



VILLE DE
NAMUR

CHAPITRE

DEPARTEMENT

DES AFFAIRES CIVILES ET SOCIALES

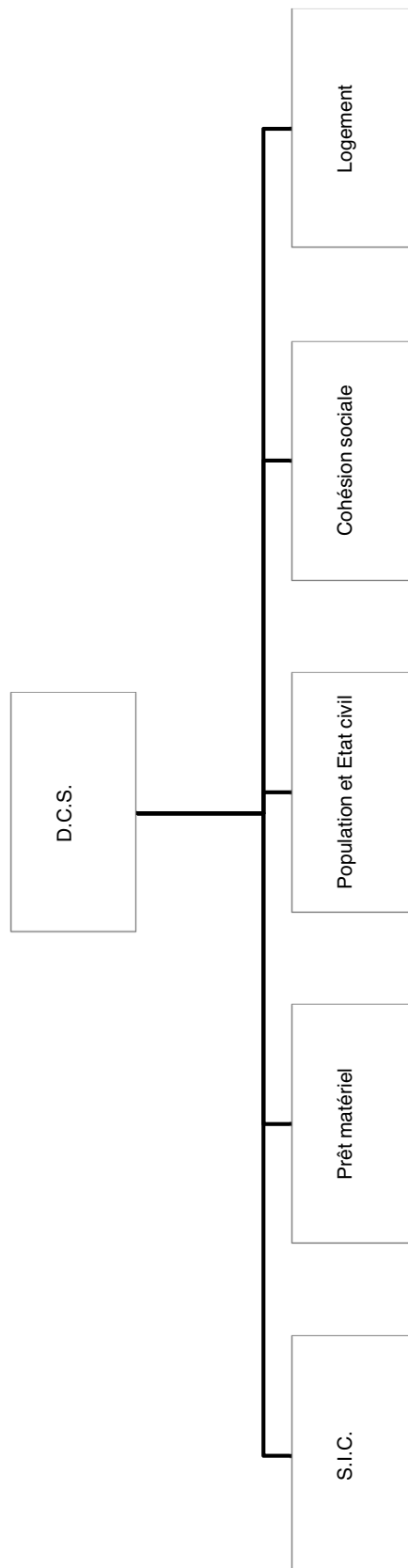
DCS

8



D.C.S.

Département des Affaires Civiles et Sociales



1. Composition du Département

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

2. Description du département

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

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

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

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

3. PST – Etat d'avancement

Objectif stratégique N° 5

Tirer un meilleur profit des nouvelles technologies au bénéfice du citoyen (e-gouvernance)

Objectifs opérationnels 5.1. Développer de nouveaux supports d'information au bénéfice du citoyen		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement
5.1.1. Poursuivre le catalogue des services interactifs disponibles sur le site Internet et les plateformes des réseaux sociaux :	1. Nouvel annuaire des règlements communaux ; 2. Suivi des mails citoyens via le logiciel d'intervention sur la voie publique (logiciel développé en interne) ; 3. Statistiques et cartographie par quartier – projet cytise ; 4. Open data : premier essai avec l'identification des défibrillateurs et ensuite généralisation de l'offre 5. Gestion de crise via une présence régulière sur Twitter et Facebook ; 6. Développement du SMS citoyen ; 7. Applications mobiles du site Internet officiel de la Ville. 8. Permis de conduire électronique 9. Passeports et titres de séjour biométrique	 1. Opérationnel 2. Opérationnel, complété par l'accès en direct via tablette numérique pour les gardiens de la paix et un développement cartographique. 3. Opérationnel 4. Open data défibrillateurs opérationnel, réflexion plus large en cours, en parallèle de la mise en place du nouveau site internet. 5. Opérationnel, les pages officielles Facebook et Twitter existent et sont animées 6. En cours de développement, utilisation de be alert 7. Le site internet mobile existe et Namur magazine est disponible en version numérique. 8. Opérationnel 9. Opérationnel
5.1.2. Poursuivre le réseautage interne et externe pour que l'esprit « facilitateur » mis en place à l'égard des demandes des citoyens soutienne les actions menées par la Ville	Mise en place d'opérations de concertation citoyenne : 1. Accueil des nouveaux arrivants ; 2. Charte de la vie nocturne ; 3. Concept Smart City.	 1. Accueil organisé chaque trimestre 2. La charte est opérationnelle 3. En cours de développement à travers les fonds Feder et la collaboration avec BEPN pour l'élaboration d'un plan d'actions concret. La sélection de M/Mme Smart est en cours.
5.1.3. Participer activement au sein du Plan d'Urgence de la Ville via la responsabilité de la Discipline 5 (information) et la concertation pour la Discipline 4 (logistique)	1. Participation aux réunions mensuelles d'analyse de risque des événements prévus sur le territoire namurois ; 2. Prise d'initiative pour la mise en place du support nécessaire pour assumer cette responsabilité : call center spécifique, création d'une page spécifique ou d'un blog de crise, recours au SMS citoyen, participation à des formations continues, à des exercices, à des réseaux de partage d'expériences.	 1. Participation effective aux réunions mensuelles 2. En cours de développement via le service Data office, une cartographie fonctionne déjà pour estimer le nombre de personnes à contacter dans un périmètre donné.

Evaluation des phases réalisées

Intensifier le recours aux nouvelles technologies est une philosophie bien ancrée dans les esprits. Les développements nécessaires sont des processus itératifs étendus qui requièrent une succession d'étapes de conception, test, adaptation, amélioration, en fonction des ressources humaines et financières disponibles.

Objectif stratégique N° 5

Tirer un meilleur profit des nouvelles technologies au bénéfice du citoyen (e-gouvernance)

Objectifs opérationnels 5.2. Mettre à disposition du Citoyen un maximum de services via le site internet de la Ville		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement
5.2.1. Développer le guichet électronique par la mise à disposition de nouveaux documents administratifs pour un e-guichet encore plus complet + paiement électronique (recours aux services proposés sur les plateformes « open data » comme IMIO)	1. Identification des documents informatisables d'un point de vue technique mais aussi juridique (restrictions liées aux limites de la signature électronique) et ne présentant que très peu de risques de fraudes 2. Informatisation de la demande de ces documents via internet.	 1. Les citoyens peuvent demander des documents Population et Etat-Civil en ligne, ceux-ci leur sont transmis par voie postale 2. Le guichet électronique est fonctionnel via la page « services en ligne ». L'offre va s'étoffer via les télé-services du nouveau site internet.
5.2.2. Démarrer les réservations par Internet pour les activités touristiques du service Citadelle	1. Billetterie en ligne 2. Diminution du nombre de contrats par téléphone	 1. En cours de développement, la billetterie existe mais l'offre est limitée à un seul produit. 2. Le fonctionnement actuel ne permet pas de constater une diminution significative
5.2.3. Mettre en ligne un système de réservation de cartes « riverains »	1. Système de réservation cartes riverains en ligne	 1. Il s'agit d'une application développée en interne. La phase 1 est finalisée, la phase de mise en ligne est en cours.
5.2.4. Démarrer les réservations par internet pour les stages, plaines et activités proposées par le service Jeunesse et le service des Sports	1. Billetterie en ligne. 2. Diminution du nombre de visites aux guiches Sports – Jeunesse.	 1. Le système de réservation en ligne existe et a été amélioré suite à l'expérience de la saison 2015 2. Le système est trop récent pour permettre de constater une diminution significative.
5.2.5. Mettre en place une billetterie adaptée aux musées communaux	1. Billetterie en ligne. 2. Augmentation de la fréquentation des musées.	 Mise en œuvre prévue en 2016 si les budgets sont disponibles
5.2.6. Mettre en place une billetterie en ligne pour la réservation des activités touristiques : groupes, individuels, création des combinés avec d'autres activités (Musée, Citadelle...) et une offre « last minute ».	1. Billetterie en ligne ; 2. Augmentation de l'offre touristique par l'augmentation des combinés possible.	 Cette action n'a pas encore démarré.

5.2.7. Implémentation d'une fonctionnalité qui permet aux touristes d'accéder, via des Smartphones ou Tablettes, à des notices explicatives et historiques par exemple en utilisant des QR codes apposés directement sur les bâtiments concernés	1. Quantification des accès aux fiches explicatives via ces techniques	 1. 10 iBeacons en fonction : la Fresque des wallons, le Beffroi, la Halle Al'Chair, Frizet, la tour marie Spilar, le Palais Provincial, le parlement wallon, la Place de l'Ange, la Place Marché aux légumes, le Théâtre Royal
--	---	---

Evaluation des phases réalisées

Intensifier le recours aux nouvelles technologies est une philosophie bien ancrée dans les esprits. Les développements nécessaires sont des processus itératifs étendus qui requièrent une succession d'étapes de conception, test, adaptation, amélioration, en fonction des ressources humaines et financières disponibles.

Objectif stratégique N° 8

Optimaliser la concertation relative aux occupations du domaine public pour mieux gérer les événements

Objectifs opérationnels 8.1. Optimaliser les échanges d'informations concernant l'occupation des espaces publics par les divers événements et les travaux (objectif stratégique 15) afin d'organiser au mieux le partage de cet espace public et de pouvoir ensuite en informer les citoyens. L'objectif final consiste à limiter les nuisances pour les riverains par une information la plus précise possible.		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement
8.1.1. 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)	1. Utilisation systématique du formulaire de demande unique (+ son vade-mecum) par tous les services concernés par la demande.	 1. Le formulaire unique existe, il est le document de référence permettant l'instruction de toute demande d'occupation
8.1.2. Gérer un agenda unique d'occupation de l'espace public (Un agenda pour les travaux et un agenda pour les événements)	1. Utilisation systématique de l'agenda unique par tous les services concernés. Phase 1 = fichier format outlook 2. Phase 2 = logiciel spécifique de type ODP (Occupation du Domaine Public).	 1. Les deux agendas outlook sont opérationnels 2. Cette acquisition n'a pas encore eu lieu, le marché a été reporté en 2016
8.1.3. 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	1. Phase 3 = portail cartographique en ligne sur l'intranet ; 2. Référencement systématique des autorisations en lien avec l'outil cartographique.	 1. et 2. Ces fonctionnalités font partie du logiciel à acquérir en 2016
8.1.4. 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	1. Intégration événements et travaux dans les autorisations.	 L'information aux riverains fait l'objet d'une spécificité du CSC rédigé pour le logiciel (cfr logiciel ODP reporté en 2016)
8.1.5. Communiquer les éléments prégnants auprès des riverains concernés (citoyens et acteurs socio-économiques).	1. Diffusion d'avis riverains et organisation de réunions d'information.	 1. Diffusion régulière d'avis riverains et organisation de réunions d'information
8.1.6. Etablir un budget annuel prospectif, précis avec le coût des événements pour tous les services, et leur implication sur les divers arts budgétaires.	1. Tableau précis.	 1. Cette action ne peut raisonnablement être réalisée qu'à la demande vu les ressources humaines disponibles
8.1.7. Mettre en place un règlement redevances et un nouveau	1. Phase 4 : • les nouveaux Règlements,	 1. Les règlements ont effectivement été adoptés par le Conseil communal

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).	le guide d'urbanisme.	
8.1.8. Mettre en place une cellule de contrôle de l'occupation du domaine public durant les événements	- Phase 5 : constitution de la cellule de contrôle ; - nombre de gratuité accordée par rapport à la classification de l'événement	 - La cellule contrôle a été créée - Cette collecte de donnée n'a pas encore été organisée
8.1.9. Mettre en place une politique de communication/marketing centralisée : processus de sponsoring et de recherche de subsides	- Phase 6 : - nombre de marchés de sponsoring ; - nombre de conventions de partenariat	 N'existe pas de manière systématique

Evaluation des phases réalisées

Il s'agit d'un processus complexe, les parties prenantes sont nombreuses, avec des objectifs parfois discordants. Pour améliorer le processus, un audit pourrait être réalisé en 2016.

Objectif stratégique N° 22

Renforcer le style et l'âme de la Ville par un équipement urbain de qualité et de goût

Objectifs opérationnels 22.3. 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		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement
22.3.1. Diminuer les coûts de consommation électrique due aux éclairages de fin d'année traditionnels (achat ampoules LED)	Diminution de la facture de consommation énergétique annuelle due aux éclairages de fin d'année.	 Diminution grâce à l'acquisition progressive d'ampoules LED pour les éclairages de fin d'année
22.3.2. Contribuer à une meilleure attractivité de la Ville : - par un éclairage mieux adapté aux préoccupations « d'économie durable » de notre société ; - par la création d'une ambiance dédiée à chaque espace public concerné ; - par la création d'une ambiance dédiée aux fêtes de fin d'année.	1. Achat et placement d'éclairages LED pour les illuminations de fin d'année ; 2. Déclinaison, selon les quartiers, du choix des ambiances de lumières diffusées par les ampoules LED.	 1. Acquisition effective par le service prêt matériel d'éclairages LED 2. Concertation pour la création, quartier par quartier, d'une identité lumineuse.
22.3.3. Encourager le citoyen dans sa démarche personnelle en vue de diminuer la consommation énergétique	Médiatisation de l'action afin de sensibiliser le grand public.	 Action de communication en fin d'année via une conférence de presse et un article dans le Namur magazine de décembre

Evaluation des phases réalisées

--

Objectif stratégique N° 23
Améliorer les infrastructures d'accueil des citoyens

Objectifs opérationnels 23.1. Offrir un service « guichet unique » au citoyen par la mise en œuvre de la phase 2 de la Maison des Citoyens		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement
23.1.1. 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	Réalisation concrète des travaux de la phase 2.	✓ Mise en place opérationnelle en octobre 2014, inauguration en octobre 2015
23.1.2. 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	Mise à disposition de la nouvelle offre de services.	↻ En 2014, le pavillon (cf. objectif 23.2.1.) et les permanences des services Logement et Cohésion sociale ont été déplacées à la Maison des Citoyens (bureaux de confidentialité). En 2015, les réservations pour la brocante de Jambes les ont rejoints ainsi que l'écrivain public, les permanences des SPF, les inscriptions aux plaines et aux stages sports-jeunesse. L'offre de services pour les cartes de riverains et les réservations des salles communales reste pour le moment aux étages.
23.1.3. Organiser une nouvelle circulation entre les services pour permettre un parcours plus intuitif	Diminution des interventions d'orientations données par le Centre info et les stewards. Diminution des plaintes	✓ Opérationnalisation du principe de la rue numérotée pair / impair et amélioration de l'affiche directionnel
23.1.4. Simplifier l'interaction front et back office	Augmentation de la polyvalence des agents.	↻ L'interaction se poursuit en continu par des rencontres visant l'analyse des incidents pour l'amélioration des procédures et la rédaction de nouvelles procédures permettant d'accroître la polyvalence.
23.1.5. Mettre en service une nouvelle gestion de files par compétences pour accroître l'offre de services par agent	Augmentation du nombre de dossiers délivrés.	✓ L'augmentation des services présents dans la Maison des citoyens implique une augmentation des services rendus. L'objectif est de diminuer le temps d'attente en augmentant la polyvalence des agents. La nouvelle gestion des files est opérationnelle ainsi que le rappel automatique à l'intention des citoyens pour les RDV du samedi matin.

23.1.6. Créer une nouvelle salle de réunion par une meilleure répartition des bureaux de back office	Taux d'occupation de la salle de réunion.	☒ La nouvelle salle de réunion est opérationnelle. Son agenda de réservation affiche déjà complet.
--	---	--

Evaluation des phases réalisées

La finalisation de la phase 2 de la maison des Citoyens a permis d'améliorer l'accueil offert de par le panel de service accessible en un endroit unique (concept du one stop shop).
Un processus d'amélioration continu est en cours pour travailler sur la quantité et la qualité des services offerts (procédure, temps d'attente, gestion des incidents, etc.)
Proposition de supprimer l'action 23.1.6 de la fiche car elle semble manquer de pertinence par rapport au projet global.

Objectif stratégique N° 24
Promouvoir la cohésion sociale au cœur de notre projet de ville

Objectifs opérationnels 24.1. Retisser des liens pour un mieux vivre ensemble		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement
24.1.1. Organisation d'un accueil et d'un accompagnement psychomédicosocial à l'égard de tous les citoyens dont, en particulier, les personnes les plus fragilisées	1. Nombre de personnes accueillies aux permanences annuellement 2. Nombre total annuel de nuitées à l'abri de nuit 3. Nombre de personnes suivies par les équipes de travailleurs sociaux annuellement	 1. En 2015 : 5772 personnes 2. En 2015 : 9.956 nuitées 3. En 2015 : 4187
24.1.2. Gestion de la diversité et de la différence culturelle, intergénérationnelle, de genre, de handicap et éveil à la citoyenneté	1. Nombre de dossiers suivis sur l'année par la médiation (pôles interculturel, logement, dans la cité) 2. Nombre de demandes individuelles pôles aînés et handicap annuel 3. nombre d'actions à visée collective menées par domaine : interculturel/intergénérationnel/genre/handicap (annuellement au moins 1 action par domaine par an) 4. nombre total de personnes ayant bénéficié sur l'année d'activités sportives spécifiques et adaptées 5. nombre de groupe et de caravanes accueillies des gens du voyage annuellement 6. nombre annuel d'animation à la citoyenneté et à la démocratie	 1. 1359 2. 182 3. Interculturalité : 10 ; intergénérationnel : 9 ; de genre : 3 ; handicap : 10 4. 803 personnes différentes 5. 7 groupes et 81 caravanes 6. 30 animations pour 608 habitants
24.1.3. Actions et animations socio-éducatives, socio-préventives et citoyennes au sein des quartiers à haute densité de population	1. Existence d'un programme annuel d'activités par quartier ciblé 2. Existence d'au moins une activité par semaine par groupe cible dans chacun des quartiers 3. Organisation d'une école des devoirs par quartiers 4. Réalisation ou soutien d'actions naissant de la concertation locale 5. Existence d'au moins une action intergroupes et ou inter-quartiers sur l'année 6. Réalisation d'un travail de pré et d'insertion socioprofessionnelle	 1. Oui, chaque équipe doit proposer au début de chaque année sa planification d'activités 2. Oui, cet indicateur est un minima qui est atteint actuellement 3. Oui, chaque quartier propose une école des devoirs 4. Oui, chaque quartier soutien au moins une activité par année proposée par un comité de quartier 5. Oui, chaque année au moins une activité mixant les publics est organisée (ex : le marché de Noël des quartiers)

		6. En 2014 : Evaluation du projet Relance et aménagements En 2015 : Fin du projet Relance – Elargissement du partenariat et élaboration de nouvelles modalités de collaboration En 2016 : Evaluation et nouveau cadre de travail : lancement du groupe de travail « ISP dans les quartiers » au sein de la plateforme partenariale namuroise du Forem et implémentation d'un projet pilote dans les quartiers des Balances et de Basse-Enhaive avec sensibilisation et formation des travailleurs à la dimension ISP
--	--	---

Evaluation des phases réalisées

Les actions menées dans cet objectif sont financées pérennes, leur calendrier de réalisation ne dépend pas directement du PST et sont pour une bonne partie financées par différents subsides, en mettant l'accent sur la consolidation des actions déjà menées dans les précédentes programmations.

La tendance constatée par les travailleurs et leurs responsables va vers une augmentation des demandes d'accompagnement psychosociaux auxquelles les équipes ne peuvent répondre en totalité car elles sont saturées : les prises en charge sont à leur niveau maximum, notamment au vu de la complexification des situations vécues par les publics (nouveaux phénomènes, multi-problématiques).

L'ouverture de l'aire d'accueil des gens du voyage en 2015 fut un événement phare de la période écoulée concrétisant des années de préparation.

Une difficulté particulière fut vécue dans les quartiers : la mise en danger des écoles des devoirs faute de financement par voie de subside. Un appel à volontaires a été réalisé et grâce à la coopération les écoles de devoirs furent maintenues.

Les gardiens de la paix utilisent désormais des tablettes numériques pour l'encodage des constats liés aux problèmes de voiries, d'équipement urbain et d'environnement. Ils sont connectés en permanence au logiciel transversal utilisé par tous les services concernés, modernisant et optimisant considérablement leur mode opératoire. Ainsi, les campagnes de sensibilisation contre le vol à la tire et les vols de et dans les véhicules ont pu être intensifiées. Les collaborations avec la police pour la surveillance habilitée aux abords des écoles se sont accrues par une planification concertée des présences des différents services.

La proportion de public jeune (14-21 ans) usagers de drogue a augmenté largement : un projet d'accompagnement spécifique pour cette tranche d'âge a été mis en place pour répondre à la forte demande de manière ciblée.

La mise en place du dispositif SAC aboutit quant à elle peu à peu par la révision du RGP en 2015 et la formation des agents sanctionneurs début 2016.

Objectif stratégique N° 24

Promouvoir la cohésion sociale au cœur de notre projet de ville

Objectifs opérationnels 24.2. Développer une politique de prévention urbaine visant l'amélioration de la sécurité et du sentiment de sécurité		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement
24.2.1. Présence régulière des gardiens de la paix sur les sites sensibles et rédaction de constats pour les problèmes liés à la voirie, l'équipement urbain et l'environnement sur le territoire local	1. Nombre annuel total de constats (>ou = à 1800) 2. Nombre de surveillance habilitée auprès d'une école identifiée au cours d'une année (> ou = 300 par an)	 1. EN 2015 : 1946 2. EN 2015 : 356
24.2.2. Information et sensibilisation des citoyens à la sécurité urbaine	1. Nombre de campagne de sensibilisation et d'information menée par an (> ou = à 3 par an) 2. Nombre total de supports distribués par an	 1. EN 2015 : oui 3 2. EN 2015 : 2500 flyers + 100 affiches
24.2.3. accueil et suivi individuel psychosocial des usagers de drogues et des proches	1. Nombre d'usagers et proches d'usagers accueillis par an 2. Nombre d'entretiens avec des usagers et de proches d'usagers par an	 1. EN 2015 : 646 2. EN 2015 : 2262
24.2.4 Campagne de sensibilisation à l'égard des violences intrafamiliales (VIF), soutien aux professionnels de première ligne, formations « VIF » à l'égard des professionnels confrontés à la problématique	1. Réalisation d'une campagne par an 2. Nombre de dossiers d'accompagnement des professionnels par an 3. Nombre de formations organisées par an 4. Nombre de participants aux formations	 1. EN 2015 : oui 2. EN 2015 : 592 3. EN 2015 : 8 4. EN 2015 : 65
24.2.5. Accompagnement et encadrement de prestataires sanctionnés dans le cadre des mesures judiciaires alternatives	1. Nombre total d'heures de prestations effectuées sur une année 2. Nombre de dossiers ouverts par an	 1. EN 2015 2. EN 2015
24.2.6. Mise en place du dispositif Sanctions Administratives Communales (SAC)	1. Nombre de réunions interdépartementales 2. Nombre de réunions logistiques opérationnelles 3. Participation au volet communication transversal	 1. EN 2015 : 6 2. EN 2015 : 4 3. EN 2015 : 6

Evaluation des phases réalisées

Les actions menées dans cet objectif sont financées pérennes, leur calendrier de réalisation ne dépend pas directement du PST et sont pour une bonne partie financées par différents subsides, en mettant l'accent sur la consolidation des actions déjà menées dans les précédentes programmations.

