

CHAPITRE

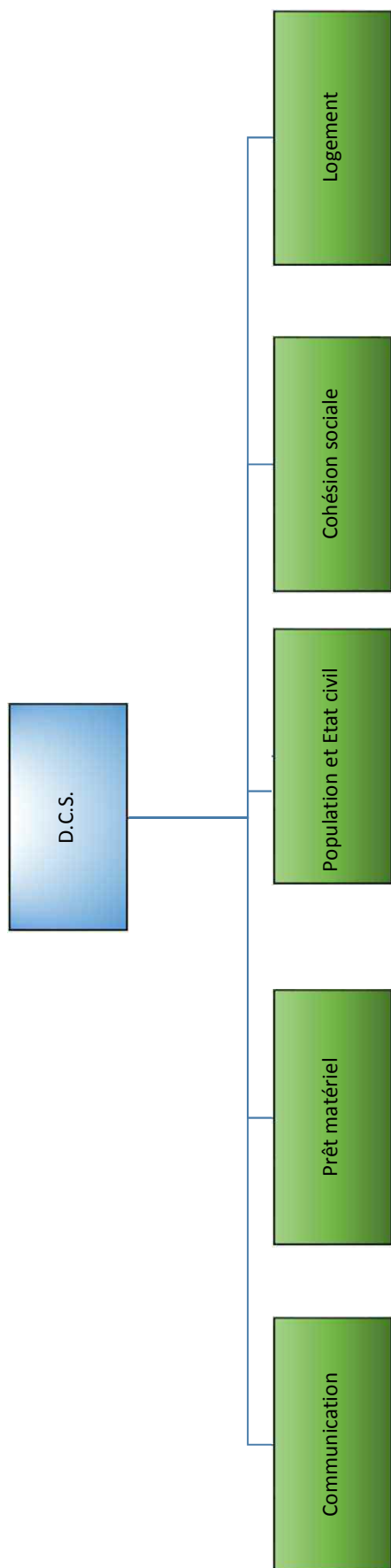


8

DÉPARTEMENT

DES AFFAIRES CIVILES ET SOCIALES

DCS



1. EFFECTIF DU DEPARTEMENT

- 260

2. PRESENTATION DU DEPARTEMENT

L'essentiel des missions assumées par les agents des 5 services du Département des Affaires Civiles et Sociales relève des missions de base de toute Administration communale telles que la tenue des registres de Population et des actes d'Etat civil (service Population - Etat civil), la transparence administrative par la facilitation de l'accès aux informations officielles (service Communication), le droit à un logement décent (service Logement), les actions sociales visant l'accompagnement de chacun dans sa spécificité (service de Cohésion sociale) ou encore le soutien aux évènements 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 travaillant essentiellement en situation de "guichet citoyen".

Par ailleurs, l'orientation "gestion de projets" transversale pour les 5 services du DCS s'appuie sur le besoin d'une gestion uniformisée et cohérente des demandes du citoyen afin d'en garantir un suivi sécurisé 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 (dont la plateforme e-guichet), les agendas partagés, le module de gestion des plaintes sur l'espace public, etc. Certains de ces 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 2017
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. Plateforme open data ouverte en 2018 5. Opérationnel 6. Opérationnel via Be-Alert et Alert sms, souhait d'utiliser le sms citoyen pour toutes les opérations population – état-civil (carte d'identité, stage, etc.) 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.	☒ Portail de concertation citoyenne en production. 1 ^{ère} campagne sur le thème « proposez votre façade pour une fresque murale » en cours. 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 (convention via SPF Intérieur pour activation lors d'une phase d'urgence) , utilisation de Facebook et Twitter (en lieu et place d'une page web spécifique ou d'un blog), recours à Be-Alert et Alert sms, 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

Le nouveau site Internet de la Ville est opérationnel depuis novembre 2017. Il comprend un e-guichet pour certains services administratifs ainsi qu'un e-compte citoyen.

Différentes situations d'urgence ont permis de tester (avec succès) les mesures mises en place pour accompagner les plans d'urgence (SMS citoyen etc...)

De nouveaux projets sont en cours de développement, par exemple les bornes de délivrances des documents administratifs ainsi que la possibilité de renouveler sa carte d'identité électronique directement via une plateforme, pour lesquels les cahiers spéciaux de charges sont finalisés.

Les possibilités de développement sont nombreuses, notamment grâce à l'exploitation de Elyx.

L'objectif stratégique est largement atteint et pourrait néanmoins être poursuivi à travers la mise en œuvre de la stratégie smart et son psip.

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 2017
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. Peu utilisée jusqu'alors, cet outil est désormais indispensable pour les réservations de visites guidées des Grands Souterrains depuis leur réouverture (jauge maximale 30 personnes et timing de visite plus strict en raison des contraintes scénographiques). Les problèmes que présentait le logiciel durant les premières semaines d'exploitation ont été solutionnés 2. Le système de billetterie en ligne est désormais utilisé de manière prioritaire pour les visites guidées. Les chiffres de fréquentation ayant considérablement augmenté, pas de diminution significative du nombre de contrats par téléphone.
5.2.3. Mettre en ligne un système de réservation de cartes « riverains »	1. Système de réservation cartes riverains en ligne	☐ 1. <i>Il s'agit d'une application développée en interne. La phase 1 est finalisée, la phase de mise en ligne est en cours (mise en ligne prévue fin 2018).</i>

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 EN 2017, c'est 50% des inscriptions qui se sont faites via internet, en 2018 se sont plus de 60% jusqu'à présent (juin).
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 2019. Mise en œuvre prévue donc en 2019 si les budgets sont disponibles. Marché public en cours de lancement avec la Province.
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 2019. Mise en œuvre prévue donc en 2019 si les budgets sont disponibles. Marché public à lancer en cours avec la Province.
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	➡ l'étude pour la mise en place des e-beacon utilisant la reconnaissance via le signal GPS et le système geofencing a été entamée (rédaction des textes, détermination des lieux). Suite à l'évolution technologique et pour avoir une vision globale, il a été décidé de faire la jonction avec la mise en place de la signalétique urbain piétonne (pour le placement d'e-beacon sur les potelets de signalisation). Par ailleurs, le service Tourisme et GAU ont développé la mise en place de l'application N-Connect. Celle-ci à la base essentiellement liée aux commerces être élargie à des fins touristiques. L'Office du Tourisme a également développé l'application « IZI Travel » (application qui présente un lieu sur base de la détection GPS) en anglais, néerlandais, français, allemand et chinois.

Evaluation des phases réalisées

La principale évolution de 2017 est la mise en production de l'e-guichet du site Internet. Outre les e-services de la Ville, il offre aussi l'accès à ceux du SPF intérieur.

Objectif stratégique N° 8

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

Objectifs opérationnels 8.1.		
Optimaliser les échanges d'informations concernant l'occupation des espaces publics par les divers événements et les travaux (objectif stratégique 15) afin d'organiser au mieux le partage de cet espace public et de pouvoir ensuite en informer les citoyens. L'objectif final consiste à limiter les nuisances pour les riverains par une information la plus précise possible.		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement 2017
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. L'agenda outlook est opérationnel 2. Le logiciel ODP est utilisé par les services gestionnaires
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 réalisées 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
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 subsides	1. Phase 6 : - nombre de marchés de sponsoring ; - nombre de conventions de partenariat	⊖ 1. Chaque organisation d'événement développe sa propre politique de communication, il n'y a pas de processus centralisé.

Evaluation des phases réalisées

Grâce à l'engagement d'un cartographe en interne, les objectifs ont pu être rencontrés dans leur réalisation concrète et dans l'évolution des pratiques professionnelles car les plateformes développées ont été conçues « à la carte » pour les différents usages. Une vraie réalité Smart.

L'audit réalisé sur le processus ODP a engendré la création d'une cellule coordination et l'engagement d'un référent. Un groupe liaison événement – GLEV a également été mis sur pied pour veiller à la mise en œuvre d'un processus de collaboration transversale, supporté par les outils offerts par le logiciel ODP.

Concernant l'action de communication vers les riverains ou le grand public, une réflexion est en cours pour l'automatiser à partir des grands événements et travaux gérés dans le logiciel ODP.

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 2017
22.3.1. Diminuer les coûts de consommation électrique due aux éclairages de fin d'année traditionnels (achat ampoules LED)	Diminution de la facture de consommation énergétique annuelle due aux éclairages de fin d'année.	☒ Diminution grâce à l'acquisition progressive d'ampoules LED pour les éclairages de fin d'année
22.3.2. Contribuer à une meilleure attractivité de la Ville : - par un éclairage mieux adapté aux préoccupations « d'économie durable » de notre société ; - par la création d'une ambiance dédiée à chaque espace public concerné ; - par la création d'une ambiance dédiée aux fêtes de fin d'année.	1. Achat et placement d'éclairages LED pour les illuminations de fin d'année ; 2. Déclinaison, selon les quartiers, du choix des ambiances de lumières diffusées par les ampoules LED.	☒ 1. Acquisition effective par le service prêt matériel d'éclairages LED, un crédit est prévu chaque année sur le budget extraordinaire. 2. 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

Evaluation des phases réalisées

Les objectifs ont été complètement atteints tant dans leurs aspects énergétiques que médiatiques.

La limite du projet est la disponibilité des ressources humaines en interne pour la gestion des montages et démontages des éléments décoratifs.

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 2017
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 Des problèmes liés à l'aération, le chauffage et l'air conditionné subsistent.
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 déplacés à la Maison des Citoyens (bureaux de confidentialité). En 2015, les réservations pour la brocante de Jambes les ont rejoint 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. Il est possible de concevoir d'aller encore plus loin dans l'offre de proximité, mais cela demande de réfléchir en profondeur sur l'organisation interne des services ce qui constitue souvent un frein important.
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. A ce stade, toutes les procédures sont rédigées. La polyvalence est renforcée par la fusion de certaines équipes.
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

L'ensemble des objectifs ont été atteints mais... les limites du projet commencent à se faire sentir en termes d'espaces disponibles (certaines zones souffrent d'encombrement). Le projet a besoin d'un nouveau souffle spatial pour garder sa belle énergie.

