens)
- 14% : aides pour démarches administratives
- 11% : aides au logement
- 13% : aides alimentaires et/ou vestimentaires
- 15% : demandes d'orientation/informations
- 1% : aides aux soins de santé

#### Réponses apportées aux demandes de logement (161 demandes)

|                                                                           |    |      |
|---------------------------------------------------------------------------|----|------|
| Maison d'accueil                                                          | 40 | 26 % |
| Logement privé                                                            | 39 | 24 % |
| Abri de nuit                                                              | 30 | 19 % |
| Hospitalisation                                                           | 20 | 12 % |
| Logement type social                                                      | 10 | 6 %  |
| Institution caritative – hébergement en famille ou chez des connaissances | 14 | 9 %  |
| Logement d'urgence ou de transit                                          | 4  | 2 %  |
| Maison de repos                                                           | 4  | 2%   |

#### Typologie des usagers

Au total, 472 dossiers ont été traités dont :

- 310 nouveaux (66%)
- 162 anciens (34%)

Les demandeurs sont des hommes (71%) âgés de 25 à 54 ans (72%), de nationalité belge (80%), isolé (75%).

#### Les expulsions domiciliaires

Evolution de la permanence depuis sa création

| Année | Nombre requêtes | Dossiers | %    |
|-------|-----------------|----------|------|
| 2012  | 398             | 123      | 31 % |
| 2013  | 350             | 145      | 41 % |

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

#### Volume et type de travail

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

- 318 requêtes en expulsion (action en justice à la demande du propriétaire)
- 35 jugements d'expulsion (sur décision du juge de paix)
- 17 citations (convocation d'un locataire à une audience)
- 15 significations (jugement d'expulsion communiqué au locataire)

145 personnes se sont présentées à la permanence ou ont pris contact avec le service.

#### Types d'interventions

- 123 entretiens à l'Hôtel de Ville
- 22 contacts téléphoniques

De plus, 6 rencontres ont été effectuées au domicile des personnes et 22 entretiens hors permanence (suivi, suite aux contacts téléphoniques, ...)

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

|                                | Nombre     | %            |
|--------------------------------|------------|--------------|
| Arriérés de loyers             | 261        | 75 %         |
| Retards paiements              | 1          | 0 %          |
| Occupation sans titre ni droit | 6          | 2 %          |
| Logement surpeuplé             | 1          | 0 %          |
| Validation de renon            | 2          | 1 %          |
| Problème de comportements      | 18         | 5 %          |
| Récupération du bien           | 5          | 1 %          |
| Conflit locataire/propriétaire | 2          | 1 %          |
| Non finalisées                 | 54         | 15 %         |
| <b>Total</b>                   | <b>350</b> | <b>100 %</b> |

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

Le nombre correspondant à la rubrique "non finalisées" représente les situations pour lesquelles il n'y a pas de nouvelles et pour lesquelles les expulsions n'ont pas été effectives.

#### Résultats obtenus

Sur les 145 situations examinées suite au passage à la permanence

|                              | Nombre | %    |
|------------------------------|--------|------|
| Arrangements avec le proprio | 6      | 4 %  |
| Expulsions effectives        | 12     | 8 %  |
| Nouveaux logements           | 16     | 11 % |
| Hébergements                 | 12     | 8 %  |
| Maison d'accueil             | 6      | 4 %  |

|                |            |              |
|----------------|------------|--------------|
| Hospitalisé    | 1          | 1 %          |
| SDF            | 3          | 2 %          |
| En cours       | 2          | 1 %          |
| Non finalisées | 87         | 60 %         |
| <b>Total</b>   | <b>145</b> | <b>100 %</b> |

La solution majoritairement trouvée est un nouveau logement.

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

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

#### Volume

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

Outre le passage à l'abri de nuit, les travailleurs sociaux ont des contacts réguliers avec les assistants sociaux de jour, les travailleurs sociaux de proximité et la psychologue de "D'Pause". Un nombre important d'utilisateurs fréquente 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 : 1.415

Nombre d'interventions : 5.968

#### Typologie des problématiques exprimées

De manière générale, les demandes adressées au DUS sont prioritairement des demandes d'hébergement. Cela représente 1.308 demandes sur 5.968 (21,9%). Vient ensuite l'écoute avec 1.148 demandes soit 19,2%. Il est important de souligner que 647 demandes, soit 11% sont des relais ; qu'ils utilisent le numéro vert pour contacter un tiers : amis, famille, médecin ou autre service.

Les moyens de réponses apportées à ces 5.968 interventions se répartissent comme suit :

- 3.269 (54,8%) conversations téléphoniques. Le travailleur est intervenu par téléphone, sans nécessité de se déplacer. L'item « conversations téléphoniques » englobe les éventuels appels que l'intervenant effectue pour le bénéficiaire
- pour les appels téléphoniques, 726 (22,2%) sont des demandes d'écoute, 604 soit (18,5 %) sont des relais pour contacter un tiers, 512 (15,7%) sont des demandes d'hébergement et 228 (7%) sont des demandes d'ordre administratif
- 218 (3,6%) se présentent directement dans nos bureaux. Cela représente donc une minorité des moyens de contact. C'est principalement pour un problème d'hébergement (62 demandes sur 1.237 soit 28,4%) que les personnes se déplacent jusqu'aux bureaux
- 1.237 demandes (21,7%) ont été adressées par les partenaires. Ici également les demandes prioritaires sont de l'hébergement pour 28,6% soit 354 demandes. La santé représente 15,4% avec 191 appels. Le transport occupe 135 demandes (10,9%)
- 1.244 entretiens se réalisent à l'abri de nuit, soit 20,8% des demandes totales. 380 (30,5%) sont des demandes d'hébergement. Ensuite, 345 demandes sont de l'écoute (27,7%). Enfin 181 demandes sont d'ordre administratif soit 14,5%

#### 5.2.4. **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.

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

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

Un matin par semaine, un travailleur social de proximité (TSP) et/ou une personne de D'Pause sont présents afin de prendre un premier contact avec les personnes et ainsi les orienter au plus vite.

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

L'abri de nuit est géré par une équipe de 7 éducateurs (6,5 ETP).