La tendance constatée par les travailleurs et leurs responsables va vers une augmentation des demandes d'accompagnement psychosociaux auxquelles les équipes ne peuvent répondre en totalité car elles sont saturées : les prises en charge sont à leur niveau maximum, notamment au vu de la complexification des situations vécues par les publics (nouveaux phénomènes, multi-problématiques).

L'ouverture de l'aire d'accueil des gens du voyage en 2015 fut un événement phare de la période écoulée concrétisant des années de préparation.

Une difficulté particulière fut vécue dans les quartiers : la mise en danger des écoles des devoirs faute de financement par voie de subside. Un appel à volontaires a été réalisé et grâce à la coopération les écoles de devoirs furent maintenues.

Les gardiens de la paix utilisent désormais des tablettes numériques pour l'encodage des constats liés aux problèmes de voiries, d'équipement urbain et d'environnement. Ils sont connectés en permanence au logiciel transversal utilisé par tous les services concernés, modernisant et optimisant considérablement leur mode opératoire. Ainsi, les campagnes de sensibilisation contre le vol à la tire et les vols de et dans les véhicules ont pu être intensifiées. Les collaborations avec la police pour la surveillance habilitée aux abords des écoles se sont accrues par une planification concertée des présences des différents services.

La proportion de public jeune (14-21 ans) usagers de drogue a augmenté largement : un projet d'accompagnement spécifique pour cette tranche d'âge a été mis en place pour répondre à la forte demande de manière ciblée.

La mise en place du dispositif SAC aboutit quant à elle peu à peu par la révision du RGP en 2015 et la formation des agents sanctionneurs début 2016.

Objectif stratégique N°25
Améliorer l'offre et la qualité de logements

Objectifs Opérationnels 25.1. Développer l'offre des logements publics		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement
25.1.1. Rédiger l'ancrage communal 2014 - 2016 incluant un maximum de logements d'insertion et de transit, de logements pour familles nombreuses, pour les PMR, etc.	Adoption par le Gouvernement wallon.	✓ Ancrage communal 2014-2016 adopté par le Gouvernement wallon pour 86 nouveaux logements publics
25.1.2. Investir dans la création de logements sociaux via les projets structurants définis par la Ville	Attribution du marché.	➡ A l'étude à travers le projet immobilier à l'ilot Rogier
25.1.3. Créer une plateforme logement intégrant les opérateurs de l'urbanisme, la Régie foncière, l'Aménagement du territoire, le CPAS, les SLSP...	Nombre de réunions.	✓ La plate-forme existe, réunion annuelle.

Evaluation des phases réalisées

Les mesures se mettent en place et s'améliorent au fur et à mesure. Les premiers effets se marquent au cas par cas mais l'impact global ne sera visible qu'à long terme.

Objectif stratégique N°25
Améliorer l'offre et la qualité de logements

Objectifs Opérationnels 25.2. Augmenter la qualité de l'offre de logements sur le territoire namurois en favorisant la cohésion sociale		
25.2.1. 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.	Nombre de contacts préliminaires à la division.	✓ Mise en place d'une procédure commune entre les services Urbanisme et Logement pour la remises d'avis concertés sur la division des immeubles. Création du guide « ligne de conduite sur la division d'immeubles existants en plusieurs logements »
25.2.2. Créer un observatoire du logement communal.	Publication de données.	⊖ Plutôt qu'un observatoire, une plate-forme logement est mise sur pied dans une visée de partage des bonnes pratiques et des connaissances.
25.2.3. 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	Nombre de logements mis à disposition	➡ En cours via le groupe liaison logement
25.2.4 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.	Point de contact Organisation d'une permanence.	✓ Organisation systématique de permanence depuis octobre 2014, au sein de la maison des Citoyens
25.2.5. Analyser la cohérence : - d'un projet pilote d'habitat permanent encadré ; - d'un projet de logement étudiants/touristes/urgences sociales.	Concours d'idées.	➡ Réflexions menées sur des projets logements innovants comme le community land trust ou abbey field
25.2.6. Collaborer avec les SLSP (Sociétés de Logement de Service Public) pour apporter une réponse globale « vie de quartier » lors des appels à projets.	Financement par la Région Wallonne.	➡ Collaboration avec le Foyer namurois en vue de la création de logements publics sur le site de l'îlot Rogier
25.2.7 Accompagner les familles expulsées (prévention et suivi).	Nombre de familles accompagnées.	➡ Une centaine de situations sont accompagnées chaque année

Evaluation des phases réalisées

Les mesures se mettent en place et s'améliorent au fur et à mesure. Les premiers effets se marquent au cas par cas mais l'impact global ne sera visible qu'à long terme.

Objectif stratégique N°25
Améliorer l'offre et la qualité de logements

Objectifs Opérationnels 25.3. Contrôler les dérives immobilières, fraudes sociales et fiscales liées à la domiciliation et au logement		
25.3.1 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.	Approbation de la taxe.	☒ Taxe non applicable comme telle mais application de la taxe communale annuelle sur les immeubles inoccupés pour les exercices 2014 à 2019. Mise en application des SAC, les premiers constats sont prévus pour 2016.
25.3.2. Utiliser le mécanisme des amendes administratives prévues par l'article 200 bis du Code Wallon du Logement et de l'Habitat Durable - CWLHD applicables : • 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 ; • à toute personne qui fait obstacle à l'exercice des missions des agents communaux agréés ; • au bailleur qui loue ou met en location un logement soumis au permis de location sans l'avoir obtenu ; • au bailleur qui, après obtention d'un permis de location, contrevient à une disposition du Code Wallon du Logement.	Nombre de cas.	☒ Mise en place de la procédure par la déclaration au service wallon compétent d'une situation pouvant donner lieu à une amende

Evaluation des phases réalisées

Les mesures se mettent en place et s'améliorent au fur et à mesure. Les premiers effets se marquent au cas par cas mais l'impact global ne sera visible qu'à long terme.

Objectif stratégique N°25
Améliorer l'offre et la qualité de logements

Objectifs Opérationnels 25.4. Appliquer les charges d'urbanisme		
25.4.1 Instaurer des charges d'urbanisme pour le financement du logement public	1. Analyse juridique ; 2. Adoption du règlement.	☒ Mise en place depuis septembre 2015 de l'Engagement Logement

Evaluation des phases réalisées
Les mesures se mettent en place et s'améliorent au fur et à mesure. Les premiers effets se marquent au cas par cas mais l'impact global ne sera visible qu'à long terme.

Objectif stratégique N°25
Améliorer l'offre et la qualité de logements

Objectifs Opérationnels 25.5. 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		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement
25.5.1. Intensifier les collaborations entre les partenaires du Groupe Liaison Logement + Urbanisme (GLL +U)	- Etablissement d'un organigramme ; - Encodage systématique et concerté des décisions dans les logiciels Saphir et urbain et utilisation généralisée des outils de suivi partagés ; - Mise à disposition d'outils cartographiques et informatiques via Popugis.	 Les collaborations se sont formalisées et sont étroites, à tel point que le nombre de dossier à suivre explose. Priorité est donnée au cas graves.
25.5.2. Développer des leviers extérieurs tels que : - Cadastre, - ONEM, - Notaires, - Poste, - Parquet.	- Prise en considération des réévaluations cadastrales proposées par l'indicateur communal et les PV pour infractions urbanistiques établis par l'EPI ; - Intégration de la lutte contre la fraude sociale initiée par l'ONEM ; - Sensibilisation des notaires à la prise en compte des infos GLL lors des transactions ; - Renforcer les dossiers traités via le protocole de collaboration commun.	 Cadastre : lien quotidien ONEM : interpellation hebdomadaire Notaires : contacts au cas par cas Parquet : convention de collaboration Poste : réunion thématique sur le lien entre la DB « Roma » et le RN et « best adress ».
25.5.3. Identifier des logements à préserver	Repérage des maisons unifamiliales dans le fichier RN.	 Identification des maisons unifamiliales via le code « jaune » du fichier habitations liés au RN
25.2.4. Créer de nouveaux outils d'analyse	Nouveau formulaire de demande d'enquête de domicile et nouvelle annexe liée aux informations logement.	 Nouveau formulaire 2016 opérationnel suite aux formations organisées avec les Inspecteurs de Police

Evaluation des phases réalisées

Les mesures se mettent en place et s'améliorent au fur et à mesure. Les premiers effets se marquent au cas par cas mais l'impact global ne sera visible qu'à long terme.

Objectif stratégique N° 26

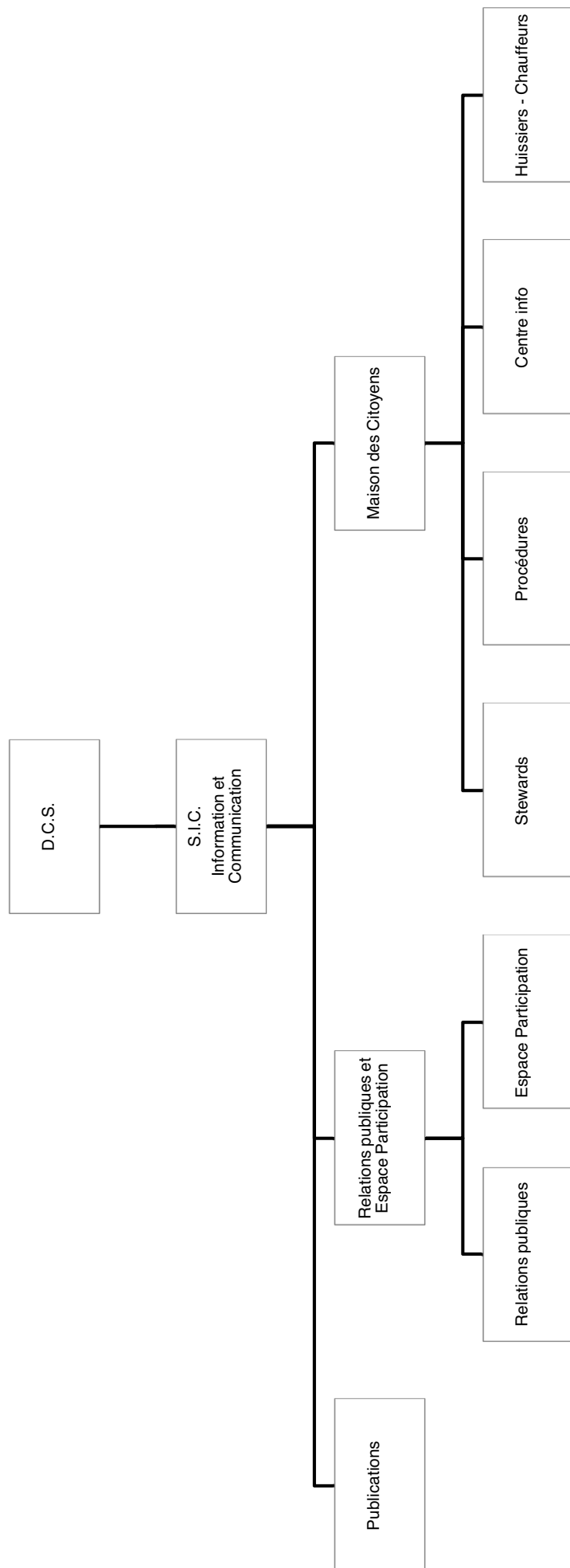
Apporter un plus grand soin à la mémoire de nos défunts

Objectifs opérationnels 26.1. Mettre en œuvre un meilleur entretien des cimetières en visant la conformité des infrastructures selon le Décret wallon sur les funérailles et sépultures 2009		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement
26.1.1. Rédiger un nouveau : • règlement communal sur les funérailles et sépultures ; • règlement finances y lié.	Adoption des nouveaux règlements par le Conseil communal.	 Adoption des nouveaux règlements en 2013
26.1.2. Redéfinir les missions des différents services actifs dans la gestion tant administrative que technique des cimetières	Adoption du texte récapitulatif par les Echevins, Chefs de Département et Chefs de service.	 Les missions ont été redéfinies, le texte récapitulatif a été validée par la ligne hiérarchique et le Collège
26.1.3. Participer à la commémoration 14–18 par des appels à projet initiés par la Région wallonne	Réalisation des appels à projet octroyés par la Région wallonne.	 Le projet n'a pas été retenu, mais des actions sont entreprises : entretien de la parcelle militaire française, de monuments commémoratifs, de la pelouse d'honneur, ainsi que la remise en état de la parcelle des victimes du bombardement d'août 44
26.1.4. Etablir une liste des sépultures d'intérêt historique local – SIHL	Vote de la liste SIHL par le Collège communal.	 La liste est en cours de réalisation : 27 cimetières sur 30 ont été analysés pour donner une pré-liste à affiner. L'objectif est de la terminer d'ici fin 2016 pour l'ensemble des cimetières sauf celui de Namur (dit de Belgrade) à réaliser pour fin 2017
26.1.5. Gérer le patrimoine funéraire	Repérage des sépultures d'intérêt patrimonial à préserver par l'affectation à une gestion technique (ossuaire, stèle mémorielle etc...).	 En cours
26.1.6. Poursuivre l'affichage des sépultures pour aider à une gestion technique plus souple	Affichage sur chacun des 30 cimetières.	 Affichage chaque année à la Toussaint.

Evaluation des phases réalisées

La gestion de l'espace disponible dans les cimetières est un réel enjeu. L'évolution des pratiques et l'augmentation des demandes de crémation engendrent une occupation moindre. Mais l'augmentation du nombre de décès (pyramide des âges des namurois), la migration funéraire (augmentation des demandes extérieures vu la qualité des infrastructures namuroises) et la densification des quartiers augmente la vitesse de saturation des sols qu'il convient d'anticiper.

INFORMATION & COMMUNICATION



1. Composition du service

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

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

2. Missions permanentes

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

- ceci comprend en première ligne l'accueil direct du citoyen à la Maison des citoyens ainsi que via l'adresse « information@ville.namur.be », 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 des 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 en ce compris les outils « Vos procédures de A → Z », « Lignes de vie » et « Vos documents en ligne », les pages officielles Facebook et Twitter. Par ailleurs, il collabore aux publications plus spécifiques réalisées par certains services au travers du comité de relecture
- outre ces outils directement accessibles aux citoyens, le SIC a mis sur pied et utilise quotidiennement l'outil « Suivi des interventions sur la voie publique » dont l'objectif est de rationaliser le suivi apporté aux plaintes des citoyens en garantissant l'arrivée de la plainte au service concerné, de façon informatisée
- en collaboration avec le service Communication de la Police de Namur, le SIC gère la communication de crise lors de déclenchement du PCUI (plan communal d'urgence et d'intervention) ainsi que lors de tout événement le justifiant
- le SIC gère le volet protocolaire des événements organisés ou soutenus par la Ville, il est l'intermédiaire privilégié de la Ville avec la presse (organisation des conférences de presse, gestion des communiqués et dossiers de presse, ...)
- la communication de la Ville, qu'il s'agisse d'une brochure, d'une conférence de presse ou encore de l'organisation d'une réunion d'information, se fait de façon volontariste le plus souvent – afin d'offrir la meilleure information possible aux citoyens sur les projets et événements de la Ville – mais aussi en réponse au prescrit légal (p.e. : dans le cadre du Plan communal d'urgence et d'intervention – obligations via la circulaire ministérielle du 30/03/09).

3. Programmes de subsistance

Néant.

4. Articles du budget 2015 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
DO 131/121-03	Masse habillement hôtesse	40
DO 105/123-16	Rel.Pub./Inform./Communication	30
DO 105/123RI-16	Relations Internationales	30
DO 134/124PC-02	Publications communales	40
DO 105/124AC-48	Actions citoyenneté	30
DO 104/123-07	Correspondance-Affranchissements	28
DO 104/123IV-13	Fonctionnement site Internet	30

5. Rapport d'activités

5.1. La Cellule Relations publiques & Espace participation

5.1.1. Information Presse

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

- rédaction et/ou diffusion des communiqués de presse officiels de la Ville et alimentation de la rubrique Presse du site Internet
- information officielle de la presse à l'occasion des Conseils communaux annuels (au nombre de 10 minimum)
- organisation et/ou collaboration à l'organisation des conférences de presse officielles. La collaboration pouvant varier de la co-organisation au simple relais de l'invitation (lorsque le service organisateur dispose d'un(e) chargé(e) de communication).

24 janvier	« Mons 2015 On Tour » Maison des Villes partenaires
29 janvier	« Assises du Tourisme »
29 janvier	Consultation Populaire
11 février	Projet téléphérique de Namur
16 février	Création d'un pavillon de l'Aménagement Urbain à Namur
16 mars	Salon NINO 2015
18 mars	Projet installation du Hockey Namur sur les anciens terrains de l'UR Namur au plateau d'Hastedon
18 mars	Décès d'un SDF à Namur : réaction de la Ville
27 mars	Ouverture de la saison du PARF
01 avril	19 ^{ème} édition FOLKNAM
02 avril	Résultats des « Assises du Tourisme » et le plan d'actions
15 avril	Saison 2015 de Cap Estival
20 avril	« Welcome Pack »
20 avril	« Bouger pour la lutte contre le cancer du sein » - Campagne Think-pink
21 avril	Citadelle de Namur : découverte majeure au Bastion de Sambre

21 avril	Stars 80 en tournée à Namur
07 mai	Rencontre avec Stéphane Halleux
27 avril	Namur en Mai 2015, le Festival des Arts Furieux
27 avril	Plan d'entretien des voiries communales
06 mai	Passerelle cyclo-piétonne entre Jambes et Namur
08 mai	« Djihad » au Théâtre Royal
11 mai	Le Potager partagé au Val St Georges
12 mai	« La Ville, une affaire d'hommes ? »
18 mai	Restauration des Grands Fossés à la Citadelle
18 mai	Lancement de la Campagne de Courtoisie
19 mai	20 ^{ème} anniversaire des Olympiades
21 mai	Fête de la Musique 2015
22 mai	9 ^{ème} Gala pour la Dignité « Nos Rêves solidaires »
02 juin	Ouverture prochaine d'un Bébébus à Namur
04 juin	Première étape d'un parcours Street Art à Namur
17 juin	Guides de bonnes pratiques d'urbanisme
19 juin	Comité de conciliation square Léopold
22 juin	Namuraid
02 juillet	Présentation de l'événement « Cap en Fête »
13 juillet	Fin du chantier de restauration des Tours Joyeuse et César
5 août	56 ^{ème} Festival de Folklore
11 août	La Brocante de Temploux
26 août	Fêtes de Wallonie
01 septembre	Chantier de rénovation de la statue d'Albert 1er
29 septembre	Le Vélo à Namur : un véritable moyen de transport
30 septembre	« Abords à Terra Nova »
09 octobre	Le nouveau visage du Caméo enfin dévoilé
09 octobre	Fin des travaux de la 2 ^{ème} phase de la Maison des Citoyens
28 octobre	3 ^{ème} Edition du « Extraordinary Film Festival »
29 octobre	Présentation de la note stratégique et du plan d'actions visant à booster le tourisme à Namur
12 novembre	Le Plan Climat Energie de la Ville de Namur
17 novembre	« Namur en Fête 2015 »
17 décembre	Présentation du budget communal

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

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

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

de Wallonie (en support du Service des Fêtes), le Festival des Arts Forains, le Festival International du Film Francophone,...

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

5.1.3. Relations internes Ville

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

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

5.1.4. Information du Citoyen

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

- la diffusion des avis aux riverains et aux commerçants sur base des mesures de police et des travaux en cours, cartes de riverains, infos marchés....
- l'affichage sur les panneaux bord de routes en fonction du calendrier des événements
- la 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)
- les informations thématiques
- la confection de dossiers thématiques d'informations générales sur Namur
- la co-gestion du volet communication du Plan Communal d'Urgence et d'Intervention, en partenariat avec le service communication de la police locale
- la 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 prend également en charge les dépenses type « catering » pour les projets de relations publiques menés par des services communaux ne disposant pas d'un article budgétaire ad hoc.

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.

05 janvier	Inauguration nouvelle école de Wartet
05 janvier	Tricot Urbain : remise des prix « Ethias » et prix du public « Voo »
07 janvier	Projet « street Art » - rencontre partenaires culturels
11 janvier	Concert de Nouvel An de la Ville de Namur
23 janvier	Remise des prix Challenge Jogging Ville de Namur
28 janvier	Réception du Nouvel An pour le personnel
29 janvier	Vernissage dans le cadre de Mons 2015 à la Maison des Villes Partenaires

30 janvier	Vernissage « Rétrospective des photographes de presse »
06 février	Remise Trophée du Mérite Sportif + Bourse Chloë Graftiaux + Hommage aux champions de Belgique namurois
04 mars	Vernissage de l'Exposition « Journée Internationale de la Femme »
06 mars	Vernissage de l'exposition d'art contemporain « Le Fruit Défendu » E. Axell
09 mars	Inauguration du Pavillon de l'Aménagement Urbain
20 mars	Vernissage de l'exposition « Sous les Prés, la Villa » à la Halle Al'Chair
24 mars	Visite de la Reine dans le cadre de l'exposition Fabre
27 mars	Inauguration de la restauration de la Pompe – place Marché aux Légumes»
31 mars	Inauguration du terrain des Gens du voyage
18 avril	Inauguration Folknam
23 avril	Cérémonie du Bataillon du 12 ^{ème} de Ligne Prince Léopold – 13 ^{ème} de Ligne dont la Ville est Marraïne
25 avril	Inauguration des nouveaux locaux scouts à la Citadelle
02 mai	Spectacle Jeune Ballet « Dancing Club »
03 mai	Journée « Portes ouvertes » aux Espaces verts
06 mai	Baptême du Patrouilleur P902 « POLLUX » à la base navale de Zeebrugge
07 mai	Vernissage de l'exposition « Stéphane Halleux »
09 mai	Inauguration « Baie des Tecks » à Bomel
09 mai	3 ^{ème} rencontre de Namur Confluent
12 mai	Vernissage de l'exposition « La Ville, une affaire d'Hommes » illustrée par la bande dessinée « Les Crocodiles » de Thomas Mathieu avec séance de dédicace
15 mai	25 ans de jumelage Loyettes/Loyers
31 mai	Inauguration du « Réseau Mobilité douce » Loyers
7 juin	Cérémonie Fraternelle des Chasseurs Ardennais
12 juin	Vernissage de l'Exposition « Philippe, Charles, Guillaume et les autres. Quatre siècles de notre histoire monétaire » à la Halle Al'Chair
19 juin	Inauguration Fête de la Musique
23 et 24 juin	Remise des CEB
26 juin	Inauguration du Centre des Visiteurs à la Citadelle
03 juillet	Accueil d'une chorale de Bourg-en-Bresse
03 juillet	Inauguration de la Foire
10 juillet	Remise du Prix « Commune Maya » par le Ministre Collin au Musée de la Fraise
21 juillet	Cérémonie Fête nationale
07 août	Inauguration de la rénovation des locaux de l'ancienne Poste pour la Maison des Jeunes de Champion
22 août	56 ^{ème} Festival de Folklore
01 septembre	Inauguration de l'Ecole de Bellevue à Jambes
09 septembre	Accueil du Colloque annuel de l'IPC
10 septembre	Bilan Social – clôture
11 septembre	Inauguration de la nouvelle Caserne des Pompiers
11 septembre	Vernissage de l'exposition « Emot'ionales » à la Galerie du Beffroi
12 septembre	Remise des Clés + Lever des Couleurs wallonnes
18 septembre	Inauguration de la Fresque « Québec »

18 septembre	Inauguration du Village des Saveurs
19 septembre	Réception officielle des Fêtes de Wallonie
02 octobre	FIFF Gala d'ouverture
03 octobre	Réception FIFF dans les Jardins de l'Hôtel de Ville
04 octobre	185 ans de la Proclamation d'Indépendance de la Belgique – inauguration nouvel emplacement de la statue du Roi Albert 1er
04 octobre	FIFF - Séance de cinéma pour les agents communaux et réception
05 octobre	Soirée Ville de Namur – FIFF
09 octobre	FIFF remise des Bayards + Gala de Clôture
15 octobre	Remise de Prix pour le concours Photos Fêtes de Wallonie
17 octobre	Marché aux anciennes variétés
18 octobre	Cérémonie des Noces d'Or
31 octobre	Inauguration après rénovation du Hall des sports de Loyers
08 novembre	Inauguration des nouveaux locaux du Namur Disc Golf Club
16 novembre	Vernissage de l'exposition « Toutes des Héroïnes »
20 novembre	Vernissage de l'exposition « Entrez dans le rêve »
27 novembre	Ouverture des Fêtes de Fin d'Année
03 décembre	Les Rencontres Namuroises du Volontariat

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 ainsi que par l'organisation tous les six mois d'une réunion d'information à destination des Nouveaux habitants.

