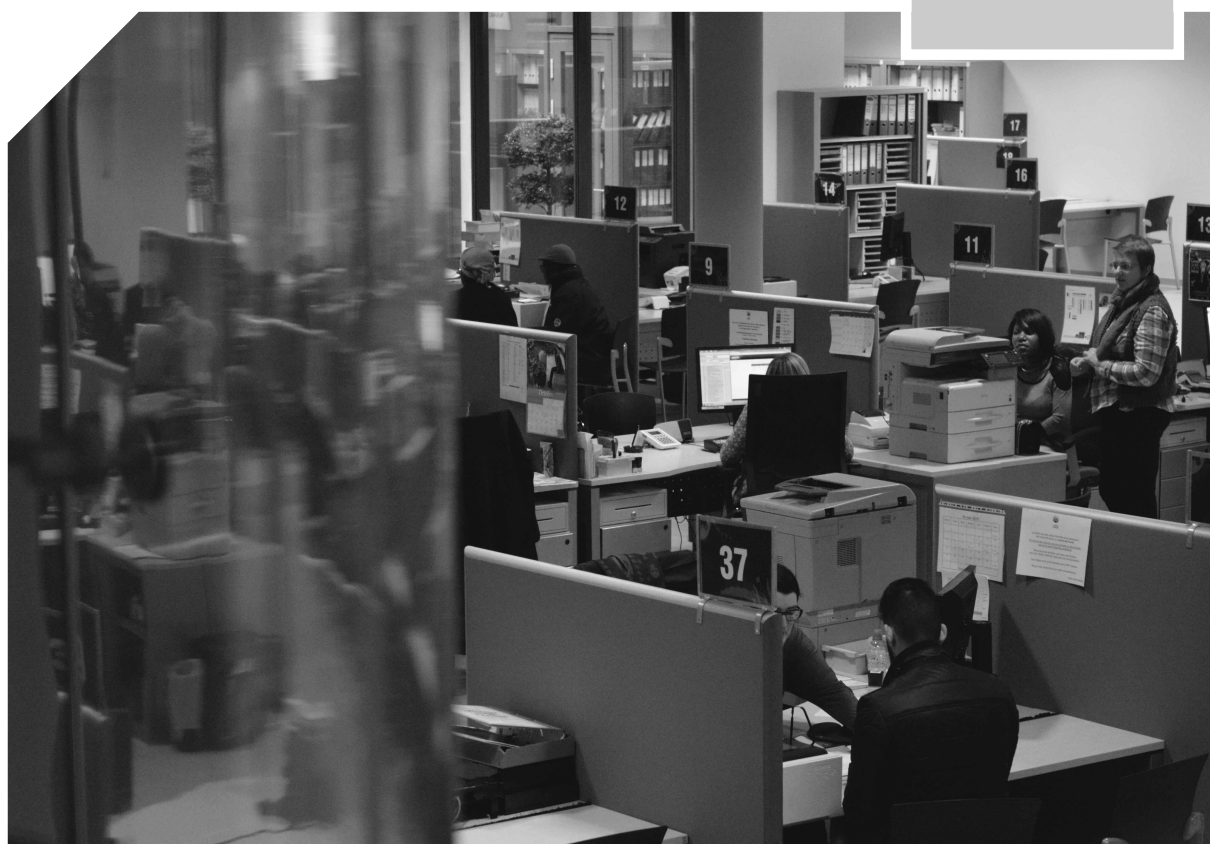




CHAPITRE

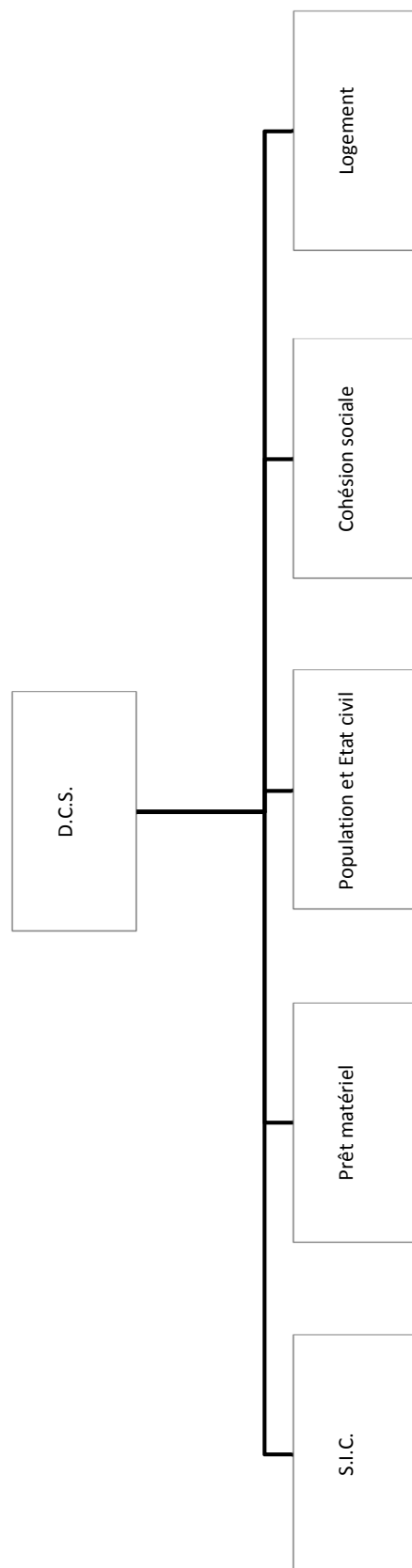
DEPARTEMENT
DES AFFAIRES CIVILES ET SOCIALES
DCS

8



D.C.S.

Département des Affaires Civiles et Sociales



1. Composition du Département

- 1 Chef de département
- 1 service 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 Communication), droit à un logement décent (service 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 quotidien des agents du DCS est ainsi alimenté par le rythme et l'importance des sollicitations des citoyens; ces services travaillent essentiellement en situation de «guichet citoyen».

L'orientation «gestion de projets» transcendant les 5 services du DCS s'appuie 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... Certains projets sont menés dans le cadre du PST 2012 – 2018.

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 2016
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 3. Opérationnel 4. PSIP en cours 5. Opérationnel 6. En cours de développement via la centrale de marché public du SPW, prévu au budget extraordinaire 2017. Utilisation de be alert 7. Opérationnel, nouveau site Internet Ville en exploitation courant 2017 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. Charte opérationnelle 3. PSIP en concrétisation, un chargé de projet a été engagé en 2016
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. Le call center existe, utilisation de Facebook et Twitter (en lieu et place d'une page web spécifique ou d'un blog), recours au sms citoyen, participation effective à des formations, données nécessaires à la gestion du Plan d'urgence encodées dans une application cartographique avec accès fournis aux acteurs nécessaires.

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.

En 2017, de nouveaux projets seront développés : les bornes de délivrances des documents administratifs ainsi que la possibilité de renouveler sa carte d'identité électronique directement via une plateforme.

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 2016
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. Opérationnel. 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. Billetterie opérationnelle 2. 6439 inscriptions aux activités Jeunesse et Sports ont été enregistrées en 2016. 1429 l'ont été par Internet ce qui représente 22,19 % du total des inscriptions 2016
5.2.5. Mettre en place une billetterie adaptée aux musées communaux	1. Billetterie en ligne. 2. Augmentation de la fréquentation des musées.	⊖ Ouverture des musées prévue en 2018. Mise en œuvre prévue donc en 2018 si les budgets sont disponibles. Marché public à lancer en 2017.
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.	⊖ Ouverture des musées prévue en 2018. Mise en œuvre prévue donc en 2018 si les budgets sont disponibles. Marché public à lancer en 2017.

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 iBeakens 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 proposait un serveur permettant de diffuser des pages de type Wikimedia tout en faisant le suivi de l'utilisation par les visiteurs, système plus évolué que iBeaken mais jamais utilisé. Une fonctionnalité similaire pourra être intégrée au projet « Beacons »
--	---	---

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

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

Objectifs opérationnels 8.1.		
Optimiser 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. Il sera mis à jour en 2017 en lien avec le Plan d'urgence.
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. Logiciel ODP en cours d'implémentation.
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. Intégré au logiciel ODP en cours d'implémentation. Formations auprès des utilisateurs en cours et à poursuivre en 2017.
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.	↻ 1. Intégré au logiciel ODP en cours d'implémentation
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, collaboration avec le Pavillon Urbain
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 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)).	1. Phase 4 : - les nouveaux Règlements, - le guide d'urbanisme.	☒ 1. Les règlements ont effectivement été adoptés par le Conseil communal. Ceux-ci ont fait l'objet d'une évaluation pour mise à jour. Un règlement redevances pour la Reprographie est en cours de réflexion.
8.1.8. Mettre en place une cellule de contrôle de l'occupation du domaine public durant les événements	1. Phase 5 : constitution de la cellule de contrôle ; 2. nombre de gratuité accordée par rapport à la classification de l'événement	☒ 1. La cellule contrôle a été créée 2. Cette collecte de donnée peut être organisée à la demande.
8.1.9. Mettre en place une politique de communication/marketing centralisée : processus de sponsoring et de recherche de subsidie	1. Phase 6 : - nombre de marchés de sponsoring ; - nombre de conventions de partenariat	☒ 1. Chaque organisation d'événement développe sa propre politique de communication.

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 sera réalisé en 2017.

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 2016
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.	- Achat et placement d'éclairages LED pour les illuminations de fin d'année ; - Déclinaison, selon les quartiers, du choix des ambiances de lumières diffusées par les ampoules LED.	☒ - Acquisition effective par le service prêt matériel d'éclairages LED, un crédit est prévu chaque année sur le budget extraordinaire. - Concertation pour la création, quartier par quartier, d'une identité lumineuse : un budget est prévu en 2017 pour de nouveaux quartiers.
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

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 2016
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, les taxes redevances, réclamations et sacs poubelles payants. 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 (création de profils personnels qui tiennent compte des compétences de chacun 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 services accessibles 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.)

Les badges et codes d'accès sécurisent le fait que la demande du citoyens soient rencontrées en étant guidées vers les bons services, au bon moment.

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 2016
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 2016 : 6.968 personnes 2. En 2016 : 12.258 nuitées 3. En 2016 : 4.336 personnes
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 participations à des activités sportives spécifiques et adaptées, sur l'année 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. En 2016 : 1409 dossiers 2. En 2016 : 294 demandes 3. En 2016 : interculturel : 0, intergénérationnel/aînés: 37, genre : 1, handicap : 9 4. 8.676 participations (comprenant toutes les activités prévues par l'équipe tant au niveau des événements collectifs que des collaborations quotidiennes avec les partenaires locaux). Remarque : l'indicateur a été adapté pour correspondre aux statistiques tenues par l'équipe. 5. En 2016 : 10 groupes et 100 caravanes. 6. En 2016 : 28 animations pour 450 personnes.

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. En 2016 : oui, chaque équipe de chacun des quartiers doit proposer au début de chaque année sa planification d'activités. 2. En 2016 : oui, cet indicateur est atteint à minima. 3. En 2016 : oui, chacun des quartiers propose une école de devoirs. 4. En 2016 : oui, chaque quartier soutient au moins une activité par année proposée par le Comité de quartier ou le Comité des habitants. 5. En 2016 : oui, chaque année, une action/événement transversal(e) et mixant tous les publics est organisée, comme par exemple : le marché de Noël solidaire 6. En 2016 : l'insertion socioprofessionnelle dans les quartiers représente au moins 3 heures par semaine pour les référents emploi (accompagnement individuel ou organisation de la pré-insertion), avec en plus des activités de remise en forme ou de remobilisation. Ces ateliers visent soit à l'insertion socioprofessionnelle directement, soit des accompagnements individuels momentanés pour une orientation vers d'autres services, une aide à l'écriture de CV, de lettres de motivation... Ce travail se réalise en partenariat avec d'autres services ou institutions tels (les) que le FOREM...
---	--	---

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'aire d'accueil des gens du voyage est opérationnelle avec néanmoins certains aménagements qui ont dû y être réalisés. Pour encadrer la gestion de cette aire d'accueil, 2 règlements ont été pris : un règlement général pour la gestion et un règlement redevances.

Des volontaires encadrent les écoles de devoirs avec les animateurs sur place, et cela permet le maintien de cette action primordiale dans les quartiers à haute densité de population. 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.

Le projet d'accompagnement spécifique des jeunes âgés entre 14 et 21 ans rencontre une réelle demande sur le terrain, tant du public ciblé, que des proches démunis (la famille) que de la part de partenaires confrontés directement à cette problématique, et qui sont démunis (les écoles notamment). Les situations ayant trait aux assuétudes se complexifient (pluri-consommation) et sont de plus en plus violentes (même constat que mentionné ci-dessus).

Les agents constatateurs ont suivi la formation relative aux SAC, la mise en place du dispositif suit son cours (période de test des outils mis à disposition des agents constatateurs). Le plan de communication général vis-à-vis des citoyens a été fait à deux reprises via le Namur Magazine et doit encore se poursuivre avec d'autres supports prochainement.

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 2016
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 2016 : 1513 constats 2. En 2016 : 356 surveillances habilitées.
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 2016 : 6 campagnes. 2. En 2016 : 3000 supports distribués.
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 2016 : 838 usagers, proches d'usagers. 2. En 2016 : 3463 entretiens.
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 2016 : oui. 2. En 2016 : 708 dossiers. 3. En 2016 : 2 formations. 4. En 2016 : 33 participants.
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 2016 : 33.532,15 heures. 2. En 2016 : 522 dossiers.
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 2016 : 1 réunion. 2. En 2016 : 7 réunions. 3. En 2016 : 1.

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'aire d'accueil des gens du voyage est opérationnelle avec néanmoins certains aménagements qui ont dû y être réalisés. Pour encadrer la gestion de cette aire d'accueil, 2 règlements ont été pris : un règlement général pour la gestion et un règlement redevances.

Des volontaires encadrent les écoles de devoirs avec les animateurs sur place, et cela permet le maintien de cette action primordiale dans les quartiers à haute densité de population. 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.

Le projet d'accompagnement spécifique des jeunes âgés entre 14 et 21 ans rencontre une réelle demande sur le terrain, tant du public ciblé, que des proches démunis (la famille) que de la part de partenaires confrontés directement à cette problématique, et qui sont démunis (les écoles notamment). Les situations ayant trait aux assuétudes se complexifient (pluri-consommation) et sont de plus en plus violentes (même constat que mentionné ci-dessus).

Les agents constatateurs ont suivi la formation relative aux SAC, la mise en place du dispositif suit son cours (période de test des outils mis à disposition des agents constatateurs). Le plan de communication général vis-à-vis des citoyens a été fait à deux reprises via le Namur Magazine et doit encore se poursuivre avec d'autres supports prochainement.

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 2016
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 avec thématique spécifique (le logement étudiant, le guide division logement, le bilan 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 25.2.		
Augmenter la qualité de l'offre de logements sur le territoire namurois en favorisant la cohésion sociale		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement 2016
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.	☑ Procédure commune opérationnelle entre les services Urbanisme et Logement pour la remise d'avis concertés sur la division des immeubles. guide « ligne de conduite sur la division d'immeubles existants en plusieurs logements » opérationnel
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'AISStudent). A mettre en lien avec le travail d'identification des immeubles-logements inoccupés	Nombre de logements mis à disposition	➡ Prise en gestion de logements inoccupés (PGLI) : 119 logements inoccupés ont été réintégrés sur le marché.
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. Poursuite de l'action via la plate-forme logement
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 Attribution du marché prévue courant 2017.

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		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement 2016
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 2017, le BSA ayant été mis en place à la mi-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. Courant 2017, via le BSA nouvellement mis en place, mise en application effective des SAC prévue. Les PDA des agents constatateurs devront être adaptés pour y intégrer cette législation.

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.	☒ 23 engagements logement proposés et 8 engagements conclus.

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 2016
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 aux 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 ; - 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 : Mise à jour quotidienne 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.