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

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

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

##### La fréquentation

Au cours de cette année 2013, l'abri de nuit a été ouvert du 1<sup>er</sup> janvier au 28 juillet et du 19 août au 31 décembre soit 335 jours d'ouverture. Durant ces périodes, l'abri de nuit a accueilli 720 personnes différentes pour un total de 9.793 nuitées.

|                         |       |       |
|-------------------------|-------|-------|
| Nuitées hommes          | 8.152 | 83 %  |
| Nuitées femmes          | 1.641 | 17 %  |
| Nombre total de nuitées | 9.793 | 100 % |

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

L'équipe Soutien technique (EST) est composée :

- d'un coordinateur à temps plein
- de trois ouvriers à temps plein
- de deux ouvriers sous contrat « Article 60 »

##### Expulsions

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

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 et mis à disposition de la Ravik Boutik.

En 2013 :

- 104 dossiers expulsion ont été ouverts
- 30 dossiers ont été annulés par l'Etude de l'huissier avant la date de l'expulsion
- 74 dossiers ont été effectués entièrement

Ventilation des 74 expulsions effectuées :

|                                                                                                                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b><u>Rien emporté sur place :</u></b><br>il y a un accord, sur place, entre l'occupant et l'huissier                                                                                    | 15 |
| <b><u>Effectives :</u></b><br>Ce sont les expulsions qui ont eu lieu et dont le délai de garde de six mois n'est pas à échéance                                                          | 6  |
| <b><u>Repris :</u></b><br>Ce sont des expulsions dont le propriétaire des biens est venu rechercher la totalité de ceux-ci avant le terme du délai de six mois                           | 15 |
| <b><u>Logement vide :</u></b><br>Ce sont les expulsions où la personne a quitté et vidé le logement avant la date de l'expulsion. Cette personne n'a pas arrêté la procédure d'expulsion | 6  |
| <b><u>Triés :</u></b><br>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                               | 32 |

| Année | Nombre de dossiers ouverts | Nombre d'expulsions réellement effectuées |
|-------|----------------------------|-------------------------------------------|
| 2009  | 91                         | 47                                        |
| 2010  | 110                        | 42                                        |
| 2011  | 117                        | 68                                        |
| 2012  | 117                        | 71                                        |
| 2013  | 104                        | 74                                        |

Pour la première fois depuis quatre ans, le nombre de dossiers d'expulsion a diminué, mais le nombre d'expulsions réellement effectuées est depuis 2010, en constante augmentation.

### Livraisons

L'équipe soutien technique a effectué 54 livraisons pour un total de 213 objets livrés auprès de personnes en difficulté sociale.

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

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

| Année | Nombre de livraisons | Quantité d'objets livrés | Moyenne d'objets/livraisons |
|-------|----------------------|--------------------------|-----------------------------|
| 2011  | 89                   | 362                      | 4                           |
| 2012  | 46                   | 138                      | 3                           |
| 2013  | 54                   | 213                      | 4                           |

### 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 2013, 149 objets trouvés ont été acheminés par les services de Police à l'équipe soutien technique.

### Consignes

Une consigne organisée par un règlement communal 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 en consigne pour l'année 2013 s'élève à 98.

Seules 60 personnes sont venues récupérer leur consigne au terme de la période de garde. Il faut remarquer une très nette augmentation au niveau du nombre de consignes déposées à l'EST.

| Année | Nombre de consignes |
|-------|---------------------|
| 2009  | 34                  |
| 2010  | 25                  |
| 2011  | 36                  |
| 2012  | 44                  |
| 2013  | 98                  |

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

- L'EST s'occupe de la gestion quotidienne du linge et des consommables pour le bon fonctionnement de l'abri de nuit
- participation 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 de Cohésion sociale et exceptionnellement pour d'autres services de la Ville
- aide au montage et au démontage pour différentes manifestations organisées par le service
- déménagements internes dans l'hôtel de Ville
- prêt des camions lors des élections, etc

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

L'EST 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 Déménagements Sociaux

L'EST coordonne également les demandes de déménagements sociaux introduites par différents services. Quand cela est possible, elle met en place une synergie avec des partenaires déménageurs.

Il faut remarquer que la demande a augmenté de 11% mais que la quantité de déménagements effectués reste la même. Les demandeurs effectuent généralement leurs demandes tardivement et trouve in-fine une solution personnelle (tissu social, ...)

### Comparaison du nombre de déménagements par an

| Année | Effectués | Refusés | Annulés |
|-------|-----------|---------|---------|
| 2011  | 46        |         | 2       |
| 2012  | 58        | 4       | 12      |
| 2013  | 57        | 0       | 24      |

## **5.2.6. 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.

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

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

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

LST propose entre autres un atelier intergénérationnel (30 participants) de couture "le fil", des permanences, un accompagnement de familles (24 familles), des présentations publiques (la main dans la main,...), des ateliers de réflexions sur le logement (20 familles et 33 adolescents).

### Axe individuel

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

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

### 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 précarisé mais qui ne comptent pas de psychologue parmi les membres de leur équipe.

### Indicateurs pour accompagnement psychologique

- nombre de personnes rencontrées : 114
- type de problématiques exprimées par les usagers : 289
- type de problématiques identifiées par la psychologue : 463
- nombre d'entretiens : 485
- lieu des entretiens : 92 % au bureau, 7 % à domicile et 1 % en institution.
- typologie du public rencontré (sexe, âge, revenus, situation familiale, avec-sans domicile) : les personnes rencontrées sont quasi à part égale des 2 sexes dont les classes d'âges se répartissent de 18 à 55 ans (88%), vivant seules (82%), sans domicile (60%), de nationalité belge (91%) et avec des revenus – RIS (23%), chômage (29%) et allocations handicapées (20%).

#### Indicateurs pour l'axe professionnel

- 96 demandes de suivis individuels faites par les professionnels (67 en interne et 29 en externe)
- 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 : 76 %
- soutien méthodologique : 5 %
- travail en binôme : 19 %
- nombre de rencontres avec les partenaires : 212
- nombre de présence à l'abri de nuit : 34
- nombre de réunions : 107

#### 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

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

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

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

Par leur action, elles ont pour objectif de faciliter la communication entre deux personnes, entre une personne et un groupe, entre une institution et/ou un service.

#### Dossiers

Interventions en médiations : 994 interventions en médiation en faveur de personnes étrangères ou d'origine étrangère (37% des pays arabes, 22% de turcophones, 21% d'albanophones et 12% de population subsaharienne, principalement âgées entre 25 et 54 ans, ayant des enfants et résidant essentiellement dans le grand Namur). 40 % des personnes émanent du CPAS. Les 994 interventions touchent quelques 574 femmes et 420 hommes. Dans la grande majorité des cas (65%), la demande émane de la personne elle-même, les quelques pourcents en reste étant partagés entre les partenaires professionnels, le CPAS et les services internes à la Ville. Les modalités de contact les plus utilisées sont les visites dans les locaux de la Ville (45%) pour rencontrer la médiatrice ou le téléphone (42%). Plus ou moins la moitié des demandes (53%) concerne des questions administratives et sociales. Les autres demandes significatives relèvent de la famille/couple (15%) et du logement (14%).