En 2015, l'Espace participation est devenu un partenaire régulier du Pavillon de l'Aménagement urbain, tant dans le volet communication (rédaction de brochures, mise à jour du site Internet, organisation de réunions d'informations et d'expositions, permanence trois jours et demi par semaine) que dans le volet animation (à destination du jeune public, sur la sensibilisation aux thématiques abordées par le Pavillon : aménagement du territoire, développement durable, etc.)

5.2. La Cellule Publications

5.2.1. Les publications récurrentes

Namur Magazine

Fin 2014, les marchés pour le magazine – tant papier que numérique (cf. fiche n°5 du PST) - arrivant à expiration, les produits ont été repensés pour répondre au mieux aux besoins d'information et aux mesures d'économie demandées. Ainsi, le nouveau marché prévoit 4 éditions annuelles du Namur Magazine, comprenant 44 pages, dont 8 pages de publicité (au lieu de 14) et 11 pages d'agenda des activités.

Ce marché inclut également la réalisation d'un agenda estival, financé par la publicité.

Cet agenda n'est pas distribué en toutes boîtes, mais il est mis à disposition des Namurois et des touristes dans les centres d'information, les lieux de spectacles, les hôtels, bibliothèques, et à la Maison des Citoyens.

L'agenda des événements est donc intégré à la publication, ce qui évite de faire deux fois le travail, tout en ayant une publication plus fréquente (4 éditions par an + agenda Namur estival) et à coût maîtrisé.

L'agenda détachable est tiré à part à 7.000 exemplaires, diffusés dans les centres d'information et infrastructures communales et touristiques.

Quatre numéros du magazine d'information communal Namur Magazine (85, 86, 87, 88) ont été publiés selon le nouveau calendrier de parution : 15/2, 15/4, 15/9 et 15/11, avec un tirage de 60.000 exemplaires à chaque édition, distribués par la Poste.

Le Namur Magazine est également à disposition du public sur Internet, et est disponible à la Maison des Citoyens et à la Maison du Tourisme. Par mesure d'économie, il n'y a toutefois plus d'envoi par courrier, hormis au dépôt légal de la Bibliothèque nationale.

Cette nouvelle mouture a reçu un accueil favorable.

Chaque publication du magazine papier s'accompagne d'une version pour tablette et smartphone, pour la partie « magazine » de la publication. L'agenda, lui, est relayé sur le site Internet de la Ville. Une personne est affectée à sa mise à jour en continu, à raison de deux jours par semaine. Sans prétendre à la parfaite exhaustivité, l'agenda communal des événements est de plus en plus complet.

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.

Autres publications

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

- les insertions de la Ville dans différentes publications: catalogue du Fiff
- le suivi des insertions dans les annuaires téléphoniques locaux. Une rationalisation des contenus publiés a permis de réaliser une économie substantielle (3.531 € au lieu des 6.327 € qu'aurait coûté l'insertion non retravaillée).
- dans le cadre de la campagne de communication de la Ville au sujet de la consultation populaire du 08 février 2015, en collaboration avec la cellule transversale du DAU.

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 poursuivi son travail d'archivage, afin de préparer sa mise à la pension, prévue en 2016.

L'équipe a accueilli par ailleurs un agent préalablement affecté au service des Sports, et qui travaille désormais à mi-temps pour la cellule Publications. Son travail de reportage doit couvrir les matières liées aux publications communales, quel que soit le support, ainsi qu'un vaste chantier de prises de vue de l'ensemble des infrastructures et bâtiments communaux. Un cinquième de son temps de travail est mis à disposition de l'OTN pour réaliser des reportages photographiques à visée touristique.

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 et charte éditoriale

La charte graphique, établie en 2011, est régulièrement diffusée auprès des organisateurs d'événements mais aussi au sein de l'administration.

Pour permettre une meilleure lisibilité sur Internet et sur les supports numériques, il a été décidé de développer une version épurée du logo de la Ville. Un marché a été passé en décembre afin de proposer au plus vite cette déclinaison, et de l'intégrer dans la charte graphique en usage actuellement.

Il est par ailleurs décidé de compléter la charte graphique d'une charte éditoriale des publications, qui définit la ligne éditoriale des publications de la Ville, qu'elles soient sur papier, sur Internet ou sur les réseaux sociaux. Cette charte devra être finalisée et validée en 2016.

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.

A ce jour, le compte Twitter de la Ville de Namur compte 3.995 abonnés. Il est géré par le Chef de service, exception faite de la période des Fêtes de Wallonie, où une communication conjointe est menée par la Police et la Ville, associant informations sur les Fêtes en temps réel (souci de mobilité, fermeture de certaines places, etc.) et messages de prévention.

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

Le rapport statistique de l'activité de la page « Ville de Namur » sur Facebook fait état de 4.334 abonnés, soit une hausse globale de 1.765 (2.082 abonnements et 216 désabonnements).

Les publications ayant suscité le plus d'interactions (likes, commentaires, partages) sont liées :

- à la consultation populaire (25 janvier – 08 février)
- aux attentats (Tunisie : communication du 27/06, et France : communication du 14/11)
- au déménagement des pompiers (22/6)
- aux fêtes de Wallonie
- aux annonces liées au passage du Tour de France
- aux offres d'emploi de la Ville

Par ailleurs, un discret mais important travail de veille sur 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

Le site de la Ville de Namur, dont la technologie n'est plus compatible avec les standards Internet actuels depuis quelques années déjà, est en phase de totale recréation.

Une première étude a été menée en 2014 pour définir les besoins en la matière. En 2015, le choix a été fait de travailler avec l'intercommunale IMIO, dont la Ville de Namur est membre. Le marché (In House) a été attribué en mai 2015.

Les deux agents affectés à ce projet ont commencé un long travail de réflexion sur les contenus et la structure du nouveau site, accompagnés par la responsable de cellule, puis le Chef de service et enfin la Cheffe de Département. Ce travail était toujours en cours fin 2015. L'objectif est de créer un site internet entièrement neuf, qui puisse informer le citoyen efficacement tout en intégrant les technologies nouvelles liées au développement d'une Smart City.

En parallèle, ils ont continué à gérer et mettre à jour le site actuel par la publication d'actualités, d'événements (agenda commun au magazine et au site), et de reportages photographiques ainsi que l'intégralité des règlements communaux.

Le site reprend également les communiqués et dossiers de presse de la Ville, et les ordres du jour du Conseil communal (en collaboration avec la cellule Relations Publiques), ainsi que les matières portées par les différents services, relayées par les contributeurs externes au SIC.

Les deux agents consacrent également de leur temps à la formation des contributeurs des autres services.

5.2.7. Campagnes vidéo

Une campagne a été réalisée en 2015 pour sensibiliser le citoyen aux enjeux de la consultation populaire. Elle a principalement été diffusée via les réseaux sociaux.

5.2.8. Comité Stratégique des Publications

Le comité de rédaction du Namur Magazine, composé d'un représentant de chaque parti de la majorité, du Directeur général, de la Cheffe de Département, du Chef de service et de la responsable de cellule a été adapté en cours d'année, selon les modifications du Collège. Il a en outre été rebaptisé « Comité Stratégique des Publications », et sa mission s'est vue élargie, afin d'assurer une ligne éditoriale, des recommandations et bonnes pratiques communes à toutes les publications communales.

Cette volonté d'organiser le travail selon la cohérence de l'information plutôt que sur la différence de supports se marque également physiquement. Désormais, et hormis les photographes plus souvent sur le terrain qu'au bureau, la cellule Publications, est rassemblée dans une seule et même pièce, qui fait office de salle de rédaction. Cette nouvelle façon de travailler invite à une plus grande collaboration entre les agents, qui s'accentuera encore avec l'arrivée du nouveau site Internet en 2016.

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, Logement, Affaires économiques, Gestion immobilière, pavillon de l'Aménagement urbain et Cohésion Sociale, ainsi qu'une partie du service

Information & Communication (les équipes Centre Info, Stewards, Procédures et Espace Participation).

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

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

Conformément aux objectifs de la fiche 23 du PST « Améliorer les infrastructures d'accueil du citoyen », durant l'année 2015, le gestionnaire de la Maison des Citoyens, en étroite collaboration avec l'Informatique, l'Economat et le service de Cohésion Sociale, a participé à l'amélioration des infrastructures via une nouvelle gestion de files, l'installation d'un nouveau parc informatique, l'installation de nouveau mobilier, la mise en place d'éléments d'accueil et d'information pour les personnes mal voyantes et la labélisation Access-I de la Maison des Citoyens.

5.3.2. Le Centre-Info et la Maison des Citoyens

La Maison des Citoyens accueille, en moyenne, plus de 1.000 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, pavillon de l'Aménagement urbain)
- 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
- pavillon de l'Aménagement urbain
- 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
- bureaux de confidentialité (service Logement et service de Cohésion sociale)
- Affaires économiques

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.

Il faut également ajouter les permanences extérieures : SPF Sécurité sociale, Ecrivains publics et le fond des accidents du travail auxquels est venu s'ajouter au cours de l'année 2015 l'IV-INIG. En 2015, le service Affaires économiques a également commencé à utiliser la Maison des Citoyens afin d'y réaliser les inscriptions à la brocante de Jambes.

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 ainsi que la salle « Maison des Citoyens », ouverte en 2015.

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 :

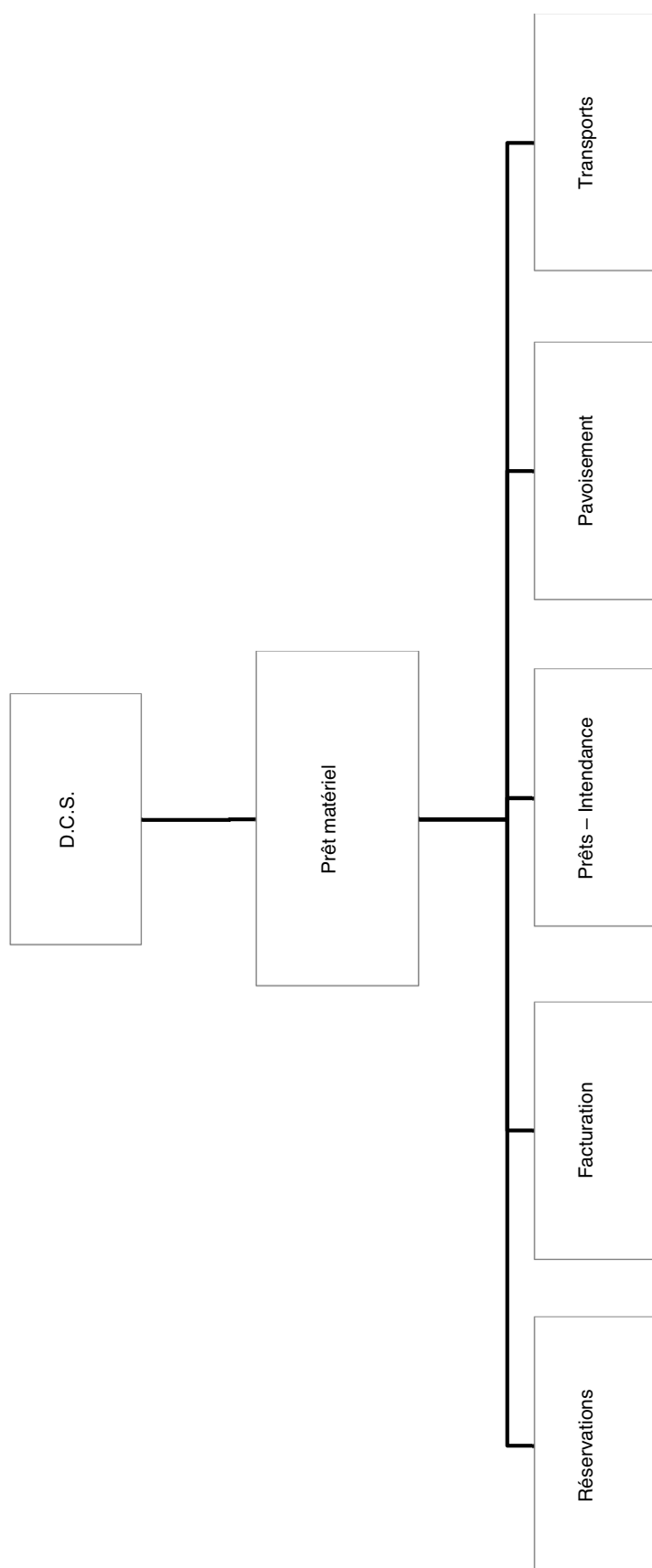
- mise à jour continue du Thésaurus / Vos démarches de A à Z / Vos documents en ligne / Ligne de vie
- préparation de la nouvelle gestion de files
- nouvelle farde pour accueil et centre-info + mise à jour
- formation mensuelle des agents communaux sur des thèmes divers repris dans le mini guide
- demande 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

Coordonnées du service : Rue des Phlox, 28 à 5100 Naninne – Tél. 081/248.682 – Fax : 081/246.686

2. Missions permanentes

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

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

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

Le service est constitué de 4 cellules :

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

3. Programmes de subsistance

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

4. Articles du budget 2015 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
RO 138/161PM-03	Remboursement remplacement matériel loué	41
DO 138/124PM-02	Fonctionnement Prêt matériel	44
DO 135/124EQ-02	Produits et matériel d'entretien	42
DO 138/124IL-02	Illumination et pavoisement	44
DE 426/744-51	Illuminations	22
DE 138/744-51	Achat de matériel	16

5. Rapport d'activités

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

- nombre de sorties de drapeaux: 124
- nombre de produits d'entretien disponibles: 56
- nombre d'articles – matériel: 124
- 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: 553
- nombre de sites desservis: 127

Lieux	Nombres	Dépenses
Ecoles maternelles et primaires, Conservatoire, Beaux Arts	28	65.391,32 €
Bâtiments sportifs	19	22.909,75 €
Hôtel de Ville	1	20.234,40 €
Autres services, salles, bibliothèques, régie foncière, ...	79	42.070,26 €
Total	124	150.605,73 €

5.2. Locations et prêts de matériel (2 administratifs - 1 contremaître - 11 ouvriers)

Catégories	Utilisateurs	Nbre Interventions
Catégorie 1	services communaux, de sécurité, autres communes, Province et Région	641
Catégorie 2	manifestations nationales, partenariat Ville, associations mandatées par la Ville, associations caritatives ou sociales, associations philanthropiques, clubs sportifs, mouvements de jeunesse, groupes politiques, comités de quartier, personnel communal et CPAS	830
Catégorie 3	particuliers et autres	56
Divers	Annulations	151
Divers	Refus	104
Total		1.782

5.3. Rentrées financières

138/161PM-03 : Location, remplacement, pertes et casses: 34.403,29 €

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

1.568 interventions

- les livraisons sans montage sont au nombre de 1.238:
 - 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

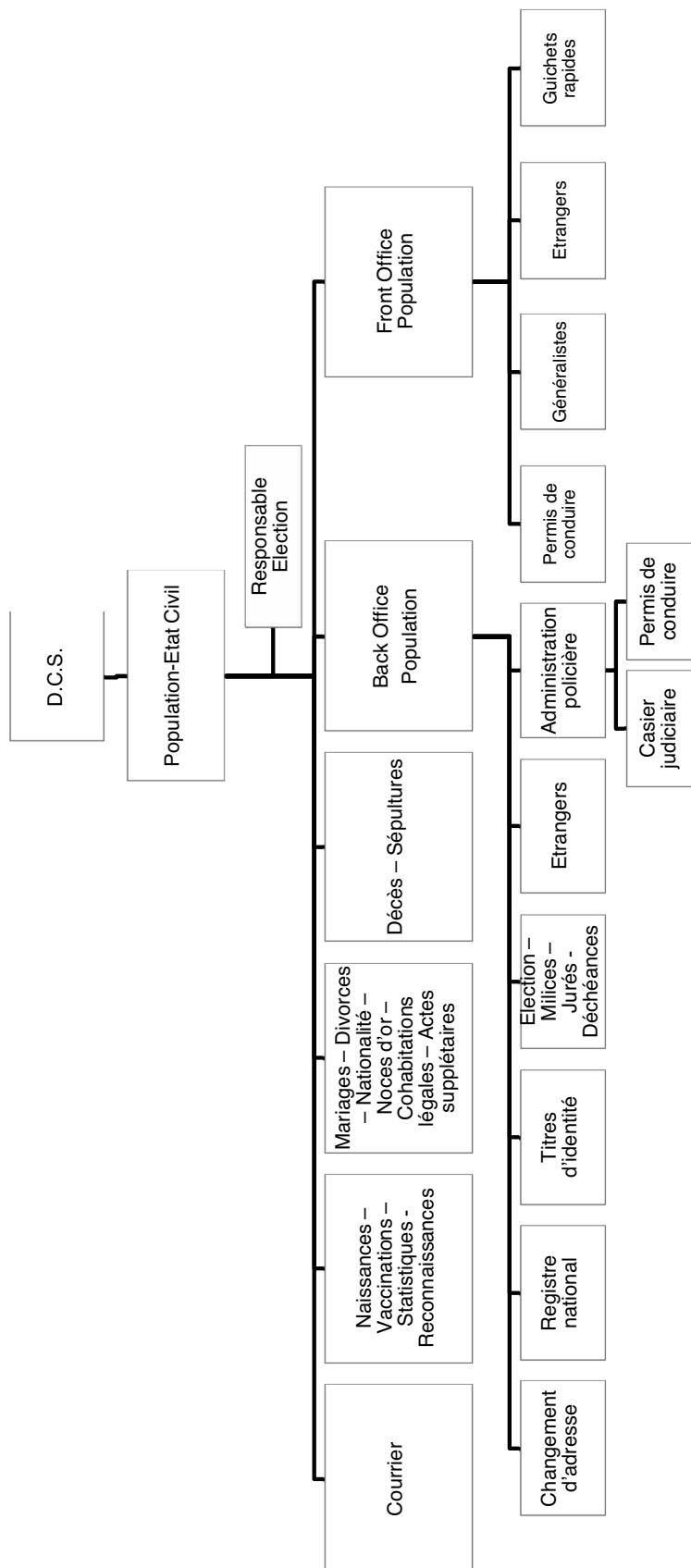
- kiosque mobile
- barrières nadar : Wallonies, matchs de foot UR Namur (Police), ...
- livraisons avec montage: 330
 - Open de Tennis à Géronsart , Portes ouvertes des services de Police et des Pompiers, Fête de la Musique, Verdur Rock, Fêtes des Maisons de repos du CPAS, Namur'aid, Festival du Folklore, Folknam, Fêtes de Wallonie, ...
 - écoles : fêtes de fin d'année, Fancy Fair, Olympiades, ...

5.5. Illumination et pavoisement (2 ouvriers)

Cette cellule est chargée de :

- 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 + 3 agents de la cellule pension qui interviennent aux guichets rapides (situation au 28.06.2016)

2. Missions permanentes

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

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

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

Ainsi, en 2015, ce sont +/- 183.701 actes et documents divers qui ont été délivrés aux différents guichets du 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-2015 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
104/121EC-48	Déplacements état civil	30
104/123EC-48	Liste électorales/élections	32
104/123CI-02	Cartes identité/carte sécurité sociale	32
104/122MC-48	Indemnités Médecins contrôleurs décès	30
104/123D-02	Frais de bureau	32
105/123NO-16	Noces d'or et fêtes	34
832/124-06	Cercueils indigents	128
878/124-48	Rétrocession Concession cimetière	152
878/124VG-02	Entretien tombes victimes de guerre	152
878/161-05	Concessions aux cimetières	151
878/465-48	Intervention état tombes victimes de la guerre	151
040/361-04	Documents administratifs	13
040/361GE-04	Délivrance renseignements généalogiques	13
040/361PC-04	Permis de conduire	13
040/361PM-04	Constitution dossiers mariages	13
040/363-11	Exhumations	15
040/363-10	Inhumation, dispersion des cendres, columbariums	15

Article	Intitulé	Budget page
040/363-13	Caveaux d'attente	15

5. **Rapport d'activités**

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

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

Chiffre de la population au 1^{er} janvier 2015 : 110.515 + 749 (registres d'attente U.E. et hors U.E) soit 111.264.