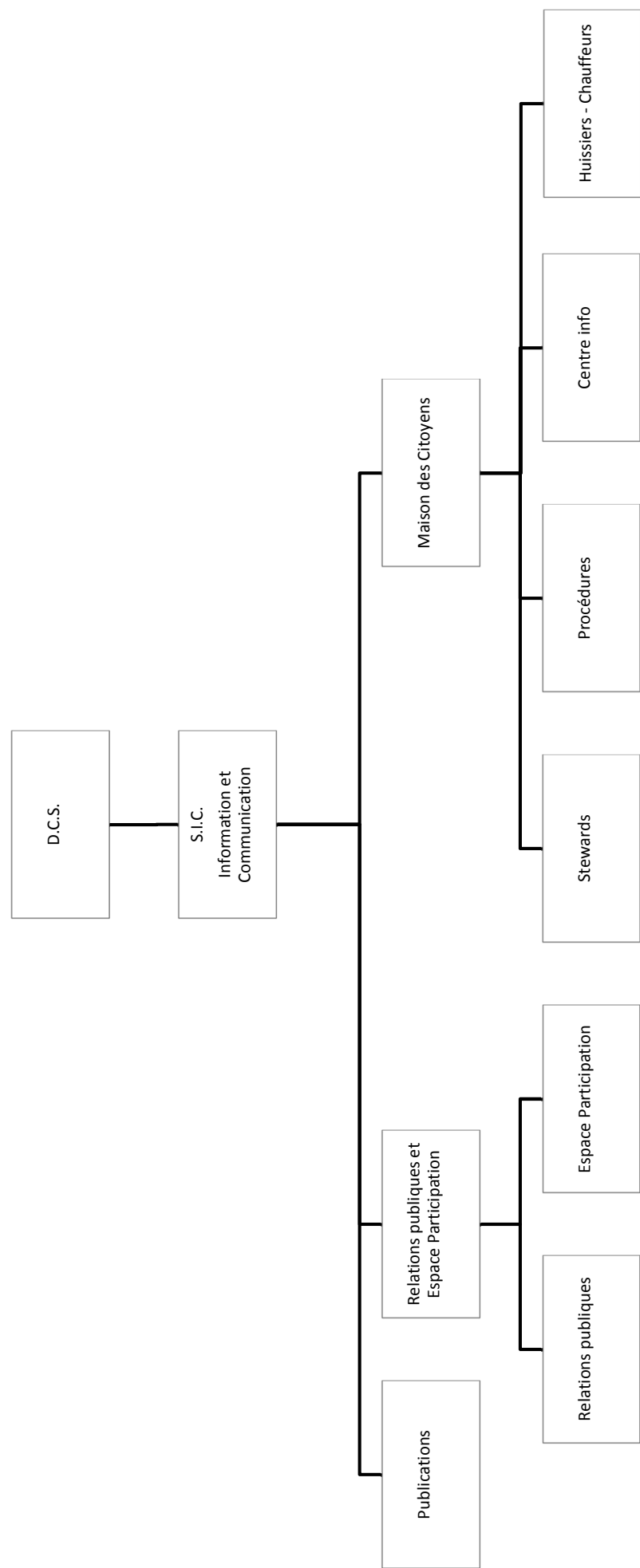
Objectif stratégique N° 26
Apporter un plus grand soin à la mémoire de nos défunts

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 2016
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
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 (ex.: 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 2016 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
DO 131/121-03	Masse habillement hôtesse	42
DO 105/123-16	Rel.Pub./Inform./Communication	34
DO 105/123RP-16	Actions Relations publiques	34
DO 134/124PC-02	Publications communales	42
DO 105/124AC-48	Actions citoyenneté	34
DO 104/123-07	Correspondance-Affranchissements	32
DO 104/123IV-13	Fonctionnement site Internet	32

5. Rapport d'activités

5.1. 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)

19 janvier	Présentation de l'opération «Gaff' à la route» et du spectacle «Dé(s)vies»
21 janvier	«Pavillon de l'Aménagement Urbain» - Bilan + programmation 2016
10 février	Nouvelle station Li Bia vélo à Jambes
19 février	Chambres avec vue
22 février	«Livres et moi»
03 mars	Ouverture officielle et visite de presse du Caméo
07 mars	Présentation de l'œuvre d'art «Le Fonctionnaire à hélice»
18 mars	Présentation des 11 ^{ème} et 12 ^{ème} stations namuroises de voitures partagées (Cambio) place Louise Godin à Salzinnes et dans le parking P+R Saint-Nicolas
21 mars	Citadelle «Présentation de l'activité touristique et des événements 2016»
21 mars	Le Casino de Namur se transforme en un centre de divertissement unique en Belgique
21 mars	Folknam
28 avril	Candidature des Echasseurs à la reconnaissance par l'Unesco, en tant que Patrimoine culturel immatériel de l'humanité
29 avril	100% Pédibus à Malonne
03 mai	Fin des travaux sur le site de la Caserne de Terra Nova

10 mai	Les Olympiades
13 mai	Urban Mémorial Van Damme
31 mai	«Stars 90» en concert à Namur
17 mai	Présentation de la quatrième édition de Cap Estival
02 juin	XTerra Belgium, Triathlon international
07 juin	Fête de la Musique
10 juin	Nouvelle affectation de la Halle al'Chair
10 juin	Go to Summer
28 juin	Namuraid
06 juillet	Présentation de l'œuvre «Umbrella Sky Project»
13 juillet	Festivités de «Cap en Fête des 20 et 21 juillet»
13 juillet	Présentation de la fresque de l'artiste Kahef
19 juillet	L'année du vélo à Namur
08 août	«Beau vélo de Ravel» à Namur
09 août	Brocante de Temploux
10 août	Fiesta Latina
17 août	Fêtes de Wallonie
02 septembre	Abattoirs de Bomel: les premiers logements sont occupés
07 octobre	Charte contre le Dumping social de la Ville de Namur
11 octobre	Bilan de l'exposition de l'œuvre «Umbrella Sky Project»
14 octobre	Parcours Papier
17 octobre	Je Découvre ma Ville
17 octobre	Exercice de planification d'urgence de la Ville en partenariat avec le TEC Namur-Luxembourg
28 octobre	Installation de nouvelles chaises-poèmes
17 novembre	Salon RECUPère
17 novembre	Avant- projet du Plan communal d'Aménagement Révisionnel du plateau de Bouge
18 novembre	Nouvelle Dynamique du réseau namurois de Lecture publique
23 novembre	Fêtes de fin d'année
01 décembre	Exposition «Pop Up the Volume»
05 décembre	Aménagement du site de la Confluence: projets reçus et choix du Jury
13 décembre	Coupe du Monde Cyclo-Cross UCI Namur
15 décembre	Présentation du budget communal 2017
15 décembre	Namur va se doter d'un système de transport intelligent - STI

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 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

En collaboration avec le département des Ressources humaines, 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
- 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.

03 janvier	Concert de Nouvel An de la Ville de Namur
06 janvier	Réception du Nouvel An pour le Personnel
09 janvier	Réintégration des classes à l'Académie des Beaux-Arts
22 janvier	Inauguration du nouveau Parc automobile
29 janvier	Vernissage de la Rétrospective des photographes de presse
29 janvier	Remise des prix Challenge Jogging Ville de Namur
05 février	Visite de courtoisie de l'Ambassadeur d'Irlande
15 février	Rencontre du Maire de Pristina et signature de l'Entente
17 février	Visite de courtoisie du Consul général du Maroc

19 février	Remise Trophée du Mérite Sportif + Bourse Chloë Graftiaux + Hommage aux champions de Belgique namurois
03 mars	Vernissage de l'Exposition «Journée Internationale de la Femme»
05 mars	Inauguration officielle du Caméo
07 mars	130 ans de la Royale Union namuroise des Etudiants de Louvain
11 mars	Vernissage «Chambres avec vues»
12 mars	Inauguration du Fit parc au Petit Ry
13 mars	Salon NINNO
25 mars	Inauguration Musée de la Fraise
05 avril	Visite de courtoisie de l'Ambassadrice de France
06 avril	Vernissage de l'exposition «Les Visiteurs»
07 avril	Séance spéciale «Les Visiteurs 3» à l'Eldorado
16 avril	Inauguration Folknam
07 mai	Spectacle du Jeune Ballet – 30 ans - «MEMORIES»
08 mai	Journée «Portes ouvertes» aux Espaces verts
04 juin	Rencontre plénière #4 de Namur Confluent Culture
05 juin	Cérémonie Fraternelle des Chasseurs Ardennais
17 juin	Inauguration Fête de la Musique
27 juin	Cérémonie de passation du commandement du «Pollux»
28 et 29 juin	Remise des CEB
01 juillet	Inauguration de la Foire
04 juillet	Visite de l'Ambassadeur d'Allemagne
20 au 24 juillet	53 ^{ème} Edition de l'Européade
21 juillet	Cérémonie de la Fête nationale
26 août	Vernissage de l'exposition «Pauvre de nous – Namur et ses pauvres» Musique
27 août	Accueil officiel des Moncrabelets
02 septembre	Travaux de rénovation de l'école communale d'Erpent
09 septembre	Vernissage de l'exposition «AVES»
10 septembre	Fêtes de Wallonie: remise des Clés + Lever des Couleurs wallonnes
13 septembre	Prestation de serment nomination d'agents communaux
16 septembre	Fêtes de Wallonie: inauguration du Village des Saveurs
17 septembre	Fêtes de Wallonie réception officielle de la Ville de Namur
28 septembre	Vernissage de l'exposition «10 ans d'existence du dispositif des Gardiens de la paix»
30 septembre	FIFF: gala d'ouverture
01 octobre	FIFF: réception dans les Jardins de l'Hôtel de Ville
02 octobre	FIFF: séance de cinéma pour les agents communaux et réception
03 octobre	FIFF: soirée protocolaire Ville de Namur
06 octobre	FIFF: remise des Bayards + Gala de Clôture
12 octobre	Inauguration du hall indoor de Malonne
14 octobre	Vernissage de l'exposition «Parcours papier»
15 octobre	Marché aux anciennes variétés horticoles

16 octobre	Cérémonie des Noces d'Or
19 octobre	Vernissage de l'exposition de l'architecte Roger Bastin
08 novembre	Vernissage de l'exposition «GENDER@WAR»
15 novembre	Vernissage de l'exposition sur la thématique des Violences intrafamiliales
25 novembre	Salon RECUPère
01 décembre	Vernissage de l'exposition fin d'année «Pop Up The Volume»
02 décembre	Vernissage de l'exposition photos dans le cadre de la Journée internationale de la personne handicapée
02 décembre	Ouverture des Fêtes de Fin d'Année
05 décembre	Remise des décorations civiques au personnel communal «25 et 35 ans de service»
14 décembre	Prestation de serment nomination d'agents communaux
20 décembre	Inauguration du BébéBus de Namur

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 2016, l'Espace participation a été 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 marché actuel 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 (89, 90, 91, 92) 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.

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. Les coûts sont, cette année encore, maîtrisés, grâce à une réécriture substantielle réalisée en 2015

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 à temps plein des photographies a poursuivi son travail d'archivage et pris sa pension le 1^{er} août 2016.

Le deuxième photographe, à mi-temps, a pris le relais pleinement en 2016. 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 Comité 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. Elle a été en 2016 complétée d'une version simplifiée du logo de la Ville, à destination de la communication sur les supports numériques, aux impressions de masse et / ou liée à la promotion d'événements.

La charte graphique se complète désormais d'une charte éditoriale, approuvée par le Collège communal, qui définit le cadre et la ligne éditoriale des publications communales, tant sur papier que sur support numérique, vidéo, audio ou sur les réseaux sociaux. Cette charte a été diffusée auprès de tous les agents communaux par voie de communiqué Ville.

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 8135 abonnés (x 187%, soit une hausse nette de 3.794 abonnés (4.167 abonnements et 346 désabonnements))

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

- à la campagne «Namur investit dans votre avenir" (fin juin, octobre, décembre)
- aux offres d'emploi de la Ville
- aux informations de travaux et mobilité

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 recreation.

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. Ils ont ensuite entamé le travail de restructuration et le transfert des contenus remis au goût du jour. Ce travail était toujours en cours fin 2016. 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. Ainsi, la plateforme de guichet électronique sera une belle avancée en la matière, permettant au citoyen de réaliser nombre de démarches administratives depuis son ordinateur.

En parallèle, ils ont continué à gérer et à 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

La cellule a passé commande fin 2016 pour la réalisation de nouvelles capsules vidéo liées aux Sanctions Administratives Communales. Celles-ci s'intègrent dans une campagne d'information plus large, transversale aux différents départements de la Ville et à tous les outils d'informations. Cette campagne sera concrétisée en 2017.

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 Publications (également rédactrice en chef du Namur Magazine) a poursuivi ses travaux à raison de 5 réunions par an, 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. Depuis mi-2015, et hormis le photographe (dont le travail se fait principalement en extérieur), la cellule Publications est rassemblée dans une seule et même pièce, qui fait office de salle de rédaction, dans une approche 360.

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, Gardiens, Electromécanique,...). 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», le gestionnaire de la Maison des citoyens, en étroite collaboration avec les services Informatique, Economat et Cohésion sociale, a finalisé 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 1.100 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 (Espace Participation, Pavillon de l'Aménagement urbain)
- les personnes redirigées vers les autres services de l'Administration
- les personnes qui obtiennent réponse à leurs questions 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: Ecrivain public, Fonds des accidents, IV-INIG, SPF Handicap et isolement Aînés.

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 de réunion «Maison des citoyens», ouverte en 2015. Les stewards assurent également un renfort à l'accueil en cas de nécessité.

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:

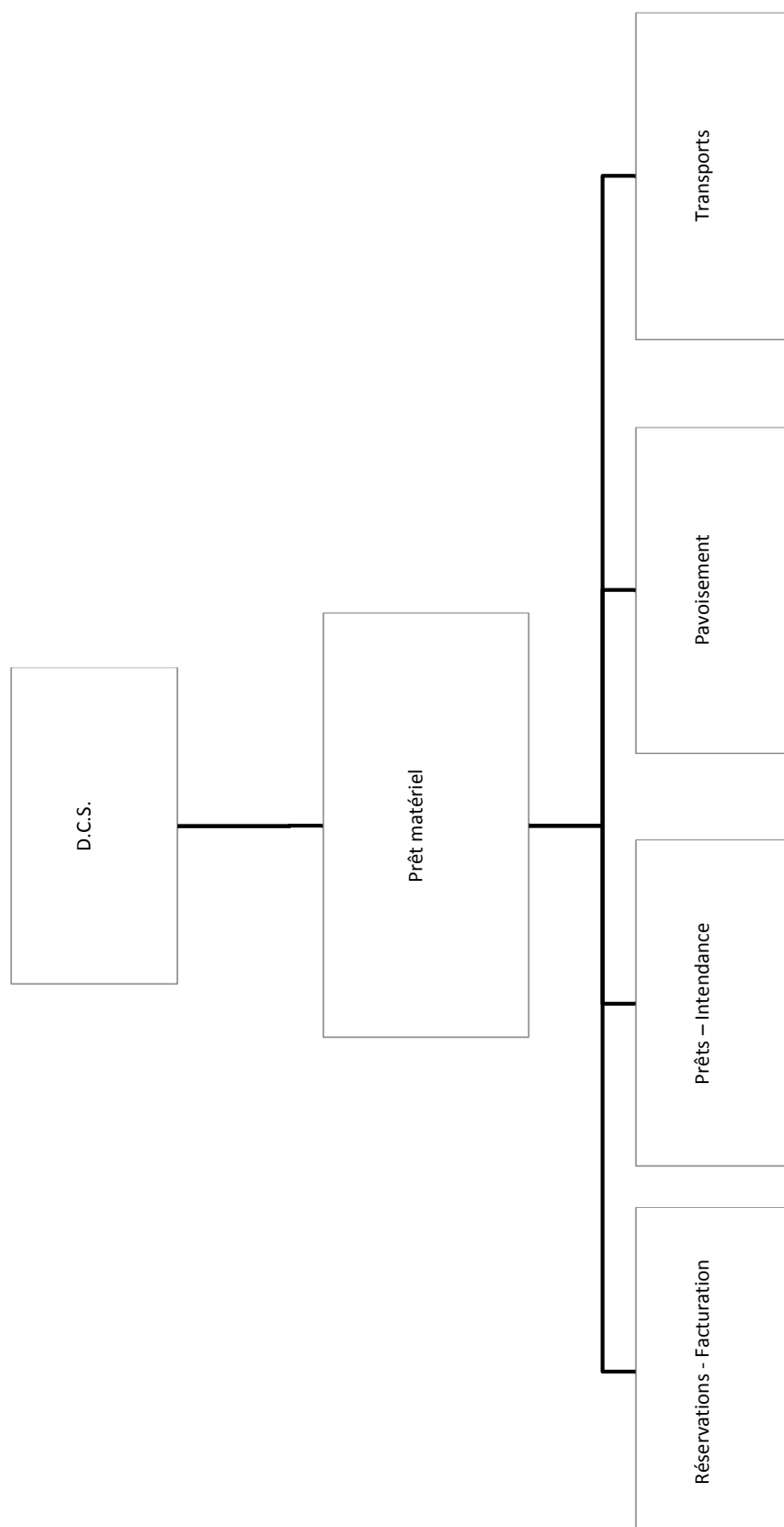
- mise à jour continue du Thésaurus / Vos démarches de A à Z / Vos documents en ligne / Ligne de vie
- nouvelle farde pour accueil, centre-info et mise à jour
- formation mensuelle des agents communaux sur des thèmes divers repris dans le mini-guide et formation d'accueil des nouveaux engagés au Centre info
- 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
- préparation du nouveau site Internet (démarches en ligne)
- rendez-vous téléphonique du samedi
- renfort à l'accueil

5.3.5. Huissiers

Les huissiers sont chargés de la gestion du courrier et des salles de réunion (Eden 1, 2 et du Collège) 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 et distribution des récépissés
- gestion des salles de réunions précitées (état général, boissons, préparation, etc.)