L'application stricte du RGPD impose par ailleurs de revoir l'organisation des accès au front et au back office afin de garantir la sécurisation des données à caractère personnel (soit diminuer les risques d'intrusion).

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 2017
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. 7.580 personnes 2. 11.485 nuitées 3. 2.947 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 2017 : 1.677 dossiers 2. En 2017 : 250 personnes 3. En 2017 : interculturel : 0, intergénérationnel/aînés: 64, genre : 2, handicap : 6 4. En 2017 : 5.727 personnes 5. En 2017 : 12 groupes et 156 caravanes 6. En 2017 : 23 animations pour 697 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 2017 : oui, chaque équipe de chacun des quartiers doit proposer au début de chaque année sa planification d'activités. 2. En 2017 : oui, cet indicateur est atteint à minima. 3. En 2017 : oui, chacun des quartiers propose une école de devoirs. 4. En 2017 : oui, chaque quartier soutient au moins une activité par année proposée par le Comité de quartier ou le Comité des habitants. 5. En 2017: 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 2017 : 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, notamment avec AFICO asbl et une formation de 195 h a été dispensée à 10 personnes.
---	--	---

Evaluation des phases réalisées

Les actions menées dans cet objectif opérationnel sont financées de façon pérenne par la Ville avec des compléments de subventions fédérale, régionale et communautaire au moyen de plans qui s'étalent de 4 à 6 ans renouvelables moyennant la réécriture d'un nouveau plan qui donne lieu à la signature d'un nouveau contrat avec les différentes autorités.

Leur calendrier de réalisation ne dépend, dès lors, pas uniquement de celui du PST. Leur méthodologie d'intervention et d'évaluation sont opérationnelles depuis de très nombreuses années dans la perspective de l'évaluation de l'action publique.

Au sujet du travail de terrain, les chiffres sont en hausse avec une modération pour les travailleurs sociaux qui sont passés de 4.336 à 2.947 personnes reçues.

Ces chiffres s'expliquent probablement par la nécessité de supprimer des permanences sociales lorsqu'un ou plusieurs travailleurs sont malades.

La tendance constatée par les travailleurs et leurs responsables consiste en une augmentation des demandes d'accompagnement psychosociales (nouveaux phénomènes multi-problématiques) de plus en plus lourdes et auxquelles les équipes ne peuvent répondre en totalité par saturation du temps disponible en fonction des ressources humaines.

L'aire d'accueil des gens du voyage continue à remplir sa fonction d'accueil avec néanmoins certains aménagements qui ont dû y être réalisés pour la mettre en conformité et régler des difficultés d'ordre électrique.

Plus d'un quarantaine de volontaires encadrent les écoles de devoirs avec les animateurs des équipes de prévention. Le recours à ces renforts permet le maintien de cette action primordiale dans les quartiers à haute densité de population.

En ce qui concerne l'insertion socioprofessionnelle, le constat des travailleurs de terrain est qu'il faut avant toute démarche d'insertion de ce type effectuer une formation de pré-insertion socio professionnelle. En plus de cette démarche, les travailleurs continuent de travailler avec la population en demande d'insertion.

Malgré une exploitation intense de l'abri de nuit, il a été moins fréquenté en 2017 qu'en 2016 (- 773 nuitées). Le personnel a été renforcé pour aboutir 12 membres du personnel.

La médiation a vu également le nombre de dossiers augmenter tandis qu'Inersport a touché moins de personnes mais son activité est aussi tributaire des demandes des partenaires.

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 2017
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) 3.	☒ 1. En 2017 : 1545 rapports et 367 fiches d'ambiance 2. En 2017 : 2 traversées par équipe par jour réalisées pendant les périodes scolaires
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 3.	☒ 1. En 2017 : 5 campagnes 2. En 2017 : 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 2017 : 895 usagers, proches d'usagers. 2. En 2017 : 3593 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 2017 : oui. 2. En 2017 : 618 dossiers. 3. En 2017 : 2 formations. 4. En 2017 : 60 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 2017 : 35.737,14 heures. 2. En 2017 : 530 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 2017 : 2 réunions pour la mise en place de campagnes de sensibilisation. 2. En 2017 : 5 réunions. 3. En 2017 : 1.

Evaluation des phases réalisées

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. Les tablettes seront remplacées dans un proche avenir par des PDA tant pour les constats SAC que pour l'encodage des demandes d'intervention. 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). Ainsi, le projet JEUNES de chez Phénix (14 à 21 ans) rencontre une réelle et croissante demande. Une table ronde traitant des assuétudes a été mise en place avec les partenaires Toxicomanie (Sésame et Phénix) et regroupe un panel important d'acteurs (écoles, police, centre PMS..) pour mettre en place un plan d'actions dès 2018.

Les dossiers de violences intrafamiliales et entre partenaires sont en augmentation constante d'année en année avec une complexification des situations et une violence de plus en plus accrue (passage à l'acte dans beaucoup plus de dossiers qu'auparavant). Les campagnes de sensibilisation sont davantage destinées au public jeune depuis deux ans. En effet, une étude démontre qu'au cours d'une année :

-58% des jeunes en couple, âgés entre 14 et 18 ans, subissent au moins une forme de violence par leur partenaire, qu'elle soit physique, psychologique ou sexuelle.

-Un peu plus d'1 jeune sur 2 dit avoir vécu de la violence psychologique.

-La violence physique et la violence sexuelle sont rapportées dans des proportions similaires, soit par 1 jeune sur 7.

Cette étude soulève également que les filles vivant des situations de violence sont plus nombreuses que les garçons pour toutes les formes de violences subies.

Les gardiens de la paix constatateurs (des nouveaux agents ont été engagés) ont suivi la formation relative aux SAC fin 2017 et ont réussi les examens. Des formations doivent encore être mises en place pour certains agents dernièrement arrivés. La mise en place du dispositif suit son cours et les agents vont commencer à constater dès 2018. Le plan de communication général et transversal de la Ville a été lancé notamment via une conférence de presse, des supports divers KEEP CALM.(sets de tables, spots sur la télé locale et les réseaux sociaux, cartes postales Keep Calm...).

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 2017
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.	☒ Ancre 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 la phase 2 de l'ilot Rogier et l'engagement logement.
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).

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 2017
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'AIStudent). A mettre en lien avec le travail d'identification des immeubles-logements inoccupés	Nombre de logements mis à disposition	☒ Décision du Collège du 01/03/18 sur le processus décisionnel
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 des bureaux de confidentialité 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.	↻ En recherche d'une solution durable
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.	↻ En lien avec la phase 2 de l'îlot Rogier

25.2.7 Accompagner les familles expulsées (prévention et suivi).	Nombre de familles accompagnées.	☒ Une centaine de situations sont accompagnées chaque année
--	----------------------------------	--

Evaluation des phases réalisées

La coordination des services Urbanisme, Logement, Population - Etat civil, Cohésion sociale, Police, Incendie etc... est désormais une évidence pour mener des actions coordonnées dans le suivi qualitatif des logements (via le Groupe de Liaison Logement – GLL). Le suivi concret sur terrain se mesure chaque semaine dans les dossiers en vue d'une amélioration qualitative de la situation du parc de logements.

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 2017
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 en 2017 via le Bureau des sanctions administratives
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, 207 étant la deuxième année de fonctionnement.

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.

Mise en application effective des SAC via le Bureau des Sanctions Administratives.

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

Objectifs Opérationnels 25.4. Appliquer les charges d'urbanisme		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement 2017
25.4.1 Instaurer des charges d'urbanisme pour le financement du logement public	1. Analyse juridique ; 2. Adoption du règlement.	☒ 41 engagements conclus.

Evaluation des phases réalisées
<i>Une révision de l'engagement logement est prévue en collaboration avec le DAU.</i>

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 2017
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.	☒ Des contacts réguliers sont organisés avec les différents partenaires, sur base de processus établis
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.	☒ L'annexe bleue est réalisée et utilisée par les services de Police lors de la visite de validation domiciliaire. Cela permet de communiquer des informations relatives à la conformité, à la numérotation, à l'urbanisme, au code wallon du logement etc... .

Evaluation des phases réalisées

Les outils partagés mis en place ainsi que la concertation quotidienne entre les services permettent une meilleure coordination des actions sur terrain.

Objectif stratégique N° 26

Apporter un plus grand soin à la mémoire de nos défunts

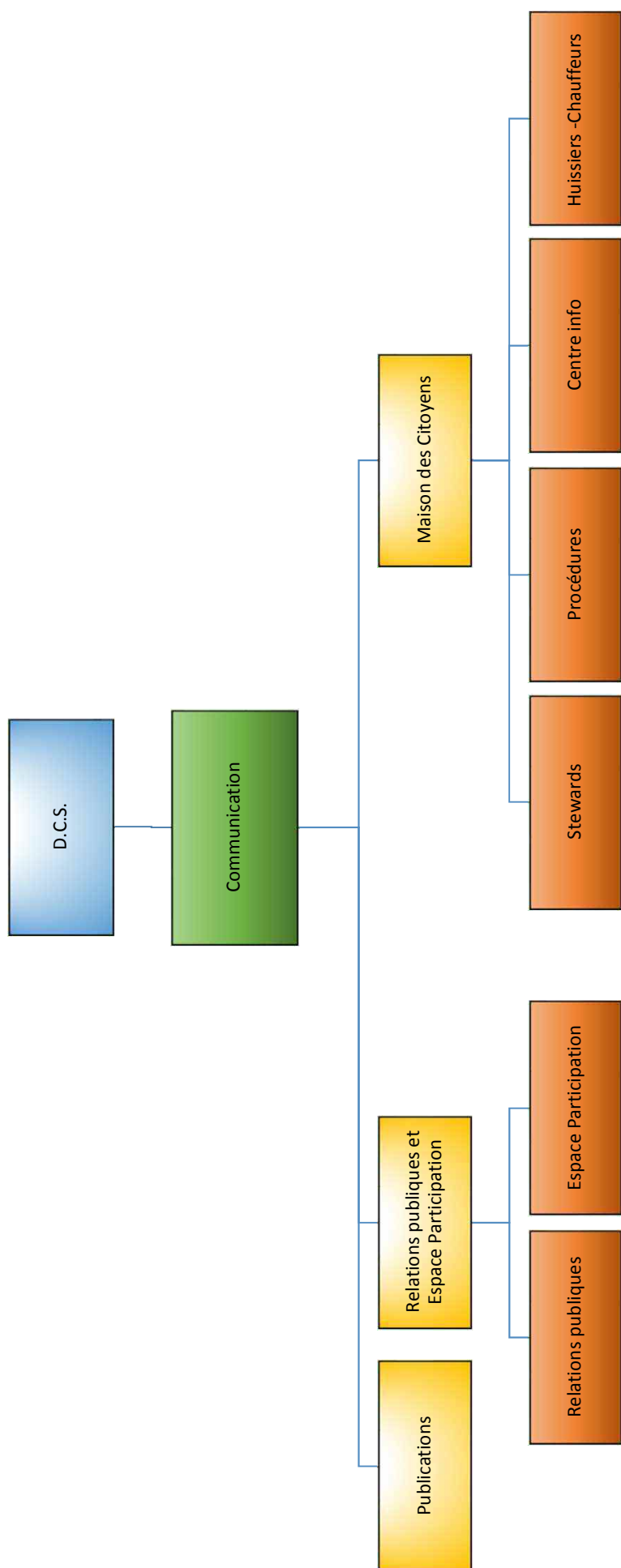
Objectifs opérationnels 26.1.		
Mettre en œuvre un meilleur entretien des cimetières en visant la conformité des infrastructures selon le Décret wallon sur les funérailles et sépultures 2009		
Actions	Indicateurs	Etat d'avancement 2017
26.1.1. Rédiger un nouveau : • règlement communal sur les funérailles 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 finalisation
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...).	☒
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