5.1. **Population**

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

- inscriptions venant d'une autre commune (dossiers): 4.283
- inscriptions d'office (personnes): 8 Belges
- radiations d'office (personnes): 528 Belges + 367 étrangers
- radiations pour une autre commune (dossiers): 3.578
- radiations pour l'étranger (dossiers): 216
- refus d'inscription – entrées (dossiers): 300
- mutations intérieures Belges – étrangers (dossiers): 5.376
- refus d'inscription mutation intérieure Belges – étrangers (dossiers): 410
- mutations intérieures d'office (personnes): 55 Belges + 7 étrangers
- dossiers ouverts au Ministère de l'Intérieur: 3
- annulation de radiation d'office (personne): 8 Belges + 2 étrangers
- modification d'office de composition de ménage: 45 belges + 4 étrangers
- annulation de mutation d'office: 1 belges

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

- décès extérieurs: 77
- décès à Namur: 1.931
- mariages extérieurs: 64
- mariages à Namur: 393
- divorces extérieurs: 204
- divorces à Namur: 248
- actes divers: 746
- nationalités (dossiers): 113 + 39 naturalisations
- naissances extérieures: 38
- naissances à Namur: 3.621

5.1.3. Cartes d'identité

- cartes électroniques délivrées: 22.033
- cartes provisoires: 121
- déclarations de perte ou de vol: 3.080
- cartes électroniques enfants moins de 12 ans: 3.383

5.1.4. Dons d'organes

- expressions volontaires: 286
- oppositions: 15

5.1.5. Enregistrement du mode de sépulture

- demandes: 147

5.1.6. Passeports

- délivrances: 5.405

5.1.7. Courrier Etat civil-Population

- courrier libre – état civil: 2.889
- courrier libre – population: 4.546
- courrier timbré – état civil population (demandes par courrier-mail-fax): 8.777
- demandes Internet: 4.562
- nombre de mails expédiés suite aux demandes internet: 5.746
- changements d'adresse par courrier: 386

5.1.8. Recherches généalogiques

242 demandes pour l'année 2015.

5.1.9. Elections, dossiers de non électeurs

- déchéances parentales, interdits, séquestrés: 3
- personnes sous administration provisoire: 572
- personnes représentées (administrateur provisoire): 463
- d'échéances électorales: 8 (nouvelle réglementation sur les condamnations)
- personnes sous tutelle dative: 8

5.1.10. Cohabitations légales

- demandes: 449
- cessations: 105

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: 3

5.1.12. Communications de données

- dossiers adresse non communicable avec suite favorable: 8

5.1.13. Registre national

- annulations de dossiers au Registre national: 8 Belges + 14 étrangers

5.1.14. Etrangers

- enregistrements d'actes d'état civil: 196
- inscriptions venant de l'étranger (dossiers): 1.036
- inscriptions venant d'une autre commune (dossiers): 752
- radiations pour l'étranger (personnes): 184
- radiations pour une autre commune: 435
- bulletins de renseignements et bulletins registre d'attente: 1.037
- déclarations de perte de carte d'identité: 213
- demandes d'autorisation d'établissement (annexe 16): 125
- demande de séjour permanent (annexe 22): 223
- permis de travail: 290
- attestations d'immatriculation orange: 310
- prolongations attestations d'immatriculation: 930
- délivrances annexe 8: 767
- annexe 8 bis: 404
- délivrance annexe 35: 86
- prolongation annexe 35: 430
- délivrance annexe 33: 674
- délivrance carte enfant -12 ans: 274
- attestation annexe 15: 1.203
- délivrance annexe 19: 864
- délivrance annexe 19 ter: 203
- délivrance annexe 15 bis: 14
- délivrance annexe 15 ter: 4
- délivrance annexe 41 bis: 31
- déclarations d'arrivée: 242
- déclarations de présence: 55
- certificats d'hébergement: 44
- demandes de régularisation 9 bis: 83
- dossiers 9 ter (raisons médicales): 62
- demandes 25/2: 7
- dossiers logement décent (vérifications RN): 90
- attestations de départ: 8

- dossiers SEFOR: 89
- attestations de retrait (annexe 37): 50
- ordres de reconduire: 5
- demandes d'enquête de cohabitation/installation: 566
- nombre de fax vers l'Office des Etrangers: 3.382
- engagements de prise en charge transmis à l'Office des Etrangers: 45
- demandes de numéro national bis: 68
- décisions de refus de séjour de + de 3 mois avec ou sans ordre de quitter le territoire (annexe 20): 204
- demandes d'enquêtes de résidence: 1.338
- DAPA : 210

5.1.15. Permis de conduire

- permis originaux et renouvellement: 6.541
- permis de conduire provisoire (mod.18, mod. 36, mod3): 1.872
- internationaux: 446
- déchéances droit de conduire: 912

5.1.16. Casier judiciaire

- bulletins de renseignement Parquets, Trib. Jeunesse et 1^{ère} Instance: 3.342
- casiers judiciaires entrant: 5.974
- déchéances permis de conduire: 912
- extraits de casier judiciaire : 13.785
- demande d'information pour modèle 596 al2 : 4.648
- changements de domicile: 5.303

5.2. Etat civil

5.2.1. Naissances

- actes de naissance: 3.621

5.2.2. Décès

- 1.931 actes de décès élaborés, dont 1.153 namurois (59,71 %) et 778 non-namurois (40,29 %), répartis en :
 - 1.919 déclarations de décès survenus à Namur dont 1.141 namurois et 778 non-namurois
 - 12 demandes de transcriptions d'acte de décès de namurois décédés à l'étranger en 2015.
- Parmi les 1.931 décès gérés :
 - 1.204 inhumations (62,35 %)
 - 727 crémations (37,65 %)
- 41 décès à Namur gérés sous indigence (33 namurois et 8 non-namurois)

- 147 déclarations de dernières volontés en matière de funérailles et sépultures (déclarations, modifications et révocations)

5.2.3. Mariages

- actes de mariages dressés: 389
- déclarations de mariage: 428

5.2.4. Divorces

- divorces transcrits: 248
- par consentement mutuel: 119
- pour cause de désunion irrémédiable: 129
- séparation corps et bien: 0
- divorce pour cause déterminée: 0

5.2.5. Nationalités

- transcriptions d'acte de changement de nationalité: 113
- acquisitions de nationalité Belge du conjoint (art 16): 0
- déclarations de nationalité Belge (art.12 bis): 0
- recouvrement de la nationalité Belge (art. 24): 1
- attributions de la nationalité Belge (art. 8): 12
- déclarations d'attribution de la nationalité Belge (art. 11 bis): 3
- renoncations à la nationalité Belge: 0
- article 12bis (nouvelle loi): 97
- article 9: 0

5.2.6. Actes supplémentaires

- actes supplémentaires: 710
- reconnaissances prénatales: 507
- reconnaissances postnatales: 103
- annulations d'un acte de reconnaissance: 1
- attributions du nom patronymique: 5
- déclaration choix de nom: 0
- adoptions simples: 7
- adoptions plénières: 6
- homologation d'adoption: 0
- annulations de mariage: 0
- contestations de paternité: 19
- établissements d'une filiation paternelle: 5
- transcriptions de naissance: 13
- transcriptions de décès: 1

- changement de sexe: 0
- transcriptions de mariage: 7
- arrêtés royaux de changement de nom: 19
- transcriptions: 0
- arrêtés ministériels de changement de prénom: 14
- rectifications: 2
- dispositif d'un jugement tenant lieu d'acte de naissance : 1

5.2.7. Certificats d'hérédité

- délivrances: 0

5.2.8. Cimetières

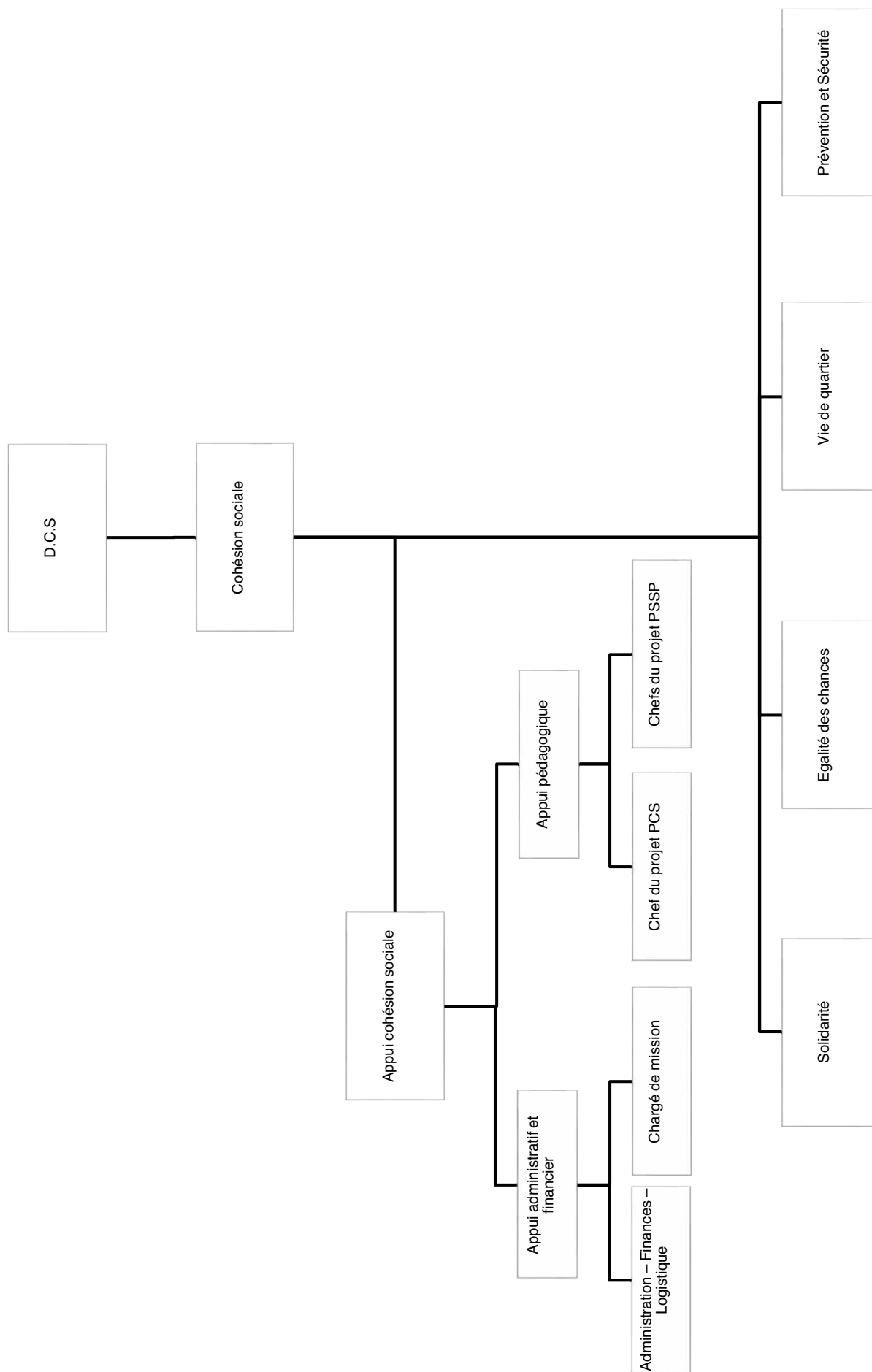
- demandes d'octroi de concessions de sépultures introduites en 2015 dans un des cimetières communaux: 224
- octrois de concessions de sépulture en 2015, demandées en 2015 ou avant: 238
- demandes de renouvellement de concession de sépulture introduites: 327
- octrois de renouvellement de concession de sépulture, demandés en 2015 ou avant: 318
 - 167 maintiens gratuits de concessions anciennement perpétuelles
 - 151 prorogations payantes de concessions temporaires
- expirations annuelles de concessions de sépultures temporaires préparées : 279
- reprises de droits de concession de sépulture: 18
- demandes de résiliation de contrat de concession de sépulture: 4
- sépultures non concédées affichées pour désaffectation: 947
- modifications de contrat de concession de sépulture: 21
- autorisations pour aménagement de sépultures délivrées: 329
- exhumations demandées par des familles: 23

5.2.9. Noces d'or

- noces d'or: 92
- noces de diamants: 42
- noces de brillant: 17
- noces de platine: 3
- centenaires: 13
- albâtre: 0

COHESION

SOCIALE



1. Composition du service

- 1 Chef de service
- 1 adjointe au Chef de service
- 2 Chefs de projet (dont un Chef)
- 1 chargée de mission
- 5 Chefs de cellule
- 116 agents sous contrats divers (dont 1 article 60 et 2 CAP) et sous divers statuts, soit statut administratif: 23 (gardiens de la paix compris), statut ouvrier: 4 et statut spécifique: 89 pour une palette de professions allant du manoeuvre au médecin; les travailleurs du plan hiver n'étant pas inclus (5 agents)
- 85% des contrats des agents du service sont subventionnés (Fédéral et la Wallonie)
- 17 sites opérationnels différents

2. Missions permanentes

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

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

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

3. Programmes de subsistance

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

On peut lister:

- le Plan de Cohésion Sociale – PCS pour 771.641,52 euros
- le Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention – PSSP pour 721.141 euros
- l'article 18 au Plan de Cohésion Sociale pour 65.469,61 euros
- les Mesures Judiciaires Alternatives – MJA pour 200.793,76 euros
- le Relais Social Urbain Namurois – RSUN (avec notamment les Plans Hiver et Grandes chaleurs) pour 246.612,10 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 2015 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
RO 832/465CP-01	Subventions PSSP	121
RO 832/465TG-01	Subventions SPF Justice	121
RO 832/161-48	Recettes diverses - social	121
RO 832/465FI-01	Subventions FIPI	121
RO 832/465RO-01	Subvention Premier emploi AS	121
RO 832/465RU-01	Subventions Relais Social Urbain Namurois	121
RO 84010/465CS-01	Subventions PCS	129
RO 84011/465AR-01	Subventions Article 18	129
RO 844/465GV-01	Subventions gens du voyage	129
DO 832/124DE-48	Frais divers - social	124
DO 832/332P-03	Subside MJA – Phénix asbl	124
DO 832/124LT-48	Fonctionnement logements – Cohésion sociale	124
DO 832/332CV-02	Subsides de fonctionnement conventions PCS-PSSP	129
DO 84011/435AR-01	Fonctionnement Article 18	130
DO 832/435FI-01	Fonctionnement FIPI	124
DO 832/435RU-01	Relais Social Urbain Namurois - Fonctionnement	124
DO 835/332-02	Subsides Petite enfance	126
DO 844/435GV-01	Fonctionnement terrain accueil gens du voyage	132
DO 844/123AS-16	Social - Animations	130
DO 844/124AS-48	Action Sociale – frais de fonctionnement	130
DO 844/124ED-48	Intervention Enfance défavorisée	130
DO 844/332AL-02	Subside Alpha 5000 asbl	130
DO 844/332AS-02	Subsides Actions Sociales	130
DO 844/332AU-02	Subside asbl Autrement	130
DO 844/332GL-02	Subside asbl Gestion Logement Namur	130
DO 844/332SI-02	Cotisation "Namur-Entraide Sida"	130
DO 844/332CI-03	Subs. asbl Centre d'Action Interculturelle – Province de Namur	132
DO 844/332RC-03	Subside asbl Restos du Cœur de Namur	132
DE 832/744-51	Achat de machines et de matériel d'équipement et d'exploitation	40
DO 844/332SA-03	Subside Les Sauverdias Asbl	132
DO 844/332MT-03	Subside asbl Une Main Tendue	132
DO 844/332VC-03	Subside Li Vi Clochis Asbl	132

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 % est mise à disposition dans diverses asbl du territoire namurois pour la mise en œuvre locale des programmes de subventions de la Wallonie et du Fédéral, à savoir: les asbl Sésame, Phénix, Espace Communautaire du Petit Ry, Red, ALE, LST.

5.1.2. Accueil

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

En 2015, 6.656 personnes se sont présentées à l'accueil.

5.1.3. Logistique du service

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

5.1.4. Cheffe du Projet PCS

Depuis le 1^{er} avril 2009, le service de Cohésion sociale met en œuvre un Plan de Cohésion Sociale (PCS), en partenariat avec un réseau d'acteurs locaux, pour favoriser l'accès aux droits fondamentaux et lutter contre les inégalités et les exclusions de tous les citoyens et en particulier, des personnes les plus fragilisées au quotidien ou à un moment donné de leur existence. Il contribue également au développement social de quartiers namurois à haute densité de population.

Il s'agit d'un plan pluriannuel d'actions financé, en partie, par la Wallonie et traitant localement des problématiques d'insertion socioprofessionnelle, de logement, de santé (dont les assuétudes) et tout ce qui concerne le vivre ensemble et la gestion de la différence (liens sociaux, intergénérationnels et interculturels).

Pour la période 2014-2019, ce sont quelques 21 actions concrètes qui sont menées sur le terrain mobilisant plus d'une trentaine de travailleurs et proposant aux publics diversifiés du PCS (personnes en voie d'expulsion ou SDF, familles défavorisées, toxicomanes, personnes souffrant d'un handicap, personnes étrangères ou d'origine étrangère, seniors,.....) des approches individuelles et collectives pour aborder leurs difficultés.

En collaboration avec la cellule Administration et Finances, la Cheffe de projet PCS assure la supervision générale du plan. Elle assume le secrétariat des instances de gestion du plan (bureau et commission d'accompagnement) et veille au suivi des décisions. Elle soutient méthodologiquement et pédagogiquement les opérateurs des actions et favorise la mise en réseau de partenaires et autres dispositifs locaux. Elle constitue le lien entre la commune et la Wallonie mais aussi avec les autres PCS wallons.

5.1.5. **Cheffe de projet PSSP**

Le PSSP a pour finalité de lier la situation locale en matière de phénomènes criminels aux actions qui seront développées par la Ville sur son territoire dans une approche intégrée et intégrale de prévention et de sécurité urbaine.

L'objectif principal du travail préventif est d'améliorer le sentiment de sécurité et le bien-être de la population.

La Ville évalue elle-même les points forts et les points faibles de sa situation locale de sécurité (diagnostic local) comme point de départ au contenu du plan.

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

L'Évaluatrice interne a pour mission de réaliser l'évaluation continue des actions mises en œuvre par le service de Cohésion sociale dans le cadre du PSSP. Elle collabore avec la Fonctionnaire de prévention et le Coordinateur administratif et financier en vue d'assurer la supervision, le suivi du plan et d'apporter un soutien méthodologique à l'opérationnalisation de celui-ci. Elle est responsable de l'actualisation du Diagnostic local de Sécurité (DLS en abrégé, il s'agit d'un état des lieux, d'une photographie à un moment précis de la vie locale).

Le coordinateur administratif et financier quant à lui assure la gestion de la comptabilité du plan, en collaboration avec la fonctionnaire de prévention et l'évaluatrice interne.

5.2. **Cellule solidarité**

5.2.1. **Equipe Ecout'Pouce**

L'équipe est constituée de 3 assistants sociaux.

Elle vise à permettre à tous les citoyens namurois- l'accès aux droits fondamentaux et à pouvoir répondre aux difficultés d'ordre social auxquelles ils sont confrontés.

Leurs missions principales:

- accueillir, informer et accompagner toute personne en recherche de solutions au(x) problème(s) qui se pose(nt) à elle et si besoin est, l'orienter vers des services plus spécialisés
- apporter une aide personnalisée en tenant compte de la situation dans sa globalité
- rechercher avec l'accord et la collaboration de la personne les solutions ou pistes de solution les plus adéquates à ses besoins
- accompagner la personne dans ses démarches en veillant à ce qu'elle soit actrice de son changement et donc à enclencher un processus d'autonomisation
- accueillir les candidatures et assurer l'accompagnement social des personnes en logement d'urgence, de transit et d'insertion
- prendre en charge les situations orientées par le service communal du Logement

LUTI: 8 familles ont fait l'objet d'un accompagnement par l'équipe dans le cadre des logements d'urgence, de transit et d'insertion.

Volume de travail

912 personnes ont été reçues, totalisant 2.303 interventions. Ces dernières se détaillent comme suit:

Permanences, appel tél et mail	1.745	75 %
Visites à domicile et rendez-vous	558	25 %
Total prestations	2.303	100 %

Typologie des usagers

Le demandeur type est une femme (61 %) âgée entre 35 et 54 ans (43 %), vivant en périphérie du centre-ville (52 %), vivant seule (45 %), de nationalité belge (84 %) émergeant au chômage (24 %) et locataire dans le secteur privé du logement (56 %).

Problématiques abordées

- problématique du logement (24 %)
- difficultés matérielles et financières (15 %)
- difficultés à traiter des démarches administratives diverses (14 %)
- entretiens et accompagnements dans le cadre des suivis de dossiers (17 %)
- problématique d'endettement (1 %)
- demande d'information ou d'orientation dans les domaines suivants (7 %) :
 - difficultés liées aux personnes âgées (9 %)
 - problématique de la santé (4 %)
 - difficultés liées à la famille (5 %)
 - écoute (4 %)

5.2.2. Les travailleurs- sociaux de proximité (TSP)

Les TSP travaillent avec des personnes se trouvant dans des contextes spécifiques

- les personnes sans logement: personnes hébergées à l'abri de nuit, vivant en rue ou en squat/tente/caravane, ... ou hébergées chez un tiers
- les personnes concernées par une procédure d'expulsion domiciliaire

Les axes de travail sont

- l'accompagnement individuel
- le travail de rue

Le travail social de proximité s'effectue à différents niveaux

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

Volume de travail

- nombre total de dossiers traités: 438
- nombre total de prestations 1.680 se répartissant comme suit:
 - au bureau: 1.274 soit 76 %
 - en rue: 72 zonages soit 4 %
 - en institution: 79 soit 5 %
 - milieu de vie: 53 soit 3 %
 - présence Abri de nuit: 49 soit 3 %
 - réunions (internes, externes): 149 soit 9 %
 - supervisions: 1 soit 0 %
 - formations: 5 soit 0 %
- sur 438 usagers rencontrés, 12 % pratiquent la mendicité

Problématiques abordées (2.230 demandes)

- 30,50 %: demandes de suivi
- 24,00 %: aides pour démarches administratives
- 22,00 %: aides au logement
- 18,00 %: aides matérielles
- 5,00 %: aides aux soins de santé
- 0,50 %: violences intrafamiliales

Réponses apportées aux demandes de logement (493 demandes)

Maison d'accueil	7 %
Logement privé	26 %
Abri de nuit	34 %
Hospitalisation	3 %
Logement social	6 %
Hébergement chez un tiers	20 %
Logement d'urgence ou de transit	2 %
Sans	2 %

LUTI: les travailleurs sociaux de proximité ont accompagné 11 familles dans les logements d'urgence, de transit et d'insertion en 2015 dont 4 couples avec enfants, 4 personnes isolées et 3 familles monoparentales.

Typologie des usagers

Au total, 438 dossiers ont été traités dont:

- 281 nouveaux (64 %)
- 157 anciens (36 %)

La majorité sont des hommes (66 %) âgés de 25 à 54 ans (58 %), de nationalité belge (71 %), isolé (65 %).

Les expulsions domiciliaires

Evolution de la permanence

Année	Nombre requêtes	Présence à la permanence	%
2013	318	145	46 %
2014	366	91	25 %
2015	354	75	21 %

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

Volume de travail

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

- 354 requêtes en expulsion transmises au CPAS (action en justice à la demande du propriétaire)

- 130 signalisations transmises à la Ville (jugement d'expulsion communiqué au locataire).