PRET MATERIEL



1. Composition du service

- 1 Chef de service
- 2 agents administratifs
- 2 contremaîtres
- 1 brigadier
- 20 ouvriers (dont 4 affectés à des tâches administratives)

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 « 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 2016 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
RO 138/161PM-03	Remboursement remplacement matériel loué	42
DO 138/124PM-02	Fonctionnement Prêt matériel	45
DO 135/124EQ-02	Produits et matériel d'entretien	43
DO 138/124IL-02	Illumination et pavoisement	45
DE 426/744-51	Illuminations	54
DE 138/744-51	Achat de matériel	42

5. Rapport d'activités

5.1. Cellule produits d'entretien et drapeaux (2 ouvriers)

- nombre de sorties de drapeaux: 118
- nombre de produits d'entretien disponibles: 53
- nombre d'articles – matériel: 157
- 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: 522
- nombre de sites desservis: 127

Lieux	Nombres	Dépenses
Ecoles maternelles et primaires, Conservatoire, Beaux Arts	28	60.974,46 €
Bâtiments sportifs	19	17.125,61 €
Hôtel de Ville	1	20 972,05 €
Autres services, salles, bibliothèques, Régie foncière, ...	79	43.250,53 €
Total	127	142.322,65 €

5.2. Cellule locations et prêts de matériel (2 administratifs - 1 contremaître - 4 ouvriers)

Nombre de dossiers traités

Catégories	Utilisateurs	Nbre Interventions
Catégorie 1	services communaux, de sécurité, autres communes, Province et Région	899
Catégorie 2	partenariat Ville, associations mandatées par la Ville, associations caritatives ou sociales, associations philanthropiques, clubs sportifs, mouvements de jeunesse, comités de quartier, personnel communal et CPAS	822
Catégorie 3	particuliers	64
Divers	annulations	177
Divers	refus	89
Total		2.051 dossiers

Rentrées financières

138/161PM-03 : Location, transports, remplacement des pertes et casses: 31.753.20 €

5.3. Cellule transports et montages (1 contremaître et 8 ouvriers)

1.606 interventions dont :

- livraisons sans montage: 1.238 interventions
 - 21 palettes de produits et matériel pour l'Hôtel de Ville
 - championnats sportifs divers (Play off de basket, les joggings du challenge de la Ville de Namur, Tour de Wallonie, ...)
 - 12 expositions du service de la Culture à la galerie du Beffroi et aux Bateliers

- mobilier pour les manifestations sportives : courses à vélo, joggings, Triathlon, championnat de Möelki, ...
- kiosque mobile: (manifestations sportives : XTerra, NamurAid, Beau Vélo de Ravel, Fêtes de Wallonie et de la musique, concert dans le parc de la Plante, journées portes ouvertes des services de Police, Pompiers et Espaces verts, braderie de Bouge, brocante du 1^{er} mai et de Temploux, Race for the Cure à l'Arsenal
- barrières Nadar : Fêtes de Wallonie et de Pentecôte, championnat de cyclocross à la citadelle (1.100 pièces), matchs de foot UR Namur (à la demande des services de Police), Xterra (1.000 pièces), NamurAid (900 pièces), concert dans le parc de La Plante, manifestations devant le Parlement wallon, chasse aux œufs du Parc Attractif Reine Fabiola, fêtes de la Solidarité (700 pièces), huit festivités estudiantines des Facultés de Namur
- livraisons avec montage de podiums et petits chapiteaux : 368 interventions
 - 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, Fête nationale du 21 juillet, Fêtes médiévales à la Citadelle, Européades de danses folkloriques, fêtes de la Solidarité,
 - écoles : fêtes de fin d'année, Fancy Fair, Olympiades, campus provincial

5.4. Cellule interventions en hauteur (1 brigadier + 2 ouvriers)

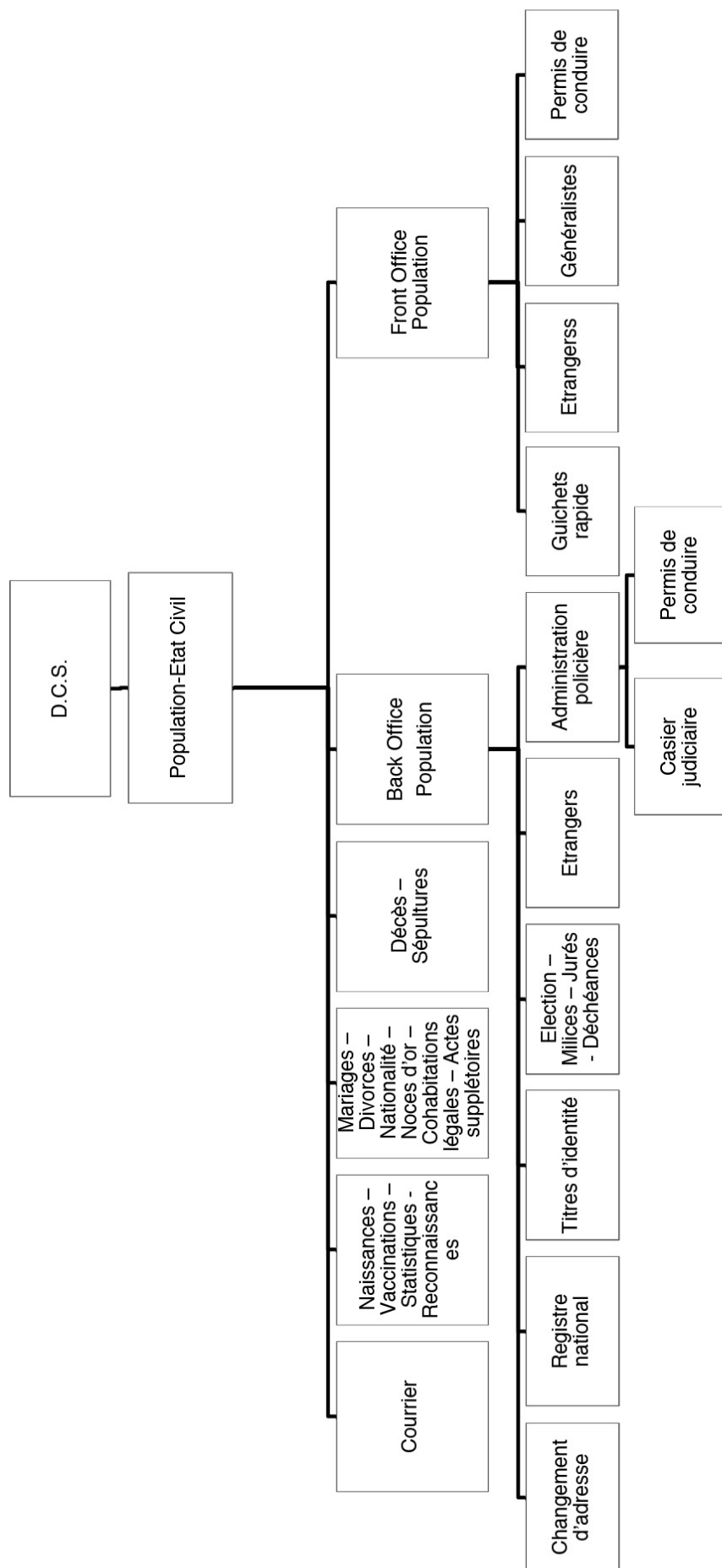
Cette cellule est chargée de :

- illumination des voiries pour les fêtes de fin d'année : montages et démontages de mi-octobre à mi-février (placement sur filins dans le piétonnier, rues de Fer, des Croisiers, des Carmes et voiries de pénétration vers le centre-ville, ...)
- pavoisement des espaces publics avec drapeaux, oriflammes : (place Joséphine Charlotte, place Wiertz, place Léopold, bâtiments communaux)
- placement et entretien des drapeaux aux monuments commémoratifs ainsi que lors de manifestations ponctuelles (cimetières militaires, monuments place du 8 mai, monument provincial, parc de Jambes, Dave, Belgrade, Wartet, Vedrin, Naninne, Temploux, etc)
- nettoyage des vitres des bâtiments communaux nécessitant l'usage du camion nacelle : piscine de Jambes, de Salzinnes et Saint-Servais, écoles de Loyers, de Wépion, de Velaine et de Belgrade, hall sportif de Wépion et de la Plante, SIPPT, Hôtel de Ville Eden, ...
- aide technique aux autres services lors de travaux en hauteur : élagages et placements de suspensions fleuries avec le service des Espaces verts, placement de câbles avec le service Electromécanique, dégagement de corniches avec les ardoisiers, manifestations ponctuelles du service Culture (parapluies rue Haute Marcelle, projet papiers, Tricot urbain,...)

Missions	Nb Heures	Nb Agents	Total heures
Vitres	208	2	416
Drapeaux	92	2	184
Illuminations jour	677	3	2.031
Pavoisement	756	2	1.512
Elagages, suspensions fleuries, ardoisiers, électriciens, ...	454	2	908

Achat (sur budget extraordinaire) de matériel décoratif d'illumination de fin d'année pour un montant de 74.941,35 € (cette année, il s'agissait du remplacement de motifs défectueux et de la constitution d'une réserve pour les interventions de remplacement en urgence).

POPULATION & ETAT-CIVIL



1. Composition du service

- 3 responsables
- 73 agents administratifs

2. Missions permanentes

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

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

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

3. Programmes de subsistance

Le service 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 2016 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
DO 104/121EC-48	Déplacements état civil	30
DO 104/123EC-48	Liste électorales/élections	32
DO 104/123CI-02	Cartes identité/carte sécurité sociale	32
DO 104/122MC-48	Indemnités Médecins contrôleurs décès	32
DO 104/123D-02	Frais de bureau	32
DO 105/123NO-16	Noces d'or et fêtes	34
DO 832/124-06	Cercueils indigents	122
RO 104/161MC-48	Remboursement indemnités contrôle décès	25
RO 832/161RI-48	Récupération frais funérailles indigent	121
DO 878/124-48	Rétrocession Concession cimetière	146
DO 878/124VG-02	Entretien tombes victimes de guerre	146
RO 878/161-05	Concessions aux cimetières	145
RO 878/465-48	Intervention état tombes victimes de la guerre	145
RO 040/361-04	Documents administratifs	13
RO 040/361GE-04	Délivrance renseignements généalogiques	13
RO 040/361PC-04	Permis de conduire	13
RO 040/361PM-04	Constitution dossiers mariages	13
RO 040/363-11	Exhumations	15
RO 040/363-10	Inhumation, dispersion des cendres, columbariums	15
RO 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 2016 : 110.538 + 619 (registres d'attente U.E. et hors U.E) soit 111.157.

En 2016, ce sont +/- 184.324 actes et documents divers qui ont été délivrés aux différents guichets du service.

5.1. Population

5.1.1. Dossiers d'inscriptions et de radiations

- inscriptions venant d'une autre commune (dossiers): 4.300
- inscriptions d'office (personnes): 10 Belges
- radiations d'office (personnes): 551 Belges + 456 étrangers
- radiations pour une autre commune (dossiers): 3.306
- radiations pour l'étranger (dossiers): 190
- refus d'inscription – entrées (dossiers): 232
- mutations intérieures de Belges et d'étrangers (dossiers): 5.398
- refus d'inscription mutation intérieure de Belges et d'étrangers (dossiers): 454
- mutations intérieures d'office (personnes): 58 Belges + 4 étrangers
- dossiers ouverts au Ministère de l'Intérieur: 4
- annulation de radiation d'office (personne): 30 Belges + 12 étrangers
- modification d'office de composition de ménage: 7 ménages
- annulation de mutation d'office: 1 Belge

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

- décès extérieurs: 87
- décès à Namur: 1.844
- mariages extérieurs: 66
- mariages à Namur: 371
- divorces extérieurs: 180
- divorces à Namur: 255
- actes divers: 625
- nationalités (dossiers): 184 + 48 naturalisations
- naissances extérieures: 56
- naissances à Namur: 3.647

5.1.3. Cartes d'identité

- cartes électroniques délivrées: 25.259
- cartes provisoires: 102
- déclarations de perte ou de vol: 3.035
- cartes électroniques enfants moins de 12 ans: 3.571

5.1.4. Dons d'organes

- expressions volontaires: 298
- oppositions: 34

5.1.5. Enregistrement du mode de sépulture

- demandes: 139

5.1.6. Passeports

- délivrances: 5.302

5.1.7. Courrier Etat civil-Population

- courrier libre – Etat civil: 3.177
- courrier libre – Population: 3.870
- courrier timbré – Etat civil population (demandes par courrier-mail-fax): 8.704
- demandes Internet: 5.291
- nombre de mails expédiés suite aux demandes Internet: 4.748
- changements d'adresse par courrier: 454

5.1.8. Elections, dossiers de non électeurs

- déchéances parentales, interdits, séquestrés: 5
- personnes sous administration provisoire: 471
- personnes représentées (administrateur provisoire): 402
- d'échéances électorales: 3
- personnes sous tutelle dative: 5

5.1.9. Cohabitations légales

- demandes: 409 – dossiers ouverts : 476
- cessations: 104

5.1.10. Voiries

Codes – rues qui ont été créées et introduites au fichier national, suite à la dénomination de nouvelles voies publiques, ainsi que les modifications de dénominations existantes: 8

5.1.11. Communications de données

- dossiers adresse non communicable avec suite favorable: 4

5.1.12. Registre national

- annulations de dossiers au Registre national: 4 Belges + 6 étrangers

5.1.13. Etrangers

- enregistrements d'actes d'Etat civil: 226
- inscriptions venant de l'étranger (dossiers): 872
- inscriptions venant d'une autre commune (dossiers): 1.441
- radiations pour l'étranger (personnes): 232
- radiations pour une autre commune: 730
- bulletins de renseignements et bulletins registre d'attente: 1.032
- déclarations de perte de carte d'identité: 244
- demandes d'autorisation d'établissement (annexe 16): 112
- demande de séjour permanent (annexe 22): 243
- permis de travail: 547
- attestations d'immatriculation orange: 700
- prolongations attestations d'immatriculation: 1.685
- délivrances annexe 8: 679
- annexe 8 bis: 247
- délivrance annexe 35: 112
- prolongation annexe 35: 540
- délivrance annexe 33: 321
- délivrance carte enfant -12 ans: 444
- attestation annexe 15: 1.277
- délivrance annexe 19: 576
- délivrance annexe 19 ter: 267
- délivrance annexe 15 bis: 18
- délivrance annexe 15 ter: 7
- délivrance annexe 41 bis: 27
- déclarations d'arrivée: 284
- déclarations de présence: 39
- certificats d'hébergement: 26
- demandes de régularisation 9 bis: 69
- dossiers 9 ter (raisons médicales): 69
- demandes 25/2: 26
- dossiers logement décent (vérifications RN): 61
- attestations de départ: 12
- dossiers SEFOR: 55
- attestations de retrait (annexe 37): 53
- ordres de reconduire: 6

- demandes d'enquête de cohabitation/installation: 380
- nombre de fax vers l'Office des Etrangers: 3.582
- engagements de prise en charge transmis à l'Office des Etrangers: 82
- demandes de numéro national bis: 45
- décisions de refus de séjour de + de 3 mois avec ou sans ordre de quitter le territoire (annexe 20): 249
- demandes d'enquêtes de résidence: 1.085
- DAPA : 96

5.1.14. Permis de conduire

- permis originaux et renouvellement: 5.143
- permis de conduire provisoire (mod.18, mod. 36, mod3): 1.670
- permis internationaux: 409
- déchéances droit de conduire: 781

5.1.15. Casier judiciaire

- bulletins de renseignement Parquets, Tribunal de Jeunesse et 1^{ère} Instance: 2.297
- casiers judiciaires entrant négatifs : 5.433
- déchéances permis de conduire: 781
- extraits de casier judiciaire : 14.063
- demande d'information pour modèle 596 al2 : 4.767
- changements de domicile: 5.221
- distinctions honorifiques : 97
- archivages de dossiers suite à décès : 718
- encodage des condamnations de Police : 1.672
- encodage des condamnations supérieures (correctionnelle, cours d'assise, cours d'appel, etc.) : 719
- vérifications de dossiers pour la police et services sociaux: 237
- création de dossiers positifs (entrant ou déjà sur Namur): 1.296

5.2. Etat civil

5.2.1. Naissances

- actes de naissance: 3.647

5.2.2. Décès

- 1.844 actes de décès dressés, dont 1.025 Namurois (55,6 %) et 819 non-Namurois (44,4 %), répartis en :
 - 1.837 déclarations de décès survenus à Namur dont 1.018 Namurois et 819 non-Namurois
 - 7 demandes de transcriptions d'acte de décès de Namurois décédés à l'étranger

- Parmi les 1.844 décès gérés :
 - 1.080 inhumations (58,6 %)
 - 764 crémations (41,4 %)
- 35 décès à Namur gérés sous indigence (24 Namurois et 11 Non-namurois)
- 139 déclarations de dernières volontés en matière de funérailles et sépultures (déclarations, modifications et révocations comprises)

5.2.3. Mariages

- actes de mariages dressés: 387 – dossiers ouverts : 416
- déclarations de mariage: 367

5.2.4. Divorces

- divorces transcrits: 255
- par consentement mutuel: 123
- pour cause de désunion irrémédiable: 132

5.2.5. Nationalités

- transcriptions d'acte de changement de nationalité: 233
- attributions de la nationalité Belge (art. 8): 13
- déclarations d'attribution de la nationalité Belge (art. 11 bis): 2
- article 12bis (nouvelle loi): 218

5.2.6. Actes supplémentaires

- actes supplémentaires: 626
- reconnaissances prénatales: 473
- reconnaissances postnatales: 70
- annulation d'un acte de reconnaissance: 1
- annulation d'un acte de reconnaissance avec établissement de filiation : 1
- attributions du nom patronymique: 3
- déclaration choix de nom: 4
- adoptions simples: 2
- adoptions plénières: 5
- contestations de paternité: 6
- établissements d'une filiation paternelle: 5
- transcriptions de naissance: 8
- transcriptions de décès: 1
- changement de sexe: 1
- transcriptions de mariage: 7
- arrêtés royaux de changement de nom: 18
- transcriptions: 1

- arrêtés ministériels de changement de prénom: 21
- rectifications: 2
- dispositif d'un jugement tenant lieu d'acte de naissance : 1