#### Participation à l'organisation de projets

- médiathèmes 2013 : « Le pouvoir en médiation ». 69 personnes ont participé et ont rendu une évaluation positive de l'événement
- semaines de préventions des violences intrafamiliales (3 semaines de novembre à décembre 2013): partenariat avec la cellule Prévention et Sécurité. Mise en lumière de l'axe médiation dans le cadre de ce sujet

- les 50 ans de l'immigration marocaine et turque en Belgique, événement organisé par le CAI. Présence de deux médiatrices interculturelles au sein du Comité de pilotage

#### Participations diverses

- salon des outils pédagogiques organisé par le CPAS les 24 et 25 avril
- ateliers thématiques du Plan Local d'Intégration (culte, scolarité, primo-arrivants, culture)
- des rencontres avec le réseau : Clinique de l'Exil, CAI, Vie féminine, ...
- des interventions de sensibilisation à la médiation
- journées d'accueil des nouveaux arrivants organisées par la Ville de Namur

### **5.3.2. Médiation dans la cité**

Cet axe est composé d'une médiatrice à temps plein.

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

#### Dossiers

Traitement de 81 dossiers médiation dont 7 réorientations et 4 informations. Par ordre décroissant, la demande émane de la personne elle-même (32%), de la police (43%), des Services internes de la Ville (18%) et des partenaires professionnels (5%). Elle s'effectue par téléphone dans la grande majorité des cas (78%) et la rencontre avec la médiatrice se fait le plus souvent au domicile du demandeur (70%). 94% des demandeurs sont belges, 82% habitent le Grand Namur et 65% sont des femmes. 30% des demandeurs sont pensionnés, 25% des employés, le reste du pourcentage étant réparti de manière équilibrée entre indépendants, chômeurs, invalides et personnes émargeant du CPAS. Les médiations directes (où un accord est pris d'emblée) et concertatives (tables de concertation avec l'ensemble des acteurs en lien avec le dossier) sont au nombre de 2 chacune. La médiation mise en place est généralement individuelle (95%) mais elle est peut aussi être collective (5%).

#### Participation à l'organisation de projets et diverses

- médiathèmes 2013 : « Le pouvoir en médiation »
- semaines de préventions des violences intrafamiliales
- interventions de l'UBMP (Union belge des médiateurs professionnels)
- liens avec la FMQF (Fédération des médiateurs de quartiers)

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

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

Entre mars et septembre 2013, 9 groupes ont été accueillis pour un total de 103 caravanes. Ces groupes ont séjourné durant une période allant de 2 à 22 jours.

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

Le projet d'aménagement d'un terrain d'accueil des gens du voyage à Lives-sur-Meuse a trouvé une issue positive et les travaux commenceront en 2014.

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

Cet axe est composé d'une médiatrice à mi-temps.

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

#### Dossiers

L'information au public en matière de logement a été réalisée en 2013 au travers de 279 interventions. Ces dernières concernent de manière équilibrée des femmes et des hommes (147 femmes pour 132 hommes). Les bénéficiaires sont généralement âgés entre 45 ans et 65 ans et +, mariés ou remariés dans 38% des cas et d'origine belge dans 80% des cas. 15% sont pensionnés, 27% sont employés et 9% émargent du CPAS. 69% habitent le centre-Ville ou la commune du Grand Namur.

Par ordre décroissant, la demande émane du CPAS (20%), de la personne elle-même (16%), du locataire (14%), des services internes de la Ville (12%). Elle s'effectue par téléphone dans la grande majorité des cas (74%) et est traitée par téléphone dans 33% des situations. Si la situation l'exige, une rencontre avec la médiatrice est organisée et se déroule alors le plus souvent dans les locaux de la Ville (29%).

63% des demandes aboutissent à l'ouverture d'un dossier. Le type de médiation porte avant tout sur le bail (résiliation anticipée – 32%) et le loyer (retard de paiement – 19%). Le pourcentage significatif restant est réparti globalement sur la réparation (10%), la garantie locative (11%) et les charges locatives (13%).

#### Participation à l'organisation de projets et diverses

- médiathèmes 2013 : « Le pouvoir en médiation »
- liens avec l'UBMP (Union Belge des médiateurs professionnels) : Conseil de direction, interventions, etc.
- salon des outils pédagogiques organisé par le CPAS les 24 et 25 avril
- interventions de sensibilisation à la médiation
- journées d'accueil des nouveaux arrivants organisées à l'Administration communale
- groupe « logement » du Conseil consultatif du social

### **5.3.5. Promotion Aînés**

L'équipe « aîné » compte deux personnes à temps-plein.

#### Conseil consultatif communal des Aînés (CCCA)

- nombre de réunions (séances plénières) : 4
- commissions thématiques : 5 réunions de la Commission « Bien-être et santé », 10 réunions de la Commission « Environnement » + 10 rencontres avec les quartiers, 9 réunions de la Commission « Mobilité-sécurité », 9 réunions de la Commission « Actions intergénérationnelles »
- thèmes abordés :
  - Commission « Bien-être et santé »

Sécurité des aînés à leur domicile, Relais social urbain namurois, l'administration de biens, volonté de reprise des séances infos-bail, maintien à domicile, accueil de personnes ressources en relation avec les thèmes abordés.
  - Commission « Environnement »

Poursuite des rencontres avec les quartiers en vue de connaître les besoins des aînés en matière d'aménagement des abords des quartiers et de connaître leur vécu dans ces mêmes quartiers. Proposition d'élaboration d'une affiche en vue de combattre les actes d'incivisme environnemental.

- Commission « Actions Intergénérationnelles »

Analyse du projet « Ville amie des aînés » (labellisation), échanges internationaux avec la Ville de Charleville-Mézières : accueil d'une délégation de la Ville avec présentation du CCCA, soutien d'un voyage intergénérationnel rassemblant des aînés et des jeunes de l'Institut F. Rops dans le cadre d'un travail de mémoire (visite du camp de concentration de Struthof).