75 personnes se sont présentées à la permanence et 20 ont pris contact avec le service par téléphone.

Types d'interventions

- 23 permanences sur 57 ont été effectuées par les TSP
- 20 contacts téléphoniques avec les TSP

Causes de l'introduction d'une requête

	Nombre	%
Arriérés de loyers	320	90 %
Fin de bail	1	0 %
Récupération de bien	3	1 %
Occupation sans titre ni droit	6	2 %
Validation de renon	1	0 %
Problème de comportements	10	3 %
Autres	4	1 %
Ne sait pas	9	3 %
Total	354	100 %

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

Interventions (orientations) durant la permanence

Sur les 75 situations examinées suite au passage à la permanence

	Nombre	%
Avocat	9	9 %
CPAS	13	14 %
Maison de Justice	8	8 %
Logement sociaux - AIS	12	13 %
Maison d'accueil	5	5 %
Accompagnement thérapeutique	1	1 %
UMT (déménagement)	2	2 %
Médiation de dettes	2	2 %
Médiation Ville	2	2 %
Action Logement	11	12 %
Autres	4	4 %
Aucunes	27	28 %
Total	96	100 %

Sur 354 requêtes, 130 ont abouti à une signalisation. Sur les 130 signalisations, 45 expulsions ont été annulées et 85 ont été effectives.

5.2.3. **Projet Housing First Namur**

Présentation du projet

Le projet innovant Housing First est de proposer des logements individuels ainsi qu'un accompagnement pluridisciplinaire à des personnes sans-abris de longue durée souffrant de problématiques psychiatriques et/ou d'assuétude.

L'approche du Housing First réside dans le fait que le logement est la première étape à la sortie de la rue et non une fin en soi. Le processus habituel de réinsertion des personnes sans-abris est donc inversé.

En effet, celui-ci ne doit pas passer par une série d'étapes (l'abri de nuit, maisons d'accueil, appartements supervisés, etc.) avant d'accéder à son propre logement.

Organisation du Housing First Namur

Le projet Housing First Namur a débuté en date du 01 juillet 2015 et ce pour une durée d'un an via subsides.

Composition de l'équipe

Le Housing First Namur est composé d'une équipe de 6 travailleurs La Ville met à disposition une assistante sociale, des travailleurs sociaux de proximité à mi-temps.

Méthode de travail

La méthode de travail du Housing First Namur est que chaque travailleur, peu importe sa fonction, remplit les tâches quotidiennes liées à la demande et au besoin des personnes (locataires ou candidates). Les accompagnements à effectuer ne sont donc pas répartis en fonction du statut professionnel du travailleur.

Volume de travail

Voici un tableau récapitulatif des heures prestées par la travailleuse mi-temps dans le cadre du projet:

Suivis locataires HF	4
Candidat HF	1
Volume d'heures accompagnement	160 h
Volume d'heures réunion TSP	6 h
Volume d'heures réunion HF	80 h
Volume d'heures Partenariats	18 h
Volume d'heures Fondation Roi Baudouin – HF	12 h
Volume d'heures supervision	4 h
Volume d'heures formation	12 h

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

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

Volume de travail

En plus de la permanence téléphonique, le DUS assure une permanence chaque soir à l'abri de nuit et en journée à l'Hôtel de Ville.

Intervention par téléphone et sur le terrain jusqu'à ce que la crise soit passée. Le DUS contribue à améliorer la prise en charge des crises sociales et de l'urgence sociale en permettant à toute personne se trouvant sur le territoire, en situation de crise sociale,

d'obtenir à tout moment une aide sociale rapide. Le DUS est également disponible pour le professionnel confronté à cette situation.

Les travailleurs sociaux du DUS sont en contact réguliers avec les éducateurs de l'abri de nuit, les assistants- sociaux de l'équipe Ecoute'Pouce, les Travailleurs Sociaux de Proximité (TSP), la psychologue D'Pause et l'équipe Soutien Technique (EST). Un nombre important d'utilisateurs fréquentent les différents services, il est important d'échanger les informations et d'harmoniser les interventions. Au-delà des échanges quotidiens, des réunions inter-équipes sont organisées tous les lundis matin.

Nombre de personnes différentes ayant fait appel au service: 1.559

Nombre d'appels reçus: 5.610

Typologie des usagers

Il est constaté que les profils réguliers rencontrés au DUS sont des hommes (60,3 %), belges (71,8 %), âgés entre 35 et 39 ans (10,1 %), souvent isolés au niveau de leur situation familiale. La majorité des personnes sont à l'abri de nuit (24,4 %) ou en logement privé (23,8 %). Le revenu reste une donnée inconnue à 36,7 % lors du premier appel.

Au niveau de l'origine géographique des personnes, il est logique que la majorité des demandes (76 %) proviennent de la région de Namur puisque la compétence territoriale se limite à Namur.

Typologie des problématiques exprimées

De manière générale, les demandes adressées au DUS sont prioritairement des demandes d'hébergement. Cela représente 1.718 demandes sur 7.666 (22 %). Vient ensuite l'écoute avec 1.220 demandes soit 15,9 %.

Le premier outil au DUS est le téléphone et son accès gratuit. 1.988 appels (35 %) ont été reçus de personnes qui font une demande spontanée, pour elle-même. La deuxième porte d'entrée au service sont les passages quotidiens à l'abri de nuit. Les travailleurs y ont rencontré 1.369 personnes (24 %). D'autres chiffres à noter: les demandes faites par des partenaires représentent 15,6 % (875 appels) et 192 personnes ont été rencontrées directement dans les locaux à l'Hôtel de Ville (3,4 %).

Les demandes les plus fréquentes portent sur l'hébergement (22 %) et l'écoute des personnes (15,9 %).

Pour un total de 5.610 appels, les demandes ont été réparties en fonction des difficultés vécues par les personnes qui ont appelé. La différence entre les totaux des appels et des difficultés recensées s'explique par le fait que la personne, lorsqu'elle contacte le service, peut avoir 1, 2 voire 3 difficultés, on parlera de "multi problématique".

Difficultés vécues par le public du DUS	Nombre	%
Difficultés liées à un mal-être psychologique	2.101	28,1 %
Difficultés liées à l'hébergement	1.503	20,1 %
Difficultés matérielles	316	4,2 %
Difficultés administratives	667	8,9 %
Transports	567	7,6 %
Difficultés de santé	447	6,0 %
Difficultés liées au logement	346	4,6 %
Difficultés alimentaires	285	3,8 %
Difficultés liées à une maladie psychiatrique	187	2,5 %
Difficultés relationnelles	128	1,7 %
Difficultés financières	149	2,0 %
Difficultés liées à l'hygiène	27	0,4 %

Difficultés vécues par le public du DUS	Nombre	%
Difficultés liées à l'immigration	83	1,1 %
Difficultés liées aux assuétudes	82	1,1 %
Difficultés liées au handicap	15	0,2 %
Autres difficultés	151	2,0 %
Relais	434	5,8 %
Total	7.488	100%

Le mal-être psychologique apparaît dans plus d'un quart des situations. Cela signifie qu'une prise en charge sur quatre nécessite principalement de l'écoute. C'est effectivement le premier outil méthodologique de l'équipe.

5.2.5. **Abri de nuit (AdN)**

Type d'organisation

L'abri de nuit assure un hébergement d'urgence de bas seuil avec un délai maximum d'hébergement fixé à 50 nuits depuis septembre 2015 afin de favoriser l'effet levier et de permettre l'activation de solutions alternatives.

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

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

L'AdN doit être considéré comme un tremplin. Une équipe d'éducateur-trice-s- assure l'accueil des personnes, tente de créer un lien de confiance et une réorientation. Cette structure constitue, en effet, une première étape à un processus de réinsertion qui fait l'objet d'accompagnement plus global et transversal en terme de relais vers d'autres partenaires du réseau et services (Centre de Service social, CPAS, Maisons d'accueil, Relais Santé, ...) mais aussi et surtout, en interne la cellule Solidarité, vers d'autres équipes de professionnels (Dispositif d'Urgence Sociale, Travailleurs Sociaux de Proximité, accompagnement psychologique D'Pause).

Un matin par semaine, un travailleur social de proximité et/ou la psychologue 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

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^{er} novembre au 31 mars, quatre éducateurs supplémentaires ont été engagés.

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. En 2015, la Caserne de Jambes était disponible dès le 1^{er} novembre.

La fréquentation

Au cours de cette année 2015, l'abri de nuit a été ouvert du 1^{er} janvier au 27 juillet et du 24 août au 31 décembre soit 338 jours d'ouverture. Durant ces périodes, l'abri de nuit a accueilli 613 personnes différentes pour un total de 9.956 nuitées.

Nuitées hommes	8.307	83,5 %
Nuitées femmes	1.649	16,5 %
Nombre total de nuitées	9.956	100 %

5.2.6. Soutien technique

L'équipe Soutien technique (EST) est composée d'un coordinateur et de trois ouvriers. Certaines personnes sous statut "article 60" et "peine de travail alternative" viennent parfois renforcer l'Equipe Soutien Technique. En 2015, 772 heures de travaux d'intérêt général ont été réalisées à l'EST.

Expulsions

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

Elle prend en charge:

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

En 2015:

- 126 dossiers expulsion ont été ouverts à la demande des différents huissiers,
- 53 dossiers ont été annulés par l'Etude de l'huissier avant la date de l'expulsion,
- 73 dossiers ont été effectués entièrement.

Ventilation des 73 expulsions effectuées (situation au 31/12/2015):

<u>Rien emporté sur place:</u> il y a un accord, sur place, entre l'occupant et l'huissier	18
<u>Effectives:</u> Ce sont les expulsions qui ont eu lieu et dont le délai de garde de six mois n'est pas à échéance	17
<u>Repris:</u> 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	17
<u>Logement vide:</u> 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	2
<u>Triés:</u> 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	19

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
2014	121	61
2015	126	73

Pour l'année 2015, il y a eu une augmentation de 4 % des dossiers ouverts, mais une augmentation de 16 % des expulsions réellement effectuées. Une fois que la procédure est enclenchée, moins de personnes expulsées trouvent un arrangement avec l'huissier.

Livraisons

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

L'équipe soutien technique a effectué 83 livraisons pour un total de 373 objets livrés auprès de personnes en difficulté sociale.

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

Pour l'année 2015, il faut remarquer une diminution des livraisons, mais une augmentation des objets livrés.

Année	Nombre de livraisons	Quantité d'objets livrés	Moyenne d'objets/livraisons
2011	89	362	4
2012	46	138	3
2013	54	213	4
2014	103	283	3
2015	83	373	4,5

Les objets trouvés

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

Les objets trouvés sur le territoire communal restent un mois au bureau de police avant d'être ensuite transférés à l'équipe soutien technique. Aucun objet n'arrive directement à l'EST sans passer par l'Hôtel de Police.

En 2015, 115 objets trouvés ont été acheminés par les services de Police à l'équipe soutien technique.

Au terme du laps de temps de garde, le triage s'effectue de la même manière que pour les expulsions.

Année	Nombre d'objets
2011	138
2012	138
2013	149
2014	136
2015	115

Consignes

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

Depuis le premier janvier 2014 la consigne est payante. Elle offre aux personnes sans-abri la possibilité de déposer leurs effets pour une durée limitée dans le temps. Le nombre de dépôts pour l'année 2015 s'élève à 51 consignes :

- 26 consignes ont été récupérées au terme de la période de garde
- 19 consignes ont été triées à l'échéance de la période de garde car les dépositaires n'ont plus donné signe de vie

- 6 consignes ont été prolongées pour un laps de temps jusqu'en 2016

Il faut remarquer une diminution significative des dépôts en consigne en 2015.

Année	Nombre d'objets
2011	36
2012	44
2013	98
2014	80
2015	51

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

- l'EST s'occupe de la gestion quotidienne du linge, des consommables et des petites réparations pour le bon fonctionnement de l'abri de nuit. En 2015, le linge suivant a été nécessaire: 2.748 gants, 2.904 essuies éponge, 2.981 draps housse, 2.603 taies, 2.665 couvertures
- l'EST effectue des transports occasionnels de matériel pour les manifestations organisées par le service de Cohésion sociale et exceptionnellement pour d'autres services de la Ville. En 2015, 11 demandes ont été effectuées et honorées
- l'EST aide au montage et au démontage pour différentes manifestations organisées par le service
- l'EST gère avec la Régie Foncière le pool des logements d'urgence, de transit et d'insertion (entrée, sortie, remise en état, entretien). En 2015, 16 états des lieux d'entrée et 10 états des lieux de sortie ont été effectués

Partenariat pour le plan "hiver" avec le RSUN

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

Mensuellement et durant la période du plan hiver, l'EST transmet au service de Cohésion sociale et au RSUN un inventaire des consommations.

Coordination d'Aide aux Déménagements Sociaux

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

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

Grâce au formulaire d'évaluation rempli en fin de déménagement, il est constaté que 93 % des déménagés affirment être très satisfait du déménagement effectué.

Comparaison du nombre de déménagement par an.

Année	Demandes	Effectués	Refusés	Annulés
2011	46	44	0	2
2012	74	58	4	12
2013	81	57	8	16
2014	72	51	11	10
2015	58	42	3	13

5.2.7. Insertion sociale et culturelle

L'action menée par LST consiste à permettre aux familles vivant des difficultés liées à la pauvreté de se rassembler, de s'exprimer et de défendre leur accès aux droits fondamentaux et ainsi de renforcer leur place en tant que citoyen.

L'action vise à l'expression et la participation citoyenne de familles vivant des situations liées à la pauvreté au sein du mouvement Lutte Solidarité Travail (LST) avec un aspect intergénérationnel et de mixité sociale par la mise en place d'ateliers créatifs et de réunions de réflexion.

En travaillant avec les familles, des femmes et des hommes plus âgés, et des plus jeunes, la volonté est aussi de recréer des liens, de "nourrir" les histoires, les solidarités, les freins portés aujourd'hui par celles et ceux qui résistent quotidiennement à la misère. Cela permet aussi de "faire des liens dans la lutte" en montrant comment des hommes et des femmes maintiennent depuis toujours des espoirs, des résistances et des revendications.

Les ateliers soutenus dans le cadre du PCS sont des permanences, des rencontres avec des familles et leurs adolescents, l'atelier "affiche" et "vitrine" et l'atelier "le fil", projet intergénérationnel.

5.2.8. 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, de les aider à retisser du lien social en agissant sur leurs difficultés psychologiques. L'équipe D'Pause est également destinée au public des professionnels.

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

Axe individuel

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

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

Indicateurs pour l'axe individuel

- nombre de personnes rencontrées: 99
- sexe: 61 % de femmes et 39 % d'hommes
- âge: de 18 à 25 ans: 12 % - de 26 à 35 ans: 22 % - de 36 à 45 ans: 30 % - de 46 à 55 ans: 25 % - 56 ans et plus: 11 %
- situation locative: sans domicile: 40 % - avec un domicile: 60 %
- revenus: RIS: 35 % - chômage: 21 % - sans revenus: 3 % - allocations personnes handicapées: 9 % - pension: 10 % - salaire: 3 % - mutuelle: 13 % - salaire: 3 %
- situation familiale: isolé: 68 % - famille monoparentale: 20 % - couple sans enfant: 4 % - couple avec enfant(s): 8 %
- entretiens: nombre d'entretiens: 381 - lieu des entretiens: bureau: 350 - domicile: 16 - institution: 15

Les problématiques

Concernant les problématiques exprimées par les personnes demandeuses, il s'agit essentiellement d'isolement, de dépression, de trauma, de problèmes quant à la gestion

des émotions, de logement, de toxicodépendance, de violences conjugales, de séparation/divorce, de problèmes relationnels, ...

La majorité des personnes s'adressant au projet D'Pause, expriment plusieurs problèmes à résoudre.

Les problématiques identifiées par la psychologue sont sensiblement identiques à celles exprimées par les usagers. Cependant, la psychologue identifie davantage de problèmes de toxicodépendances, de situations de santé mentale et de comportements-symptômes liés à l'errance (qui se retrouvent notamment dans le syndrome d'auto-exclusion).

Axe professionnel

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

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 l'axe professionnel

Demandes

85 personnes ont été orientées vers le service D'Pause par des professionnels:

- 6 services en interne ont formulé une demande pour 47 situations
- 11 services en externe ont formulé une demande pour 38 situations

Type des demandes des professionnels

- nombre de demandes de suivi psychologique pour une personne suivie par le professionnel: 78
- nombre de demandes de travail en binôme: 21
- nombre de demandes de soutien méthodologique: 18

Interventions effectuées

- nombre de situations pour lesquelles un suivi psychologique a été réalisé: 64 (le chiffre est moindre que le nombre de demande dans la mesure où, pour 14 situations, il s'est avéré après l'analyse de la demande qu'il était préférable de réaliser une intervention en binôme et/ou un soutien méthodologique)
- nombre de situations pour lesquelles un travail en binôme a été réalisé: 32
- nombre de situations pour lesquelles un soutien méthodologique a été réalisé: 36

Réunions/Travail de réseau

- nombre de rencontres/réunions concernant les usagers : 114
 - avec des professionnels en interne: 48
 - avec des professionnels en externe: 66
- nombre de réunions/concertations avec l'usager : 73
- nombre de réunions analyse de situations de l'abri de nuit auxquelles la psychologue a participé: 31
- nombre de réunions des professionnels en interne ne concernant pas des situations particulières mais des thématiques méthodologiques, de fonctionnement, ...: 38

- nombre de réunions avec des professionnels en interne ne concernant pas des situations particulières mais des thématiques plus générales (précarité, santé mentale, difficultés récurrentes rencontrées par les professionnels,...): 43
- nombre de réunions multi concertation: 7
- nombre de réunions RSUN: 0
- nombre de réunions projet 107: 5
- nombre de réunions thématiques (organisées par les partenaires afin de présenter leurs missions, projets, ... et que D'Pause présente ses missions, ...): 12

Axe transversal au sein du service de Cohésion sociale

Il s'agit de l'analyse, de la réflexion et de la mise en place d'un soutien méthodologique au sein de la cellule Solidarité et du service de Cohésion sociale de manière plus globale.

Indicateurs pour l'axe transversal

Expulsions

Présence sur les lieux d'une expulsion: 1

- nombre de fois où la psychologue a été appelée sur les lieux d'une expulsion le jour même: 0

Abri de Nuit

- nombre de présences à l'abri de nuit (le matin afin de créer du lien avec les hébergés): 23
- nombre de réunions analyse de situations de l'AdN auxquelles la psychologue a assisté: 31
- nombre d'usagers de l'AdN ayant fait une demande de suivi psychologique par le biais de la présence de la psychologue le matin: 0

9 personnes ont été orientées par l'équipe AdN vers l'équipe D'Pause.

- nombre de situations pour lesquelles un travail en binôme en interne a été réalisé: 21

Logements UTI

- nombre de personnes suivies dans le cadre des logements UTI: 3
- nombre de demandes pour ce suivi: 1
- nombre d'interventions en binôme dans ce cadre: 3

5.3. Cellule égalité des chances

5.3.1. Médiation interculturelle

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

Ce volet compte 917 interventions en médiation en faveur de personnes étrangères ou d'origine étrangère (28 % des pays arabes, 27 % de turcophones, 20 % d'albanophones et 18 % de population subsaharienne). Les personnes en demande sont principalement âgées entre 25 et 54 ans, ont des enfants et résident essentiellement dans le grand Namur. Sur l'ensemble des dossiers, 32 % d'entre elles émargent du CPAS, 26 % sont sans profession et 11 % sont pensionnées.

Les 917 interventions touchent quelques 596 femmes et 321 hommes. Dans la majorité des cas (52 %), la demande émane de la personne elle-même, les pourcents restants étant partagés entre les partenaires professionnels, le CPAS et les Services internes à

la Ville. La demande s'effectue par téléphone dans 56 % des cas mais n'est traitée par téléphone que dans 10 % des situations. Fréquemment, la situation nécessite une rencontre avec la médiatrice et se déroule alors le plus souvent dans les locaux de la Ville (50 %).

78% des demandes aboutissent à l'ouverture d'un dossier. Plus ou moins la moitié des demandes (49 %) concerne des questions administratives et sociales. Les autres demandes significatives relèvent de la famille/couple (25 %) et du logement (11 %).

5.3.2. Médiation dans la cité

Cet axe est composé d'une médiatrice.

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

Traitement de 84 dossiers de médiation dont 1 réorientation. Par ordre décroissant, la demande émane de la police (54 %), des services internes de la Ville (19 %), de la personne elle-même (4 %). Elle s'effectue par téléphone dans tous les cas pour l'année 2015 mais est traitée majoritairement via une rencontre avec la médiatrice, soit au domicile du demandeur (63 %), soit au bureau (25 %).

Les demandes émanent des femmes dans 65 % des cas. Ce sont les plus de 65 ans et les personnes de 44 à 54 ans qui se situent à égalité en tant que demandeurs de la médiation. Les demandes en provenance du grand Namur sont les plus nombreuses, (85 %).

Les médiations directes (où un accord est pris d'emblée) sont au nombre de 2. La médiation directe et la prise d'accords ne sont pas des fins en soi, le médiateur s'adapte au caractère unique et spécifique de chaque situation lui étant soumise.

Il y a eu plusieurs tables concertatives en 2015: 5 réunions + 7 réunions de préparation intramuros. Ce genre d'intervention demande un dispositif complexe et du temps de réflexion.

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

5.3.3. Médiation des gens du voyage

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

En 2015, l'aire d'accueil de Lives-sur-Meuse a été inaugurée le 31 mars en présence des autorités politiques, des partenaires, de riverains et du premier groupe des gens du voyage inscrit pour l'occupation. En tout, 7 groupes se sont succédés, composés en moyenne de 12 caravanes.

Diverses réunions ont eu lieu:

- Comité d'accompagnement: 2
- Concertation riverains : 2
- Concertation technique: 1

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

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

5.3.4. **Médiation Logement - Médiatoit**

Cet axe est composé d'une médiatrice.

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

La médiation en matière de logement a été réalisée au travers de 358 interventions. Elles concernent davantage de femmes que d'hommes (231 femmes pour 127 hommes). Les bénéficiaires sont généralement âgés entre 35 ans et 65 ans, mariés ou remariés dans 39 % des cas et d'origine belge dans 80 % des cas. 21 % sont employés, 19 % sont pensionnés et 8 % émargent du CPAS. 87 % habitent le centre-ville ou la commune du Grand Namur.

Par ordre décroissant, la demande émane du locataire(h/f) (24 %), de la personne elle-même (22 %), du CPAS (15 %), des services internes de la Ville (9 %). Elle s'effectue par téléphone dans la majorité des cas (67 %) et est traitée par téléphone dans 42 % des situations. Si la situation l'exige, une rencontre avec la médiatrice est organisée et se déroule alors le plus souvent dans les locaux de la Ville (33 %).