5.2.7. Cimetières

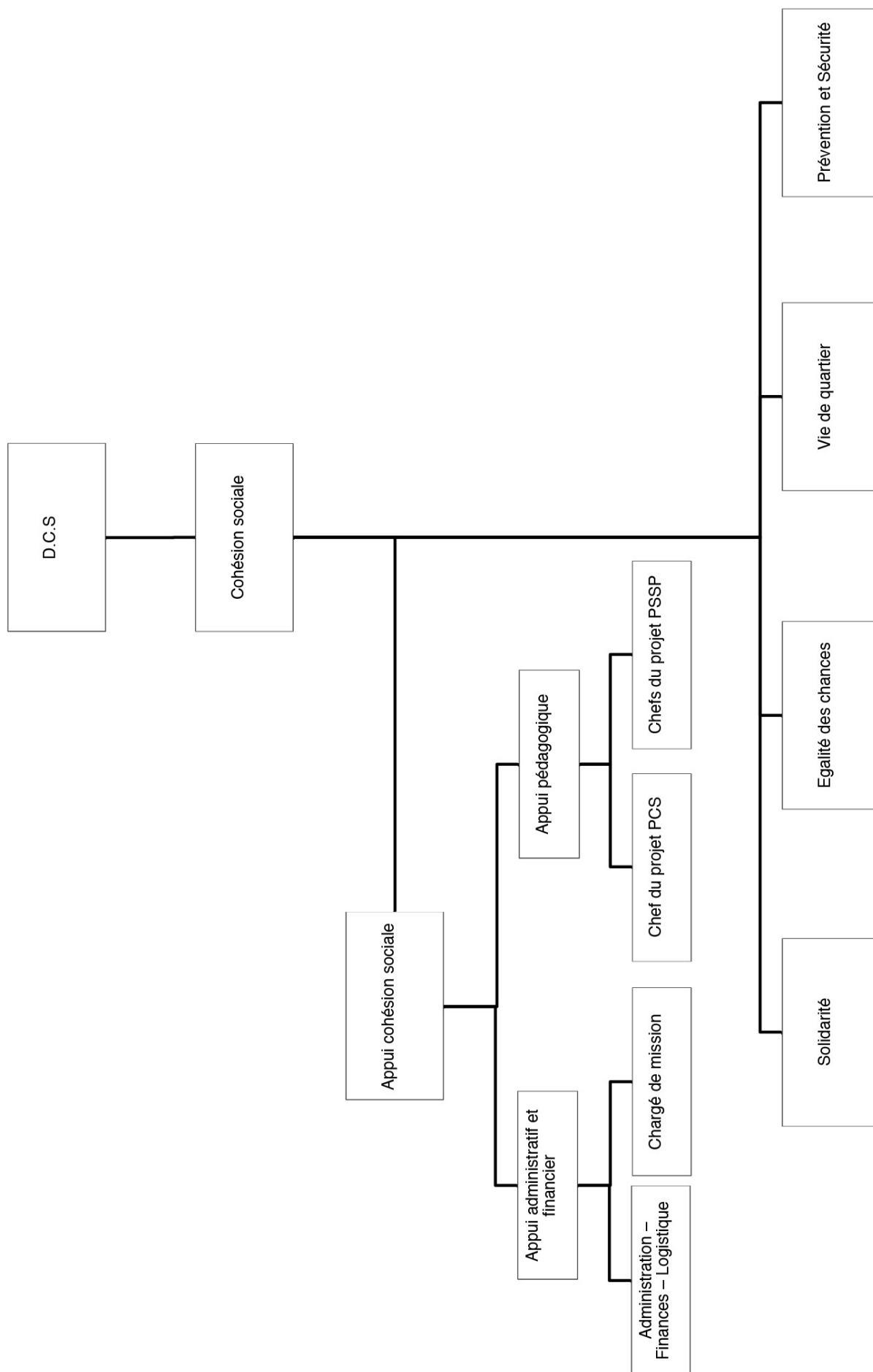
- demandes d'octroi de concessions de sépultures : 259
- octrois de concessions de sépulture demandées en 2016 ou avant: 240
- demandes de renouvellement de concession de sépulture introduites: 240
- octrois de renouvellement de concession de sépulture, demandés en 2016 ou avant: 288
 - 114 maintiens gratuits de concessions anciennement perpétuelles
 - 174 prorogations payantes de concessions temporaires
- expirations annuelles de concessions de sépultures temporaires préparées : 298
- reprises de droits de concession de sépulture: 51
- demandes de résiliation de contrat de concession de sépulture: 5
- sépultures non concédées affichées pour désaffectation: 1.071
- modifications de contrat de concession de sépulture: 13
- autorisations pour aménagement de sépultures délivrées: 375
- exhumations demandées par des familles: 37

5.2.8. Noces d'or

- noces d'or: 83
- noces de diamants: 40
- noces de brillant: 15
- noces de platine: 4
- centenaires: 13

COHESION

SOCIALE



1. Composition du service

- 1 Chef de service
- 1 adjointe au Chef de service
- 2 Chefs de projet (dont un Chef)
- 1 chargé de mission
- 5 Chefs de cellule
- 114 agents sous contrats divers (dont 5 article 60) et sous divers statuts, soit statut administratif: 27 (gardiens de la paix compris), statut ouvrier: 4 et statut spécifique: 78 pour une palette de professions allant du manoeuvre au médecin; les travailleurs du plan hiver n'étant pas inclus (8 agents)
- 85 % des contrats des agents du service sont subventionnés (Fédéral et Régional)
- 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 Province, la Région, la Fédération Wallonie-Bruxelles et par le Fédéral, l'Europe pour la mise en œuvre d'actions locales pour un montant total de 2.315.225,46 €. Cette caractéristique propre au service impose que certains - agents- soient spécifiquement dédiés aux postes de "reporting" liés à ces différents pouvoirs subsidiaires. 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 €
- le Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention – PSSP pour 711.478,15 €
- l'article 18 au Plan de Cohésion Sociale pour 65.469,61 €
- les Mesures Judiciaires Alternatives – MJA pour 294.510,83 €
- le Relais Social Urbain Namurois – RSUN (avec notamment les Plans Hiver et Grandes chaleurs) pour 216.865,48 €
- les Initiatives locales d'Intégration – ILI pour 30.000 €
- l'accueil des Gens du Voyage pour 10.000 €
- rompre l'isolement des aînés – VADA pour 30.000 €

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 2016 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
RO 832/465CP-01	Subventions PSSP	127
RO 832/465TG-01	Subventions SPF Justice	127
RO 832/161-48	Recettes diverses - social	127
RO 832/465FI-01	Subventions FIPI	127
RO 832/465RO-01	Subvention Premier emploi AS	127
RO 832/465RU-01	Subventions Relais Social Urbain Namurois	127
RO 84010/465CS-01	Subventions PCS	135
RO 84011/465AR-01	Subventions Article 18	135
RO 844/465GV-01	Subventions gens du voyage	135
RO 832/465AD-01	Actions sociales divers	127
RO 832/465ED-01	Subventions écoles de devoirs	127
RO 84010/465AP-05	Subventions APE-PCS	135
RO 844/161AV-48	Recettes Salon Volontariat	129
DO 832/332P-03	Subside MJA – Phénix asbl	130
DO 832/124LT-48	Fonctionnement logements – Cohésion sociale	128
DO 832/332CV-02	Subsides de fonctionnement conventions PCS-PSSP	130
DO 84011/435AR-01	Fonctionnement Article 18	136
DO 832/435FI-01	Fonctionnement FIPI	130
DO 832/435RU-01	Relais Social Urbain Namurois - Fonctionnement	130
DO 835/332-02	Subsides Petite enfance	130
DO 844/123AS-16	Social - Animations	136
DO 844/124AS-48	Action Sociale – frais de fonctionnement	136
DO 844/124ED-48	Intervention Enfance défavorisée	136
DO 844/332AL-02	Subside Alpha 5000 asbl	136
DO 844/332AS-02	Subsides Actions Sociales	136
DO 844/332AU-02	Subside asbl Autrement	136
DO 844/332GL-02	Subside asbl Gestion Logement Namur	136
DO 844/332SI-02	Cotisation "Namur-Entraide Sida"	136
DO 844/332CI-03	Subs. asbl Centre d'Action Interculturelle – Province de Namur	138
DO 844/332RC-03	Subside asbl Restos du Cœur de Namur	138
DO 832/744-51	Achat de machines et de matériel d'équipement et d'exploitation	82
DO 844/332SA-03	Subside Les Sauverdias Asbl	138
DO 844/332MT-03	Subside asbl Une Main Tendue	138
DO 844/332VC-03	Subside Li Vi Clochis Asbl	138
DO 832/435AD-01	Actions sociales divers	130
DO 844/332FN-03	Fiertés Namuroises	138
DO 844/332FO-03	Asbl La Fourmi	138
DO 844/332PB-03	Asbl La P'tite Buweye	138

Article	Intitulé	Budget page
DO 844/332SV-03	Asbl Saint-Vincent de Paul	138
DO 844/124AV-48	Actions Volontariat	130

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 Région et du Fédéral, à savoir: les asbl Sésame, Phénix, Espace Communautaire du Petit-Ry, Red, ALE, LST.

5.1.2. Accueil

Le service de Cohésion sociale organise un accueil spécifique à la maison des citoyens visant le décodage et l'orientation de la demande de l'utilisateur.

En 2016, 6.968 personnes se sont présentées à l'accueil et l'équipe a géré 1.188 appels téléphoniques.

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 prêts de 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. Il collationne également les articles de presse liés à l'actualité 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 Région 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 l'année 2016, ce sont quelques 21 actions concrètes qui ont été 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 Région mais aussi avec les autres PCS wallons.

L'année 2016 a aussi été marquée par l'annonce d'une réforme du PCS mais qui sera effective pour la troisième programmation 2020-2025.

5.1.5. Cheffe de projet PSSP

Le Plan stratégique de prévention et de sécurité 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), 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 assistantes sociales.

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
- 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

Volume de travail

831 personnes ont été reçues, totalisant 2.336 interventions. Ces dernières se détaillent comme suit:

Permanences, appel tél., courriers et mails	1.713	73 %
Visites à domicile et rendez-vous	623	27 %
Total prestations	2.336	100 %

Typologie des usagers

Le demandeur type est une femme (61 %) âgée entre 35 et 54 ans (43 %), habitant le centre-ville (51 %), vivant seule (51 %), de nationalité belge (84 %) émargeant au chômage (22 %) et locataire dans le secteur privé du logement (58 %).

Problématiques abordées

- problématiques liées au logement (21 %)
- difficultés matérielles et financières (21 %)
- difficultés à traiter des démarches administratives diverses (14 %)
- entretiens et accompagnements dans le cadre des suivis de dossiers (15 %)
- problématique d'endettement (1 %)
- demande d'informations ou d'orientations diverses (6 %)
- problématique liée aux personnes âgées (7 %)
- difficultés liées à la famille (5 %)
- problématique liée à la santé (3 %)
- demande d'écoute (8 %)

5.2.2. Les travailleurs- sociaux de proximité (TSP)

L'équipe propose un soutien aux personnes sans logement: celles qui fréquentent l'abri de nuit, hébergées chez des tiers, "en rue", ou encore vivant dans des lieux qui ne sont pas destinés à de l'habitat (caravane, squat, campement de fortune, entrée d'immeuble,...).

Les axes de travail sont l'accompagnement individuel et le travail de rue. Le travail social de proximité s'effectue à différents niveaux : le zonage (rencontre de personnes SDF en rue), les présences à l'abri de nuit ou sur le milieu de vie des personnes et les rendez-vous et permanences à la Maison des Citoyens de l'Hôtel de Ville.

Volume de travail

- nombre total de dossiers traités: 459 dont 252 nouveaux
- nombre total de contacts avec les usagers: 3.241 se répartissant comme suit:
 - au bureau: 1.331 soit 41 %
 - en rue: 1.260 contacts en rue soit 39 %
 - présence abri de nuit: 466 soit 14 %
 - en institution: 94 soit 3 %
 - milieu de vie: 90 soit 3 %
- nombre total de réunions (internes, externes): 116
- l'équipe a suivi 2 supervisions et 7 formations

Problématiques abordées (3.550)

- 18 %: demandes de suivi
- 16 %: demandes d'écoute
- 15 %: aides au logement
- 11 %: aides matérielles
- 3 %: aides aux soins de santé
- 2 %: aides dans le cadre d'une expulsion domiciliaire

- 1 %: interpellations citoyennes (c'est-à-dire: citoyens ou commerçant qui prennent contact avec l'équipe pour transmettre une information ou une inquiétude relative à une situation)
- 1 %: violences intrafamiliales

103 réponses apportées aux 523 demandes d'aides à la recherche de logement

Maison d'accueil	29 %
Logement privé	19 %
Hospitalisation	13 %
Logement social	12 %
Logement d'urgence, de transit et d'insertion	7 %
Structure d'accueil "bas seuil"	4,5 %
Logement Capteur Logement	4,5 %
Maison de repos	3 %
Logement Régie foncière (Ville de Namur)	3 %
Logement Housing First	3 %
Logement via Agence Immobilière Sociale	2 %

Logements d'urgence, de transit et d'insertion : les travailleurs sociaux de proximité ont accompagné 7 familles dans les logements d'urgence, de transit et d'insertion.

Typologie des usagers

Au total, 459 dossiers ont été traités dont:

- 252 nouveaux (55 %)
- 207 anciens (45 %)

Les usagers sont représentés majoritairement par des hommes (69 %) âgés de 25 à 54 ans (64 %), de nationalité belge (77 %), isolés (69 %). A noter également l'augmentation de personnes âgées de plus de 55 ans ayant fréquenté l'équipe en 2016 (19 %).

Sur 459 usagers rencontrés, 8 % pratiquent la mendicité.

Les expulsions domiciliaires

Evolution de la permanence

Année	Nombre requêtes	Présence à la permanence	%
2014	366	91	25 %
2015	354	75	21 %
2016	418	70	17 %

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 a été organisée à l'Hôtel de Ville tous les lundis après-midi jusqu'en septembre 2016. Cette permanence était tenue conjointement avec une assistante sociale du CPAS et un membre de l'équipe (à tour de rôle) des Travailleurs Sociaux de Proximité. Depuis le 26/09/2016, les permanences expulsion sont réalisées par l'assistante sociale du CPAS. L'équipe TSP maintient une collaboration pour l'accompagnement des familles expulsées de manière effective de leur domicile. L'équipe assure également le relais lors des absences prolongées du travailleur de référence du CPAS attaché à cette problématique.

Volume de travail

- 418 requêtes en expulsion transmises au CPAS (action en justice à la demande du propriétaire)
- 89 signalisations transmises à la Ville (jugement d'expulsion communiqué au locataire)
- 37 personnes se sont présentées à la permanence expulsion avec un travailleur TSP et 30 ont pris contact avec le service par téléphone

Types d'interventions

- l'équipe des TSP (soit seule, soit en collaboration avec le CPAS) a assuré 27 permanences (jusqu'au 26/09/16, date de prise en charge par le CPAS)
- 30 contacts téléphoniques avec les TSP
- 4 visites à domicile effectuées par les TSP

Causes de l'introduction d'une requête concernant les personnes reçues en permanence et/ou contact téléphonique et/ou visite à domicile par des TSP

	Nombre	%
Arriérés de loyers	43	64 %
Fin de bail	3	4,5 %
Récupération de bien	0	0 %
Occupation sans titre ni droit	0	0 %
Validation de renon	3	4,5 %
Problème de comportements	3	4,5 %
Autres	0	0 %
Ne sait pas	15	22,5 %
Total	67	100 %

Dans certains cas, on peut constater que la cause "arriérés de loyers" et "problèmes de comportements" se cumulent. Les arriérés de loyers sont souvent en lien avec une perte de revenu.

Interventions (orientations) durant la permanence

Sur les 37 situations examinées suite au passage à la permanence, les personnes ont été orientées vers les services suivants:

	Nombre	%
Avocat	2	2,7 %
CPAS	16	22,2 %
Maison de Justice	8	11,1 %
Logement sociaux – Agence Immobilière Sociale	11	15,3 %
Maison d'accueil	3	4,2 %
Asbl Une Main Tendue (déménagement)	1	1,4 %
Médiation de dettes	4	5,6 %
Action Logement	15	20,8 %
Autres	8	11,1 %
Aucunes	4	5,6 %
Total	72	100 %

Sur 418 requêtes, 89 ont abouti à une signalisation. Sur les 89 signalisations, 32 expulsions ont été annulées et 57 ont été effectives.

Projet Housing First Namur

Le projet innovant Housing First consiste à proposer des logements individuels ainsi qu'un accompagnement pluridisciplinaire à des personnes sans-abri 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-abri 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.

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

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.

Le tableau ci-après constitue un récapitulatif des heures prestées par la travailleuse mi-temps dans le cadre du projet:

Suivis locataires HF	12
Candidat HF	1
Volume d'heures accompagnement	245 h 30
Volume d'heures réunion TSP	11 h 30
Volume d'heures réunion HF	81 h
Volume d'heures Partenariats (rencontre/présentation du projet)	14 h 30
Volume d'heures Fondation Roi Baudouin – HF (journée formative réunissant toutes les équipes HF de Belgique)	8 h
Volume d'heures supervision	42 h
Volume d'heures formation	64 h
Total	466 h 30

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

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

Volume de travail

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

Le Dispositif d'Urgence Sociale de Namur reste à ce jour le seul service spécialisé dans la prise en charge d'urgence sociale et de la gestion de crise, pour toute personne se trouvant sur le territoire communal.

Le DUS intervient par téléphone et sur le terrain jusqu'à ce que la crise soit passée et est également disponible pour le professionnel confronté à une situation d'urgence.

Nombre de personnes différentes ayant fait appel au service: 1.529

Nombre d'appels reçus: 5.193

Typologie des usagers

Les profils réguliers rencontrés au DUS sont des hommes (62.5 %), belges (65.5 %), âgés entre 30 et 40 ans (20 %), souvent isolés au niveau de leur situation familiale

(51,7 %). La majorité des personnes sont sans logement (42 %) dont 25,2 % fréquentent l'abri de nuit. Au niveau des revenus, cette donnée reste encore fortement inconnue (36,1 %) mais la majorité sont soit sans revenu (19 %) ou bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (19 %).

Au niveau de l'origine géographique des personnes, il est logique que la majorité des demandes (93,28 %) proviennent de la région de Namur puisque la compétence du DUS se limite au territoire de Namur.

Typologie des problématiques exprimées

De manière générale, les demandes adressées au DUS sont prioritairement des demandes d'hébergement. Cela représente 1.700 demandes sur 7.856 soit 22 %. Vient ensuite l'écoute avec 1.138 demandes soit 14 %.

Le premier outil du DUS est le téléphone et son accès gratuit. 2012 appels (soit 38,74 %) de personnes qui font une demande spontanée, pour elle-même ont été reçus. La deuxième porte d'entrée au service est les passages quotidiens à l'abri de nuit, 1.320 personnes (25,42 %) y ont été rencontrées. D'autres chiffres à noter: les demandes faites par des partenaires représentent 14,75 % (766 appels) et les rencontres directement dans nos locaux à l'Hôtel de Ville s'élèvent à 104 personnes (2 %).

Pour cette somme totale de 5.193 appels, ci-après se trouve une répartition des demandes 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 peut avoir 1, 2 voire 3 difficultés, on parlera de "multi problématique".