- Commission « Mobilité-Sécurité »

- interventions auprès de différentes instances (cellule Mobilité, MET, Police...) par rapport aux problématiques constatées et posées à savoir, les trottoirs et les temps limités des feux de signalisation et de leurs implications au niveau de la traversée des passages pour piétons. Réflexion sur la campagne « Le Namurois est courtois » avec un projet de concours de dessins en partenariat avec l'école communale de Wépion (2014). Poursuite des séances de remise à niveau du code de la route, participation aux portes ouvertes de la Police fédérale...
- rencontre avec la Province de Namur qui souhaite mettre en lien les différents CCA de la Province
- poursuite du travail en réseau : Courants d'âge, Entr'âge...
- activités lors de la semaine numérique (avril 2013) en partenariat avec la bibliothèque communale : 11 aînés
- nouveauté 2013 : « Initiation au courrier électronique ». Organisation d'un premier groupe focus (test) avec la participation de 3 aînés
- rédaction du Guide des Aînés et finalisation
- passage du nouveau ROI du CCCA au Conseil communal de décembre

Rendez-vous de Proximité

- organisation de 9 après-midi de janvier à décembre 2013 sur les entités suivantes : St Servais, Jambes (quartier Basse-Enhaive), Namur (quartier de Plomcot), Champion (MJC), Marche-les-Dames, Jambes (quartier Petit-Ry et Amée), Flawinne, Beez et Namur (quartier des Balances – Salzinnes)
- 1.500 aînés ont participé à ces activités
- une attention particulière a été portée aux différentes associations 3<sup>ème</sup> âge ainsi qu'aux comités de quartier

Organisation du 3<sup>ème</sup> Salon namurois du Volontariat les 23 et 24 octobre:

55 associations ont répondu à l'invitation et ont tenu un stand.

L'équipe en partenariat avec le CPAS et sous la responsabilité de la coordinatrice de la cellule Egalité des chances, et en collaboration avec la coordinatrice du CCS et l'équipe handicap, a réalisé, pris en charge et coordonné l'entièreté des différentes phases : préparation et mise en place, exécution, évaluation.

A noter que 87 volontaires (chiffre arrêté au 6 décembre 2013) ont déjà été recrutés grâce au Salon 2013.

Livres à toi

Service de portage de livres à domicile pour les personnes âgées et/ou à mobilité réduite (temporaire ou définitive) en partenariat avec la bibliothèque communale. Il fonctionne depuis 2010 et compte une trentaine d'utilisateurs réguliers. Le suivi et la gestion quotidienne sont entièrement pris en charge par la bibliothèque.

Formations intergénérationnelles

Modules organisés :

- 4 modules "ordinateur" (4 écoles partenaires) : 76 aînés et 90 jeunes
- 6 modules GSM (6 écoles partenaires) : 61 aînés et 85 jeunes
- 1 module moteur de recherche (1 école partenaire) : 9 aînés

- diverses animations
  - organisation d'un théâtre-débat avec « Respect seniors » sur la maltraitance des aînés. Cet événement se voulait intergénérationnel. De nombreux aînés et jeunes (250) y ont assisté et ont pu échanger dans le cadre du débat animé par les comédiens
  - participation au CCS, groupe logement « Habitat solidaire »
  - journées détente et sport. L'équipe « aînés » s'est associée aux équipes insersport et handicap pour participer à 2 journées socio-sportives à la mer du Nord (les 18 et 22 août) avec les différents publics encadrés par l'équipe Inersport et d'autres publics comme par exemple des aînés sollicités par le CCCA. Ces sorties favorisent les rencontres autant qu'elles permettent un décroisement des lieux de vie et des activités habituelles.

### 5.3.6. **Promotion Handicap**

Une personne à temps-plein œuvre dans ce domaine et est identifiée « handicontact ».

Actions menées en 2013 :

- mise à jour permanente de la base documentaire constituée sur la thématique du handicap. Celle-ci concerne le réseau existant, les différents intervenants qui y œuvrent et leur champ d'action
- depuis le 26 juin 2012, les membres de l'équipe Pension et de l'équipe Handicap ont été désignés par le Collège pour répondre aux missions d'« Handicontact ». L'AWIPH a organisé 2 rencontres entre handicontacts en 2013. L'équipe a mené une réflexion sur la visibilité de cette nouvelle fonction et du service proposé
- suivi individuel : le pôle individuel du travail de l'équipe handicap est récent et correspond à sa désignation d'handicontact. Les demandes arrivent dans 50% des cas par téléphone, dans 30% des cas par un passage spontané au bureau ou par courriel dans 20% des cas. Il s'agit principalement de personnes en situation de handicap ou de leur famille (80%) mais des professionnels s'adressent également à la cellule (20% des demandes émanent des institutions, avocats...)
- 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 (6 réunions)
- participation active aux réunions du Conseil Consultatif du Social dans les groupes « Logement » et « Travail en réseau ». L'idée est d'intégrer la thématique du handicap dans ces 2 groupes de travail
- participation aux Commissions subrégionales organisées par l'AWIPH. En plus des séances plénières, l'équipe handicap est investie dans 2 groupes de travail issus de la Commission de Namur : le groupe logement et le groupe accessibilité/mobilité (9 réunions)
- mise sur pied, en collaboration avec Altéo, d'une journée d'évaluation de l'accessibilité des commerces et lieux publics du namurois. Le 26 octobre, des personnes à mobilité réduite se sont rendues dans divers endroits du namurois afin d'évaluer leur accessibilité. Une fois la visite de terrain effectuée par les différents groupes, les résultats sont encodés sur un site Internet bien connu de ce public « jaccede.com ». Cette journée a permis d'alimenter le site de 45 lieux jugés accessibles sur Namur
- participation à des actions menées en partenariat avec l'équipe Inersport et des acteurs extérieurs :
  - journée « Défi » natation et jeux d'adresse initiée par Altéo (1<sup>er</sup> mai)
  - 2 journées socio-sportives à la mer du Nord avec les différents publics encadrés par l'équipe Inersport à l'année et d'autres publics comme par exemple des

ainés sollicités par le CCCA. Ces sorties favorisent les rencontres autant qu'elles permettent un décroisement des lieux de vie et des activités habituelles

- journée « Sport et Différence » initiée par l'asbl du même nom (27 septembre)