62 % des demandes aboutissent à l'ouverture d'un dossier. Le type de médiation porte avant tout sur le bail (résiliation anticipée – 37 %). Le pourcentage significatif restant est réparti de manière équivalente sur la réparation (8 %), le loyer (retard de paiement – 8 %) et les charges locatives (12 %).

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

Nombre de réalisations: 2 protocoles d'accord de médiation au sens propre du terme, 6 accords réalisés par mail, et 8 accords verbaux.

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

La médiatrice logement a également participé au groupe logement du Conseil consultatif du social (CCS): 8 réunions.

5.3.5. **Axes communs à la médiation**

Médiations **collectives**: 6 médiations de ce type se sont déroulées en 2015.

Projets en lien avec la médiation

- les 10 ans de la Fédération des médiateurs de quartiers francophones : la médiatrice dans la cité participe à l'organisation de cet événement qui vise à promouvoir les échanges entre les médiateurs ainsi que la médiation de quartier au travers son évolution et ses perspectives d'avenir. L'événement était programmé le 20 janvier 2015. Neuf communes, en plus de celle de Namur, se sont associées pour le rendre possible : Verviers, Liège, Sambreville, Marche-en-Famenne, Schaerbeek, Ath, Charleroi, Tournai, Auderghem.

Sensibilisation des professionnels à la médiation

- intervention relative à la pratique des conflits de voisinage dans le namurois par la médiatrice dans la cité
- réponse aux demandes d'information sur le sujet pour les professionnels en fonction des besoins identifiés : CAI + SeTis Wallon (1 rencontre), Lire et Ecrire + écrivains publics, Université de Paix, CPAS (pension de famille et capteur logement), Union des Villes et Communes, Fédération Wallonie-Bruxelles (projets interculturels scolaires)
- les médiatrices ont également initié des rencontres en fonction des besoins identifiés avec des centres PMS et des Maisons Médicales et le SAJ

- augmentation des partenariats
 - rencontre avec les Maisons médicales
 - le centre "ça vaut pas l'coup"
 - renforcement du partenariat avec "D'une rive à l'autre"
 - dans le cadre des 10 ans de la FMQF, invitation de deux juges de paix. Cela crée un lien avec le secteur de la justice qui est bien nécessaire
 - importance accordée à la bonne cohésion au sein du service grâce, entre autres, à des rencontres inter-cellules qui augmentent les échanges et le renforcement des partenariats en interne
 - participation de deux médiatrices aux journées "sport et bien-être" initiées par la cellule Egalité des Chances où elles ont accompagné leurs usagers afin de les intégrer au projet
- participation au groupe logement du CCS

Suite aux constats de terrain, un questionnaire a été réalisé pour comprendre les refus des usagers dans l'obtention d'un logement social. Par ailleurs, la question du suivi du projet des maisons du logement a été également discutée. En tout, 8 rencontres en 2015

Actions de prévention auprès de publics cibles sur des sujets spécifiques

- réalisation d'ateliers du bien vivre ensemble: un atelier a eu lieu en 2015
- quinzaine de prévention des violences intrafamiliales: préparation et tenue de deux ateliers à propos des émotions et de leur rôle dans les échanges et la compréhension de soi et de l'autre : 5 réunions de préparation

5.3.6. Promotion Aînés

L'axe "aînés compte une personne.

Activités

- formation de remise à niveau du code de la route : 1
 - clôture des formations intergénérationnelles :l'événement s'est déroulé au sein de l'Hôtel de Ville et a donné lieu à une après-midi intergénérationnelle où échanges, convivialité et renforcement des liens étaient au rendez-vous. (50 aînés et 70 jeunes)

Il clôture les formations intergénérationnelles telles que l'initiation à l'utilisation de l'ordinateur, de la tablette et du smartphone dispensées avec les écoles secondaires namuroises et aussi avec une maison de jeunes. Ces formations ont réunis 60 aînés et 130 jeunes. Ce travail représente plus de 45 contacts et réunions de travail avec les directions, enseignants et élèves
- les journées "Sport et bien-être" à la mer

En collaboration avec les équipes Inersport et Handicap, deux journées socio-sportives ont été organisées à la mer du Nord avec différents publics pendant les mois de juillet et d'août. Dans le public, on retrouve des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, des jeunes en difficulté, des personnes issues des quartiers...

	Juillet	Août
Nombre d'aînés	15	15
Nombre de jeunes en difficulté	35	32
Nombre de personnes adultes des quartiers	10	10
Nombre de personnes en situation de handicap	10	10

- une journée à Chevetogne

Cette journée s'est déroulée avec les publics mixtes des journées à la mer. L'objectif était de travailler sur un lien plus "durable" entre les générations en proposant des activités en conséquence.

- Carrefour des Générations

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

Informations et sensibilisations individuelles

- l'accueil individuel

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

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

Nombre d'entretiens individuels pour l'équipe: 80.

- visites à domicile

Celles-ci se déroulent dans des situations spécifiques où les personnes sont dans l'impossibilité de se déplacer et/ou qui ne peuvent comprendre ou avoir accès à une information par téléphone, mail ou courrier. Nombre de visites à domicile pour l'équipe: 17.

Informations et sensibilisations collectives

- le guide des aînés

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

Ce guide est sorti de presse en janvier 2014 et a été distribué à 3.000 personnes la même année et à 1.500 personnes en 2015. En fonction des ressources disponibles, une nouvelle édition serait prévue en 2016/2017.

- organisations de conférences : 2

– "Comment mieux se comprendre entre générations" avec Madame Olga Bello Marques. Celle-ci a compté 36 participants

– "Aidants et professionnels à domicile : quel partenariat autour de la personne âgée en perte d'autonomie?" avec le Dr Florence POTIER, CHU Mont-Godinne/Dinant, Mme Geneviève AUBOUY, projet CAREGIVER, Mme Caroline DUCENNE, ASBL Aidants proches. Celle-ci a compté 50 participants

- actions dans les quartiers

9 rendez-vous de proximité ont été organisés en 2015 et ont permis d'aller à la rencontre de 2.000 personnes issues de différents quartiers de l'entité namuroise. L'organisation de ces événements représente plus de 55 contacts et/ou réunions de travail.

La Commission "Environnement et espaces publics" a poursuivi sa visite des quartiers et a réalisé un relevé des constats. Elle s'est orientée ensuite vers la

visite des parcs publics afin d'examiner l'environnement et les moyens mis à la disposition des aînés (bancs publics, commodités...)

En février 2015, une rencontre organisée en partenariat avec la Croix-Rouge de Namur, le service de Cohésion sociale, les volontaires et les personnes visitées dans le cadre du projet "Hestia" (projet porté par la Croix Rouge et qui vise à rompre l'isolement des personnes), et l'association "Un geste...un sourire".

Plus de 70 personnes furent au rendez-vous et cette après-midi fut animée par un groupe d'aînés de l'ASBL "Les Jambiens", la section "Old Time", qui a offert un spectacle de danse aux personnes présentes.

- participation aux portes ouvertes de l'UTAN et d'associations du 3^{ème} âge
Présentation des projets et des activités initiés par le C.C.C.A. et développés par l'axe aînés.
- organisation et suivi du Conseil consultatif communal des aînés (C.C.C.A.)
Ce conseil a pour mission d'émettre des avis/recommandations aux autorités communales dans les matières relatives aux aînés.

En 2015, le C.C.C.A. s'est réuni à plusieurs reprises:

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

A ces réunions, s'ajoutent 50 contacts et/ou rencontres dans le cadre des activités du C.C.C.A.

5.3.7. **Promotion Handicap**

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

L'accueil des personnes porteuses d'un handicap

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

Les demandes arrivent en majorité par téléphone (69 %) et ensuite, par courriel (21 %) ou par un passage spontané au bureau (10 %).

Il s'agit principalement de personnes en situation de handicap ou de leur famille (75 %: 27 % familles et 48 % de personnes pour elles-mêmes) que de professionnels (25 % des demandes émanent des institutions, avocats,...).

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

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

Type de demande	Nbre demandes exprimées	%
Logement – hébergement	6	6 %
Aménagement du domicile	2	2 %
Ecoute	28	27 %
Financières	10	10 %
Transport	6	6 %

Type de demande	Nbre demandes exprimées	%
Administratif	4	4 %
Répît	1	1 %
Insertion socio professionnelle	2	2 %
Mobilité	21	20 %
Loisirs	10	10 %
Autres	12	12 %
Total	102	100 %

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

Poursuite de l'élaboration du cadastre des services communaux accessibles. Pour rappel, ce cadastre a pour objectif de reprendre les initiatives mises sur pied par les différents services Ville qui favorisent l'intégration des personnes âgées et/ou en situation de handicap. Une réflexion a été menée quant au mode opératoire à suivre pour analyser les données récoltées. Une fois l'analyse effectuée et le mode de publication choisi, la brochure "Namur, une administration accessible à ses citoyens – guide à destination des personnes âgées et/ou en situation de handicap" a été éditée et publiée. Dans un premier temps, 80 exemplaires sont sortis.

Dans le cadre de la Charte communale relative à l'intégration de la personne handicapée éditée par l'ASPH (Association Socialiste de la Personne Handicapée), un questionnaire d'évaluation intermédiaire a été réalisé à la mi-mandat en 2014. Ce rapport a été validé en 2015 par le Conseil communal. L'acte d'adhésion à cette charte est apposé sur le mur du bureau de la personne en charge du handicap pour y faire référence de manière permanente dans les projets menés.

Travail en réseau avec les opérateurs spécifiques

Participation aux Commissions subrégionales organisées par l'AWIPH. En plus des séances plénières (5 réunions), l'équipe Handicap est investie dans 2 groupes de travail issus de la Commission de Namur: le groupe logement (1 réunion) et le groupe accessibilité/mobilité (2 réunions). Lors de ces séances, plusieurs organismes sont venus présenter leur projet et la Commission a rendu un avis. Des échanges ont également eu lieu à propos de situations problématiques rencontrées sur le terrain ou des points d'actualité sensible.

Participation à la "table ronde handicontact" organisée avec les agents de l'AWIPH du bureau régional de Namur. Les différents secteurs étaient représentés, ce qui fut l'occasion de faire connaissance et de mieux cerner l'offre de service de l'AWIPH en faveur des personnes en situation de handicap.

Participation, à la demande de l'équipe Aînés du service de Cohésion sociale de la Ville, à une réunion avec le service d'accompagnement agréé par l'AWIPH de l'ASBL Vis-à-vis. Leurs bénéficiaires souhaitent rencontrer des personnes âgées et l'idée de les inclure dans un "rendez-vous de proximité" (projet porté par la Ville) s'est vue concrétisée.

Rencontre avec le responsable du projet "Capteur Logement Namur" afin d'envisager des partenariats permettant notamment aux personnes en situation de handicap de trouver un logement dans le parc immobilier privé.

En 2015, l'ASBL "Extra & Ordinary People" organisait la troisième édition d'un festival de films sur la thématique du handicap, de la déficience et de la différence. Une réflexion a été menée afin d'évaluer les ponts qui pourraient être mis sur pied pour soutenir la promotion de ce projet (3 réunions).

Sensibilisation des partenaires locaux ou internes Ville

Participation aux réunions d'informations ainsi qu'à l'inauguration du projet "Pension de famille" mis sur pied par le CPAS de Namur (4 réunions). L'idée est de pouvoir y héberger des personnes en situation de handicap.

Organisation d'une journée d'animations en collaboration avec l'ASBL "Passe-muraille" à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées le 03 décembre à l'Hôtel de Ville. Les animations, proposées tout au long de la journée, portaient sur une démystification du handicap, une sensibilisation et un questionnement du grand public sur le regard qu'il porte sur la différence et sur ce que ces représentations peuvent impliquer en terme d'inclusion des personnes en situation de handicap. Les citoyens mais aussi les agents communaux ont répondu présents et ont participé au succès de cet événement.

Réflexions et projets en matière de handicap

Edition d'une brochure reprenant les activités de loisirs et de stages pour les enfants en situation de handicap âgés jusqu'à 21 ans. La brochure informe les citoyens sur les alternatives existantes en Province de Namur en attendant que certaines activités de loisirs propres à la Ville puissent accueillir dans de bonnes conditions les enfants à besoins spécifiques. La brochure est régulièrement transmise aux personnes qui en font la demande (familles, professionnels). A sa parution, elle a été présentée et diffusée aux agents communaux ainsi qu'aux différents réseaux de professionnels du social présents sur Namur.

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).

Réédition de la brochure "A Namur, tous passent partout" par les membres du Comité PMR. Cette brochure reprend les emplacements de stationnement "handicapés", les bâtiments publics et les toilettes accessibles aux personnes à mobilité réduite du centre-ville de la commune de Namur. La poursuite des rencontres portait sur les caractéristiques techniques du support (format, couleurs, contraste), sur la périphérie à couvrir ainsi que sur les informations pratiques à y intégrer (2 réunions).

Mise sur pied d'actions menées en partenariat avec l'équipe Inersport :

- deux journées socio-sportives à la mer du Nord avec les différents publics encadrés par l'équipe Inersport à l'année. Dans le public, on retrouve des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, des jeunes en difficulté, des personnes issues des quartiers... Ces sorties favorisent les rencontres autant qu'elles permettent un décloisonnement des lieux de vie et des activités habituelles
- journée sportive organisée par Altéo Sport (1 journée)
- tournoi de Boccia en collaboration avec le Centre d'Accueil de Bouge (CAB). Le CAB était demandeur d'une aide logistique et pédagogique
- journée socio-sportive à Chevetogne avec le public participant aux journées à la mer du Nord. Les mêmes objectifs étaient poursuivis (rencontre, décloisonnement des lieux de vie et des activités habituelles) avec comme finalité, en toile de fond, de créer un lien plus "durable"

Participation à la préparation du "Carrefour des Générations" qui consiste à composer un programme d'activités intergénérationnelles présenté au public lors de la journée du 24 avril 2016. Le travail se fait en collaboration avec les membres de la cellule Egalité des chances de la Ville de Namur. L'équipe « Handicap » apporte une attention particulière à rendre l'événement accessible tant dans l'accessibilité du lieu que des activités proposées (2 réunions).

Participation au projet "navigation en Meuse namuroise en 2015" initié par l'ASBL "l'Ancre Bleue" (navigation accessible aux personnes valides et non valides). Le bateau "La Baquerolle" a été amarré à la Plage d'Amée durant 1 semaine entre juillet et août.

Réflexion menée suite au projet "Handicare" initié par le SPF Sécurité sociale – DG personnes handicapées. En 2016, la procédure d'introduction des demandes d'allocations ou autres avantages va changer, ce qui implique une modification de l'organisation interne.

Réflexion sur des actions de sensibilisation au handicap qui pourraient être menées dans les quartiers.

5.3.8. Concertation citoyenneté

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

Volet concertation

- organisation des groupes de travail et de réflexion sur différentes thématiques
Séances du comité de pilotage du Conseil Consultatif du Social (CCS). Ce dernier s'est réuni 3 fois afin de:
 - procéder au vote quant à l'accueil des nouvelles associations candidates
 - définir les perspectives d'avenir et de fonctionnement suite au départ de la coordinatrice et secrétaire du CCS
 - définir la méthodologie poursuivie pour les élections des membres du CP et vice-président-e-s- des groupes de travail
 - organiser les élections
 - définir et organiser les activités du CCS pour 2015 (bilan social, quinzaine d'échanges,...)
 - réfléchir quant à la forme et à la mise en œuvre du CCS dans son entièreté
- séances des groupes de travail
Ces différents groupes de travail (lien social, travail en réseau, logement) continuent à se réunir régulièrement afin de discuter des problématiques rencontrées par les intervenants de terrain pour tenter d'y apporter une réponse ou du moins, émettre des pistes d'action pour les solutionner. Les problématiques sont communiquées au pouvoir politique lors de la présentation du Bilan social annuel.
- quinzaine d'échanges au sein du CCS
Organisation et coordination de la quinzaine d'échanges entre membres et partenaires du CCS. 25 associations ont participé en tant qu'associations "accueillantes" et 6 associations ont été visitées.
- organisation du bilan social namurois
Le bilan social annuel s'est tenu le 10 septembre 2015. Ce sont quelques 125 personnes représentant 59 associations qui ont assisté à la présentation des conclusions de ce bilan.
- tenue et mise à jour quotidienne du répertoire sur Internet
Le répertoire comprend actuellement 158 associations qui sont reprises et décrites dans un répertoire, outil de travail accessible sur Internet à l'adresse suivante: <http://appli.ville.namur.be/association/default.asp>.
- organisation des élections du CCS via un appel de candidatures
Conformément à la Charte du CCS instituant tous les 6 ans l'élection des membres (h/f) du CCS ainsi que les présidents des groupes de travail, des élections ont été organisées. Un nouveau membre a intégré le comité de pilotage et les anciens présidents des groupes de travail ont été reconduits.
Dans le but de clarifier le rôle d'un conseil consultatif ainsi que les missions de chacune de ses composantes (comité de pilotage, groupes de travail,...), deux documents présentant d'une part le conseil dans son ensemble et d'autre part les groupes de travail ont été réalisés
- évaluation et analyse des besoins des intervenant-e-s- de terrain membres du CCS
Au mois de juin 2015, un sondage a été réalisé pour évaluer la satisfaction des membres(h/f) du CCS par rapport à l'organisation, aux activités et aux objectifs actuels du CCS et récolter leurs idées, remarques, suggestions pour le futur du CCS.

Volet citoyenneté

- animations

Plusieurs groupes ont pu bénéficier des animations: 14 groupes venant des écoles (380 élèves) et 14 groupes venant du monde associatif et essentiellement de l'insertion socio-professionnelle (230 personnes).

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

Liste des animations proposées:

- la maison communale des tout-petits
- la mini maison communale
- 24 heures de la vie d'une commune
- le jeu de piste « Découverte de l'Hôtel de Ville »
- qui détient le pouvoir au sein de la commune ? (version -12 ans)
- les attributions du Collège communal
- qui détient le pouvoir au sein de la commune, (version+12 ans)
- les rencontres individuelles
- le film « Namur, ma commune »
- le jeu des journalistes reporters
- les apprentis Conseillers
- les apprentis Echevins
- les limites géographiques de la commune
- les institutions belges et leurs représentants
- la fresque des wallons à la loupe

- activités diverses

- 3 interventions d'une heure dans la journée d'accueil des nouveaux agents communaux
- participation à Place aux enfants
- soutien logistique journée du handicap
- soutien logistique bilan social
- collaboration Centre d'Action Interculturelle
- réflexion sur le développement de l'axe interculturel dans le cadre des animations

5.3.9. Lutte contre les discriminations sexuelles (LGBT)

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

5.3.10. Pensions

L'équipe se compose de quatre personnes.

En raison de sa présence sur le plateau de la Maison des Citoyens, outre les matières qui lui sont propres, cette cellule fait partie de l'équipe des "guichets rapides" du service

Population-Etat civil, ce qui entraîne du travail supplémentaire et une présence lors des prestations du samedi matin.

Les différentes fonctions initiales de la cellule Pensions sont:

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

Pensions	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"	9
Total	2.467

Outre ces tâches, l'équipe 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. InSPORT

L'équipe est composée de trois travailleurs et mène plusieurs actions :

- traiter les demandes d'accessibilité des infrastructures communales de la part des partenaires sociaux
- l'encadrement sportif et éducatif d'initiatives et activités sportives menées par les partenaires:
 - journée alteo sport
 - tournoi de Boccia (jeu apparenté à la pétanque en version adaptée pour le "handicap lourd"): soutien au Centre d'Accueil de Bouge
 - Belgian Homeless Cup
- l'organisation d'activités sportives collectives récurrentes à destination de groupes spécifiques: femmes – jeunes filles en difficultés – personnes porteuses d'un handicap – aînés
- l'organisation d'activités sportives collectives récurrentes ou occasionnelles à destination des habitants des quartiers à haute densité de population

Collaboration dans le cadre de la mise en place d'activités sportives de quartier se traduisant d'une part par un soutien logistique (mise à disposition de salle, de matériel) et d'autre part, par un soutien pédagogique.

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

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

- l'organisation d'activités pour un public mixte ou entre groupes spécifiques

L'équipe Inersport, en collaboration avec d'autres équipes de la cellule Egalité des chances et plus largement, du service de Cohésion sociale, met un point d'honneur à développer des activités transversales qui touchent plusieurs catégories de publics:

- deux journées "détente et sport" à Ostende-Mariakerke ont été organisées en collaboration avec les équipes aînés et handicap. Elles ont rassemblé des aînés, des jeunes, en situation de handicap ou non, de toutes origines et provenant des quatre coins de la commune. Ces journées ont été un succès tant auprès des différents publics touchés que des organisateurs. Elles favorisent les rencontres autant qu'elles permettent un décloisonnement des lieux de vie et des activités habituelles

Taux de participation: 157 personnes touchées sur les deux journées organisées.

- une journée à Chevetogne: le 10 avril 2015, journée socio-sportive avec le public participant aux journées à la mer du Nord. Les mêmes objectifs étaient poursuivis (rencontre, décloisonnement des lieux de vie et des activités habituelles) avec comme finalité, en toile de fond, de créer un lien plus "durable" via des activités appropriées à l'échange interpersonnel

5.4. Cellule vie de quartier

Les Maisons de Quartiers 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 a pour public cible tous les habitants du quartier et les différents groupes qui les composent, à savoir : les enfants, les adolescents, les jeunes adultes, les adultes et les personnes âgées. La dimension intergénérationnelle et interculturelle fait l'objet d'une attention particulière dans l'approche du public en vue de favoriser le vivre ensemble.

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

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

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

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

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

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

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

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

En 2015, la nouvelle équipe de travailleurs sociaux de rue appelée Groupe de Prévention Sociale (GPS) a développé son action de prévention des nuisances sociales présentes en centre-ville et dans les quartiers à haute densité de population. Son action transversale s'est portée sur les projets collectifs ("Go to summer" couvrant les jours blancs pour les étudiants du secondaire en centre-ville ou une réunion de concertation par exemple) ou individuels par rapport à des plaintes particulières (suivi de la situation et plan d'action).

Le suivi pédagogique et administratif des 35 volontaires des Ecoles de Devoirs de la cellule a été amélioré.

Au niveau des projets transversaux

Comme chaque année, plusieurs quartiers ont réservé des cars pour emmener la population jeune et moins jeune à la représentation de cirque à la Citadelle de Namur.

Des séances de films ont été proposées également aux jeunes dans le cadre du FIFF (Festival International du Film Francophone).

Des séances de patinage ont été également organisées sur la patinoire d'hiver de la place de l'Ange au mois de décembre.

Le journal interquartier a été édité à trois reprises à 2.500 exemplaires en 2015. La cellule Vie de quartier est à l'initiative du projet. La finalité première est de renforcer la dynamique entre quartiers.