A part la liste des sépultures d'intérêt historique local (en cours de finalisation), l'ensemble des objectifs a pu être mené.

Néanmoins, la gestion de l'espace disponible dans les cimetières reste 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.

COMMUNICATION



1. EFFECTIF DU SERVICE

- 27 agents

2. PRESENTATION DU SERVICE

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

Il est composé de trois cellules:

- cellule Relations Publiques & Espace participation
- cellule Maison des Citoyens
- cellule Publications

Les missions du service Communication sont assumées soit par une cellule (par exemple l'accueil de la maison des citoyens, géré par la Cellule Maison des citoyens), soit par plusieurs cellules (par exemple les réponses aux interpellations citoyennes: par téléphone via la cellule Maison des Citoyens, par courriel via la cellule Relations Publiques & Espace participation ou par les réseaux sociaux via la cellule Publications).

Les missions du service sont les suivantes:

- 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
- le développement d'outils participatifs afin de renforcer et encourager une participation active du citoyen à la gestion de la commune (réunions riverains, ateliers participatifs, ...)
- la gestion de certaines publications de la Ville telles que le trimestriel Namur Magazine, le site Internet www.namur.be (en ce compris les outils "Agenda", "Démarches" et "E-guichet"), les pages officielles Facebook et Twitter. Par ailleurs, il collabore aux publications plus spécifiques réalisées par certains services au travers du comité de relecture
- le suivi de l'outil "suivi des interventions sur la voie publique" dont l'objectif est de rationaliser la réponse apportée aux plaintes des citoyens en garantissant l'arrivée de la plainte au service concerné, de façon informatisée
- la gestion de la communication de crise lors de déclenchement du PGUI (Plan Général d'Urgence et d'Intervention) ainsi que lors de tout événement le justifiant
- le service Communication gère le volet protocolaire des événements organisés ou soutenus par la Ville, il est l'intermédiaire privilégié de l'Administration 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. ARTICLES DU BUDGET 2017 ATTACHES SPECIFIQUEMENT AU SERVICE

Article	Intitulé
DO 131/121-03	Masse habillement hôtesse
DO 105/123-16	Rel.Pub./Inform./Communication
DO 134/124PC-02	Publications communales
DO 105/124AC-48	Actions citoyenneté
DO 104/123-07	Correspondances - Affranchissements
DO 104/123IV-13	Fonctionnement site Internet

4. RAPPORT D'ACTIVITES

4.1. Cellule Relations publiques & Espace participation

4.1.1. Information Presse

- rédaction et/ou diffusion des communiqués de presse officiels de la Ville et alimentation de la rubrique "Je suis journaliste" 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 chargé de communication)

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

4.1.2. Gestion ou cogestion d'Evénements

Collaboration à l'organisation de différents événements en partenariat avec d'autres services communaux ou avec des partenaires extérieurs tels que les Fêtes de Wallonie, les Fêtes de fin d'année (en support du service des Fêtes), le Festival des Arts Forains, le Festival International du Film Francophone, ...

4.1.3. Information du citoyen

- la diffusion des avis aux riverains et sur base des mesures de police: événements, chantiers, ...
- l'affichage sur les panneaux bord de routes en fonction du calendrier des événements
- 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)

4.1.4. Missions protocolaires

Gestion de 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.

4.1.5. Relations internes Ville

En étroite collaboration avec le Département des Ressources humaines, gestion de 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, ...).

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

4.1.6. Participation citoyenne

L'Espace participation met en place des réunions en collaboration avec le Collège et les services techniques, afin d'informer les riverains sur un chantier voire associer ceux-ci en prévision d'un chantier.

Il organise deux fois par an une séance d'accueil des nouveaux habitants.

Il participe également, d'initiative ou sur demande, à des actions de sensibilisation: Don d'organes, maladie de Lyme, sensibilisation au commerce équitable, ...

Il propose par ailleurs un panel d'animations pour le public scolaire ou associatif afin de les sensibiliser au fonctionnement de la commune, à l'organisation des élections, ...

L'Espace participation collabore également au Pavillon de l'Aménagement urbain de la Ville de Namur pour mettre en place des animations sur la ville du futur ou en lien avec le Plan Climat Energie de la Ville de Namur.

4.2. Cellule Maison des Citoyens

La Maison des Citoyens regroupe en son sein divers services coordonnés par la Gestionnaire de la Maison des citoyens et les responsables des services ou cellules 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 Communication.

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

Au quotidien, elle 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, ...).

Liste de l'ensemble des équipes (services / cellules / acteurs externes) composant la Maison des Citoyens:

- relevant directement du service Communication
 - centre Info
 - stewards

- espace participation (relevant de la cellule Relations publiques)
- équipe procédures
- huissiers
- relevant d'un autre service
 - guichets étrangers
 - guichets généralistes
 - guichets rapides
 - guichets taxes/sacs poubelles
 - guichet permis de conduire
 - guichets mariage-naissance-actes
 - guichets pensions
 - cellule inscriptions aux stages jeunesse et sports et aux plaines de vacances
 - cellule décès
 - cellule cimetières
 - cellule courrier
 - cellule casier judiciaire
 - cellule élections
 - bureaux de confidentialité (service Logement et service de Cohésion sociale)
 - inscription à la brocante de Jambes (service des Affaires économiques)
 - Pavillon de l'Aménagement urbain
- acteurs externes
 - Ecrivain public
 - Fonds des accidents
 - IV-INIG
 - SPF Handicap et isolement Aînés

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.

4.2.1. Le Centre-Info

- accueil du citoyen - information générale et orientation vers les services spécifiques

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.
- délivrance des codes pour l'usage des ascenseurs

- gestion du call center 081/246.246

Le Centre-Info gère également l'affichage au sein de la Maison des Citoyens ainsi que dans les espaces annexes (aile Eden, parking de l'Hôtel de Ville).

4.2.2. Stewards

Missions principales:

- accompagner le citoyen au sein de la Maison des Citoyens (personnes fragilisées, à mobilité réduite, ...)
- 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, ...)
- assurer la préparation de la salle du Conseil communal ainsi que la salle de réunion "Maison des citoyens"

Les stewards assurent également un renfort à l'accueil en cas de nécessité.

4.2.3. 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 et accessibles via le site www.namur.be, menu "Je trouve - démarche". Ces démarches visent à faciliter les contacts entre le citoyen et son Administration: en lui permettant de préparer sa visite à la Maison des Citoyens (en connaissant par exemple les documents nécessaires à l'avance) voire à réaliser sa démarche sans déplacement grâce au e-guichet.

L'équipe Procédures réalise également, notamment, les tâches suivantes:

- encodage des demandes d'intervention pour les problèmes signalés sur la voie publique
- co-gestion des prises de rendez-vous pour le samedi matin
- renfort à l'accueil

4.2.4. 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.)

4.3. Cellule Publications

4.3.1. Namur Magazine

Le bulletin communal Namur Magazine est édité quatre fois par an de 44 pages, dont 8 pages de publicité et 11 pages d'agenda des activités.

Dates de publication: 01/2, 15/4, 15/9 et 15/11, avec un tirage de 62.000 exemplaires à chaque édition, distribués par la Poste.

7.000 exemplaires supplémentaires sont réalisés de l'encart "agenda", pour une diffusion complémentaire.

Un numéro hors-série "estival", uniquement consacré à l'événementiel, est édité une fois par an. Cet agenda estival 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.

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.

Avant chaque édition, le service Communication 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.

4.3.2. Le site Internet

Le nouveau site www.namur.be a été mise en ligne en novembre 2017, en collaboration l'intercommunale IMIO.

Objectif: informer le citoyen tout en intégrant les technologies nouvelles liées au développement d'une Smart City, notamment avec une plateforme de guichet électronique permettant au citoyen de réaliser nombre de démarches administratives depuis son ordinateur.

Points forts:

- information interactive et géolocalisée
- actualités mises à jour quotidiennement
- agenda complet de la vie namuroise
- carte des chantiers en cours
- compte citoyen
- e-Guichet
- site adapté aussi bien aux ordinateurs qu'aux tablettes et smartphones

On comptabilise pour les deux premiers mois d'activité (novembre - décembre 2017) 1.282 démarches, dont la très grande majorité sont des démarches de population - état civil, et plus de la moitié des extraits de casier judiciaire.

4.3.3. 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 5.507 (soit + 412) abonnés.

La page Facebook de la Ville de Namur sert à relayer régulièrement une information de proximité immédiate: astuces, informations de mobilité, communication d'urgence, agenda, ...