- mise à jour et suivi du dossier administratif FéMA du cercle sportif « Ville de Namur – service de Cohésion sociale – Innersport »
- mise sur pied d'un groupe de travail « Insertion socioprofessionnelle - actions citoyennes ». Ce projet est né des interpellations reçues des institutions issues de l'enseignement spécialisé. Ces dernières ont fait part, entre autres, de leurs difficultés à trouver des lieux de stage pour les jeunes étudiants en situation de handicap. Suite aux échanges et dans la perspective de développer la collaboration entre les acteurs dans le domaine du handicap sur le territoire namurois, la cellule a proposé d'animer un groupe de travail. Les objectifs poursuivis sont d'identifier les difficultés rencontrées dans le cadre de l'insertion sociale et/ou professionnelle de jeunes en situation de handicap et de créer des synergies en vue de dégager des pistes d'actions dans la mesure des moyens et possibilités de chacun
- mise sur pied, en collaboration avec le service Population, et participation à une séance de sensibilisation au handicap mental développée par l'AFrAHM dans le cadre de leur campagne « L'accessibilité des administrations communales ». 40 agents ont participé à ces séances dont l'objectif est de permettre de déceler le handicap mental et de fournir un accueil adapté en cas de besoin
- participation à l'organisation du 3<sup>ème</sup> Salon namurois du Volontariat les 23 et 24 octobre au niveau de la préparation, de la mise en place, de l'exécution et de l'évaluation

### **5.3.7. Interculturalité**

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

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

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

Ce travail mené tout au long de l'année scolaire a débouché en 2013 sur la présentation par les élèves d'une pièce de théâtre « Les lacets rouges ».

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

#### Actions diverses

- participation aux ateliers du Plan local d'intégration
- mise à jour et réédition du guide "Bienvenue à Namur"
- participation à l'accueil des nouveaux habitants d'origine étrangère à l'Hôtel de Ville

### **5.3.8. Concertation citoyenneté**

L'équipe est composée de deux personnes temps-plein.

#### Volet concertation

- séances du comité de pilotage du Conseil Consultatif du social Ce dernier s'est réuni 4 fois en 2013 afin de voter les nouvelles associations candidates et de définir les grandes lignes directrices du CCS
- mise à jour du répertoire du Conseil Consultatif du social. Actuellement 150 associations sont reprises et décrites dans un répertoire, outil de travail accessible sur Internet à l'adresse suivante : <http://appli.ville.namur.be/association/default.asp>.

Ce répertoire fait l'objet de modifications fréquentes qui doivent être encodées par la coordinatrice du Conseil Consultatif du social et ce, afin d'être à jour

- coordination, secrétariat et dynamisation des groupes de travail du CCS. Ces différents groupes de travail continuent à se réunir régulièrement afin de discuter des problématiques rencontrées par les intervenants de terrain pour tenter d'y apporter une réponse ou du moins, émettre des pistes d'action pour les solutionner. La synthèse de ce travail est communiquée au CCS lors de la présentation annuelle du Bilan social
- tenue du Bilan social annuel le 14 juin. Pour l'occasion, présentation du livret Bilan social 2012 « Présentation synthétique des contributions du tissu associatif et institutionnel local » et réponse du pouvoir politique suite aux différentes propositions et perspectives émises dans ce livret. Ce sont quelques 137 personnes représentant 64 associations qui ont assisté à la présentation des conclusions de ce Bilan social
- organisation et coordination de la quinzaine d'échanges entre membres et partenaires du CCS. 38 associations ont participé en tant qu'associations « accueillantes » et une vingtaine d'associations ont été visitées
- organisation de Festiva'Liens : Le projet du Festiva'Liens est né d'un groupe de travail réunissant différentes associations membres du conseil consultatif du social de la Ville de Namur. La première édition du festival a eu lieu en mai 2011 et fut un véritable succès (25 ateliers en 3 jours avec près de 600 visiteurs). Durant plusieurs jours, Festiva'Liens propose une rencontre artistique entre des ateliers issus d'associations qui, au quotidien, travaillent au plus près des personnes et de leurs réalités. Les personnes, les usagers sont au centre de la démarche comme artistes à part entière et en lien avec les autres. En 2013, le festival s'est déroulé sur 2 jours et demi, il y a eu 36 ateliers mais le nombre de visiteurs est inconnu
- soutien logistique et administratif aux projets événementiels portés par les associations membres du CCS

En 2013, deux projets ont été soutenus et accompagnés :

- les Fiertés Namuroises : journée de promotion de la thématique LGBT et de lutte contre l'homophobie
- la journée Mondiale de lutte contre la pauvreté organisée par le réseau wallon de lutte contre la pauvreté

Participation à l'organisation du 3<sup>ème</sup> Salon namurois du Volontariat au niveau de la préparation, de la mise en place, de l'exécution et de l'évaluation.

#### Volet citoyenneté

##### Animations

29 groupes ont bénéficié des animations d'éveil à citoyenneté et à la démocratie. Cela représente environ 580 personnes. En outre, une animation extra-scolaire pour le service Jeunesse a également été organisée.

De manière générale, les animations sont destinées aux écoles. Cependant, de plus en plus, une demande émane de la part d'associations ou d'institutions à caractère social qui sont intéressées par cette action.

##### Activités diverses

- participation au salon des outils pédagogiques;
- participation à Place aux enfants.

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

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

### 5.3.10. **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 du travail supplémentaire 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                                   | 270   |
| Avantages sociaux                          | 104   |
| Cartes de réductions transports en communs | 19    |
| Carte de stationnement                     | 476   |
| Allocations + de 65 ans (APA)              | 457   |
| Allocations – de 65 ans (ARR/AI)           | 968   |
| Euthanasie                                 | 164   |
| Emplacements "handicapé"                   | 39    |
| Total                                      | 2.497 |

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

### 5.3.11. **Insportsport**

L'équipe est composée de 2 travailleurs à temps plein et d'un troisième à mi-temps.

#### 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 espaces ou activités sportives sur demande).

- public cible : population issue des 6 quartiers socialement défavorisés
- taux de participation : 5.000 participants sur l'année écoulée
- rencontres inter quartiers : 20
- nombre de soutiens techniques et logistiques : 175
- mise à disposition de matériel sportif acquis dans le cadre des budgets de l'équipe Insportsport

- taux moyen d'activité: 5 périodes hebdomadaires d'une durée de deux heures chacune
- partenaires: cellule vie de quartier, service des sports, ensemble des Maisons de jeunes de l'entité namuroise ainsi que les différents espaces communautaires et maisons de quartiers.