Les objectifs

- favoriser les liens entre les quartiers
- permettre le développement d'un journal par quartier
- développer une dynamique active et participative des locataires
- favoriser le développement du bien-vivre ensemble dans et entre quartiers

Différents sujets ont été abordés par les habitant-e-s et les équipes dans ces petits journaux de 8 pages. Dans le numéro 2: des jeunes en quête de citoyenneté (une dizaine de jeunes se sont investis dans des projets diversifiés sous la houlette d'animateurs), la propreté (coco le rat, le roi de Plomcot), un quartier vert pour les Balances. Dans le numéro 3: en première page le magnifique projet du G8 au Maroc, le bien-vivre ensemble pour le quartier de Plomcot, la fête de quartier pour Saint-Nicolas. Dans le numéro 4, en première page un appel aux citoyens à s'investir dans leur quartier, la création d'un comité d'habitant pour Basse-Enhaive, Saint-Nicolas et Saint-Servais. Dans chaque numéro, se trouve un agenda des activités importantes organisées par les quartiers concernés.

Le marché de Noël des quartiers. L'asbl Jambes social et culturel, l'asbl Plomcot 2000, les comités de quartier de Basse-Enhaive et des Balances, la Ville de Namur au travers des Maisons de Quartier d'Amée/Petit-Ry, des Balances, de Basse-Enhaive, de Germinal, Hastedon et Saint-Nicolas ainsi que de nouveaux partenaires philanthropiques (Lire et Ecrire asbl, le CPCP asbl et Article 27 asbl) ont mis en place ensemble et avec les citoyens le deuxième marché de Noël interquartier ces 18 et 19 décembre 2015. Un magicien, une troupe de théâtre, et des joueurs de djembé sont venus rehausser ces deux journées de leur présence. Une bien belle façon de faire cohabiter dans une bonne entente tous les types de population et de diminuer ainsi le sentiment d'insécurité.

Les Ecoles de devoirs (EDD) du namurois se sont réunies et ont travaillé toutes autour du même thème qui est: **"Je suis pour la Paix dans le Monde"**.

Chaque EDD a travaillé le thème proposé à sa manière. Par le biais de différentes formes d'expressions à savoir, les arts de la parole, la danse, le théâtre, le chant ou le graphisme. L'animateur développe les ateliers selon ses talents propres et avec l'outil avec lequel il se sent à l'aise.

Le travail dans les ateliers s'est fait autour de l'axe suivant

Comment je fais pour être en paix avec moi-même, avec l'autre, dans ma famille, dans mon quartier, dans mon école, dans la société ? Qu'est-ce que je mets en place pour que la Paix devienne concrète et vécue entre moi et les autres ? Comment je m'y prends ?

La journée s'est déroulée le 13 mai et a rassemblé plus de 200 personnes et enfants.

Le **comité d'accompagnement des PISQ** (24 novembre): réunion annuelle reprenant des représentants des équipes de la cellule, des citoyens, des représentants administratifs, du Collège et de la Wallonie. Chaque infrastructure est passée en revue et des améliorations sont apportées selon les prérogatives de chacun ou en innovant. Exemple: la mise en place d'un règlement communal d'utilisation des PISQ.

L'opération "Gaff à la route" vise à sensibiliser à la problématique de la sécurité routière. La particularité de celle-ci est d'utiliser différentes formes artistiques pour atteindre cet objectif. Les élèves d'écoles communales et des enfants et adultes des Maisons de Quartier ont produit des activités ou objets artistiques en lien avec la sécurité routière (slam, panneau de signalisation, flashmob, etc).

Le projet est organisé par la Ville de Namur et est coordonné par celle-ci ainsi que par l'ASBL Compagnie du HaZarT en collaboration avec d'autres partenaires. A Namur, "L'Opération Gaff' à la route" s'organise de septembre 2015 à juin 2016.

"Un été à Bomel": le souhait du Centre culturel de Bomel consiste à faire vivre les lieux culturels des abattoirs, comme un espace de créativité, de création et de lien social.

Pour cela, il a organisé des activités diverses du 01 au 18 juillet (stages enfants et ados, workshops professionnels, animations vendredi soir, excursions du samedi,...).

Le reste de l'été, différentes organisations ont pu occuper les lieux pour y organiser leurs stages ou activités. Il y a néanmoins un fil qui lie tous les partenaires, la créativité.

Concrètement

- 20- 24 juillet: 2 stages pour enfants, organisés par AMO Passage et la Maison de Quartier Germinal
- 27 juillet – 31 juillet: stage pour enfants, organisé par la Maison de Quartier Germinal

Les rencontres namuroises du volontariat. Il s'agit de l'ancien Salon du volontariat organisé en présent par le CPAS. La cellule Vie de Quartier a tenu un stand toute la soirée. Cela a permis de nouer des rencontres riches en nouvelles collaborations.

Un travail a été continué aussi pour fédérer les différentes équipes des quartiers sous **l'appellation Maison de Quartier**. L'idée est une meilleure compréhension de la fonction par le public et une meilleure communication. 7 Maisons de Quartiers ont donc vu le jour avec une signalisation routière pour y mener, une plaque sur la façade pour une meilleure identification et un règlement d'ordre intérieur officiel et identique pour le cadrage de l'occupation des lieux.

Un effort particulier a été consenti par le service de Cohésion pour financer, grâce à la Wallonie, la mise en place d'**appareils de fitness dans les quartiers**.

6 appareils ont déjà été installés en novembre dans le quartier du Petit-Ry. Des emplacements ont déjà été choisis avec la population pour les quartiers suivants: Basse-Enhaive, Germinal, Hastedon, Balances et l'installation en centre-ville est à l'étude.

Ce projet se raccroche à un autre: celui de la **pré-insertion socioprofessionnelle**. Au travers des activités de quartiers ou plus rarement par un petit coup de pouce d'accompagnement, des jeunes, de préférence, sont amenés à se repositionner en demandeurs d'emploi ou de formation. Quatre réunions se sont tenues avec pour objectif d'élargir et renforcer le partenariat et développer des initiatives concrètes de pré-insertion socioprofessionnelle dans les quartiers. En outre, une rencontre a été organisée entre les coordinateurs et le Perron de l'Illon et trois réunions avec l'ALE.

4 collaborations ont été mises en place (mises à part les réunions qui sont en soit des lieux de passage d'informations):

- l'information des coordinateurs et des référents emploi sur le secteur de l'insertion socioprofessionnelle (à la demande de certains) avec une rencontre du Forem, de l'AWIPH, du CPAS, du CEFOR, de la CNFA, de la MIRENA
- le coaching collectif pour 48 demandeurs d'emploi des quartiers sur un an par la MIRENA - un atelier de cuisine en collaboration avec le Perron de l'Ilion sur Hastedon
- des séances collectives d'information à l'ALE ou de l'ALE dans les quartiers

Une séance de présentation des actions des Maisons de Quartier a été réalisée à l'ALE.

Le **BBbus** dans le cadre du soutien à la parentalité: une crèche itinérante pour enfants jusque 3 ans a été mise en place grâce à la Province de Namur et les ASBL GABS et Rebbus.

Un jour par semaine dans deux quartiers à haute densité de population, un bus s'arrête, avec à son bord, des puéricultrices et de l'équipement. Elles sont reçues dans les Maisons de Quartier.

Le **BB Bus** permet:

- aux parents de disposer de temps pour eux, pour effectuer des démarches administratives, chercher un emploi ou une formation, souffler un peu
- aux enfants de rencontrer de nouveaux copains de jeu, de participer à des activités adaptées à leur âge, de préparer une entrée à l'école, de jouer et de s'amuser en apprenant à vivre en milieu collectif. (en lien avec l'ATL et les EDD)

Deux quartiers sont couverts pour l'instant: Hastedon et les Balances.

Le **projet des jours blancs Go to summer**: depuis quelques années, les étudiants du secondaire sont libérés de plus en plus tôt en fin d'année scolaire. Ils sont donc livrés à eux-mêmes dans les rues de Namur où ils se rassemblent pour consommer divers alcools et même drogues douces. Cela amène bien entendu beaucoup de nuisances pour le reste de la population. D'autres villes wallonnes (Wavre, Marche-en-Famenne, Nivelles, Bastogne,...) ont, depuis plusieurs années, structurés cette période afin de lutter contre les différentes nuisances que cela apporte dans les centres-villes.

Les partenaires potentiels ont été approchés (INFOR-Jeunes, Innersport, la Police, Excepté Jeunes asbl, All Events asbl, la Croix Rouge, les Pompiers de Namur, GAU) et un courrier invitant à une réunion d'organisation a été mise sur pied.

5.5. Cellule prévention et sécurité

5.5.1. Coordination

- assurer le management et la coordination des différentes équipes de la cellule (encadrer les équipes dans l'exercice de leurs missions, réaliser les définitions de fonctions des agents, animer les réunions d'équipes, définir les objectifs opérationnels)
- être référent/relais pour le personnel mis à disposition dans les associations (SESAME, PHENIX, RED)
- assurer une expertise et une conceptualisation
- prise en charge et réflexion de dossiers à mener au service de Cohésion sociale selon les prérogatives de la cellule
- rédaction de rapports/projets à soumettre aux pouvoirs 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, modifiée et complétée par la loi du 13.01.2014, définissent la fonction de gardiens de la paix, prévoient la création de service de gardiens de la paix, et modifient l'article 119 bis de la nouvelle loi communale.

Les missions légales des gardiens de la paix sont:

- sensibiliser le public à la prévention de la criminalité: participation de l'équipe à la campagne contre le vol à la tire (avec l'appui de l'asbl GAU) avec 3000 flyers distribués et 70 affiches apposées dans les commerces namurois
- informer les citoyens afin de garantir le sentiment de sécurité
- informer et signaler aux services compétents des problèmes liés à la sécurité, l'environnement et la voirie (avec pas moins de 1.937 rapports dressés et encodés pour transmission aux services compétents dont 1.538 pour le service Propreté publique, 327 pour le service Voirie, 30 pour les Espaces verts, 33 pour l'Eclairage public et 9 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, soit 285 fiches d'ambiance, 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 ainsi participé au festival de musiques militaires Tattoo, à la fête du Brevet Cycliste, au Verdur Rock ainsi qu'aux Fêtes de Wallonie
- transmettre au fonctionnaire compétent qui en ferait la demande toutes les informations en leur en possession dans le cadre de leurs activités
- avoir une présence dissuasive en vue de prévenir les conflits entre personnes, en incluant l'intervention non violente en cas de constatation de conflit verbal entre personnes
- l'accompagnement d'enfants scolarisés qui se déplacent en groupe à pied ou à vélo, de leur domicile à l'école et inversement (cette mission est remplie grâce à la participation active des gardiens de la paix aux brevets vélos, une dizaine au cours de 2015, en collaboration avec le service Mobilité et l'asbl PRO VELO)
- les gardiens de la paix participent également à la mise en place du dispositif des Sanctions Administratives communales (SAC), et ont suivi pour une partie de l'équipe répondant aux conditions légales la formation d'agents constatateurs

5.5.3. Mesures judiciaires alternatives (MJA)

SEMJA OPTION

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

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

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

Le nombre total de dossiers pris en charge en 2015 est de 304. En un an, on peut observer que ce chiffre global a connu une augmentation considérable (+ 43 dossiers). Cela s'explique probablement par une augmentation du nombre de dossiers PTA (+ 61 dossiers) qui ont été confiés au Semja Option par les assistants de justice durant cette année.

En ce qui concerne les mesures de T.I.G., 16 dossiers ont été confiés au Semja Option sur l'année écoulée. Il y a une diminution par rapport à l'année précédente.

Les mesures de F.H.S. ont également diminué par rapport à leur niveau de 2014.

Chacune de ces mesures possède sa valeur et sa capacité à induire un changement, les PTA en permettant un geste de réparation sociale et les formations, en proposant à la personne, un temps de réflexion et d'analyse sur son mode de fonctionnement.

Etant donné que le nombre de dossiers PTA, qui ont été confiés au Semja Option au cours de l'année 2015 a augmenté considérablement, il en découle que le nombre total d'heures prestées est en augmentation également. Le nombre de dossiers et d'heures par intervention sont donc beaucoup plus élevés pour les PTA (+ 61 dossiers et + 5.000 heures par rapport à 2014).

Néanmoins, il y a une diminution du nombre d'heures prestées en ce qui concerne les dossiers FHS et TIG, ce qui entraîne moins de dossiers. Cependant, pour les dossiers formation, ce qui n'est pas pris en compte, c'est qu'il s'agit d'une plus longue prise en charge pour les intervenants sociaux. En effet, 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 qui a en charge ce type de mesure parce que tout le travail de préparation pour chaque entretien de formation, les supervisions, les mises à niveau ou approfondissement des formations,... ne sont pas comptabilisés.

Types de mesures	Nombre de mesures (en cours en 2015)	Nombre d'heures (prestées en 2015)
Travail d'intérêt général (TIG)	16	557 h
Formation individuelle (FHS)	15	121 h
Peine de Travail (PTA)	273	17.233 h
Total	304	17.911 h

Les peines de travail autonomes représentent la majorité des prises en charge. L'augmentation significative du nombre des heures prestées en 2015 (13.430h45 en 2014 contre 17.911h en 2015) dues à l'augmentation des dossiers PTA qui nous ont été confiés.

	2014	2015
Dossiers clôturés (TDN, T+, T-)	179	179
Mesures interrompues (T-) sur les dossiers clôturés	11 %	9 %
Mesures réussies sur les dossiers clôturés	76 %	81 %
TND sur dossiers clôturés	24 sur 179 soit 13 %	20 sur 179 soit 13 %

(T+) Terminée réussie: la prestation a été exécutée jusqu'à son terme et la fiche "aperçu des heures prestées" a été remise à l'assistant de justice. Pour que le dossier soit clôturé, la date de fin de prestation et la date de clôture doit être notée.

(T-) Exécutée partiellement : la prestation n'a pas été exécutée jusqu'à son terme : arrêt prématuré et définitif de la prestation dans le service d'accompagnement.

Pour que le dossier soit clôturé, la date de clôture doit être notée. Il faut aussi indiquer les motifs de T- (TND) Terminée non démarrée/débutée: la prestation n'a pas débuté : arrêt prématuré et définitif de la prestation dans le service d'accompagnement.

Le justiciable a été orienté vers le service d'accompagnement mais il n'était pas présent ni au premier entretien, ni à l'entretien avec le lieu et il n'a jamais commencé à exécuter sa peine de travail ou travail d'intérêt général.

Pour que le dossier soit clôturé, la date de clôture doit être notée. Il faut aussi indiquer les motifs TND

Au cours de l'année 2015, sur l'ensemble des dossiers clôturés (TND/T-/T+), 81 % des mesures ont été menées à bien, tandis que 9 % ont été interrompues. L'exécution de ces PTA a été interrompue en raison de manquements imputables aux justiciables (absences injustifiées, carence du prestataire,...) mais également suite à un déménagement ou encore à une clôture du dossier par l'autorité mandante. En comparaison avec l'année 2014, on observe une augmentation du pourcentage des mesures menées à bien sur la totalité des dossiers clôturés (76 % en 2014 contre 81 % en 2015). Aussi, le pourcentage des dossiers interrompus (T-) connaît une diminution (11 % en 2014 contre 9 % en 2015).

20 prises en charge n'ont pas du tout débuté (TND), soit 11 % des dossiers clôturés en 2015. Le justiciable faisant déjà défaut dans la phase préparatoire à l'exécution de sa mesure (absences répétées aux rendez-vous fixés, non présentation sur le lieu de prestation, déménagement, etc.). Ce pourcentage représente une légère diminution par rapport à 2014 où le nombre de dossiers en TND était de 13 % des dossiers.

PHENIX – SEMJA

En 2015, 83 dossiers ont été ouverts (toutes mesures confondues, y compris les personnes incarcérées).

30 mesures ont bénéficié de thérapies de groupe pour un total de 7.481 heures. Une nette augmentation de nombre d'heures prestées par les justiciables en thérapie de groupe à de nouveau été constatée. C'est-à-dire un passage de 4.254 heures en 2014 à 7.481 heures en 2015.

En 2015, 45 personnes incarcérées ont contacté le service dont 22 ont été suivies en entretiens individuels au sein du SEMJA de l'asbl Phénix dans le cadre de permissions de sortie ou de congés pénitentiaires. Sur ces 22 personnes, 3 ont intégré le Centre de Jour et 8 y seront admises dans le courant de l'année 2016. En ce qui concerne les 11 personnes restantes, 6 sont encore en suivi individuel car elles n'ont pas la possibilité d'introduire une demande au TAP actuellement et ne peuvent donc envisager une admission au sein de l'Institution dans le courant de l'année 2016.

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

	2015
Médiation	3
Alternative à la détention préventive	34
Autres	40
Surveillance électronique	6
Total	83

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

	Alternative à la détention préventive Médiation	Probation Autres	Surveillance électronique
TI (entretien)	37 mesures - 203 h	40 mesures - 204 h	6 mesures - 31h
TG (thérapie de groupe)	13 mesures – 2.477 h	11 mesures – 3.900 h	6 mesures – 1.104 h

RED (Responsability Experience defensive)

Deux agents sont mis à disposition par la Ville au sein de l'asbl RED afin de mettre en place les mesures judiciaires alternatives des personnes condamnées dans le cadre d'une infraction au code de la route.

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

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

Les objectifs de l'asbl RED sont :

- sensibiliser le prestataire à la problématique de la personne accidentée de la route
- prendre conscience des dangers de la route afin de changer son comportement
- éviter la récidive au travers d'une prestation qui a le plus de sens possible

Pour l'année 2015:

- le nombre total de prises en charge s'élève à 80 dossiers (104 en 2014)
- le nombre total d'heures d'encadrement s'élève à 2.883 h (4.813 h pour 2014)
- la moyenne des heures par prestataire est de 73 h (85h30 pour 2014)
- l'âge moyen est de 37 ans (33 ans pour 2014)

Tout comme en 2014:

- l'origine des dossiers vient essentiellement des peines de travail
- la population masculine est la plus concernée
- par contre, les services les plus prisés sont: la maintenance ouvrière, la cuisine et la lingerie (services ne requérant pas la vaccination hépatique)

Les 80 dossiers ouverts se sont ventilés comme suit:

	2014 sur 104 dossiers	2015 sur 80 dossiers
Dossiers clôturés avec succès (T+)	74	49
Dossiers en cours de prestation (E+)	2	5
Dossiers en préparation (P+)	8	8
Dossier en cours mais temporairement problématique (E-) : maladie de longue durée, grossesse,...	1	1
Dossiers en préparation mais temporairement problématique (P-) : pas encore pris de rendez-vous,...	3	6
Dossiers clôturé avec échec (T-) : ne se présente plus, absences non autorisées, manque de respect,...	5	4
Dossiers clôturés non débutés (TND) : déménagement, paiement de l'amende, difficulté avec les transports en commun,...	11	7

En résumé :

- 78 % de réussite de la prestation (80% en 2014)
- 9 % de dossiers en "stand-by", dont l'issue peut être tant positive que négative (4% en 2014)
- 5% de dossiers clôturés en échec (5% en 2014)
- 9 % de dossiers "TND" n'ayant pas pu débiter (11% en 2014)

La présence de terrain permet de gérer rapidement les divers problèmes rencontrés (aux niveaux logistique, relationnel, de planning,...).

Au total: 362 journées de présence (617 en 2014), variant de 4h à 8h30 de travail, ont été effectivement exécutées par l'ensemble des personnes condamnées, dans tous les services confondus:

- 67 journées ont eu lieu le week-end, soit 18 % (contre 27% en 2014)
- 297 journées se sont déroulées en semaine, soit 82% (contre 73 % en 2014)

Pour permettre une exécution rapide et efficace des peines alternatives, environ 65% des week-ends ont donc été assurés (contre 90% en 2014). Cette différence statistique s'explique par un horaire de week-end quasi exclusivement assuré par un seul des 2 agents (dans 71% des cas).

En 2015, l'asbl RED a connu une chute du nombre de dossiers et a rencontré de nombreuses difficultés:

- au niveau du personnel: l'absence d'un des 2 agents durant plus de 5 mois, le remplacement néanmoins rapide de ce dernier et l'écologie de la nouvelle collègue dès fin septembre
- au niveau judiciaire: la politique criminelle de l'arrondissement judiciaire de Namur est davantage orientée sur les peines d'amende ou des formations IBSR
- au niveau financier: le service de Cohésion sociale a été contraint de devoir faire une économie supplémentaire de 32.000 € en 2015, et a dès lors dû opérer certains choix dont celui de supprimer la subvention allouée à l'association pour les frais de fonctionnement, en ayant toutefois pris la précaution de faire certaines propositions dont celle de reprendre en gestion directe les agents mis à disposition de l'asbl, en offrant la possibilité à l'association de rentrer directement son projet MJA auprès du SPFJ en vue d'obtenir directement la subvention. Ses pistes d'actions n'ont toutefois pas été validées par l'asbl, qui a finalement trouvé un soutien financier auprès du CHR notamment. La Ville continue dès lors à contribuer aux frais de personnel et une partie des frais de fonctionnement par le biais du remboursement des frais de déplacement

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 2015, il a été comptabilisé 4.245 demandes de rendez-vous.

Ces demandes ont débouché sur 2.799 consultations effectives pour 376 consultants, dont 329 usagers et 47 proches. Ces consultations sont réparties comme suit:

217	entretiens d'accueil
1.428	consultations psychologiques
807	consultations médicales
348	consultations sociales

L'asbl Sésame se situe rue de Bruxelles n°18 à Namur. L'équipe pluridisciplinaire se compose de 15 personnes dont 8 agents communaux détachés au sein de l'association.

PHENIX

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

Des changements ont été apportés sur les activités réalisées durant cette année 2015.

La mise en place d'une phase d'accueil et d'orientation a eu pour objectif de faire entrer rapidement des personnes dépendantes après un premier rendez-vous (pas de liste d'attente). Durant cette période (de 5 jours à un mois), la personne "se donne le droit d'essayer" les activités qu'elle souhaite.

Après cette période, on évalue et on co-construit ensemble le trajet de soin le plus adéquat.

Dans cette Phase d'Accueil et d'Orientation, on parle de 285 activités d'habilités sociales, de 46 activités de gestion des temps libre et de 48 activités à thème.

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

	Nombre d'entretiens individuels	Nombre d'heures de thérapie de groupe
Service accueil	352	1.045 heures <i>permanence du service accueil</i>
		9.055 heures <i>phase d'accueil et orientation</i>
Service Jeunes	533	lancement du projet en 2015 pas d'heures de thérapie de groupe.
Centre de jour	1.776 <i>(soit 408 ent. médicaux; 305 ent. MJA; 219 ent. Salamandre; 188 ent. Famille 656 ent. psychopédagogiques)</i>	29.450 heures 25
Totaux	2.661	39.550 heures 25

Le service Jeunes : depuis janvier 2015, l'asbl Phénix ouvre ses portes aux adolescents confrontés à la consommation de produits (cannabis, ecstasy, alcool...) et à leurs proches, en leur proposant un programme d'accompagnement ambulatoire. L'objectif de Phénix Jeunes est de proposer un accueil et un suivi pour des jeunes consommateurs de drogues (légal et illégal) dans un programme d'accompagnement individuel, familial et de groupe dans le but d'adopter un style de vie sain sans avoir à recourir à une consommation problématique de substances.