Difficultés vécues par le public du DUS	Nombre	%
Liées à un mal-être psychologique	1.743	22,3 %
Liées à l'hébergement	1.479	18,9 %
Matérielles	249	3,2 %
Administratives	1016	13 %
Transports	475	6,1 %
Santé	496	6,3 %
Liées au logement	438	5,6 %
Alimentaires	391	5 %
Liées à une maladie psychiatrique	180	3 %
Relationnelles	232	2,3 %
Financières	189	2,4 %
Liées à l'hygiène	29	0,4 %
Liées à l'immigration	125	1,6 %
Liées aux assuétudes	57	0,7 %
Liées au handicap	17	0,2 %
Autres difficultés	202	2,6 %
Relais	510	6,5 %
Total	7.828	100,00 %

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

5.2.4. **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, depuis août 2015, à 50 nuits par année d'ouverture afin 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 de 8 éducateurs 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'un accompagnement plus global et transversal en termes de relais vers d'autres partenaires (Centre de Service social, CPAS, Maisons d'accueil, Relais Santé, ...) mais aussi, vers d'autres équipes de la cellule Solidarité (Dispositif d'Urgence Sociale, Travailleurs Sociaux de Proximité, accompagnement psychologique D'Pause).

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

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

Durant le "plan hiver", soit du 1^{er} novembre au 31 mars, un renforcement en personnel est opéré: 4 éducateurs (saisonniers) ont été engagés pour le plan hiver 2015-2016 tandis que, pour le plan hiver 2016-2017, 7 éducateurs (saisonniers) 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. En 2016, la Caserne de Jambes était disponible dès le 1^{er} novembre. Pour la première fois cette année, les hébergés sont conduits en car vers la Caserne.

La fréquentation

Au cours de cette année 2016, l'abri de nuit a été ouvert du 1^{er} janvier au 24 juillet et du 15 août au 31 décembre soit 345 jours d'ouverture. Durant ces périodes, l'abri de nuit a accueilli 670 personnes différentes pour un total de **12.258** nuitées.

Nuitées hommes	10.746	87,7 %
Nuitées femmes	1.512	12,3 %
Nombre total de nuitées	12.258	100,00 %

5.2.5. **Equipe soutien technique (EST)**

L'équipe est composée d'un coordinateur et de trois ouvriers. Certaines personnes sous statut "article 60" et "peine de travail alternative" viennent parfois renforcer l'équipe. En 2016, 1.146 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 qui en font la demande

Ventilation des 61 expulsions effectuées:

Rien emporté sur place: il y a un accord, sur place, entre l'occupant et l'huissier	11
Effectives: Ce sont les expulsions qui ont eu lieu et dont le délai de garde de six mois n'est pas à échéance	20
Repris: 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	9
Logement vide: 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	1
Triés: Ce sont des expulsions qui sont arrivées au délai de six mois de garde et dont le propriétaire n'est pas venu récupérer ses biens	20

Année	Nombre de dossiers ouverts	Nombre d'expulsions réellement effectuées
2014	121	61
2015	126	73
2016	97	61

Pour l'année 2016, il y a eu une diminution de 23 % des dossiers ouverts.

Livraisons

L'EST effectue les livraisons de mobilier et autres que les familles précarisées ont acheté au magasin Ravik Boutik.

L'équipe soutien technique a effectué 119 livraisons pour un total de 607 objets livrés auprès de personnes en difficulté sociale.

Ces livraisons se font exclusivement sur le territoire de Namur.

Pour l'année 2016, il faut remarquer une nette augmentation des livraisons.

Année	Nombre de livraisons	Quantité d'objets livrés	Moyenne d'objets/livraisons
2014	103	283	3
2015	83	373	4,5
2016	119	607	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 2016, 121 objets trouvés ont été acheminés par les services de Police à l'équipe soutien technique. Un seul propriétaire est venu rechercher son objet.

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

Consignes

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

Depuis le 1^{er} 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 2016 s'élève à 70 consignes:

- 56 consignes ont été récupérées au terme de la période de garde
- 14 consignes ont été triées à l'échéance de la période de garde car les dépositaires ne se sont plus présentés aux permanences
- 5 consignes ont débuté en 2016 et se termineront en 2017

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 2016, le linge suivant a été nécessaire: 3.332 gants, 3.852 essuies éponge, 3.322 draps housse, 3.283 taies, 3.307 couvertures.

Elle effectue des transports occasionnels de matériel pour les manifestations organisées par le service de Cohésion sociale et exceptionnellement pour d'autres services de la Ville. L'EST aide au montage et au démontage pour différentes manifestations organisées par le service.

En 2016, 24 demandes ont été effectuées et 4 demandes ont été annulées pour diverses raisons;

L'EST gère avec la Régie foncière le pool de 9 logements d'urgence, de transit et d'insertion (entrée, sortie, remise en état, entretien). En 2016, 4 états des lieux d'entrée et 5 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.

Aide aux déménagements sociaux

L'EST effectue des aides aux déménagements sociaux. Les différentes demandes émanent du CPAS et de la Ville.

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

5.2.6. Insertion sociale et culturelle

L'action menée par Luttes solidarité travail (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 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.

Nombre de permanence	29
Nombre total de personnes différentes accueillies pendant les permanences	93
Nombre moyen de personnes par permanence	18
Nombre de démarches d'accompagnement social et administratif réalisées dans le cadre des permanences	120
Nombre de participants différents à l'atelier "affiche"	16
Nombre de participants différents à l'atelier "le reflet"	35
Nombre de participants différents à l'atelier "le fil"	38

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

L'équipe "D'Pause" est composé d'une psychologue.

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 travaillant avec les personnes en situation de précarité.

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, troubles du comportement, relationnels...

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: 103
- sexe: 49 % de femmes et 51 % d'hommes
- âge: de 18 à 25 ans: 13 % - de 26 à 35 ans: 13 % - de 36 à 45 ans: 28 % - de 46 à 55 ans: 32 % - 56 ans et plus: 14 %
- situation locative: sans domicile: 35 % - avec un domicile: 65 %
- revenus: RIS: 40 % - chômage: 25 % - sans revenus: 9 % - allocations personnes handicapées: 13 % - pension: 7 % - salaire: 2 % - mutuelle: 4 %
- situation familiale: isolé: 72 % - famille monoparentale: 16 % - couple sans enfant: 2 % - couple avec enfant(s): 10 %
- entretiens: nombre d'entretiens: 363 – nombre d'accompagnements physiques: 34

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 toxicodépendance, 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

Sur 103 personnes, 91 personnes ont été orientées vers le service D'Pause par des professionnels:

- 6 services en interne ont formulé une demande pour 47 situations
- 10 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: 85
- nombre de demandes de travail en binôme: 38
- nombre de demandes de soutien méthodologique: 26

Interventions effectuées

- nombre de situations pour lesquelles un suivi psychologique a été réalisé: 69 (le chiffre est moindre que le nombre de demandes dans la mesure où, pour 16 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: 37
- nombre de situations pour lesquelles un soutien méthodologique a été réalisé: 41

Réunions/Travail de réseau

- nombre de rencontres/réunions concernant les usagers: 139
 - avec des professionnels en interne: 68
 - avec des professionnels en externe: 71
- nombre de réunions/concertations avec l'usager: 78
- nombre de réunions analyse de situations de l'abri de nuit auxquelles la psychologue a participé: 13

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

Abri de Nuit

- nombre de présences à l'abri de nuit (le matin afin de créer du lien avec les hébergés): 9
- nombre de réunions analyse de situations de l'AdN auxquelles la psychologue a assisté: 13

Travail en binôme en interne

- nombre de situations pour lesquelles un travail en binôme en interne a été réalisé: 34

Logements d'urgence, de transit et d'insertion

- nombre de situations dans le cadre des logements UTI pour lesquelles la psychologue est intervenu: 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 1.072 interventions en médiation en faveur de personnes étrangères ou d'origine étrangère (30 % des pays arabes, 28 % de turcophones, 16 % d'albanophones et 17 % de population subsaharienne et 9 % belges et autres). Les personnes en demande sont principalement âgées entre 25 et 54 ans, ont des enfants et résident essentiellement sur Namur. Sur l'ensemble des dossiers, 25 % d'entre elles émargent du CPAS et 30 % sont sans revenus.

Les 1.072 interventions touchent quelques 713 femmes et 359 hommes. Dans la majorité des cas (47 %), 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 61 % des cas. Fréquemment, la situation nécessite une rencontre avec la médiatrice et se déroule alors le plus souvent dans les locaux de la Ville (44 %).

76% des demandes aboutissent à l'ouverture d'un dossier. Plus ou moins la moitié des demandes (42 %) concernent des questions administratives et sociales. Les autres demandes significatives relèvent de la famille/couple (19 %), du logement (15 %) ou du scolaire (9 %).

5.3.2. Médiation dans la cité

Une médiatrice 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 81 dossiers de médiation dont 1 réorientation et 1 demande d'informations. 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 2016 mais est traitée majoritairement via une rencontre avec la médiatrice, soit au domicile du demandeur (71 %), soit au bureau (23 %).

Les demandes en provenance du grand Namur sont majoritaires (82 %) respectivement à celles de Namur centre (18 %). A noter: le nombre de dossiers en Centre-Ville est en hausse de 6 % par rapport à 2015 (= 12,14 %).

Les entretiens de médiation se déroulent pour 71 % à domicile et 23 % à la cellule médiation.

Ce sont majoritairement les femmes par qui transite la demande de médiation à 65 %. Les tranches d'âges révèlent que ce sont les personnes de 44 à 54 ans (35 %) et les

personnes de 55 à 64 ans qui souhaitent une médiation (25 %). Les catégories professionnelles montrent que ce sont les personnes retraitées qui sont majoritairement demandeurs à 36 % (2015 = 31,36 %). On constate une hausse des demandes dans le statut des employés (23 %). En très large majorité, les demandeurs sont de nationalité belge à 96 %.

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.

Il y a eu plusieurs tables de concertation en médiation en 2016 (tables de concertation avec l'ensemble des acteurs en lien avec le dossier): 4 réunions + 6 réunions transversales et un travail de décodage et d'analyse.

Les médiations directes (où un accord est pris d'emblée) sont au nombre de 5.

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 2016, 10 groupes se sont succédés, composés en moyenne de 12 caravanes.

Diverses réunions ont eu lieu:

- comité d'accompagnement: 2
- concertation riverains: 4
- concertation technique: 1, augmentée de nombreuses rencontres techniques informelles
- réunion Direction interdépartementale de la cohésion sociale (Wallonie): 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 encadrer la gestion de l'aire d'accueil des GDV de Lives-sur-Meuse, deux règlements sont en vigueur: un règlement général et un règlement redevances.

5.3.4. Médiation Logement - Médiatoit

Une médiatrice 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 256 interventions. Elles concernent davantage de femmes que d'hommes (152 femmes pour 104 hommes). Les bénéficiaires sont généralement âgés entre 35 ans et 65 ans, mariés ou remariés dans 28 % des cas et d'origine belge dans 75 % des cas. 22 % sont employés, 18 % sont pensionnés et 10 % émargent du CPAS. 13 % habitent le centre-ville et 77 % la commune de Namur.

Par ordre décroissant, la demande émane de la personne elle-même (26 %), du locataire (23 %), des services internes de la Ville (16 %), du CPAS (12 %).

51 % des demandes aboutissent à l'ouverture d'un dossier. Le type de médiation porte avant tout sur le bail (résiliation anticipée – 33 %). Le pourcentage significatif restant est réparti de manière équivalente sur la réparation (11 %), le loyer (retard de paiement – 7 %) et les charges locatives (16 %).

Outre le nombre et le type d'interventions en médiation logement, il existe également la réalisation d'accords de médiation. 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. 9 accords ont réalisés par mail et 10 accords verbalement. 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 (6 réunions); participé à 2 ateliers du "bien habiter" en partenariat avec le service Action logement du CPAS et a rencontré dans ce cadre-là 12 personnes; rencontré des étudiants (15) en médiation au CPSE à Grivegnée pour une sensibilisation à la médiation logement; reçu un professionnel du monde de la justice (juge de paix) et 3 étudiants intéressés par la médiation logement.

5.3.5. Axes communs à la médiation

Projets en lien avec la médiation

La médiatrice de quartier a participé à 4 réunions de la Fédération des médiateurs de quartiers francophones et à l'organisation d'une journée sur la thématique des situations de terrain et leurs difficultés (neutralité, résonance, radicalisme ...).

Dans le cadre de l'Union Belge des médiateurs professionnels: participation à des interventions, des comités de direction et une assemblée générale. Intervention (logistique et/ou pédagogique) dans l'organisation de conférences sur la médiation :

- atelier "les impasses en médiation"
- atelier "les techniques d'intervention du médiateur pour sortir des impasses"
- cellule éthique "quand éthique et médiation se rencontrent... une heureuse union"

Sensibilisation des professionnels à la médiation

- réponse aux demandes d'information sur le sujet pour les professionnels en fonction des besoins identifiés. Plusieurs demandes ont été adressées à l'équipe en ce sens: Université de Paix, Isolements des aînés (projet cohésion sociale), Rencontres étudiants Henalux et promotion sociale, SAJ, UNIA
- initiation de rencontres en fonction des besoins identifiés avec différents acteurs du réseau
- intervention de la médiatrice de quartier devant les nouveaux agents afin de leur présenter ce qu'était la médiation et à quoi elle pouvait servir dans les relations de travail
- nombreux partenariats avec les services de la Ville (cellule Solidarité, service Urbanisme, Logement, l'Espace citoyens, ...); la Police (agent de quartier/assistante de police, etc.); la Maison de justice (Juge de Paix/ Tribunal de Jeunesse); le SAJ, SPJ, Centre Plein air (école spécialisée); le S.A.E (service d'accompagnement aux étrangers); les avocats/notaires du Namurois; le CPAS; la Clinique de l'exil; l'Aide aux personnes déplacées (asbl); la Mutualité Socialiste/ Chrétienne; le CAI; les sociétés de logement public (Foyer Namurois, Foyer Jambois et la Joie du Foyer), AIS, Fonds du logement pour familles nombreuses; les Allocations Familiales Partena/Securitas /ONAFTS, UCM, etc.; la Clinique Ste Elisabeth/St Luc/CHRN (Mikado (centre de réadaptation fonctionnelle ambulatoire); les maisons d'accueil ("Les Trieux", ...); les écoles: Parc Astrid, Saint-Aubain, Ursulines, Notre Dame, Ecole d'Havy, Henry, Moulin à Vent, Temploux, Collège de Godinne, Ecole "Belle Vue", Saint-Louis, ... (primaires et secondaires) + écoles spécialisées; les PMS: Namur, Jambes, Salzinnes, Centre de la santé mentale à Jambes; le Centre de guidance Dave; le Centre Psychiatrique Saint-Martin; les maisons médicales (Bomel, Salzinnes, Arsouilles, Balances, La Plante...); les associations Amitié Namuroise, Caravane pour la paix; l'Aviq
- participation au groupe logement du CCS: 7 rencontres en 2016

Actions de prévention auprès de publics cibles sur des sujets spécifiques

- réalisation d'ateliers du bien vivre ensemble: un atelier a eu lieu en 2016
- des sensibilisations à l'interculturel ont eu lieu pour des professionnels. Notamment, en milieu scolaire pour des futurs professionnels mais aussi pour le service Logement de la Ville
- la médiatrice logement a animé des ateliers en faveur de bénéficiaires du CPAS (public multiculturel) sur comment bien habiter son logement et vivre ensemble

- la médiatrice de quartier a participé à l'élaboration du projet "soutien à la parentalité" dans le cadre d'une concertation de quartier
- participation de deux médiatrices aux journées "sport et détente pour tous" initiées par la cellule Egalité des chances où elles ont accompagné leurs usagers afin de les intégrer au projet

5.3.6. Promotion Aînés

L'axe "aînés" compte une personne.

Activités

- clôture des formations intergénérationnelles: cet événement s'organise à la fin du cycle des formations intergénérationnelles encadrées par l'assistante sociale au sein de l'équipe "aîné" en partenariat avec les écoles secondaires namuroises et les maisons de jeunes: initiation à l'utilisation de l'ordinateur, de la tablette, du smartphone, etc.

En 2016, ces formations ont réuni 68 aînés et 92 jeunes.

Ce travail suppose plus de 50 contacts et de nombreuses réunions avec les directions, les enseignants et les élèves des établissements respectifs.

La clôture des formations s'est déroulée dans les locaux du CPAS au cours d'une matinée et ce fut l'occasion de présenter également une nouvelle manière de s'alimenter qui s'intitule le "Finger Food". Il s'agit de déguster des aliments avec les doigts, technique mise au point pour les pensionnaires des homes, qui ont pu être sensibilisés à l'alimentation et aux difficultés de certains seniors en la matière.

50 aînés et 80 jeunes ont participé à cette dégustation.

- cette année, le projet "journée bien-être" s'est poursuivi et le choix s'est porté sur la Ville d'Ostende. Deux journées ont été planifiées (19/07 et 18/08) et ont réuni environ 160 personnes.

Initialement, ce projet était destiné aux différents publics encadrés par l'équipe Inersport à l'année. Depuis 2015, des partenariats sont nés (cellule Quartiers Ville, équipe Médiation Ville et CPAS) afin d'étendre ces journées à un public plus large. 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.

- ateliers intergénérationnels: en partenariat avec quatre jeunes de la maison des jeunes de Jambes (ASBL Jambes 2000), des aînés ont été initiés à l'utilisation de l'ordinateur en quatre séances. Les aînés ont découvert une autre culture et bénéficié d'un apprentissage efficace d'une nouvelle technologie.
- 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

Depuis mai 2016, à la demande d'un bon nombre d'aînés qui sollicitent le service, une permanence a été mise en place au sein de l'Hôtel de Ville de manière à répondre aux demandes d'activités ou de volontariat formulées par ces derniers.

Demandes rencontrées:

- inscription aux formations: ordinateur, tablette, smartphone, etc
- initiation au self-défense
- cours de remise à niveau du code de la route
- inscriptions au ciné-séniors
- informations demandées sur les différentes possibilités de volontariat

- écoute
- problèmes familiaux
- recherche de maison de repos ou d'autres solutions (ex: ASBL "Un toit 2 âges", etc.)
- rendez-vous de proximité

De mai à décembre, 69 aînés se sont présentés répartis comme suit: 23 hommes et 46 femmes.