En 2013, des cours spécifiques de Panna ont été réalisés sur les agoras espaces des différents quartiers dans le cadre d'un championnat et d'une finale nationale « Belgian Panna championship » (activités foot de rue) adressée à toutes les tranches d'âges et sponsorisée par « Electrabel Street Heroes ».

Ceci a participé à la revitalisation des petites infrastructures de quartier (Petites infrastructures sociales ou sportives de quartier) et a permis aux jeunes namurois d'en rencontrer d'autres, issus d'autres quartiers ou provinces. En outre, 7 jeunes issus des quartiers namurois ont été sélectionnés pour participer à la finale, ce qui a engendré un sentiment de reconnaissance et de satisfaction par rapport à leur engagement sportif.

### Sport au féminin

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

- public cible: femmes adultes
- taux de participation: 900 participations sur l'année écoulée
- 2 groupes de 15 personnes participant de manière hebdomadaire à l'activité
- partenaires: service des sports, Vie Féminine (Activités Plaisir d'eau)

Sport au féminin comprend également une activité avec des jeunes filles en difficultés (Courte échelle). Les activités insersport avec la « Courte échelle » visent à mobiliser ces jeunes dans un cadre du bien-être par le sport avec des activités dites « nature » tels que le VTT, la randonnée,... Ces activités visent notamment à promouvoir la confiance en soi et la confiance en l'autre, mais aussi l'apprentissage du contrôle de soi par le biais des sports de défense. Interruption de l'activité pour une période de 2 mois en période de vacances scolaires.

- public cible: adolescentes
- taux de participation: groupes de 2 à 3 jeunes avec un suivi de 1 cours d'une heure et demi par semaine

### Handisport

Activités spécifiques destinées à mobiliser physiquement les personnes porteuses de handicap tout en favorisant la lutte contre l'isolement social.

- public cible: institution travaillant au profit des personnes porteuses de handicap
- taux de participation : activités sportives diverses et adaptées réalisées auprès des institutions suivantes :

*Pour un soutien pédagogique :*

- « Psynergie » : 10 participants – 2X par trimestre (80 participations par an) + 6 participants par semaine (210 participations par an)
- « CREE » : 5 participants – 2X par mois (100 participations par an)
- « ESSOR » : 2 participants – 1X par semaine (80 participations par an)
- « SRJ Clairval » : 4 participants – 1X semaine (160 participations par an)
- « SRJ Le foyer » : 4 participants – 1X semaine (160 participations par an)
- « La Bastide » : 6 participants – 2X par mois (120 participations par an) + 7 participants à raison d'une fois par mois (84 participations par an)
- « Vis-à-vis » : 5 participants – 1X par trimestre ainsi que 4 participants durant une activité ponctuelle de 8 semaines (52 participations par an)

*Pour un soutien logistique (accès piscine) :*

- « Roque brune » et « l'Asbl « Les trois portes » : 12 cartes d'accès

*Pour un soutien logistique (accès hall sportif) :*

- « La Bastide » : 1 accès deux fois par semaine pour 6 participants (360 participations par an)
- périodicité/durée : chaque activité est calculée sur base de 30 semaines (période couvrant l'année hors période de congés scolaires)
- partenaires : équipe handicap, service des Sports, service jeunesse et enseignements + voir liste des partenaires repris dans le volet « taux de participation ».

#### Sport au service de l'Emploi

##### Sport alphabétisation adulte

Projet principalement réalisé avec le CIEP. Les activités proposées tiennent compte des difficultés de l'apprenant et les animateurs sportifs adaptent l'activité en fonction des besoins (apprentissage transversal de la langue française et de la santé au travers des ateliers socio-sportifs proposés).

- public cible : adultes en stage d'alphabétisation en vue d'une mise à l'emploi
- taux de participation : groupes de 12 à 15 personnes, à raison de 3h par semaine (+/- 360 participations par an)
- partenaires : service des Sports, CIEP (Lire et écrire), Alpha 5000

##### Remobilisation physique

Travail sur la remobilisation physique en vue de rapprocher les personnes les plus éloignées du secteur de l'emploi.

- public cible : personnes adultes en formation ou en « job coaching »
- taux de participation : groupes de 10 à 12 personnes par projet, à raison de 2 fois par semaine (720 participations par an)
- partenaires : service des Sports, Asbl « Vis-à-vis » (projet « Rialto et « remarquez-vous »), MIRENA (Job coaching et formations dans différents secteurs)

##### Sport aînés

Au cours de cet atelier, la pratique de la gym douce est favorisée ainsi que les activités intergénérationnelles et de détente afin de permettre aux aînés de se mobiliser et lutter contre les problèmes physiques pouvant apparaître à cet âge. Cette activité spécifique est propre au quartier jambois.

- Public cible : les aînés
- taux de participation :
  - 10 participants – 1X par semaine (300 participations par an)
  - 13 participants – 1X par mois (82 participations par an)
  - + Activités extraordinaires (intergénérationnelles, de bien-être) : 2 (40 participations par an)
- partenaires : service des sports, asbl Foyer Jambois – Espace communautaire

##### Activité Belgian Homeless Cup

Activité spécifique (football) à destination de personnes en grande précarité et en particulier de logement : sans abris, réfugiés, chômeurs... Ces activités intègrent un projet plus global au travers d'un championnat national. Cela permet d'offrir une possibilité à ces personnes de sortir de leur précarité quotidienne.

Ce projet socio-sportif entre en droite ligne dans un processus de réinsertion des personnes et du plan de cohésion social.

- public cible : adultes
- taux de participation : groupes de 9 personnes avec un suivi de 2 cours d'une heure et demi par semaine. Deux tournois annuels et un championnat
- partenaires : service de Cohésion sociale, service des Sports, l'asbl Belgian homeless cup, le Relais Social Urbain Namurois

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

Les équipes développent localement des actions de proximité et de prévention à travers des activités collectives et communautaires et cela en synergie avec le secteur associatif et les acteurs locaux qui y sont présents (dont les sociétés de logements sociaux). Il s'agit globalement d'un développement social de quartier.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

De manière récurrente et certainement depuis plusieurs années maintenant, 3 axes de travail continuent à être investis et donnent lieu à des actions concrètes transversales, à savoir : les violences intrafamiliales (VIF), l'insertion socioprofessionnelle (ISP) avec le projet pilote RELANCE et le travail de rue ou de proximité (TP). En ce qui concerne RELANCE, des permanences et des gestions de groupes sont assurées au sein des maisons des jeunes ou de quartiers par des agents d'insertion provenant du CAI et de la Mirena, en étroite collaboration avec les équipes éducatives locales selon la méthode du jobcoaching. De plus, chaque équipe de travailleurs sociaux comporte un référent emploi. En 2013, malheureusement, la Mirena n'a plus pu mettre un jobcoach à disposition. L'activité du personnel communal s'est axée alors sur la mobilisation du public vers l'insertion professionnelle. Concrètement plus de 136 habitants des quartiers ont été impliqués directement dans un processus d'insertion socioprofessionnelle grâce au projet RELANCE. Une attention particulière s'est portée également sur la problématique de la drogue. Une formation des agents a été mise en place en collaboration avec l'asbl Sésame.