Le rapport statistique de l'activité de la page "Ville de Namur" sur Facebook fait état de 10.443 abonnés (x 128%, soit une hausse nette de 2.308 abonnés (2.883 abonnements et 582 désabonnements)

Sur les 199 publications de l'année 2017, les 8 publications ayant suscité le plus d'interactions (likes, commentaires, partages) sont liées:

- à la campagne "Sanctions Administratives Communales", avec un taux de réactions positives particulièrement élevé (4 premiers résultats du top 8)
- aux offres d'emploi de la Ville (2 résultats suivants du top 8)
- aux informations de travaux et mobilité (2 résultats suivants du top 8)

Pour information: un quart des publications sont liées à la mobilité et aux travaux

4.3.4. Campagne

Réalisation de la campagne de communication relative aux Sanctions Administratives communales, dont la réalisation de nouvelles capsules vidéo.

Autres outils développés dans le cadre de cette campagne:

- cartes postales
- dossiers thématiques dans le magazine et sur le site
- affichage en rue et dans les bâtiments publics (affiches ou bâches)
- diffusion de vidéos sur les réseaux sociaux et sur la télévision locale

Les vidéos ont rencontré un franc succès (cf. point 4.3.3) sur les réseaux sociaux, avec une mention particulière pour "Le Radin", la publication qui a la plus grande portée organique. Les affiches, dépliants et brochures sont également diffusés par les services de Cohésion sociale, les gardiens de la paix et la police locale.

4.3.5. Reportages photographique (événements, inaugurations, patrimoine, ...)

Le photographe, à mi-temps, couvre 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'Office du Tourisme de Namur (OTN) pour réaliser des reportages photographiques à visée touristique.

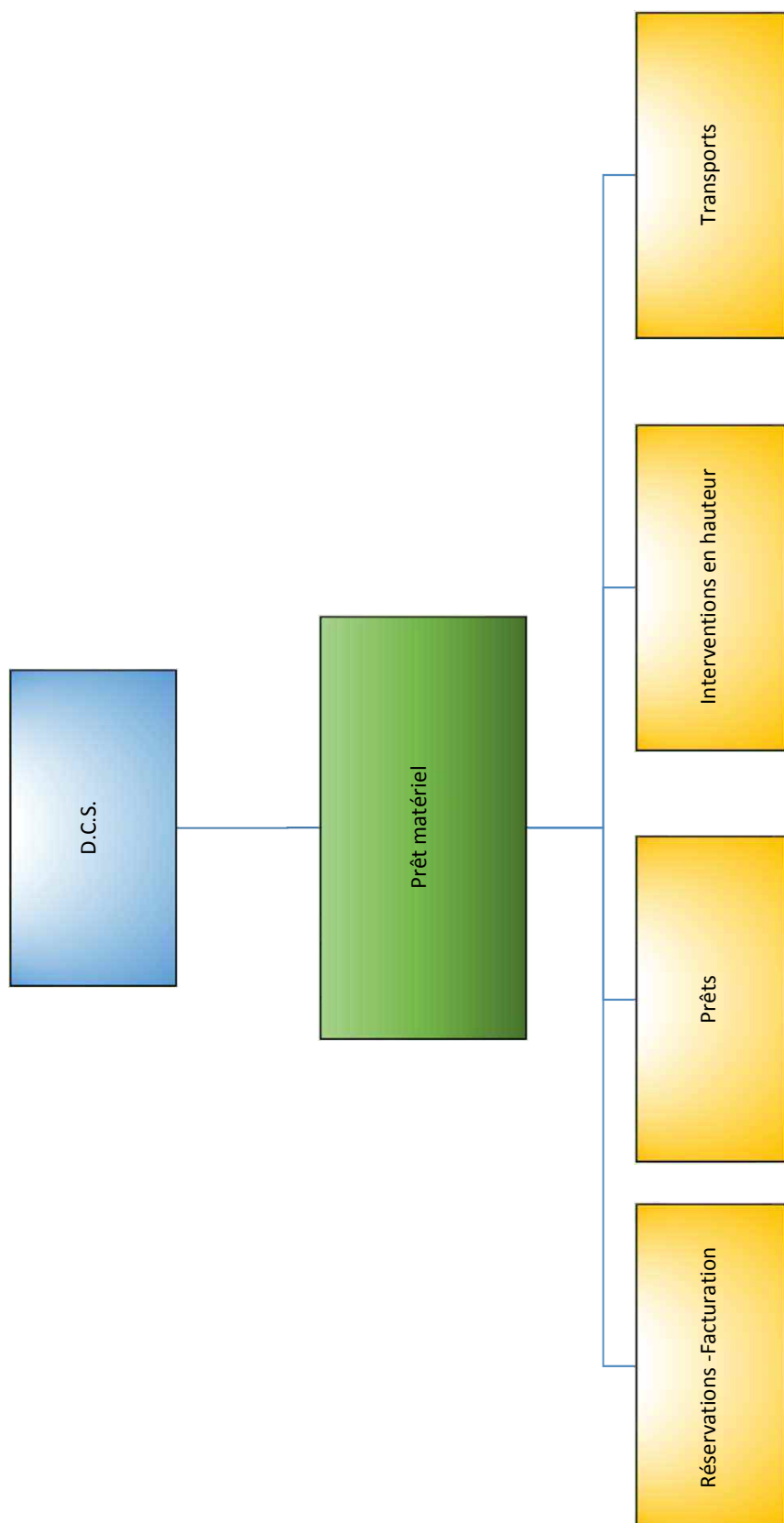
4.3.6. Comité de relecture

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

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

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

PRET MATERIEL



1. **EFFECTIF DU SERVICE**

- 24 agents
- Implantation: rue des Phlox, 28 à 5100 Naninne

2. **PRESENTATION DU SERVICE**

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 " assure l'entretien et le prêt de la vaisselle, des tentes canopy, des barbecues, des drapeaux
- la cellule "Transports" effectue les livraisons et dans certains cas le montage du gros matériel à sécuriser: podiums, barrières de sécurité, tentes, tables et chaises
- la cellule "Interventions en hauteur" 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. **ARTICLES DU BUDGET 2017 ATTACHES SPECIFIQUEMENT AU SERVICE**

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

4. **RAPPORT D'ACTIVITES**

4.1. **Cellules Réservation - Facturation et Prêts**

Catégories	Utilisateurs	Nbre Interventions
Catégorie 1	services communaux, de sécurité, autres communes, Province et Région	912

Catégories	Utilisateurs	Nbre Interventions
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	800
Catégorie 3	particuliers	79
Divers	annulations	174
Divers	refus	71
Total		2.036

Rentrées financières

138/161PM-03: Location, transports, remplacement des pertes et casses: 32.239,63 €

4.2. Cellule Transports

1.679 interventions dont:

- livraisons sans montage: 1.265 interventions
 - championnats sportifs divers (Play off de basket, les joggings du challenge de la Ville de Namur, Tour de Wallonie, ...)
 - 13 expositions du service de la Culture à la galerie du Beffroi et aux Bateliers
 - mobilier pour les manifestations sportives: courses à vélo, joggings, Triathlon, ...
 - 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), festivités estudiantines des Facultés de Namur
- livraisons avec montage de podiums et petits chapiteaux: 414 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, NamurAid, Festival du Folklore, Folknam, Fêtes de Wallonie, Fête nationale du 21 juillet, fêtes de la Solidarité,
 - écoles: fêtes de fin d'année, fancy fair, Olympiades, campus provincial

4.3. Cellule Interventions en hauteur

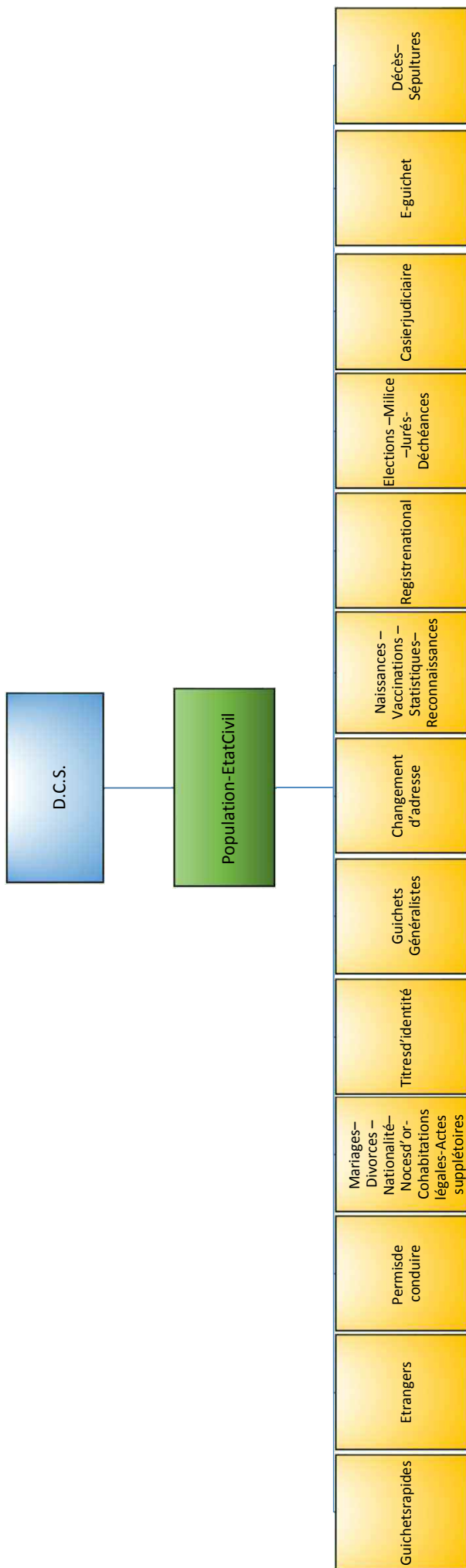
- illumination des voiries pour les fêtes de fin d'année: montages et démontages de mi-octobre à mi-février (placement sur filins dans le piétonnier, rues de Fer, des Croisiers, des Carmes et voiries de pénétration vers le centre-ville, ...)
- pavoisement des espaces publics avec drapeaux, oriflammes: (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 de Saint-Servais, écoles de Loyers, de Wépion, de Velaine et de Belgrade; hall sportif de Wépion et de La Plante; SIPPT; Maison des Echevins (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, ...