Outre ces permanences, l'agent reçoit de nombreux appels téléphoniques.

Informations et sensibilisations collectives

- actions dans les quartiers:

9 rendez-vous de proximité ont été organisés en 2016 et ont permis d'aller à la rencontre de 2.500 personnes issues des différents quartiers de l'entité namuroise.

L'organisation de ces événements représente plus de 70 contacts et/ou réunions de travail avec les associations troisième âge partenaires, les artistes, les services de la Ville.

- mise en place de séances de cinéma pour les aînés "Ciné-seniors":

Une expérience pilote a été lancée en partenariat avec la Ville, l'Acinapolis et l'ASBL "Média-Animations".

Quatre films récents ont été présentés sur base du choix d'un comité de pilotage constitué d'aînés de 65 à 88 ans: "Souvenirs", "Adopte un veuf", "The woman in the Van" et "La Belle Saison".

Une moyenne de 70 participants par séance a été comptabilisée. Chaque film était suivi d'un débat animé par média-animation et d'un goûter.

La Ville intervenait à raison de 4 € et l'aîné ne payait que 2,50 €. Cela permet de rendre accessible le cinéma et l'éducation permanente à une population plus fragile économiquement.

Les aînés étaient issus des quartiers à haute densité de population mais il y avait aussi des pensionnaires de la pension de famille du CPAS et des pensionnaires des homes.

- cours de self-défense:

Après une expérience pilote positive réunissant 8 membres du C.C.C.A, trois modules de quatre séances ont été proposés à 30 aînés de 55 ans et plus de l'entité namuroise.

Cette formation a été donnée par un inspecteur de la Police locale.

En août 2016, une révision générale s'est tenue dans les jardins de la police communale où les aînés ont été mis en situation pour appliquer ce qui leur avait été enseigné.

- organisation et suivi du Conseil Consultatif Communal des Aînés (C.C.C.A):

Créé en 1994, le CCA a pour mission d'émettre des avis, recommandations aux autorités communales dans le cadre des différentes matières telles que la mobilité, la sécurité, le logement, la santé, le bien-être, l'environnement, les relations intergénérationnelles, etc.

Le C.C.C.A s'est réuni 5 fois en séance plénière.

Les commissions de travail se sont réunies:

- commission bien être et santé: 5 fois
- commission environnement et espaces publics: 6 fois
- commission mobilité et sécurité: 5 fois
- commission activités intergénérationnelles: 4 fois

Le bureau s'est réuni 5 fois.

Les actions réalisées durant cette année sont les suivantes:

- participation à la clôture des formations intergénérationnelles
- propositions de thématiques liées aux conférences
- participation aux portes ouvertes de l'UTAN
- participation aux Européades
- participation à la journée du Folklore de Jambes
- participation au projet "Ville amie des aînés"
- participation à la plate-forme du maintien à domicile
- participation à la plate-forme des CCCA de la Province
- Travail d'audit
- travail des commissions:
 - 1) *Commission "Bien-être et santé"*
 - prise de position et avis rendu au collège sur les grands projets en cours (la Passerelle entre Jambes et Namur, la Confluence et le quartier de la Gare)
 - présentation d'un projet intitulé "boîte rose" s'adressant plus spécifiquement aux personnes âgées de 80 ans et plus
 - 13 membres du CCCA assistent régulièrement aux Conseils de résidents des cinq Homes du CPAS
 - 2) *Commission "Environnement et Espaces publics"*
 - visite des parcs publics afin de voir ce qu'il faudrait améliorer
 - proposition formulée quant au placement des bancs publics à une hauteur de 50 cm, celle-ci a été soumise au Collège
 - participation et avis donnés sur les Grands projets tels que la nouvelle passerelle entre Jambes et Namur, le quartier de la Gare et la Confluence. Des avis précis ont été remis au collège
 - à la demande de l'Echevin de l'Environnement, les membres de la commission ont visité plusieurs cimetières de l'entité namuroise
 - les membres ont eu connaissance de "l'Humusation", nouvelle forme d'inhumation qui à ce jour n'est pas encore reconnu légalement
 - la commission a également formulé des avis en matière d'éclairage public jugé insuffisant à Namur et plus spécialement au Centre-Ville
 - 3) *Commission "Mobilité et sécurité"*
 - conception, réalisation et diffusion de cinq spots sur la Courtoisie (voir plus haut) en vue de sensibiliser la population namuroise sur le sujet
 - Il faut souligner que les membres du CCCA qui y ont participé ont occupé différents rôles: metteurs en scène, acteurs, réalisateurs et producteurs et ce grâce à l'aide précieuse de l'ASBL "Média-animation" qui s'inscrivait dans une démarche d'éducation permanente
 - la commission est restée à l'écoute des demandes individuelles en matière de circulation et de mobilité, ces problèmes ont été relayés vers les services compétents par la référente du CCCA
 - la référente du CCCA a participé à plusieurs réunions de travail d'une ASBL troisième âge "Les Jambiens" qui a souhaité disposer de pistes de réflexion émanant des membres de cette asbl et de déceler les besoins de aînés à Namur
 - cette commission a initié une rencontre importante avec un chef de service chargé du suivi des grands Projets et a organisé une réunion inter-commission et PMR pour aborder le sujet

- la police de proximité a été conviée pour évoquer différents sujets et notamment connaître la nouvelle structure mise en place depuis l'arrivée du nouveau Chef de Corps. À la suite de cette réunion, une séance d'information sera programmée sur les mesures de techno-prévention permettant ainsi d'éviter les cambriolages

4) Commission "Activités intergénérationnelles"

- la commission a évoqué les différentes formes de logements partagés et les besoins en matière de transport
- les membres ont visité plusieurs maisons intergénérationnelles à Floreffe, Ciney, Gembloux et Anderlecht car le groupe souhaiterait qu'une structure de ce type soit mise en place à Namur
- le groupe a évoqué un jeu de solidarité le "Zigoulou" ainsi qu'un autre jeu créé à l'initiative d'une association troisième âge "Enéo" et souhaite l'utiliser avec les élèves des écoles de l'enseignement secondaire tous réseaux confondus
- en mai 2016, 10 aînés et 17 jeunes ont participé à un voyage de la mémoire dans la région de la Baie de Somme. L'objectif consistait à évoquer et rappeler la guerre 14/18. Ce voyage fut organisé en partenariat avec l'Institut Félicien Rops et le service de Cohésion sociale

5.3.7. **Promotion Handicap**

L'accueil des personnes porteuses d'un handicap

La personne en charge 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 (58 %) et ensuite, par courriel (41,6 %). Il n'y a eu qu'un passage spontané au bureau. Cela s'explique par une réorganisation de l'accueil du public de la Cohésion sociale qui se fait maintenant à la Maison des citoyens.

Il s'agit principalement de personnes en situation de handicap ou de leur famille (63 %: 7 % familles et 56 % de personnes pour elles-mêmes) que de professionnels (37 % des demandes émanent des institutions, avocats,...).

Les demandes financières ou relatives au logement – hébergement ou aux transports sont les plus représentées.

Type de demande	Nbre demandes exprimées	%
Logement – hébergement	2	1,00 %
Aménagement du domicile	1	0,5 %
Ecoute	30	19,00 %
Financières	68	43,50 %
Transport	9	6,00 %
Administratif	15	10,00 %
Répît	0	0,00 %
Insertion socio professionnelle	0	0,00 %
Mobilité	20	13,00 %
Loisirs	6	14,00 %
Autres	5	3,00 %
Total	156	100,00 %

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

Edition et publication de la brochure "Namur, une administration accessible à ses citoyens – guide à destination des personnes âgées et/ou en situation de handicap" réalisée dans le cadre du cadastre des services communaux accessibles.

Travail en réseau avec les opérateurs spécifiques

Participation aux Commissions subrégionales organisées par l'AWIPH (3 réunions).

Participation à une réunion de présentation du nouvel OIP AVIQ qui remplace et englobe désormais l'AWIPH.

Participation à la réunion de présentation, organisée par la Police, du protocole disparition seniors.

Sensibilisation des partenaires locaux ou internes Ville

Organisation de deux journées d'animations en collaboration avec l'ASPH, l'Association Deux Visus, l'ASBL "Passe-muraille" et en présence du Collectif Accessibilité Namur à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées les 02 et 03 décembre à l'Hôtel de Ville. Les animations proposées portaient sur une démystification du handicap, une sensibilisation et un questionnaire 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.

Intégration d'une animation de sensibilisation au handicap dans un module de formation à la citoyenneté portant sur les droits de l'enfant.

Le but de cet atelier est de donner aux élèves quelques clés afin d'appréhender positivement le handicap et les sensibiliser pour que tous les enfants, en ce compris ceux qui se retrouvent de manière provisoire ou définitive en situation de handicap, aient accès aux mêmes droits.

Réflexions et projets en matière de handicap

Participation au Comité PMR (Personnes à Mobilité Réduite) : 1 réunion.

Appui dans le développement de l'application On Wheels à Namur. Cette application vise une meilleure accessibilité des villes et bâtiments pour les personnes à mobilité réduite.

Création d'une boîte à outils sur la thématique du handicap reprenant les différentes formes de handicap, un aperçu de la politique ainsi que des mesures d'aides existantes en faveur des personnes en situation de handicap.

Réflexion et recherche d'informations menées suite au projet "Handicare" initié par le SPF Sécurité sociale – DG personne handicapées. En 2016, la procédure d'introduction des demandes d'allocations ou autres avantages a changé, impliquant une adaptation de notre travail en interne.

5.3.8. Concertation citoyenneté

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 d'assurer le suivi des groupes de travail et de l'audit. Parallèlement à cela, 3 réunions extraordinaires avec les acteurs Ville (présidente du CCS, cheffe de cabinet, chef de service, responsables de cellule et PCS) ont été organisées pour la mise en place et le suivi de cet audit.

En effet, la Ville a pris la décision de recourir à un centre compétent en matière d'audit et suite à un marché public de services, la mission a été confiée au CDGAI (Centre de dynamique des groupes et d'analyse institutionnelle).

Objectifs de l'audit:

- analyser la structuration et le fonctionnement actuels du CCS ainsi que sa dynamique participative

- proposer des pistes d'amélioration
- superviser la mise en place de ces pistes
- 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.
- organisation du bilan social namurois:

Le bilan social annuel s'est tenu le 09 septembre 2016. Ce sont quelques 137 personnes représentant 49 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 160 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>.

Un nouveau site doit être rendu public début 2017. D'août à décembre 2016, la coordinatrice du CCS a encodé les données de l'annuaire sur le nouveau site. Une remise à jour du répertoire par les associations est également prévue début 2017 (vérification et changement éventuel des données pour chaque fiche).
- transmission quotidienne d'informations diverses aux membres du réseau CCS.

Volet citoyenneté

- animations:

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

 - 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
- création d'un nouveau module d'animation traitant des droits de l'enfant à destination des écoles ou des groupes associatifs qui en font la demande. Afin de travailler le sujet en profondeur et de manière interactive, une sensibilisation au handicap a été intégrée. Cela permet aux participants d'expérimenter concrètement les aspects liés à un droit particulier

- activités diverses:
 - 2 interventions d'une heure dans la journée d'accueil des nouveaux agents communaux
 - participation et soutien logistique carrefour des générations
 - collaboration Centre d'Action Interculturelle

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

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.

Les différentes fonctions initiales de l'équipe 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	183
Avantages sociaux	151
Cartes de réductions transports en communs	31
Carte de stationnement	425
Allocations + de 65 ans (APA)	388
Allocations – de 65 ans (ARR/AI)	725
Euthanasie	316
Emplacements "handicapé"	19
Total	2.229

5.3.11. Innersport

- le traitement des 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 : événement sportif Namur'Elles: Namur'Elles est un projet réunissant une quinzaine d'associations namuroises attentives aux droits des femmes. L'objectif est d'échanger au sujet de leurs publics féminins respectifs, leurs attentes, leurs besoins. Dans son volet sportif, ce week-end (organisé dans la semaine du 08 mars en concordance avec la journée internationale des droits de la femme) avait pour but de faire découvrir certains sports non-conventionnels en y promouvant la pratique sportive pour le public féminin. L'équipe Inersport a organisé 3 ateliers sportifs sur deux jours et demi, à savoir une activité trampoline et escalade qui ont eu lieu au sein même du jardin des maîtres, mais aussi une activité remise en forme et zumba, en musique, organisée sur la place d'armes avec la collaboration du service des sports

5.4. Cellule vie de quartier

Les 7 quartiers à haute densité de population desservis sont:

- Saint-Nicolas (963 habitants)
- Basse-Enhaive (2.202 habitants)
- le Petit-Ry (2.532 habitants)
- Amée (1.442 habitants)
- Germinal (3.643 habitants)
- Hastedon (1.627 habitants)
- Balances (2.044 habitants)

Pour un total de 14.453 habitants, ce qui représente 13 % de la population namuroise.

Les Maisons de Quartier 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).

L'ensemble des 80 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, 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 qui se déroulent en phase avec le rythme scolaire.

Une attention particulière est portée sur l'organisation d'écoles de devoirs: 7 au total sont liées à la commune, dont 4 directement sous sa gestion (Coup de pouce – Balançoire – 1, 2, 3 soleil et Fa, Si, La à faire).

En 2016, 7.516 accueils d'enfants ont été effectués dans ces 4 écoles de devoirs. 33 volontaires sont conventionnés pour encadrer les enfants et soutenir ainsi l'action des professionnels.

Pendant l'année, différents ateliers thématiques (théâtre, rap, mini-foot, création et bricolage, aide aux devoirs, cuisine, ...) ou des groupes de paroles et de rencontres 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. Plus de 300 enfants y participent.

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.

On compte environ 2.000 habitants par quartier et 10 à 20 % viennent aux fêtes de quartier. Une centaine (5 %) pour les autres occasions (Halloween, Saint-Nicolas, Fête des voisins, ...).

Les ateliers compte 10 personnes en moyenne et ont lieu pour chacun d'eux 1X/sem sauf pendant les mois de juillet, août et vacances d'hiver. On compte 2.800 accueils par atelier (puisque qu'une même personne revient à plusieurs reprises).

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 éviter ainsi le phénomène de repli et de ghetto.

Dans ce sens, l'impulsion et le soutien de la mise sur pied de comités de quartier, 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.

Un quartier a été au centre de l'attention par des faits d'agression physique et d'atteinte à l'intégrité matérielle, il s'agit du quartier des Balances à Salzinnes. Une concertation mise en place en 2015, s'est poursuivie par 8 réunions inter-institutionnelles en 2016 et au moins 5 réunions préparatoires.

Le zonage de la nouvelle équipe Groupe Prévention Sociale a été renforcé à certains endroits stratégiques. La concertation du centre-ville côté Sambre a été mise en place suite à des nuisances sociales constatées en centre-ville. L'idée est d'élargir le cercle des participants pour englober la gare et les environs qui sont le siège de nombreuses difficultés également. Différents acteurs du centre-ville avaient été invités (la cellule de Prévention et de Sécurité, les travailleurs sociaux de proximité), la cheffe de projet PCS, l'Asbl Article 27, le Foyer Namurois SCRL, l'Asbl G.A.U. Namur, l'Asbl Li P'tite Buweye, la Police de Namur Div. Proximité, l'Asbl Le Garage/les Machines du voisin, l'Asbl Sésame, un Comité d'habitants). L'objectif était de définir les problématiques rencontrées, de les prioriser entre partenaires et d'y apporter des solutions.

Des projets transversaux:

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

- 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 aux jeunes dans le cadre du FIFF (Festival International du Film Francophone)
- des séances de patinage ont été organisées sur la patinoire d'hiver de la place de l'Ange au mois de décembre

- le journal inter-quartiers a été édité à 4 reprises à 2.500 exemplaires en 2016.. La finalité première est de renforcer la dynamique entre quartiers. Les objectifs sont de favoriser les liens entre les quartiers, de permettre le développement d'un journal par quartier, de développer une dynamique active et participative des locataires, de favoriser le développement du bien-vivre ensemble dans et entre quartiers
- le projet Gaff à la Route de Prévention à la sécurité routière en collaboration avec l'asbl Compagnie du Hazart dont il est ressorti les actions suivantes:
 - présentation du spectacle Dé(s)vies le 19 janvier 2016 avec 200 spectateurs
 - des ateliers créatifs et pédagogiques présentés dans les écoles et dans les quartiers
 - un tournoi interscolaire de slam
 - une journée théorique et pratique sur la sécurité routière
 - la journée apothéose "Opération Gaff à la route" le 20 mai 2016 pendant laquelle le fruit des ateliers a été présenté ainsi que le spectacle d'une acrobate circassienne qui a rassemblé plusieurs milliers de participants venant surtout des écoles communales du grand Namur et des quartiers à haute densité de population
 - une animation par des animateurs vedettes
 - une séance intimiste de chanson avec le chanteur Senso
 - +/- 1.500 élèves ont participé aux ateliers
 - +/- 75 enfants et adolescents des quartiers ont participé aux ateliers
 - +/- 3.000 élèves et +/- 100 jeunes des quartiers ont participé à la représentation de "Dé(s)Vies"
 - +/- 3.000 élèves et 50 personnes des quartiers ont participé à la journée apothéose
- le projet des Jours blancs du 21 juin 2016 en collaboration avec une dizaine d'associations namuroises rebaptisé "Go to summer" porté par le groupe GPS et les équipes des différents quartiers. L'objectif était de rassembler les étudiants inoccupés pendant les jours blancs en un même lieu et de leur faire passer un message éducatif tout en s'amusant. La teneur du message est: il y a moyen de faire la fête sans causer de problème à son voisin (alcool, bruit, tapage, violence, etc.). 5.000 jeunes se sont rassemblés sur la place du Grognon pour une fête avec Holy Color, écran géant et animations diverses dont la zumba. Surtout, une dizaine d'associations ont pu promouvoir des messages de prudence, de respect: Province sida assuétude, les ASBL GAU (animation du centre-ville), Excepté jeune (prévention routière), Phénix et Sésame (Drogue), la Police (voiture tonneau), etc. En plus de cette fête qui se tenait sur le Grognon, des agents zonaient dans Namur afin d'informer les groupes de jeunes et d'autres animations se tenaient non loin de la Maison de la Culture. Prévention des nuisances sociales diverses et prévention à la sécurité routière consistaient les objectifs essentiels de cette manifestation.
- le sport dans les quartiers : afin de diminuer le sentiment d'insécurité par l'occupation et le défoulement des jeunes des quartiers et la réinsertion de ceux-ci, une collaboration fructueuse avec l'équipe Inersport est organisée. Des séances d'animations sportives ont été mises en place chaque semaine sur les agoraspaces des quartiers, des réservations de salle de sport, des séances de natation ou d'escalade.