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

### **5.5.1. 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.

### **5.5.2. 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 253 pochettes, comprenant plusieurs brochures sur la thématique, distribuées aux citoyens namurois, 88 affiches distribuées à des commerces et autres établissements du centre-ville)
- informer les citoyens afin de garantir le sentiment de sécurité
- informer et signaler aux services compétents des problèmes liés à la sécurité, l'environnement et la voirie (avec pas moins de 2.494 rapports dressés et encodés pour transmission aux services compétents dont 1.721 pour le service Environnement et Propreté Publique, 502 pour le service Voirie, 24 pour l'Equipeement urbain et 247 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 et actions ponctuels)
- transmettre au fonctionnaire compétent qui en ferait la demande toutes les informations dont ils sont en possession dans le cadre de leurs activités (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,...)

### **5.5.3. 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. (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 2013 est de 278. En un an, on peut observer que ce chiffre global a connu une augmentation (260 en 2012).

En ce qui concerne les mesures de T.I.G., 18 dossiers ont été confiés au Semja Option sur l'année écoulée.

Les mesures de F.H.S. sont quant à elles, en augmentation par rapport à leur niveau de 2012.

Etant donné que le nombre de dossiers F.H.S. et P.T.A. qui ont été confiés au Semja Option au cours de l'année 2013 a augmenté, il en découle que le nombre total d'heures prestées augmente également de manière significative (15.696 heures 45 au total pour l'année 2013). Le nombre de dossiers et d'heures par intervention est donc de plus en plus élevé ce qui entraîne plus de dossiers et une plus longue prise en charge pour les intervenants sociaux.

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

Au cours de l'année 2013, sur l'ensemble des dossiers clôturés (Intake + Interrompu + Terminés), 81% des mesures ont été menées à bien, tandis que 9% 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 2012, on observe une augmentation des mesures menées à bien sur la totalité des dossiers clôturés (81% en 2013 contre 70% en 2012). Et, une diminution des dossiers interrompus (9% en 2013 contre 10% en 2012) est également constatée.

17 prises en charge n'ont pas du tout débuté (Intake), soit 9% des dossiers clôturés en 2013. 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 diminution par rapport à 2012 où le nombre de dossiers en Intake était de 20% des dossiers.

En conclusion, pour l'année 2013, une nouvelle augmentation du nombre de dossiers pris en charge est constatée. D'année en année, le nombre de dossiers qui sont confiés au Semja Option augmente. A titre d'exemple, depuis ces 5 dernières années, le nombre de prise en charge a doublé pour le service mais sans aucune augmentation au niveau du subsidé....

#### PHENIX – SEMJA

En 2013, 91 dossiers ont été ouverts (toutes mesures confondues, y compris les personnes incarcérées) contre 130 en 2012. Ceci s'explique par le fait qu'en ce qui concerne les rencontres en milieu carcéral, il n'y a plus de permanence à la prison de Namur depuis septembre 2012 et est remplacé par un travail en collaboration avec le Service Step by Step qui a pour mission de faire un travail d'orientation avec les personnes incarcérées.

36 mesures ont bénéficiées de thérapies de groupe pour un total de 5.516 heures contre 49 mesures pour 6.025 heures en 2012.

En ce qui concerne les personnes incarcérées, le partenariat avec Step by Step s'avère positif car en 2012, il y avait 50 dossiers ouverts « détenu » et pour 2013, 49 personnes incarcérées ont pris contact avec nous dont 14 rencontrées lors de permissions de sortie ou de congé et une au sein de la prison de Namur sur demande du juge d'instruction.

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

|                                       | 2012      | 2013      |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Médiation                             | 0         | 3         |
| Alternative à la détention préventive | 39        | 42        |
| Autres                                | 38        | 26        |
| Surveillance électronique             | 3         | 6         |
| <b>Total</b>                          | <b>80</b> | <b>77</b> |

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

|                         | Alternative à la détention préventive Médiation |                                 | Probation Autres                |                                 | Surveillance électronique       |                                 |
|-------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
|                         | 2012                                            | 2013                            | 2012                            | 2013                            | 2012                            | 2013                            |
|                         | Nbre Mesures<br>Nombre Heures                   | Nombre Mesures<br>Nombre Heures | Nombre Mesures<br>Nombre Heures | Nombre Mesures<br>Nombre Heures | Nombre Mesures<br>Nombre Heures | Nombre Mesures<br>Nombre Heures |
| TI (entretien)          | 39<br>139 h                                     | 45<br>168 h                     | 38<br>261 h                     | 26<br>143 h                     | 3<br>26 h                       | 6<br>43 h                       |
| TG (thérapie de groupe) | 21<br>983 h                                     | 16<br>1.383 h                   | 26<br>4.182 h                   | 15<br>2.899 h                   | 2<br>884 h                      | 5<br>1.234 h                    |

#### RED (Responsability Experience defensive)

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

Les peines de travail autonomes 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 :

- 17 services dont 6 services dits "de soins" (la neurologie, la gériatrie, l'orthopédie, la révalidation, la chirurgie interne-neurochirurgie et la dialyse)

- 8 services techniques (le brancardage, la maintenance ouvrière, le transport des déchets, 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. Elle peut être prononcée soit dans le cadre d'une mesure de médiation pénale, soit dans le cadre d'une mesure probatoire.

Pour l'année 2013, le nombre total de prises en charge s'élève à 118 dossiers (122 en 2012) pour un nombre total de 4.692 heures d'encadrement (6.152 pour 2012).

La moyenne des heures par prestataire de peine de travail autonome est de 103,5 heures (contrairement à 2012 où la moyenne était de 87,5h) et l'âge moyen est passé à 34 ans, alors qu'il était de 32 ans en 2012.

Tout comme l'année 2012, la population masculine est la plus concernée.