Missions	Nb jours	Nb agents	Total
Vitres	12	2	24
Drapeaux	14	2	28
Illuminations montages/démontages	60	3	180
Pavoisements	42	2	84
Elagages, suspensions fleuries, ardoisiers, électriciens, ...	31	2	62

Achat (sur budget extraordinaire) de matériel décoratif d'illumination de fin d'année pour un montant de 74.594,29 € (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. **EFFECTIFS DU SERVICE**

- 82 agents administratifs

2. **PRESENTATION DU SERVICE**

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).

Le service est composé de 13 cellules: Guichets rapides, Guichets généralistes, cellule Décès & Sépultures, cellule Naissance, cellule Mariage, cellule Permis de conduire, cellule Etrangers, cellule Casier Judiciaire, cellule Changement d'adresse, cellule Registre National, cellule eGuichet, cellule Titre d'identités et la cellule Elections.

3. **ARTICLES DU BUDGET 2017 ATTACHES SPECIFIQUEMENT AU SERVICE**

Article	Intitulé
DO 104/121EC-48	Déplacements état civil
DO 104/123EC-48	Listes électorales/élections
DO 104/123CI-02	Cartes identité/cartes sécurité sociale
DO 104/122MC-48	Indemnités Médecins contrôleurs décès
DO 104/123D-02	Frais de bureau
DO 105/123NO-16	Noces d'or et fêtes
DO 832/124-06	Cercueils indigents
RO 104/161MC-48	Remboursements indemnités contrôle décès
RO 832/161RI-48	Récupérations frais funérailles indigents
DO 878/124-48	Rétrocessions concession cimetières
DO 878/124VG-02	Entretiens tombes victimes de guerre
RO 878/161-05	Concessions aux cimetières
RO 878/465-48	Interventions état tombes victimes de la guerre
RO 040/361-04	Documents administratifs
RO 040/361GE-04	Délivrance renseignements généalogiques
RO 040/361PC-04	Permis de conduire
RO 040/361PM-04	Constitution dossiers mariages
RO 040/363-11	Exhumations
RO 040/363-10	Inhumations, dispersions des cendres, columbariums
RO 040/363-13	Caveaux d'attente

4. RAPPORT D'ACTIVITES

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.

Chiffres de la population au 1^{er} janvier 2017: 110.413 personnes.

En 2017, ce sont +/- 173.926 actes et documents divers qui ont été délivrés aux différents guichets du service.

4.1. Population

4.1.1. Dossiers d'inscriptions et de radiations

- inscriptions venant d'une autre commune (dossiers): 4.312
- inscriptions d'office (personnes): 6 Belges
- radiations d'office (personnes): 513 Belges + 302 étrangers
- radiations pour une autre commune (dossiers): 3.809
- radiations pour l'étranger (dossiers): 239
- refus d'inscription - entrées (dossiers): 374
- mutations intérieures de Belges et d'étrangers (dossiers): 5.339
- refus d'inscription mutation intérieure de Belges et d'étrangers (dossiers): 432
- mutations intérieures d'office (personnes): 41 Belges + 3 étrangers
- dossiers ouverts au Ministère de l'Intérieur: 4
- annulations de radiation d'office (personne): 16 Belges + 5 étrangers
- modifications d'office de composition de ménage: 7 ménages
- annulations de mutation d'office: 2 Belges

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

- décès extérieurs: 124
- décès à Namur: 1.962
- mariages extérieurs: 72
- mariages à Namur: 350
- divorces extérieurs: 202
- divorces à Namur: 227
- actes divers: 65
- nationalités (dossiers): 203 + 51 naturalisations
- naissances extérieures: 50
- naissances à Namur: 3.471

4.1.3. Cartes d'identité

- cartes électroniques délivrées: 22.817
- cartes provisoires: 3
- déclarations de perte ou de vol: 3.150
- cartes électroniques enfants moins de 12 ans: 3.315

4.1.4. Dons d'organes

- expressions volontaires: 338
- oppositions: 31

4.1.5. Enregistrement du mode de sépulture

- demandes: 143

4.1.6. Passeports

- délivrances: 5.628

4.1.7. Courriers Etat civil-Population

- courriers libres - Etat civil: 2.848
- courriers libres - Population: 3.561
- courriers timbrés - Etat civil population (demandes par courrier-mail-fax): 8.936
- demandes Internet: 4.940
- changements d'adresse par courrier: 451

4.1.8. Elections, dossiers de non électeurs

- déchéances parentales, interdits, séquestrés: 13
- personnes sous Administration provisoire: 532
- personnes représentées (administrateur provisoire): 429
- déchéances électorales: 16
- personnes sous tutelle dative: 6

4.1.9. Cohabitations légales

- demandes: 413 - dossiers ouverts: 479
- cessations: 95

4.1.10. 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: 14

4.1.11. Communications de données

- dossiers adresse non communicable avec suite favorable: 4

4.1.12.Registre national

- annulations de dossiers au Registre national: 10 Belges + 8 étrangers

4.1.13.Etrangers

- enregistrements d'actes d'Etat civil: 167
- inscriptions venant de l'étranger (dossiers): 910
- inscriptions venant d'une autre commune (dossiers): 1.136
- radiations pour l'étranger (personnes): 224
- radiations pour une autre commune: 804
- bulletins de renseignements et bulletins registre d'attente: 1.136
- déclarations de perte de carte d'identité: 244
- demandes d'autorisation d'établissement (annexe 16): 144
- demandes de séjour permanent (annexe 22): 214
- permis de travail: 609
- attestations d'immatriculation orange:727
- prolongations attestations d'immatriculation: 1.980
- délivrances annexe 8: 708
- annexe 8 bis: 133
- délivrance annexe 35: 168
- prolongation annexe 35: 810
- délivrances annexe 33: 308
- délivrances carte enfant -12 ans: 429
- attestations annexe 15: 1340
- délivrances annexe 19: 599
- délivrances annexe 19 ter: 278
- délivrances annexe 15 bis: 30
- délivrances annexe 15 ter:3
- délivrances annexe 41 bis: 13
- déclarations d'arrivée: 262
- déclarations de présence: 36
- certificats d'hébergement: 27
- demandes de régularisation 9 bis: 79
- dossiers 9 ter (raisons médicales):63
- demandes 25/2: 31
- dossiers logement décent (vérifications RN): 77
- attestations de départ: 12
- dossiers SEFOR: 46
- attestations de retrait (annexe 37): 52

- ordres de reconduire: 13
- demandes d'enquête de cohabitation/installation: 396
- nombre de fax vers l'Office des Etrangers: 3322
- engagements de prise en charge transmis à l'Office des Etrangers: 65
- demandes de numéro national bis: 55
- décisions de refus de séjour de + de 3 mois avec ou sans ordre de quitter le territoire (annexe 20): 274
- demandes d'enquêtes de résidence: 1136
- DAPA: 72

4.1.14. Permis de conduire

- permis originaux et renouvellements: 4.670
- permis de conduire provisoires (mod.18, mod. 36, mod3): 2.007
- permis internationaux: 501
- déchéances droit de conduire: 732

4.1.15. Casier judiciaire

- bulletins de renseignements Parquets, Tribunal de Jeunesse et 1^{ère} Instance: 2.746
- casiers judiciaires entrant négatifs: 5.008
- déchéances permis de conduire: 732
- extraits de casier judiciaire: 15.849
- demandes d'informations pour modèle 596 al2: 4.789
- changements de domicile: 3.832
- distinctions honorifiques: 87
- archivages de dossiers suite à décès: 0
- encodages des condamnations de Police: 1.090
- encodages des condamnations supérieures (correctionnelle, cours d'assise, cours d'appel, etc.): 154
- vérifications de dossiers pour la police et services sociaux: 1.658
- créations de dossiers positifs (entrant ou déjà sur Namur): 1.642

4.2. Etat civil

4.2.1. Naissances

- actes de naissance: 3.471
 - 1.041 actes concernent une naissance dont au moins 1 des parents résidait sur Namur au moment de la naissance
 - 2.430 actes concernent une naissance de parents résidants en dehors de Namur

4.2.2. Décès

- 1.935 actes de décès dressés, dont 1.104 Namurois (57%) et 830 non-namurois (43%) et 1 inconnu:
 - 1.929 déclarations de décès survenus à Namur dont 1.098 Namurois et 830 non-Namurois et 1 inconnu
 - 6 demandes de transcriptions d'acte de décès de namurois décédés à l'étranger
- parmi les 1.935 décès gérés:
 - 1.171 inhumations (60%)
 - 764 crémations (40%)
- 50 décès à Namur gérés sous indigence (39 Namurois, 10 non-namurois et 1 inconnu)
- 143 déclarations de dernières volontés en matière de funérailles et sépultures (déclarations, modifications et révocations comprises)

4.2.3. Mariages

- actes de mariages dressés: 347 - dossiers ouverts: 406
- déclarations de mariage: 364

4.2.4. Divorces

- divorces transcrits: 227
- par consentement mutuel: 109
- pour cause de désunion irrémédiable: 117
- pour cause indéterminée: 1

4.2.5. Nationalités

- transcriptions d'acte de changement de nationalité: 202
- attributions de la nationalité Belge (art. 8): 13
- déclarations d'attribution de la nationalité Belge (art. 11 bis): 2
- article 12bis (nouvelle loi): 185
- recouvrements de nationalité belge (art 24.): 2

4.2.6. Actes supplémentaires

- actes supplémentaires: 630
- reconnaissances prénatales: 479
- reconnaissances postnatales: 55
- annulation d'un acte de reconnaissance: 1
- annulation d'un acte de reconnaissance avec établissement de filiation: 1
- attributions du nom patronymique: 4
- déclarations choix de nom: 2
- adoptions simples: 3

- adoptions plénières: 2
- contestations de paternité: 8
- établissements d'une filiation paternelle: 1
- transcriptions de naissance: 12
- transcriptions de décès: 1
- changement de sexe: 1
- transcriptions de mariage: 3
- arrêtés royaux de changement de nom: 23
- transcriptions: 0
- jugements: 2
- arrêtés ministériels de changement de prénom: 23
- rectifications: 5
- dispositif d'un jugement tenant lieu d'acte de naissance: 0