Ce nouveau service a alors pour missions :

- écouter, au-delà de la consommation, la demande du jeune et de ses proches
- évaluer, avec le jeune et ses proches, où le jeune se situe dans la consommation
- sensibiliser aux réelles conséquences de la consommation d'une substance
- remobiliser toutes les ressources disponibles dans l'environnement
- orienter vers les différents partenaires
- accompagner les professionnels confrontés à un public de jeunes consommateurs

Les premiers bénéficiaires sont les adolescents âgés de 14 à 21 ans, leurs parents/proches et le réseau extra-familial (écoles, institutions...). Les professionnels du secteur de la jeunesse, de la justice et de la santé constituent les seconds bénéficiaires de ce projet.

Le service est gratuit et est ouvert le lundi de 13h à 20h, et du mardi au vendredi, de 9h à 17h.

Nouvelles demandes	Usagers différents passés au service accueil	Entretiens d'observation
340 nouvelles demandes dont 36 demandes relatives à des proches-parents. Spécifions que le Service Jeunes mis en place dès janvier 2015 a reçu 100 nouvelles demandes	492 usagers différents dont : 152 personnes différentes qui ont poussé la porte lors des permanences du Service accueil 177 nouveaux dossiers ouverts dans le courant de l'année 2015 au Centre de jour Pour le service Jeunes : 69 suivis	Au total 352 entretiens d'observation dont 305 réalisés par les travailleurs-PSSP : 201 entretiens d'observation (1er rendez-vous) et 104 entretiens «de suivi».

Pour cette première année, le service Jeunes a enregistré 100 nouvelles demandes, provenant de 79 garçons et 21 filles âgés entre 14 et 21 ans (moyenne d'âge:17 ans). En général, ce sont les parents qui sont à l'origine de la demande, mais il arrive que ce soit aussi des professionnels (juges(h/f) de la jeunesse, associations, écoles...) ou plus rarement les jeunes directement. Concernant les consommations, le cannabis est largement le produit le plus consommé chez les jeunes. En effet, sur les 100 demandes, 94 jeunes en consomment. Et 20 d'entre eux le consomment avec d'autres produits.

Notons que les autres demandes n'ont pas abouti à un entretien parce qu'il s'agissait d'une demande d'info et/ou d'une réorientation, ou parce que le suivi n'a pas encore commencé (rendez-vous fixé en janvier 2016). Les suivis MDFT (programme de thérapie basé sur la famille) prennent du temps (entretiens fixés avec tous les membres de la famille, en individuel ou réunis, pour une durée moyenne de 8 mois).Vu l'importance de la demande, une liste d'attente a été mise en place. Suite au constat que pour certains jeunes (placés en institution, ou sous mesures judiciaires...), la famille est difficilement mobilisable, un programme psycho-éducatif dénommé « le programme adapté » a été créé, un programme plus court et construit sur un nombre de séances défini en équipe et abordant des thèmes décidés avec le jeune. Sur les 69 jeunes suivis en 2015, 56 jeunes étaient dans le programme familial MDFT et 13 jeunes dans le programme adapté.

5.5.5. **Violences intrafamiliales**

Pour l'année 2015, le service de prévention des violences familiales, "D'une Rive à l'Autre" a traité 592 demandes venant des professionnels confrontés aux violences intra-familiales et a effectué 1.495 entretiens. 71,17 % des demandes des professionnels sont formulées pour un soutien et un accompagnement des situations auxquelles ils sont confrontés, 11,37 % pour des renseignements, 16.92 % pour des

prises en réseaux et 0,53 % pour des formations.

Les professionnels proviennent pour 89,86 % d'entre eux du secteur social, 3,88 % du secteur judiciaire, 4,22 % du secteur scolaire, 2,02 % du secteur médical.

35,09 % de dossiers ont eu trait à des problèmes de violence psychologique; 64,23 % pour des violences physiques, 0,66 % pour des dossiers de négligence, 1,80 % pour des dossiers de violences sexuelles.

Ces situations de violences se déroulent pour 30,13 % entre les parents et les enfants et 64,90 % entre partenaires, pour 4,96 % entre d'autres membres de la famille (frères et sœurs).

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

L'équipe a organisé 21 concertations. Les services participants aux concertations étaient satisfaits et contents des rencontres proposées.

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

En 2015, 8 formations ont été données et 64 personnes ont participé. Lors de ces formations ont été remis aux participants un syllabus, la carte de visite, le folder du service ainsi que le folder à destination du public. 128 syllabus et 64 folders ont été distribués aux participants. Les évaluations des participant-e-s- étaient très positives.

Les formations proposées sont les suivantes:

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

En 2015, l'équipe de prévention des violences intrafamiliales a organisé deux semaines de prévention d'information et de sensibilisation sur le thème des violences intrafamiliales du 16 au 27 novembre. L'objectif est de sensibiliser le grand public et les professionnels sur cette thématique ainsi que sur les services ressources disponibles.

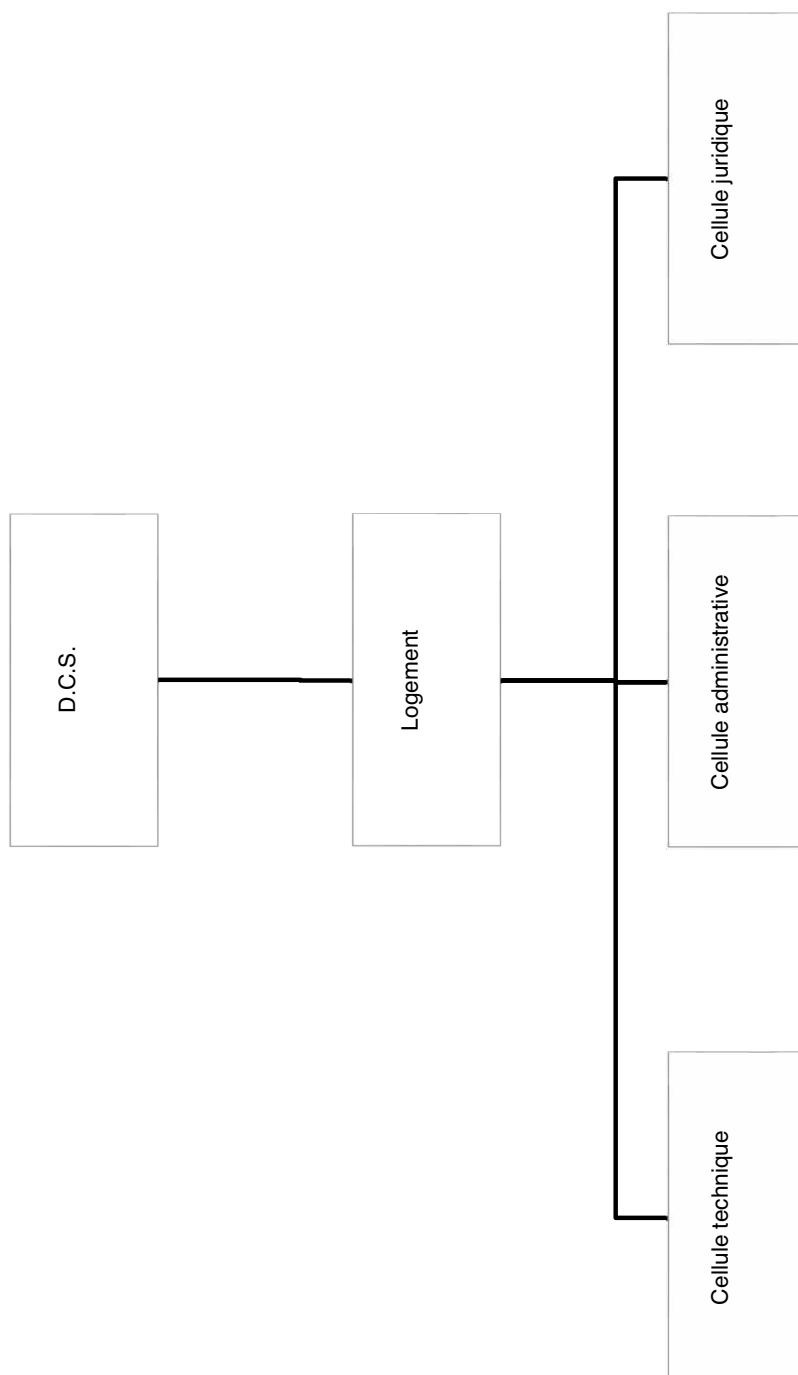
Ces semaines de sensibilisation ont été marquées par la réalisation:

- d'une campagne d'affichage à destination du grand public: 1.000 flyers, 500 affiches ont été distribués
- d'une exposition "Toutes des héroïnes" visible du 16 au 27 novembre à la Maison des Citoyens de l'Hôtel de Ville de Namur
- d'une journée Ateliers-découverte présentant le krav maga, la défense verbale, la communication non violente, l'aikicom et la gestion des émotions, le 25 novembre au Perron de l'Illon

- d'une projection suivie d'un débat avec professionnels autour du film "Faux procès d'assises" le 26 novembre au Quai 22- Caméo Nomade
- d'une information sur les violences familiales et les services ressources au sein de la Maison des Citoyens par la mise à disposition de folders, fascicules
- d'une distribution de 1.000 pins "Ruban blanc" au public de la Maison des Citoyens, au personnel de la Ville et aux citoyens en rue
- de la diffusion au grand public du DVD "L'oiseau du silence" et du DVD "Quand tu frappes, tu dérapes", à la Maison des Citoyens.

L'équipe a également informé les médecins (h/f) et les membres du conseil consultatif du social, les écoles et PMS par le biais d'une diffusion du folder "Face à la violence" et d'affiches. L'objectif est de sensibiliser les professionnels sur la thématique ainsi que sur les services ressources.

LOGEMENT



1. Composition du service

- 1 Chef de service
- 4 agents cellule administrative
- 4 agents cellule technique
- 1 agent cellule juridique

2. Missions permanentes

Le service Logement répond aux prescrits légaux permettant :

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

Les missions du service Logement :

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

3. Programmes de subsistance

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

4. Articles du budget 2015 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	150

5. Rapport d'activités

5.1. Statistiques générales

Courriers	
Courriers entrants	1.727
Courriers sortants	3.700
Permis de location	
Dossiers recevables:	227
• pour logements individuels	194
• pour logements collectifs	33
Permis d'urbanisme	
Dossiers:	54
• logements concernés	532
• logements individuels	115
• logements collectifs	30
Primes	
Total cumulé de notifications	4.057
Notifications	15
Ruptures d'engagement	8
Salubrité	
Dossiers:	120
• logements concernés	178
• logements individuels	123
• unités de logements collectifs	56
Dossiers avec visite :	91
• logements visités	109
• logements individuels visités	98
• unités de logements collectifs visitées	12
Arrêtés	13
Info conseils logement	
Dossiers	237
Interventions	365
Séances d'info bail	3
Participants	37

5.2. Ancrage communal

Deux réunions de concertation dont une sous forme de « Plate-forme Logement », les 27 janvier 2015 et 20 octobre 2015, ont réuni les représentants de la commune, du C.P.A.S., des 3 sociétés de logement de service public (S.L.S.P.) actives sur le territoire communal et de tous les organismes qui participent à la politique locale du logement.

Les sujets suivants étaient à l'ordre du jour :

- l'engagement logement
- comment arbitrer la division de logements en centre-ville
- état d'avancement des programmes d'ancrage précédents
- présentation de la politique du logement par la Conseillère auprès du Ministre des Pouvoirs Locaux, de la Ville, du Logement et de l'Energie

Suivi des programmes précédents: 2004-2006, 2007-2008, 2009-2010, 2011-2012, 2012-2013 et 2014-2016.

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

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

Mise à jour de l'inventaire du logement public.

5.3. Permis de location

Sont soumis au permis de location, les logements collectifs et les petits logements individuels de superficie inférieure ou égale à 28m² loués ou mis en location à titre de résidence principale ou dont la vocation principale est l'hébergement d'étudiants.

Il est à noter que les chiffres en valeur absolue sont exacts mais répondent à un cycle influencé par les données de l'année précédente.

- | | |
|---|-----|
| • nombre de permis de location ouverts: | 227 |
| • nombre de 1 ^{ères} demandes: | 138 |
| • nombre de renouvellements: | 89 |

Répartition des logements

- | | |
|--|-----|
| • nombre de logements individuels: | 194 |
| • nombre de logements collectifs: | 33 |
| • nombre d'unités individuelles de logements collectifs: | 188 |
| • nombre d'unités de logement: | 382 |

5.4. Permis d'urbanisme

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

- | | |
|--|-----|
| • nombre de dossiers analysés: | 54 |
| • nombre de logements individuels concernés: | 115 |
| • nombre de logements collectifs concernés: | 30 |
| • nombre d'unités individuelles de logements collectifs: | 362 |
| • nombre d'unités de logement concernées: | 532 |

5.5. Primes

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

- | | |
|--|-------|
| • notifications reçues en 2015 : | 15 |
| • total cumulé des notifications reçues (2000 à 2015): | 4.057 |

- ruptures d'engagement signalées au SPW (Service Public de Wallonie): 8

5.6. **Salubrité**

5.6.1. **Dossiers**

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

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

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

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

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

Il est à noter que les chiffres en valeur absolue sont exacts mais répondent à un cycle influencé par les données de l'année précédente.

- nombre de dossiers instruits: 120

Répartition des logements

- nombre de logements individuels: 123
- nombre de logements collectifs: 15
- nombre d'unités individuelles de logements collectifs: 56
- nombre d'unités de logement: 179
- nombre de dossiers ayant nécessité une visite: 91

Répartition des visites

- nombre de logements individuels visités: 98
- nombre de logements collectifs visités: 5
- nombre d'unités individuelles de logements collectifs visitées: 12
- nombre d'unités de logement visitées: 110

Facteurs d'insalubrité les plus souvent rencontrés (sur 155 unités de référence)

- installation électrique: 96 soit 61,94%
- installation de gaz: 51 soit 32,90%
- humidité:
 - par infiltration: 57 soit 36,77%
 - par condensation: 46 soit 29,68%
 - ascensionnelle: 6 soit 3,87%
- circulation au niveau des sols et planchers: 57 soit 36,77%
- absence et/ou insuffisance de détecteur d'incendie: 86 soit 55,48%
- absence de permis de location: 74 soit 47,74%

- surpeuplement: 47 soit 30,32% dont 12 soit 7,74% qui n'atteint pas la superficie minimum pour 1 occupant
- instabilité: 23 soit 14,84%
- absence et/ou insuffisance éclairage naturel: 38 soit 24,52%
- absence et/ou insuffisance ventilation: 44 soit 28,39%
- respect de la vie privée: 46 soit 29,68%
- demande de visite du Service régional d'Incendie: 31 soit 20,00%
- visite pluridisciplinaire: 25 soit 16,13%

5.6.2. Arrêtés

- nombre total d'arrêtés: 13
- répartition des arrêtés
 - réhabilitation: 4
 - inhabitabilité: 9
 - évacuation: 0
 - interdiction d'occuper: 0
- nombre d'immeubles concernés : 12
- nombre d'unités de logement concernées: 30
- attestation de surpeuplement: 60
- répartition des arrêtés par unité de logement
 - réhabilitation: 4
 - inhabitabilité: 26
 - évacuation: 0
 - interdiction d'occuper: 0

5.6.3. Relogement

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

Procédure de relogement initiée : 1

Procédure de relogement aboutie : 0

5.6.4. Utilisation de la délégation

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

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

Nombre de dossiers avec demande d'audition: 1

5.7. Amendes administratives

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

- nombre de dossiers transmis au SPW-DG 04: 0
- nombre de logements concernés: 0

5.8. Cellule juridique

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

La dimension individuelle aborde l'information juridique en matière de logement sur rendez-vous ou lors de permanences tandis que la dimension collective est développée lors de séances d'information sur le bail dispensées dans les institutions partenaires (CPAS-Action Logement, asbl Arche d'Alliance, EFT Jeunes au travail, ...) pour leurs bénéficiaires, et au sein de la Ville de Namur.

Info conseil logement : 237dossiers et 365 interventions

		Sur 365 interventions: proportion de	Pourcentage significatif
Demandeur	Locataire	322	88,22%
	Propriétaire	43	11,78%
	non communiqué	0	0,00 %
Sexe	Homme	158	43,29%
	Femme	207	56,71%
Age	< 18 ans	0	0,00 %
	18-24 ans	34	9,32%
	25-34 ans	78	21,37%
	35-44 ans	65	17,81%
	45-54 ans	82	22,46%
	>=55 ans	106	29,04%
	non communiqué	0	0,00 %
Nombre d'enfants	sans	125	34,25%
	avec	161	44,11%
	non communiqué	79	21,64%
Demandes portant principalement sur	bail: renon, résiliation anticipée	161	44,11%
	charges locatives	31	8,49%
	garantie locative	22	6,03%
	insalubrité/surpeuplement	33	9,04%
	réparation	52	14,25%
	autres	66	18,08%

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 2015, il y a eu 217 interventions téléphoniques avec les citoyens, et 8 interventions avec des travailleurs sociaux.

3 séances d'info-bail ont été réalisées en 2015 et ont réuni 37 participants dont 1 a été organisée par le service communal du Logement.

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

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

Au cours de l'année 2015, la cellule a participé à 5 réunions du Groupe Liaison Logement, 7 du Groupe Liaison Voisinage, et 10 du Conseil Consultatif du Social.

5.9. Groupe liaison logement

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

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

En 2015, le groupe a tenu 5 réunions plénières portant sur des sujets variés notamment:

- prise en gestion des logements inoccupés (PGLI)
- suivi de la procédure d'inscription à un domicile via les annexes bleues
- suivi et amélioration des visites pluridisciplinaires
- sécurisation du nombre de logements dans un immeuble par la délivrance d'une attestation de conformité urbanistique
- suivi des infractions urbanistiques, des informations Cadastre
- amélioration des différents encodages: Saphir, Urbain, Annexes bleues, ...
- mise à niveau de l'application de gestion GLL
- préparation du projet sur la vacance immobilière résidentielle

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

Dans le cadre de la lutte contre les logements dangereux ou insalubres, un protocole de collaboration entre la Ville, le CPAS et le Ministère public a été signé le 13 février 2012. Suite à son évaluation, un nouveau protocole a été adopté le 19 mars 2015.

En séance du 10 septembre 2015, le Conseil a adopté une convention de collaboration proposée de commun accord (Ville, CPAS, asbl CEHD, Association Chapitre XII « Le Relais Social du Pays de Charleroi »), dans le cadre d'une étude sur la vacance immobilière résidentielle.

Elle avait pour objet la participation de la Ville et du CPAS au projet de recherche scientifique sur les logements inoccupés, subventionné par la Wallonie aux termes de l'arrêté ministériel du 23 juin 2015, en vue d'estimer et de comprendre la vacance immobilière résidentielle sur le territoire communal, à partir d'une méthode pilote basée sur les relevés de consommations énergétiques et d'eau.

Différents seuils de consommation en électricité et en eau ont été testés tout en intégrant la présence de panneaux photovoltaïques et/ou de citerne à eau de pluie, de puits, etc.

Les résultats feront l'objet de deux présentations à Charleroi et Namur en 2016.

Statistiques

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

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

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

• nombre d'annexes bleues analysées:	390
– 1 ^{ère} demande:	244
– doublon:	146
• informations fournies par la GUN:	119
– immeubles à renuméroter:	37
– immeubles renumérotés:	82
• informations fournies par le service Urbanisme:	166
– information du cadastre:	47
– Procès-verbal à dresser:	119
• informations fournies par le service communal du Logement:	93
– ouverture d'un nouveau dossier:	47
– suivi des dossiers en cours:	46
• nombre de visites pluridisciplinaires:	6

5.10. Groupe Liaison Voisinage

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

Nombre de réunions: 7.

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

5.11. Engagement logement

Le Collège en séance du 12 juin 2014 a désigné la sprl Havet pour évaluer la possibilité juridique d'imposer une charge d'urbanisme de type logement.

Au regard de la note de consultation définitive de la sprl Havet, reçue le 24 février 2015, et de la note d'orientation relative aux charges d'urbanisme à appliquer à l'occasion de la délivrance des permis, le Collège en séance du 08 mai 2015 a approuvé le principe d' « engagement logement ».

Il consiste en un engagement unilatéral par le demandeur du permis consistant en la mise en gestion par une AIS, SLSP ou par la Régie Foncière, actives sur le territoire communal, de tout ou partie des logements créés pendant une durée déterminée. En cas de non-exécution de cet engagement, la garantie financière alimenterait un fonds qui serait dédié à la création de logements publics.

Statistiques

- nombre de projets: 15
- nombre de logements: 378
 - engagement logement proposé : 40
 - engagement logement conclu (*) : 12

(*) Engagement logement conclu par la signature d'une convention de mise à disposition d'un immeuble

5.12. Etude sur la division d'immeubles en plusieurs logements

Le Collège en séance du 12 juin 2015 a décidé d'approuver plusieurs « Guides de bonnes pratiques d'aménagement urbain » et en séance du 03 juillet 2015 a fixé la ligne de conduite sur la division d'immeubles existants en plusieurs logements.

L'objectif est d'approuver un guide de bonnes pratiques portant sur la division d'immeubles existants en plusieurs logements afin, entre autres, de favoriser un cadre de vie de qualité au sein d'une même rue et/ou d'un même quartier tout en rencontrant l'objectif de diversification de la taille des logements.

Pour atteindre cet objectif, une étude comportant deux phases est en cours de réalisation:

- travail de terrain consistant à établir un cadastre de la situation existante
Une sélection de 17 rues a été effectuée sur base notamment des échanges avec les comités de quartiers namurois.

La première analyse a croisé les données :

- du Registre National
- récoltées sur terrain (boîtes aux lettres et sonnettes)
- du service Urbanisme (permis d'urbanisme et infractions)
- du service communal du Logement (permis de location)
- enquête auprès des étudiants des hautes écoles de la Ville de Namur avec récolte et exploitation des résultats en données utilisables

Le Collège, en séance du 26 novembre 2015, a confié à l'asbl Pôle Académique de Namur le marché permettant de disposer d'un inventaire précis en petits logements étudiants sur le territoire communal.

L'analyse des données permettra d'établir une cartographie du logement étudiant et d'orienter la politique urbanistique suivant le potentiel des quartiers concernés et la caractérisation de la demande.

Les résultats finaux sont en cours de finalisation.