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

D'autres emplacements ont déjà été choisis pour les quartiers suivants: Basse-Enhaive, Germinal, Hastedon, Balances et l'installation en centre-ville est à l'étude. L'inauguration de Fit Parc du quartier du Petit-Ry a été organisée le 12 mars en présence d'une soixantaine de personnes dont des représentants communaux.

Une aire de street work-out est en voie de financement par la Région pour une installation sur le quartier des Balances.

- dans chaque quartier ont lieu des séances de nettoyage collectif pendant les plaines avec les enfants ou avec des adultes, parfois dans le cadre de l'opération BeWapp de la Wallonie. Il y a eu sur les Balances par exemple 22 enfants qui ont nettoyé une journée le quartier en juillet, en juin la Maison de Quartier de Germinal a organisé un grand nettoyage en collaboration

avec le groupe de jeunes G8 et le comité d'habitants. Tout cela se fait en collaboration avec le service Environnement de la Ville.

- la journée de présentation des Ateliers du Marché de Noël: afin de garnir les étals du Marché de Noël solidaire, des ateliers créatifs et/ou culinaires sont mis en place dans chaque Maison de Quartier. Afin que chacun puisse connaître le travail mené dans les quartiers et que chaque habitant trouve un atelier qui lui corresponde, une journée de présentation et d'échange de bonnes pratiques a eu lieu le 29 septembre à l'espace Hastymoulin de Saint-Servais. Cette journée a rassemblé une trentaine de personnes issues des différents quartiers qui ont pu se rencontrer et lier connaissance avec les travailleurs sociaux des autres quartiers pour pouvoir éventuellement participer aux autres ateliers.
- remerciement aux volontaires des EDD : afin d'encourager la motivation des 33 volontaires, une demi-journée d'animation en leur honneur a été organisée. Les enfants et leurs éducateurs ont réalisé des spectacles présentés aux volontaires. Un goûter a été servi en clôture de cet après-midi récréatif. 55 volontaires (33 des EDD de la Ville + 22 volontaires des EDD extérieures Resto du Cœur et ASSbl Coquelicot) et une centaine d'enfants ont participé à cette organisation.
- Namur'Elles: plusieurs quartiers mobilisent leurs citoyens à cette occasion. L'édition de 2016 s'est déroulée du 3 au 13 mars dans différents quartiers de Namur. Plusieurs associations sont réunies en plateforme de concertation pour l'organisation de Namur'Elles. 10 réunions de la plateforme ont été organisées, ainsi que 6 réunions d'organisation.

Au total, Namur'Elles a représenté:

- 16 lieux d'animation
 - 17 services ou associations partenaires
 - 2 conférences
 - nombre de participants estimé au total à 150
- les circuits courts: deux Maisons de Quartier sont devenues des points de « R'aliment » c'est-à-dire des lieux où des citoyens peuvent venir chercher une commande de nourriture faite à une association d'agriculteurs namurois. Plus de 25 personnes se fournissent toutes les semaines à la Maison de Quartier.
 - projet parentalité aux Balances: ce projet voit le jour suite aux constats que l'EDD fait par rapport au manque de relation suivies avec les parents des enfants qui fréquentent l'EDD. Différentes réunions d'élaboration du projet sont menées depuis septembre 2016.
 - dans le cadre du projet "petit déjeuner sympa": la diffusion du film "Demain", le 30 septembre 2016, dans la salle du Cinex. Tous les quartiers (120 personnes) ont assisté à cette matinée débat.
 - accompagnement des enfants primo-arrivants au sein de l'EDD du Petit-Ry – Balances: une fois par semaine une chargée de projet se rend dans les EDD, à la demande des responsables, pour travailler avec les enfants qui viennent d'arriver en Belgique et qui ne parlent pas assez le français.
 - l'heure du conte: une heure du conte a été réalisée au sein de l'EDD "Fa, Si, La à faire" au mois de juin. L'EDD a la volonté d'instaurer un coin livres afin d'inciter les enfants à la lecture et l'intérêt autour du livre.

Une heure du conte a été également réalisée dans le nouveau "espace détente" à Hastedon au mois de décembre 2016. Cet espace a également la prétention d'installer une bibliothèque pour que les enfants de l'EDD et du quartier puissent lire et découvrir les livres et des ateliers autour du livre.

- halte-garderie itinérante BBbus: un problème généralement vécu dans les quartiers est le haut taux de familles monoparentales et son corollaire la difficulté à trouver du travail ou d'effectuer des démarches diverses pour le parent seul. C'est pour cette raison que la Ville de Namur a décidé de signer une convention avec BBbus afin d'offrir un jour de garderie dans plusieurs quartiers de Namur (dont les Balances) dans la Maison de Quartier. La halte accueil a été inaugurée le 20 décembre. Elle reçoit de 2 à 4 enfants une journée par semaine.
- l'insertion socioprofessionnelle dans les quartiers représente au moins 3h/semaine pour les référents emploi (volet accompagnement individuel ou organisation de la pré-insertion), plus

des ateliers de remise en forme ou de remobilisation. Ces ateliers soit, visent directement l'insertion socio-professionnelle (Basse-Enhaive), soit effectuent des accompagnements individuels momentanés pour l'orientation vers d'autres institutions, écriture de CV, motivation, affichage des offres d'emplois, etc.

Suite à une réunion avec divers partenaires de l'ISP (associations, Forem, etc), le service de la Cohésion sociale a réorienté son projet.

La proposition de collaboration finalement mise en œuvre pour 2016 est la suivante:

- participation du service de Cohésion sociale à la Plateforme partenariale du FOREM
- pour le groupe de travail ciblé sur les quartiers, deux agents sont désignés car ils sont tous deux référents emploi et portent un projet de ce type dans des quartiers où cette problématique est présente
- faire un cadastre de ce qui a été fait précédemment
- proposer une formation aux travailleurs des quartiers en fonction de leurs besoins
- implémenter un projet-pilote au départ de ces 2 quartiers dans une perspective de transférabilité à d'autres quartiers
- essayer de faire rentrer le projet ISP dans le cadre de la Smart city

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
- référente radicalisme: être la personne de contact pour les -ci dans le cadre de suspicions de radicalisation d'agents communaux et informer les services adéquats des situations de radicalisation lui rapportées par les agents communaux.

5.5.2. Gardiens de la paix

Les dispositions de la loi du 15.05.2007, modifiées et complétées 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 3.000 flyers distribués
- 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 1.267 rapports dressés et encodés pour transmission aux services compétents dont 1.099 pour le service Propreté

publique, 134 pour le service Voirie, 18 pour les Espaces verts, 11 pour l'Eclairage public et 5 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. Les gardiens de la paix ont participé, aux côtés de la brigade de stationnement et de la police, à une importante campagne d'information/de sensibilisation auprès des automobilistes suite aux chantiers entrepris dans le centre-ville et influant sur la circulation des usagers
- 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 246 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, au Verdur Rock, à Go to summer, Gaff à la route, aux Européades, aux médiévales, à la passation de commandement du navire Pollux ainsi qu'aux Fêtes de Wallonie
- transmettre au fonctionnaire compétent qui en ferait la demande toutes les informations en leur 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 participation en 2016, 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)
- réaliser des enquêtes/sondages auprès de la population dans des lieux préalablement ciblés (travaux prévus pour les Galeries Werenne et le souterrain de la gare pour la partie appartenant à la Ville) : 602 personnes ont été interrogées dans la galerie Werenne par les gardiens de la paix et 529 personnes ont été interrogées dans le passage souterrain de la gare (dans la partie appartenant à la Ville) par les gardiens de la paix

5.5.3. Mesures judiciaires alternatives (MJA)

SEMJA OPTION

(Service d'Encadrement des Mesures Judiciaires Alternatives situé Avenue Bourgmestre 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).

Le nombre total de dossiers pris en charge en 2016 est de 362. En un an, on peut observer que ce chiffre global a connu une augmentation considérable (+ 58 dossiers). Cela s'explique probablement par l'augmentation du nombre de dossiers PTA (+ 55 dossiers) qui ont été confiés au Semja Option par les assistants de justice durant cette année.

L'augmentation de dossiers perdue depuis quelques années alors que le personnel du Semja, lui, n'a pas plus de subsides pour parer à cette évolution.

En ce qui concerne les mesures de TIG, 17 dossiers ont été confiés au Semja Option sur l'année écoulée. Il y a une faible augmentation par rapport à l'année précédente.

Les mesures de FHS ont également légèrement augmenté par rapport à leur niveau de 2015 (17 dossiers en 2016 contre 15 dossiers en 2015).

Dans le cadre des dossiers FHS, il y a une augmentation significative ces dernières années des dossiers traitants les violences intrafamiliales. Face à cette réalité de terrain et aux questionnements sur ce sujet si particulier, l'équipe OPTION a été orientée vers la Plateforme Violence Entre Partenaires.

L'équipe OPTION a participé activement à la campagne Ruban Blanc et suivi, en tant que spectateur ou intervenant, diverses activités proposées (telles que la sensibilisation aux publics, des conférences, une projection-débat sur un procès d'Assises fictif, le lancement d'un nouveau DVD,...).

Le Semja Option poursuivi sa démarche d'Intervision avec les services constitués en Plateforme régionale élargie et est membre actif de la Fédération des Peines alternatives (Fedepas). La Fedepas a pour finalités de rassembler les services d'encadrement qui appliquent une même déontologie, d'organiser des échanges sur la méthodologie (voir notre cahier de méthodologie).

Durant l'année 2016 (dans le cadre de la 6^{ème} réforme de l'Etat et du transfert des compétences fédérales vers la région et les communautés), des réunions "groupes de travail technique" au sein même de la Direction générale de la CFWB à Bruxelles ont été organisées en vue d'un avis du secteur avant l'élaboration d'un nouveau décret.

Types de mesures	Nombre de mesures (en cours en 2016)	Nombre d'heures (prestées en 2016)
Travail d'intérêt général (TIG)	17	572 h 00
Formation individuelle (FHS)	17	138 h 00
Peine de Travail (PTA)	328	21.527 h 15
Total	362	22.237 h 15

Les peines de travail autonomes représentent la majorité des prises en charge. Nous rencontrons une augmentation significative du nombre des heures prestées en 2016 (17.911h en 2015 contre 22.237h15 en 2016) dues à l'augmentation des dossiers PTA qui ont été confiés à l'équipe OPTION.

	2015	2016
Dossiers clôturés (TDN, T+, T-)	179	234
Mesures interrompues (T-) sur les dossiers clôturés	9 %	9 %
Mesures réussies sur les dossiers clôturés	81 %	79 %
TND sur dossiers clôturés	20 sur 179 soit 13 %	26 sur 234 soit 11 %

(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 2016, sur l'ensemble des dossiers clôturés (TND/T-/T+), 79 % des mesures ont été menées à bien, tandis que 9 % ont été interrompues. L'exécution de ces peines de travail autonome a été interrompue en raison de manquements imputables aux justiciables (absences injustifiées, carence du prestataire,...) mais également suite à un déménagement ou encore à une clôture du dossier par l'autorité mandante. En comparaison avec l'année 2015, on observe légère diminution du pourcentage des mesures menées à bien sur la totalité des dossiers clôturés (81 % en 2015 contre 79 % en 2016). Le pourcentage des dossiers interrompus (T-) reste identique à 2015 (9 %).

26 prises en charge n'ont pas du tout débuté (TND), soit 11 % des dossiers clôturés en 2016. 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 reste identique par rapport à 2015.

PHENIX – SEMJA

En 2016, 69 dossiers ont été ouverts (toutes mesures confondues, y compris les personnes incarcérées).

29 mesures ont bénéficié de thérapies de groupe pour un total de 7.780 heures. Une augmentation du nombre d'heures prestées par les justiciables en thérapie de groupe a de nouveau été constatée. C'est-à-dire un passage de 7.481 heures en 2015 à 7.780 heures en 2016.

En 2016, 65 personnes incarcérées ont contacté le service dont 18 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. En 2016, 5 personnes suivies pendant leur incarcération sont entrées au Centre de Jour dont 4 y sont encore aujourd'hui. En ce qui concerne les 18 personnes encore incarcérées, 12 sont toujours suivies individuellement 1x/mois et seraient susceptibles d'intégrer notre Institution dans le courant de l'année 2017. Trois personnes sont également suivies mais n'ont pas encore la possibilité d'introduire une demande de TAP (tribunal d'application des peines) et donc d'envisager une admission au sein du Centre de Jour. Une personne a été orientée vers l'ASBL Sésame et deux dont nous n'avons plus de nouvelles.

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

	2016
Médiation	3
Alternative à la détention préventive	25
Autres	39 dont 12 probation
Surveillance électronique	2
Total	69

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)

La Ville met à disposition de l'asbl RED 2 agents à temps plein chargés de l'encadrement des mesures judiciaires alternatives en matière d'infractions de roulage.

Concrètement, l'asbl RED couvre 2 volets:

- les PTA (peines de travail autonome) et TIG (travaux d'intérêt général), mesures mises en place en milieu hospitalier (principalement au sein du CHRN, ponctuellement auprès du Ressort, association accueillant des personnes polytraumatisées de la route)
- les FG (formations de groupe): l'asbl RED met en place des cours de conduite défensive d'une demi-journée, avec des groupes composés d'un maximum de 4 personnes par moniteur. Ces formations ont pour but de sensibiliser les conducteurs à une conduite défensive et leur permettre d'acquérir les réflexes adéquats en toutes circonstances. Elles peuvent être prononcées soit dans le cadre d'une mesure de médiation pénale ou 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 2016:

- le nombre total de prises en charge s'élève à 91 dossiers (80 en 2015)
- le nombre total d'heures d'encadrement s'élève à 3.515 h (2.883 h pour 2015)
- la moyenne des heures par prestataire est de 78 h (73 pour 2015)
- l'âge moyen est de 36 ans (37 ans pour 2015)

Tout comme en 2015:

- l'origine des dossiers vient essentiellement des peines de travail
- la population masculine est la plus concernée
- les services les plus prisés sont: la maintenance ouvrière, la cuisine et la lingerie (services ne requérant pas la vaccination hépatique)
- le taux d'occupation au sein du service du brancardage reste stable; en effet, ce service est fort prisé par des jeunes en ordre de vaccination hépatique

Les 91 dossiers ouverts se sont ventilés comme suit:

	2015 sur 80 dossiers	2016 sur 91 dossiers
Dossiers clôturés avec succès (T+)	49	56
Dossiers en cours de prestation (E+)	5	6
Dossiers en préparation (P+)	8	18
Dossier en cours mais temporairement problématique (E-) : maladie de longue durée, grossesse,...	1	0
Dossiers en préparation mais temporairement problématique (P-) : pas encore pris de rendez-vous,...	6	2

	2015 sur 80 dossiers	2016 sur 91 dossiers
Dossiers clôturé avec échec (T-) : ne se présente plus, absences non autorisées, manque de respect,...	4	3
Dossiers clôturés non débutés (TND) : déménagement, paiement de l'amende, difficulté avec les transports en commun,...	7	6

En résumé

- 88 % de prestations positives dont 61,5 % clôturées (78 % en 2015)
- 2 % de dossiers en "stand-by", dont l'issue peut être tant positive que négative (9 % en 2015)
- 3 % de dossiers clôturés en échec (5 % en 2015)
- 6,5 % de dossiers "TND" n'ayant pas pu débiter (9 % en 2015)

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

Au total: 486 journées de présence (384 en 2015), variant de 4h (à titre exceptionnel) à 8h15 de travail, ont été effectivement exécutées par l'ensemble des personnes condamnées, dans tous les services confondus:

- 100 journées ont eu lieu le week-end, soit 20,5 % (contre 22 % en 2015)
- 386 journées se sont déroulées en semaine, soit 79,5 % (contre 78 % en 2015)

Pour permettre une exécution rapide et efficace des peines alternatives et éviter aux prestataires qui travaillent la semaine de devoir prendre congé pour réaliser leurs prestations, nous sommes contraintes de nous rendre disponibles les week-ends. Environ 82 % des week-ends ont donc été assurés (contre 65 % en 2015).

En 2016, l'asbl RED a connu une légère augmentation du nombre de dossiers:

- au niveau judiciaire: la politique criminelle de l'arrondissement judiciaire de Namur semble davantage orientée sur les peines d'amende ou des formations IBSR
- l'encadrement de terrain s'avère particulièrement mais néanmoins indispensable car le CHRN nous demande la gestion:
 - logistique (cartes d'accès, vêtements de travail,...)
 - humaine (contrôle, entretiens,...)
 - administrative (courriers, mails, rapports,...)

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 2016, il a été comptabilisé 3.891 demandes de rendez-vous.

Ces demandes ont débouché sur 2.511 consultations effectives pour 369 consultants, dont 326 usagers et 43 proches. Ces consultations sont réparties comme suit:

147	entretiens d'accueil
1.405	consultations psychologiques
441	consultations médicales
518	consultations sociales

Le service a réalisé 46 orientations de consultants en interne et 130 orientations vers des services externes. 8 interventions dans des milieux festifs ont été organisées en 2016. Un projet de formation des Agents de Gestion et Animation Urbaine a été mené à bien durant l'année. 35 séances collectives d'ateliers artistiques (plus de 80 heures) ont été proposées au public de Sésame, dont certaines en partenariat avec l'asbl Article 27.