4.2.7. Cimetières

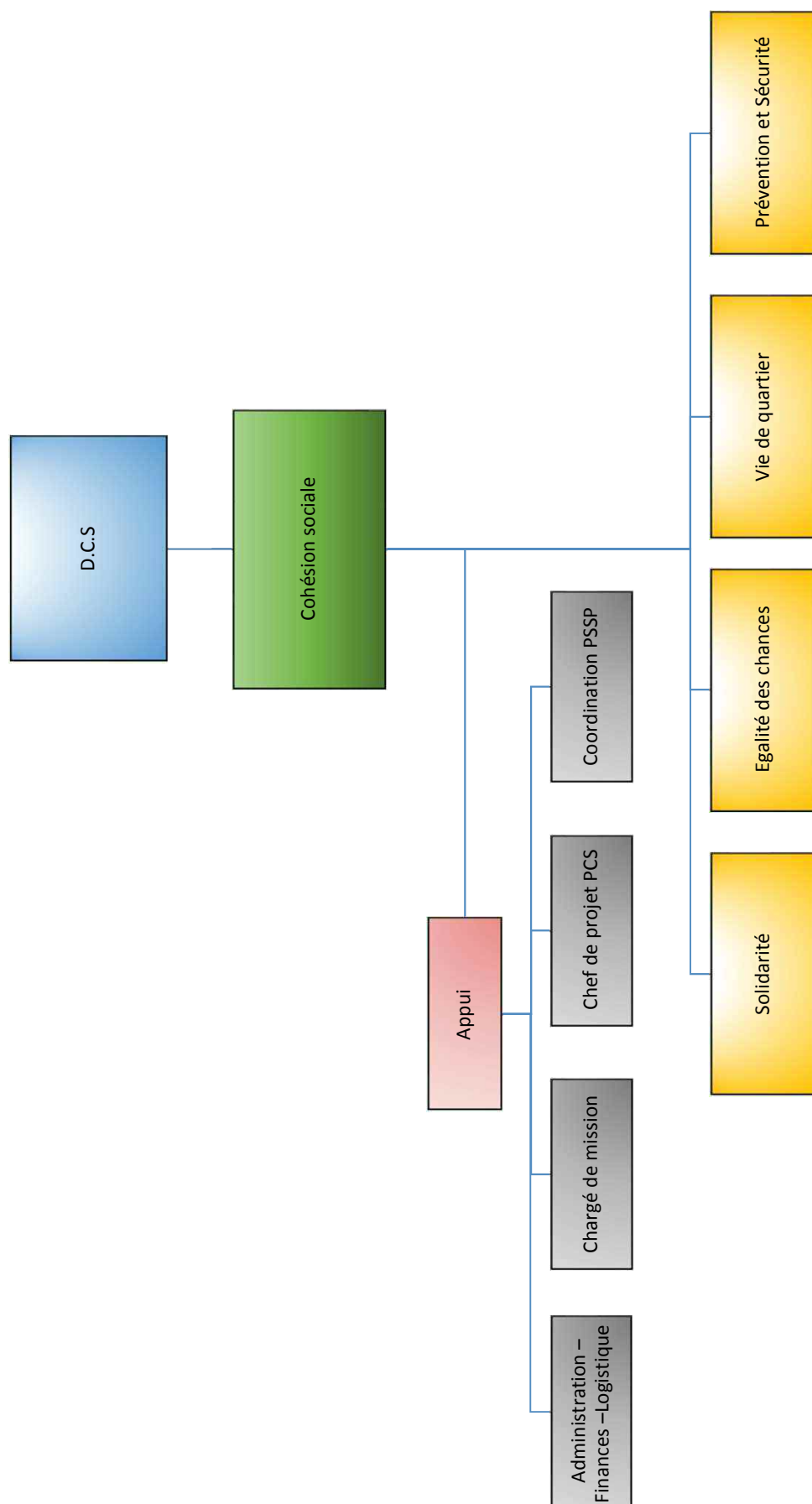
- demandes d'octroi de concessions de sépultures: 270, dont 61 cellules en columbarium
- octrois de concessions de sépulture demandées en 2017 ou avant: 274
- demandes de renouvellement de concession de sépulture introduites: 278
- octrois de renouvellement de concession de sépulture, demandés en 2017 ou avant: 251
 - 109 maintiens gratuits de concessions anciennement perpétuelles
 - 142 prorogations payantes de concessions temporaires
- expirations annuelles de concessions de sépultures temporaires préparées: 260
- reprises de droits de concession de sépulture: 36
- demandes de résiliation de contrat de concession de sépulture: 7
- sépultures non concédées affichées pour désaffectation: 441
- modifications de contrat de concession de sépulture: 38
- autorisations pour aménagement de sépultures délivrées: 321
- exhumations demandées par des familles: 36

4.2.8. Noces d'or

- noces d'or: 86
- noces de diamant: 32
- noces de brillant: 18
- noces de platine: 2
- centenaires: 13

COHESION

SOCIALE



1. **EFFECTIF DU SERVICE**

- 116 agents

2. **PRESENTATION DU SERVICE**

Le service de Cohésion sociale 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 et la mise sur pied de projets d'innovation sociale.

3. **ARTICLES DU BUDGET 2017 ATTACHES SPECIFIQUEMENT AU SERVICE**

Article	Intitulé
RO 832/465CP-01	Subventions PSSP
RO 832/465TG-01	Subventions SPF Justice
RO 832/161-48	Recettes diverses - social
RO 832/465IL-01	Subventions Initiatives Locales d'Intégration
RO 832/465RO-01	Subventions Premier emploi AS
RO 832/465RU-01	Subventions Relais Social Urbain Namurois
RO 84010/465CS-01	Subventions PCS
RO 84011/465AR-01	Subventions Article 18
RO 844/465GV-01	Subventions gens du voyage
RO 832/465AD-01	Actions sociales divers
RO 832/465ED-01	Subventions écoles de devoirs
RO 84010/465AP-05	Subventions APE-PCS
RO 844/161AV-48	Recettes Salon Volontariat
DO 832/332P-03	Subsides MJA - Phénix asbl
DO 832/124LT-48	Fonctionnement logements - Cohésion sociale
DO 832/332CV-02	Subsides de fonctionnement conventions PCS-PSSP
DO 84011/435AR-01	Fonctionnement Article 18
DO 832/435IL-01	Subventions Initiatives Locales d'Intégration
DO 832/435RU-01	Relais Social Urbain Namurois - Fonctionnement
DO 835/332-02	Subsides Petite enfance
DO 844/123AS-16	Social - Animations
DO 844/124AS-48	Action Sociale - frais de fonctionnement
DO 844/124ED-48	Interventions Enfance défavorisée
DO 844/332AL-02	Subsides Alpha 5000 asbl

Article	Intitulé
DO 844/332AS-02	Subsides Actions Sociales
DO 844/332AU-02	Subsides asbl Autrement
DO 844/332GL-02	Subsides asbl Gestion Logement Namur
DO 844/332SI-02	Cotisation "Namur-Entraide Sida"
DO 844/332CI-03	Subs. asbl Centre d'Action Interculturelle - Province de Namur
DO 844/332RC-03	Subsides asbl Restos du Cœur de Namur
DO 832/744-51	Achat de machines et de matériel d'équipement et d'exploitation
DO 844/332SA-03	Subsides Les Sauverdias Asbl
DO 844/332MT-03	Subsides asbl Une Main Tendue
DO 844/332VC-03	Subsides Li Vî Clochis Asbl
DO 832/435AD-01	Actions sociales divers
DO 844/332FN-03	Fiertés Namuroises
DO 844/332FO-03	Asbl La Fourmi
DO 844/332PB-03	Asbl La P'tite Buweye
DO 844/332SV-03	Asbl Saint-Vincent de Paul
DO 844/124AV-48	Actions Volontariat

4. RAPPORT D'ACTIVITES

4.1. Cellule d'appui

4.1.1. Administration et finances

L'équipe Administration et finances est chargée de l'ensemble du suivi administratif et financier des projets (subsidiés ou non). Elle s'occupe également de la gestion administrative du personnel du service mis à disposition auprès des asbl Sésame, Phénix, Espace Communautaire du Petit-Ry, Red, ALE, LST.

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 vers les services adéquats.

Le service nécessite un appui logistique interne pour lui permettre de développer ses activités dans des conditions efficaces et efficientes.

4.1.2. Le Plan de Cohésion Sociale - PCS

Le service de Cohésion sociale met en œuvre un Plan de Cohésion Sociale financé par la Wallonie, en partenariat avec un réseau d'acteurs sociaux locaux, pour favoriser l'accès aux droits fondamentaux et lutter contre les inégalités et les exclusions des citoyens les plus fragilisés en fonction du diagnostic local de cohésion sociale. Il contribue également au développement social de quartiers namurois à haute densité de population.

4.1.3. Le Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention - PSSP

Le service met également en œuvre le plan stratégique de sécurité et de prévention financé par le fédéral. Il vise à développer des politiques de prévention, réduire les faits criminels et/ou le sentiment d'insécurité et à assurer les investissements en vue de sécuriser l'espace public.

Les phénomènes développés dans le plan émanent du Diagnostic local de sécurité qui permet d'avoir une vision de la sécurité et du sentiment de sécurité à un moment donné sur le territoire namurois en tenant compte de données objectives et subjectives.

4.2. Cellule solidarité

4.2.1. Equipe Ecout'Pouce

Cette équipe permet à tous les citoyens namurois un meilleur accès aux droits fondamentaux et à pouvoir répondre aux difficultés d'ordre social auxquelles ils sont confrontés.

Missions principales

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

Volume de travail

725 personnes différentes ont été reçues, totalisant 1.929 interventions. Ces dernières se détaillent comme suit:

Permanences, appels tél., courriers et mails	1.413	73 %
Visites à domicile et rendez-vous	516	27 %
Total prestations	1.929	100 %

Les problématiques abordées

- problématiques liées au logement (29 %)
- difficultés matérielles et financières (21 %)
- difficultés à traiter des démarches administratives diverses (12 %)

4.2.2. 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", en institution, ou encore vivant dans des lieux qui ne sont pas destinés à de l'habitat (caravane, squat, campement de fortune, entrée d'immeuble, etc.).