Au total, 657 journées de présence (variant de 4h à 8h30 de travail) ont été effectivement exécutées par l'ensemble des personnes condamnées, dans tous les services confondus et ce, pour l'année civile 2013.

Sur ce nombre, 20% ont été effectuées le week-end alors que les disponibilités de service 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.

#### **5.5.4. Toxicomanie**

##### L'asbl SESAME

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

L'équipe pluridisciplinaire psycho-médico-sociale propose :

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

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

Pendant l'année 2013, il a été comptabilisé 3.263 demandes de rendez-vous.

Ces demandes ont débouché sur 2.752 consultations effectives pour 350 consultants, dont 306 usagers et 44 proches. Ces consultations sont réparties comme suit:

|       |                              |
|-------|------------------------------|
| 204   | entretiens d'accueil         |
| 1.322 | consultations psychologiques |
| 813   | consultations médicales      |
| 413   | consultations sociales       |

## PHENIX

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

- 370 nouvelles demandes en 2013 contre 361 en 2012
- 268 usagers différents sont passés au service Accueil
- 395 entretiens d'observation réalisés durant l'année 2013 contre 361 en 2012

Pour apprendre à gérer leur temps libre, 22 activités créatives, 96 activités jeux de société et 35 activités "hygiène" ont été organisées au service Accueil

### Nombre de dossiers

154 personnes différentes en 2013 contre 163 en 2012.

### Remarque

212 personnes différentes suivies pour l'année 2013. Ce chiffre représente les 154 nouveaux dossiers ouverts en 2013 + les 58 dossiers ouverts en 2012 et toujours en cours de suivi en 2013.

### Nombre d'entretiens individuels (1h)

2.320 entretiens individuels en 2013 (395 au service d'accueil + 1.925 au centre de jour contre 2.187 (316 + 1.871) en 2012.

### Nombre d'heures en thérapie de groupe

39.456 heures de thérapie de groupe en 2013 (3.072 heures au service d'accueil + 36.384 heures au centre de jour) contre 36.947 heures (2.691 heures au service accueil + 34.256 heures au centre de jour) en 2012.

## **5.5.5. Violences intrafamiliales**

Pour l'année 2013, le service de prévention des violences familiales, "D'une Rive à l'Autre" a traité 546 demandes venant des professionnels confrontés aux violences intra-familiales et a effectué 1.231 entretiens. 45,23 % des demandes des professionnels sont formulées pour un soutien et un accompagnement des situations auxquelles ils sont confrontés, 21,79 % pour des renseignements, 30,03% pour des mises en réseau et 2,93 % pour des formations.

Les professionnels proviennent pour 87,91% d'entre eux du secteur social, 5,12% du secteur judiciaire, 4,39 % du secteur scolaire, 2,56 % du secteur médical.

30,36 % des dossiers ont eu trait à des problèmes de violences psychologiques; 69,63 % pour des violences physiques et psychologiques.

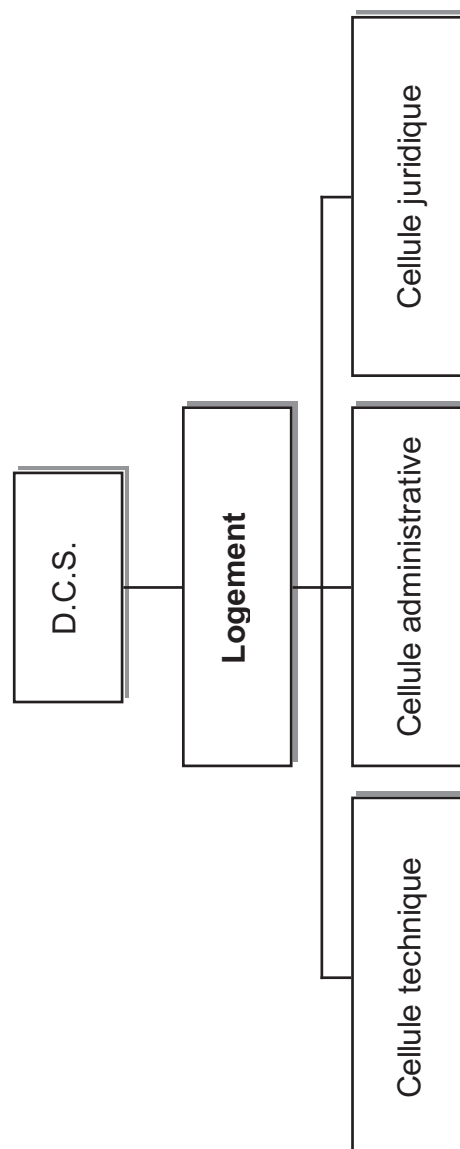
Ces situations de violences se déroulent pour 35,22 % entre les parents et les enfants et 63,56 % entre partenaires, pour 1,21 % entre autres membres de la famille.

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

De plus, 16 formations ont été données par le service de prévention des violences familiales et interpersonnelles sur la thématique des violences familiales et interpersonnelles auxquelles 189 personnes ont participé.

# LOGEMENT







## 1. Composition du service

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

## 2. Description du service

Le service est composé de 3 cellules :

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

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

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

Les missions du service se répartissent en trois axes principaux:

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

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

## 3. Articles 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 Communal du Logement     | 148         |
| DO 922/435 LI-01 | Fonctionnement Service Communal 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   |
| • <del>pour</del> logements individuels | 97    |
| • <del>pour</del> logements collectifs  | 10    |
| Primes                                  |       |
| Total cumulé de notifications           | 3.866 |
| Notifications                           | 187   |
| Ruptures d'engagement                   | 4     |
| Salubrité                               |       |
| Dossiers:                               | 215   |
| • logements concernés                   | 256   |
| • <del>pour</del> logements individuels | 217   |
| • <del>pour</del> logements collectifs  | 39    |
| Dossiers avec visite :                  | 143   |
| • logements visités                     | 175   |
| • logements individuels visités         | 161   |
| • logements collectifs visités          | 14    |
| Arrêtés                                 | 21    |
| Info conseils logement                  |       |
| Dossiers                                | 250   |
| Interventions                           | 323   |
| Séances d'info bail                     | 1     |
| Participants                            | 9     |

#### 4.2. **Ancrage communal**

Approbation 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 28m<sup>2</sup> loués ou mis en location à titre de résidence principale ou dont la vocation principale est l'hébergement d'étudiants.

- nombre de permis de location instruits: 185
- nombre de 1<sup>ère</sup> 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
  - inhabitalité: 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:<br>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 "Ainés" 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.