PHENIX

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

La phase d'accueil et d'orientation a pour objectifs:

- de donner le droit à chaque personne rencontrant un problème d'assuétude d'essayer rapidement cette phase d'un mois après un premier rendez-vous (pas de liste d'attente)
- de co-construire, après ce mois d'essai, un trajet de soins qui correspond au mieux à la situation de la personne demandeuse

Dans cette phase d'accueil et d'orientation, on parle de 318 activités d'habilités sociales, de **39** activités de gestion des temps libre et de 41 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	336 (122 entretiens de suivis PSSP + 214 entretiens d'observation)	1.268 heures <i>permanence du service accueil</i>
		10.512 heures <i>phase d'accueil et orientation</i>
Service Jeunes	616	lancement du projet en 2015 pas d'heures de thérapie de groupe.
Centre de jour	1.535 (soit 369 ent. médicaux; 237 ent. MJA; 207 ent. Salamandre; 189 ent. Famille 156 ent. psychopédagogiques)	33.726 dont les 10.512 heures de la Phase d'accueil et d'orientation
Totaux	2.487	34.726 heures

Nouvelles demandes	Usagers différents passés au service accueil	Entretiens d'observation
343 nouvelles demandes dont 35 demandes relatives à des proches-parents. Le service Jeunes mis en place dès janvier 2015 a reçu 91 nouvelles demandes en 2016.	497 usagers différents dont 153 personnes différentes qui ont poussé la porte lors des permanences du Service accueil. 181 nouveaux dossiers ouverts dans le courant de l'année 2016 au Centre de jour + 70 dossiers toujours en cour au 01/01/16 Pour le service Jeunes: 45 suivis pour l'année 2016, sans compter ceux toujours en cours de 2015 (au nombre de 30)	Au total 492 entretiens d'observation (tout service confondu) dont 336 réalisés par les travailleurs - PSSP: 214 entretiens d'observation (1^{er} rendez-vous) + 122 entretiens dit "de suivi".

Le service "jeunes"

Pour cette deuxième année, le service jeunes a enregistré 91 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 de la jeunesse, associations, écoles, ...) ou plus rarement les jeunes directement. Concernant les consommations, le cannabis est toujours le produit le plus consommé chez les jeunes. Et 65 % des demandes ne concernent qu'une seule consommation problématique.

Les 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 2017). 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 75 jeunes suivis en 2016, 60 jeunes étaient dans le programme familial MDFT et 15 jeunes dans le programme adapté.

5.5.5. Violences intrafamiliales

Pour l'année 2016, l'équipe de prévention des violences intrafamiliales, "D'une Rive à l'Autre" a traité 708 demandes venant des professionnels confrontés aux violences intrafamiliales et a effectué 1.382 entretiens. 48,2 % des demandes des professionnels sont formulées pour un soutien et un accompagnement des situations auxquelles ils sont confrontés, 43,5 % pour des renseignements, 8,1 % pour des mises en réseau et 0,2 % pour des formations. En ce qui concerne les entretiens, 71,1 % concernent des accompagnements, 21,9 % des renseignements, 6,9 % des mises en réseau et 0,1 % des formations.

Les professionnels proviennent pour 87,9 % d'entre eux du secteur social, 1,9 % du secteur judiciaire, 8,8 % du secteur scolaire, 1,4 % du secteur médical.

44,7 % de dossiers ont eu trait à des problèmes de violence psychologique; 51,9 % pour des violences physiques, 3,4 % pour des dossiers de violences sexuelles.

Ces situations de violences se déroulent pour 28,9 % entre les parents et les enfants et 67,4 % entre partenaires, pour 3,7 % entre d'autres membres de la famille (frères et sœurs).

L'équipe 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 intrafamiliales.

L'équipe a organisé 26 concertations. Les services participants aux concertations étaient satisfaits et contents des rencontres proposées.

En 2016, 2 formations ont été données et 33 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.

Les formations proposées sont les suivantes:

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

Par ailleurs, l'équipe a participé et organisé différentes actions de prévention telles que, la diffusion du folder et de l'affiche "Face à la violence", deux semaines de prévention des violences intrafamiliales (exposition, matinée scolaire: projection d'un film et débat, conférence, distribution de bracelets de sensibilisation, théâtre débat, Campagne Ruban blanc, diffusion d'affiches et folders).

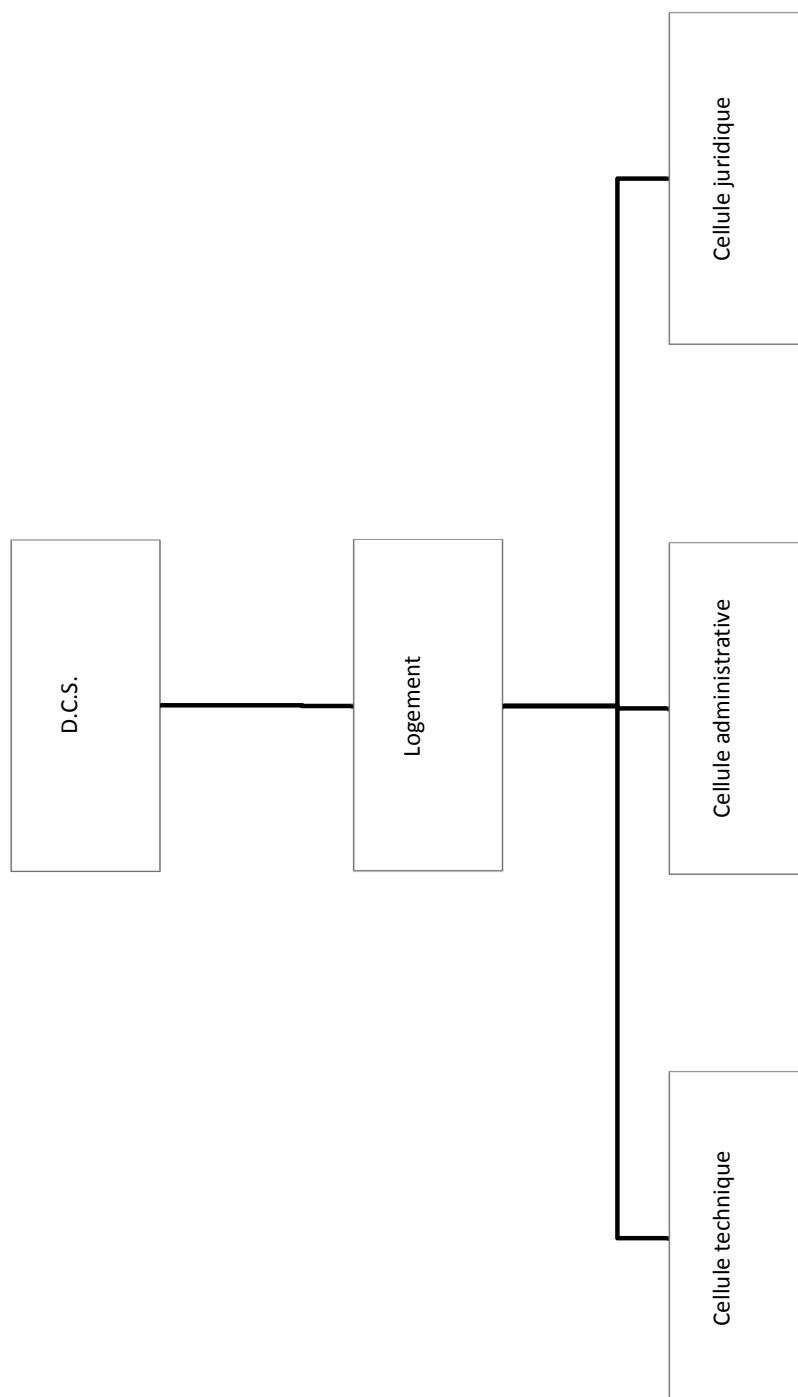
Ces semaines de sensibilisation ont été marquées par la réalisation:

- d'une campagne d'affichage à destination du grand public: 1.000 flyers, 500 affiches ont été distribués
- d'une exposition "Campagne Ruban Blanc" de l'AMO l'étincelle de Vielsalm, visible du 14 au 25 novembre à la Maison des Citoyens de l'Hôtel de Ville de Namur
- d'une matinée scolaire sur la thématique des jeunes victimes de violences intrafamiliales avec la projection du film "Mustang" suivie d'un débat avec une jeune artiste victime de violence conjugale lorsqu'elle était adolescente
- d'une conférence sur le thème des violences au sein du couple et des groupes chez les jeunes animée par Bruno Humbeeck
- d'une distribution de 8.000 bracelets en tissu portant un message de sensibilisation "loveisrespect" au jeune public la ville de Namur et dans les écoles du secondaire de Namur
- d'une soirée théâtre-débat, sur le thème des violences intrafamiliales et entre partenaires (adultes et jeunes)
- d'une information sur les violences intrafamiliales et les services ressources au sein de la Maison des Citoyens par la mise à disposition de flyers de différents services ressources compétents pour ces thématiques
- d'une distribution de 3000 pins "Ruban blanc" au public de la Maison des Citoyens de la Ville, au personnel de l'administration mais également aux participants des différentes actions proposées dans le cadre des semaines de prévention, d'information et de sensibilisation aux violences intrafamiliales

L'équipe a procédé à la réalisation d'une campagne d'information par le biais d'une diffusion du folder "Face à la violence" et d'une affiche auprès des médecins membres

du Conseil Consultatif du Social, des écoles et PMS. L'objectif est de sensibiliser les professionnels sur la thématique ainsi que sur les services ressources. 1.000 folders et 500 affiches ont été distribués.

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 sont:

- 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 public, 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 2016 attachés spécifiquement au service

Article	Intitulé	Budget page
RO 922/465 LI-01	Subvention service Logement	154
DO 921/124-48	Fonctionnement Service Communal du Logement	155

5. Rapport d'activités

5.1. Statistiques générales

Courriers	
Courriers entrants	1.705
Courriers sortants	3.554
Permis de location	
Dossiers recevables:	144
• pour logements individuels	101
• pour logements collectifs	43
Permis d'urbanisme	
Dossiers:	27
• logements concernés	143
• logements individuels	77
• logements collectifs	14
Primes	
Total cumulé de notifications	4.058
Notifications	1
Ruptures d'engagement	3
Salubrité	
Dossiers:	126
• logements concernés	219
• logements individuels	157
• unités de logements collectifs	62
Dossiers avec visite :	90
• logements visités	135
• logements individuels visités	112
• unités de logements collectifs visitées	23
Arrêtés	14
Info conseils logement	
Dossiers	273
Interventions	441
Séances d'info bail	7
Participants	41

5.2. Ancrage communal

Une réunion de concertation dont une sous forme de «Plate-forme Logement», le 21 septembre 2016, ont réuni les représentants de la commune, du CPAS., des 3 sociétés de logement de service public (SLSP.) 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:

- le logement étudiant: résultats d'enquête sur un marché locatif particulier
- le guide division logement
- le bilan de l'engagement logement
- les données en opendata et le logement public
- l'état d'avancement des programmes d'ancrage précédents
- le point sur le programme d'ancrage 2014-2016

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	144
• nombre de 1 ^{ères} demandes	74
• nombre de renouvellements	69
• nombre d'abandon	1

Répartition des logements

• nombre de logements individuels	101
• nombre de logements collectifs	43
• nombre d'unités individuelles de logements collectifs	352
• nombre d'unités de logement	453

5.4. Permis d'urbanisme

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

• nombre de dossiers analysés	27
• nombre de logements individuels concernés	77
• nombre de logements collectifs concernés	14
• nombre d'unités individuelles de logements collectifs	66
• nombre d'unités de logement concernées	143

5.5. Primes

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

- notification reçue en 2016: 1
- total cumulé des notifications reçues (2000 à 2016) 4.058
- ruptures d'engagement signalées au SPW (Service Public de Wallonie): 3

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 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 126

Répartition des logements

- nombre de logements individuels 157
- nombre de logements collectifs 21
- nombre d'unités individuelles de logements collectifs 62
- nombre d'unités de logement 219
- nombre de dossiers ayant nécessité une visite 90

Répartition des visites

- nombre de logements individuels visités 112
- nombre de logements collectifs visités 8
- nombre d'unités individuelles de logements collectifs visitées 23
- nombre d'unités de logement visitées 135

Facteurs d'insalubrité les plus souvent rencontrés (sur 130 unités de référence)

- installation électrique: 89 soit 68,46 %
- installation de gaz: 60 soit 46,15 %
- humidité:
 - par infiltration: 65 soit 50,00 %
 - par condensation: 44 soit 33,85 %
 - ascensionnelle: 8 soit 6,15 %
- circulation au niveau des sols et planchers: 59 soit 45,38 %

- absence et/ou insuffisance de détecteur d'incendie: 78 soit 60,00 %
- absence de permis de location: 55 soit 42,31 %
- surpeuplement: 38 soit 29,23 % dont 12 soit 9,23 % qui n'atteint pas la superficie minimum pour 1 occupant
- instabilité: 38 soit 29,23 %
- absence et/ou insuffisance éclairage naturel: 28 soit 21,54 %
- absence et/ou insuffisance ventilation: 39 soit 30,00 %
- respect de la vie privée: 58 soit 44,62 %
- demande de visite du Service régional d'Incendie: 13 soit 10,00 %
- visite pluridisciplinaire: 12 soit 9,23 %

5.6.2. Arrêtés

• nombre total d'arrêtés	14
• répartition des arrêtés	
– réhabilitation	11
– inhabitabilité	2
– évacuation	1
• nombre d'immeubles concernés	12
• nombre d'unités de logement concernées	32
• attestation de surpeuplement	69
• répartition des arrêtés par unité de logement	
– réhabilitation	25
– inhabitabilité	2
– évacuation	5

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 mises en demeure préalables au constat d'infraction 12
 - nombre de permis de location introduits 4
 - nombre de dossiers classés 3
 - nombre de dossiers en cours 2
 - nombre de constats d'infraction (2017) 3

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, Forma, Joie du Foyer...) pour leurs bénéficiaires, et au sein de la Ville de Namur.

Info conseil logement: 273 dossiers et 441 interventions

		Sur 441 interventions: proportion de	Pourcentage significatif
Demandeur	Locataire	357	80,95 %
	Propriétaire	84	19,05 %
Sexe	Homme	199	45,12 %
	Femme	242	54,88 %
Age	18-24 ans	46	10,43 %
	25-34 ans	65	14,74 %
	35-44 ans	89	20,18 %
	45-54 ans	104	23,58 %
	>=55 ans	137	31,07 %
Nombre d'enfants	sans	134	30,39 %
	avec	159	36,05 %
	non communiqué	148	33,56 %
Demandes portant principalement sur	bail: renon, résiliation anticipée	189	42,86 %
	charges locatives	38	8,62 %
	garantie locative	29	6,57 %
	insalubrité/surpeuplement	35	7,94 %
	réparation	39	8,84 %
	autres	111	25,17 %

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 2016, il y a eu 211 interventions téléphoniques avec les citoyens, et 8 interventions avec des travailleurs sociaux.

7 séances d'info-bail ont été réalisées en 2016 et ont réuni 41 participants.

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 2016, la cellule a participé à 5 réunions du Groupe Liaison Logement, 10 du Groupe Liaison Voisinage, et 9 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.

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 2016, 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
- collaboration avec Auditorat du Travail

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

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 sur une présélection de 3.598 adresses, tout en intégrant la présence de panneaux photovoltaïques et/ou de citerne à eau de pluie, de puits, etc.

L'objectif était de déterminer les seuils de faible consommation en eau, en électricité mais également les doubles faibles consommations les plus pertinents pour objectiver une vacance, résidentielle privée, avérée d'une commune.

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

Pour la stratégie d'échantillonnage $\leq 25m^3$ ou/et $\leq 100kWh$ en 2014 (panneaux photovoltaïques exclus), l'enquête laisse apparaître 73 adresses inoccupées soit 2% de l'échantillon.

Pour rappel, $5m^3$ correspond à deux mois de consommation d'eau de distribution pour une personne isolée (sans utilisation d'un système de récupération d'eau de pluie), et $10kWh$ représentent 3 jours de consommation d'électricité pour un logement.

Statistiques

Il faut distinguer les informations apportées par l'analyse de l'annexe bleue (cf. groupe GLL) 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:	156
– 1 ^{ère} demande	103
– doublon	53
• informations fournies par la GUN	56

– immeubles à renuméroter	19
– immeubles renumérotés	37
• informations fournies par le service Urbanisme	84
– information du cadastre	28
– Procès-verbal à dresser	56
• informations fournies par le service communal du Logement	56
– ouverture d'un nouveau dossier	29
– suivi des dossiers en cours	27
• nombre de visites pluridisciplinaires	7

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: 10.

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

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	190
– engagement logement proposé	23
– engagement logement conclu (*)	8

(*) 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

Les résultats finaux sont disponibles à l'adresse <http://www.enquete-logement-etudiant-namur.be/rapport.pdf>.

Ces données sont le fruit d'une enquête, elles sont donc indicatives, non validées par l'Administration et, dès lors, non-exhaustives.

Ces résultats ont permis de finaliser la réflexion et d'approuver en séance du Collège communal du 17 novembre 2016, le "Guide de bonnes pratiques d'aménagement urbain-Division d'immeubles existants en plusieurs logements".

En outre, une nouvelle phase débute dans des rues représentatives de l'enquête par la réalisation d'un inventaire du logement. Le premier inventaire porte sur l'avenue Reine Astrid à Namur.

La collaboration des propriétaires des rues ciblées est sollicitée en leur demandant de compléter une déclaration afin d'avoir une connaissance plus approfondie de la situation de terrain et ainsi disposer d'outils d'analyse et d'aide à la décision.