Missions principales

- l'accompagnement individuel
- le travail de rue
- le zonage (aller à la rencontre des personnes directement en rue)
- les présences à l'abri de nuit durant le plan hiver
- les visites sur le milieu de vie des personnes
- les rendez-vous et permanences à la Maison des Citoyens de l'Hôtel de Ville

Volume de travail

- nombre total de dossiers traités sur l'année: 421 dont 239 nouveaux
- nombre total de contacts avec les usagers: 2.667 se répartissant comme suit:
 - au bureau (permanences et rendez-vous): 1.153 contacts soit 43 %
 - en rue: 1.314 contacts soit 49 %
 - à l'abri de nuit durant le Plan Hiver (du 01/01 au 31/03 et du 01/11 au 31/12): 74 soit 2 %
 - en institutions extérieures: 63 soit 3 %
 - en milieux de vie (squats, campements, logements, etc.): 63 soit 3 %

Les problématiques abordées sont:

- demandes de suivis: 19 %
- demandes d'informations: 17 %
- demandes administratives: 17 %
- aides au logement: 15 %
- demandes d'écoute: 15 %
- aides matérielles: 11 %

Réponses connues à la problématique absence de logement durable

Le tableau ci-dessous reprend les solutions trouvées en matière de logement à la suite de l'intervention directe des travailleurs sociaux de proximité:

Logement social	25
Logement housing first	8
Logement privé	8
Maison d'accueil	6
Hospitalisation	6
Logement d'urgence, de transit et d'insertion	5
Structure d'accueil "bas seuil"	2
Logement capteur logement	1
Logement Régie foncière Ville de Namur	1
Logement via agence immobilière sociale	1

Projet Housing First Namur

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

L'approche du Housing First réside dans le fait que le logement est la première étape à la sortie de la rue et non une fin en soi.

Le nombre d'inclusions depuis le début du projet s'élève à 25 usagers différents. Pour l'ensemble de l'équipe, c'est 1.125 démarches réalisées pour une moyenne de 6 démarches par jour.

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

Le dispositif d'urgence sociale de Namur assure une permanence téléphonique via le n° vert 0800/124.20, 24/24 et 365 jours/an pour toute personne se trouvant sur le territoire communal.

Missions principales

- la prise en charge de l'urgence sociale
- la gestion de crise sociale
- la disponibilité pour les professionnels confrontés à ce type de situation

L'équipe a reçu 2.159 appels de personnes qui font une demande spontanée, pour elle-même.

Volume de travail

Le DUS est disponible en journée à l'Hôtel de Ville et il assure également une permanence chaque soir à l'abri de nuit (1.203 personnes rencontrées).

Nombre de personnes différentes ayant fait appel au service: 1.592.

Nombre d'interventions: 4.989.

Typologie des usagers

Les profils réguliers rencontrés au DUS sont des hommes (63 %), belges (51 %), âgés entre 35 et 45 ans (16 %), souvent isolés au niveau de leur situation familiale (40 %). La majorité des personnes sont sans logement (36 %) dont 13 % fréquentent l'abri de nuit. Au niveau des revenus, la majorité sont, soit sans revenu (16 %), soit bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (17 %).

Les problématiques abordées sont:

Mal-être d'ordre psychologique (27 %), liées à l'hébergement (20 %), d'ordre administratif (11 %), liées à la santé (8 %), liées au logement (6 %), d'ordre alimentaires (4 %) et liées au transport (3,6 %).

4.2.4. Abri de nuit - AdN

L'abri de nuit assure un hébergement d'urgence de bas seuil avec un délai maximum d'hébergement fixé à 50 nuits par année d'ouverture en dehors de la période du plan hiver (du 01 novembre au 31 mars). Il est en partie subventionné par la Wallonie.

La capacité d'accueil est 33 lits dont un lit réservé à une personne à mobilité réduite. Des douches sont proposées aux personnes hébergées. Quatre niches permettent d'accueillir les chiens pucés et en ordre de vaccination.

Durant le "Plan hiver", un renforcement en personnel (subvention du Relais social) est opéré pour assurer une augmentation de capacité avec 30 lits supplémentaires, répartis sur deux sites différents (Caserne du Génie à Jambes et Abri de nuit).

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

Volume de travail

Au cours de l'année, l'abri de nuit a été ouvert du 1^{er} janvier au 23 juillet et du 21 août au 31 décembre soit 337 jours d'ouverture. Durant ces périodes, l'abri de nuit a accueilli 613 personnes différentes pour un total de 11.485 nuitées, soit 9.974 nuitées hommes (87 %) et 1.511 nuitées femmes (13 %).

4.2.5. Equipe soutien technique - EST

Cette équipe d'ouvriers apporte un soutien technique et de manutention au service et aux citoyens les plus défavorisés.

Missions principales

- assurer la prise en charge des expulsions domiciliaires
- effectuer les livraisons de mobilier et autres que les familles précarisées ont acheté au magasin Ravik Boutik
- gérer les objets trouvés
- gérer la consigne sociale qui offre aux personnes sans-abri la possibilité de déposer leurs effets pour une durée limitée dans le temps
- gérer le linge, les consommables et les petites réparations pour le bon fonctionnement de l'abri de nuit
- gérer les transports occasionnels de matériel pour les manifestations organisées par le service
- aider au montage et au démontage pour différentes manifestations organisées par le service
- gérer en collaboration avec la Régie foncière le pool de logements
- gérer le stock et gestion du matériel pour le plan hiver et grandes chaleurs
- aider aux déménagements sociaux

Volume de travail

Les expulsions ont représenté 118 dossiers d'expulsion ouverts à la demande des différents huissiers; 58 dossiers d'expulsion ont été effectués entièrement.

Elle a effectué 87 livraisons pour un total de 481 objets livrés auprès de personnes en difficulté sociale (Ravik Boutik).

238 objets trouvés ont été acheminés par les services de Police à l'EST.

Le nombre de dépôts en consigne s'élève à 72.

9 logements d'urgence, de transit et d'insertion (entrée, sortie, remise en état, entretien).

27 déménagements sociaux ont été réalisés.

4.2.6. Insertion sociale et culturelle

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

Missions principales

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

Volume de travail

27 permanences, 111 personnes différentes accueillies, 117 démarches d'accompagnement social et administratif.

4.2.7. L'accompagnement psychologique "D Pause"

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

Volume de travail

- nombre de personnes rencontrées: 98 (45 % de femmes et 55 % d'hommes)
- entretiens: nombre d'entretiens: 325 - Nombre d'accompagnements physiques: 14
- âge: de 18 à 25 ans: 11 % - de 26 à 35 ans: 8 % - de 36 à 45 ans: 21 % - de 46 à 55 ans: 35 % - 56 ans et plus: 25 %
- suivi psychologique pour une personne suivie par le professionnel: 56; nombre de demandes de travail en binôme: 34; nombre de demandes de soutien méthodologique: 21
- situations pour lesquelles un suivi psychologique a été réalisé: 52; travail en binôme: 42; soutien méthodologique: 40
- rencontres/réunions de réseau concernant les usagers: 139 (avec des professionnels en interne: 68, avec des professionnels en externe: 71; nombre de réunions/concertations avec l'utilisateur: 78
- travail en binôme en interne: 31
- usagers de logements LUTI (logements urgence, transit, insertion): 3

4.3. Cellule égalité des chances

4.3.1. Coordination

La fonction de coordination de la cellule Égalité des chances s'exerce au travers de divers aspects dont le management d'équipes, de projets, la collaboration avec plusieurs groupes de travail de la Ville ou avec le réseau. Gestion de 7 équipes/axes: citoyenneté, concertation, médiation, aînés, handicap, insersport, pension.

4.3.2. Médiation Interculturelle

Capacité de médiations interculturelles: arabophone, albanophone, turcophone, subsaharienne.

Volume de travail

- 1.246 interventions en médiation en faveur de personnes étrangères ou d'origine étrangère (31 % des pays arabes, 27 % de turcophones, 16 % d'albanophones et 18 % de population subsaharienne et 9 % belges et autres). Les personnes en demande sont principalement âgées entre 25 et 65 ans, ont des enfants et résident essentiellement dans le grand Namur. Sur l'ensemble des dossiers, 28 % d'entre elles émargent du CPAS et 30 % sont sans revenus
- 1.246 interventions touchent quelques 783 femmes et 463 hommes. Rencontres avec la médiatrice: locaux Ville (41 %), dans les institutions (30 %)
- 78 % des demandes aboutissent à l'ouverture d'un dossier: les questions administratives et sociales (43 %), la famille/couple (17 %), du logement (13 %) ou du scolaire (8 %)

4.3.3. Médiation dans la cité

La 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.

Volume de travail

- le traitement de 77 dossiers de médiation dont 2 réorientations
- les demandes en provenance du grand Namur (92 %); Namur centre (8 %)
- les entretiens de médiation se déroulent pour 90% à domicile, 4 % en institution, 3 % à la Ville et 3 % par téléphone
- la demande de médiation transite par les femmes: 64 %, 36 % via les hommes
- les personnes divorcées: 33 %; les personnes mariées (33 %); 5 % de veufs, 3 % en cohabitation
- les personnes de plus de 65 ans: 31 %; personnes de 55 à 64 ans et les 35 à 44 ans: 22 %; 5 % pour les 25 à 34 ans;
- pas de demande pour la tranche d'âge de 19 à 24 ans;

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.

4.3.4. 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.

Diverses réunions/entretiens ont eu lieu: Comité d'accompagnement, DiCS, riverains.

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.

Volume de travail

12 groupes se sont succédés, composés en moyenne de 13 caravanes.

4.3.5. Médiation Logement - Médiatoit

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

Il existe également la réalisation d'accords de médiation. Ce sont des conventions sous seing privé.

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

Volume de travail

- 354 interventions. Elles concernent 188 femmes pour 166 hommes. Les bénéficiaires sont généralement âgés entre 35 ans et + 65 ans
- la demande émane des services internes de la Ville (24 %), du locataire (22 %), de la personne elle-même (21 %), et 11 % du CPAS
- elle s'effectue par téléphone dans la majorité des cas (58 %)
- 50 % des demandes aboutissent à l'ouverture d'un dossier

4.3.6. Sensibilisation des professionnels à la médiation

Rencontre avec d'autres professionnels en fonction des besoins identifiés: service ELEA; service Mentor-Escal; cellule Energie du CPAS; SSM des Balances; ASBL "Le Souffle" de Bruxelles; Plusieurs étudiants pour leur travail de fin d'étude.

4.3.7. Actions de prévention auprès de publics cibles

- réalisation d'ateliers du bien vivre ensemble: 5 ateliers sur deux quartiers différents (Wépion et Quartier des Arsouilles)
- des sensibilisations à l'interculturel ont eu lieu pour des professionnels
- 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

4.3.8. Promotion Aînés

Le service de Cohésion sociale de la Ville de Namur mène, depuis de nombreuses années, des actions en faveur des aînés qu'elles soient collectives ou individuelles. Ces dernières se traduisent par des entretiens et un accompagnement social. Les actions collectives visent, quant à elles, des conférences, des rendez-vous de proximité, des formations intergénérationnelles, l'encadrement d'un conseil consultatif communal des aînés, ...

Missions principales

- initiation à l'utilisation du GSM, smartphone, ordinateur et tablette
- clôture des formations intergénérationnelles: cet événement s'organise à la fin du cycle des formations intergénérationnelles
- tenue de permanences à l'Hôtel de Ville à la Maison des citoyens
- activités intergénérationnelles sur le travail de mémoire avec des étudiants du secondaire

- préparation à la journée intergénérationnelle du 30 juin 2018
- rendez-vous de proximité
- cours de self-défense
- séances de cinéma pour les aînés "Ciné-seniors"
- organisation et suivi du Conseil Consultatif Communal des Aînés (CCCA)

Volume de travail

- trois écoles ont participé à l'utilisation du GSM, smartphone, tablette et ordinateur: Athénée F. Bovesse - 22 aînés pour 25 élèves (1 module); L'Institut Félicien Rops - 54 aînés pour 58 élèves (2 modules); Collège de Saint-Servais - 50 aînés pour 45 élèves (3 modules)
- les formations intergénérationnelles ont réuni 126 aînés et 128 jeunes. Ce travail suppose plus de 50 contacts avec les directions, les enseignants et les élèves des établissements respectifs
- participation aux journées "sport et détente" pour publics variés et encadrement de 16 aînés
- les ateliers intergénérationnels: a réuni 27 élèves, 2 professeurs et 15 aînés
- les permanences aînées: 250 aînés ont été reçus répartis comme suit: 135 femmes et 115 hommes
- 9 rendez-vous de proximité ont été organisés pour 2.700 aînés. L'organisation de cette action a nécessité plus de 70 réunions de travail avec les partenaires
- 6 séances cinésenior ont réuni 350 personnes. Chaque film était suivi d'un débat animé par média-Animation et d'un goûter
- 38 aînés ont participé à la formation self défense
- le CCCA s'est réuni 6 fois en séance plénière. Les commissions de travail: 9 fois pour la "commission bien être et santé"; 6 fois pour la commission "Environnement et espaces publics"; 10 fois pour la commission "Mobilité et sécurité"; 5 fois pour la commission "activités intergénérationnelles"; le bureau s'est réuni 5 fois

4.3.9. Volet spécifique "isolement de aînés"

La question de l'isolement des aînés est apparue primordiale à traiter au vu des informations obtenues par le travail de terrain. Dès lors, le Service de Cohésion sociale a sollicité et obtenu un subside provincial pour engager une assistante sociale chargée de cette question. En parallèle, une démarche WADA s'est mise en place afin d'aborder le projet dans le cadre du concept global de vieillissement actif et d'une approche participative.

La finalité du projet: rompre l'isolement des aînés dans les quartiers à haute densité de population et particulièrement, ceux résidants dans les logements sociaux. Un quartier pilote a été choisi afin de rendre le projet concret et opérationnel: Germinal.

Volume de travail

- 114 personnes de plus de 60 ans vivent dans la cité Germinal
- 63 aînés ont donné leur avis lors de l'enquête
- 25 personnes participent au GT mensuel
- +/- 10 contacts hebdomadaires sont établis de manière informelle (dans la rue, l'ascenseur, ..) par l'assistante sociale
- 4 comités de pilotage ont eu lieu avec en moyenne 15 participants

- 15 personnes ont participé à la marche exploratoire

4.3.10. Promotion Handicap

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

Volume de travail

- les demandes arrivent en majorité par téléphone (51 %) et ensuite, par courriel (49 %).
- elles concernent pour 82 % des personnes en situation de handicap ou de leur famille. Pour le reste, ce sont des demandes qui émanent des professionnels (18 %)

Le type de demande est variable.

Type de demande	Nbre demandes exprimées	%
Logement - hébergement	17	13 %
Aménagement du domicile	11	9 %
Ecoute	31	24 %
Finances	20	16 %
Transport	8	6 %
Administratif	15	12 %
Répit	5	4 %
Insertion socio professionnelle	6	5 %
Mobilité	6	5 %
Loisirs	8	6 %
Total	128	100 %

4.3.11. Rôle d'agent Proxidem (réfèrent démence)

Le 24 novembre 2016, la Ville de Namur a signé avec la Ligue Alzheimer la charte "Ville Amie Démence". Suite à cela, les 2 agents "réfèrent de proximité pour la démence" - aussi appelés "proxidem" (1 agent CPAS et 1 agent Ville) ayant suivi la formation organisée par la Ligue Alzheimer en 2015 ont débuté des permanences téléphoniques visant à informer et à réorienter vers les services adéquats les personnes concernées par un vieillissement cognitif difficile.

Missions principales

- améliorer l'accessibilité des services communaux à la personne en situation de handicap
- travailler en réseau avec les opérateurs spécifiques
- sensibiliser des partenaires locaux ou internes Ville
- réflexions et projets en matière de handicap

Volume de travail

- 25 demandes dont 14 sont parvenues au CPAS et 11 à la Ville de Namur
- 5 réunions de travail ont eu lieu (rencontres avec le réseau namurois, la Ligue Alzheimer)
- participation à 7 Comités PMR (Personnes à Mobilité Réduite)
- participation à 4 Commissions subrégionales organisées par l'AVIQ
- l'exposition photos de la Fédération Francophone des Sourds de Belgique (FFSB) a rassemblé +/- 50 personnes

4.3.12. Concertation citoyenneté

Volet concertation

Missions principales

- le bilan social annuel s'est tenu le 8 décembre 2017. Ce sont quelques 140 personnes représentant 47 associations qui ont assisté à la présentation des conclusions de ce bilan;
- tenue/mise à jour quotidienne du répertoire sur Internet et migration du répertoire sur le nouveau site internet de la Ville;
- depuis que le nouveau site est opérationnel, de nouvelles associations souhaitent rejoindre le CCS et en devenir membre;
- transmission quotidienne d'informations diverses aux membres du réseau CCS; les associations membres du CCS transmettent diverses données à destination du réseau ainsi que des informations utiles au fonctionnement interne du CCS (convocations aux réunions, transmission des comptes rendus,...).

Volume de travail

Allocations - de 65 ans (ARR/AI)	449
Euthanasie	379
Emplacements "handicapé"	0
Total	1.727

- outre ces tâches, l'équipe Pensions effectue pour le compte du service Population le conseil consultatif du social se compose de 140 associations namuroises
- 10 Séances du comité de pilotage du Conseil Consultatif du Social (CCS)
- 4 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
- séances des groupes de travail - GT: 4 groupes de travail: échanges et travail en réseau; 7 GT logement: Organisation du bilan social namurois

Volet citoyenneté

Le service organise des animations à la citoyenneté: la maison communale des tout-petits, le jeu de piste "Découverte de l'Hôtel de Ville", les apprentis Echevins, etc.

Volume de travail

- 11 groupes venant des écoles (547 élèves) et 12 groupes venant du monde associatif et essentiellement de l'insertion socio-professionnelle (150 adultes ou adolescents) ont pu bénéficier de ces animations

- création d'un nouveau module d'animation sur l'éco-citoyenneté (une séance de 20 personnes)

4.3.13. 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.

4.3.14. 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.

Missions principales

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

Pensions	153
Avantages sociaux	156
Cartes de réduction transports en communs	14
Cartes de stationnement	318
Allocations + de 65 ans (APA)	258

- délivrance des documents gratuits et payants, activation de cartes d'identité, validation des demandes de prises en charge

4.3.15. Inersport

Missions principales

- le traitement des demandes d'accessibilité des infrastructures communales de la part des partenaires sociaux
- l'organisation d'activités sportives collectives récurrentes à destination de groupes spécifiques: femmes - jeunes filles en difficultés - personnes porteuses d'un handicap - aînés

Volume de travail

- sport au féminin: 10 personnes participent de manière hebdomadaire à l'activité, 300/an

- Handisport: "Psynergie": 3 cours spécifiques en 2017 (32/an); "ESSOR-ALTEO": 2 participants - 2x par mois (40/an); "SRJ Clairval": 4 participants - 1X semaine (120/an); "SRJ Le foyer": 4 participants - 1X par semaine (120/an); "La Bastide": 6 participants (60/an); "Vis-à-vis": Une sortie vélo pour 12 participants (1x/an); 2 demi-journée (15 et 18 participants); une après-midi piscine avec 12 participants, (57/an); "asbl la charnière": 8 participants, 100/semestre); 8 participants chaque semaine pour le dernier quadrimestre de 2017 (80/an). Un total de 180 participations par an; "Roque brune": 2 participants - 2X par mois (40/an)
 - sport aînés:
 - quartier du Petit Ry: 15 participants toutes les 3 semaines, 150/an
 - quartier de Basse-Enhaive: 7 participations 2X/ mois; 140/an
 - l'organisation d'activités sportives collectives récurrentes ou occasionnelles à destination des habitants des quartiers à haute densité de population.
 - les soutiens techniques et logistiques reprennent les cours suivants
 - la lutte 600/an; la boxe 510/an
 - la mise à disposition d'un hall sportif pour la pratique sportive, principalement du mini foot pour les jeunes de quartier tels que: Hastedon: 450/an; Germinal: 450/an; Basse-Enhaive: 300/an; Maison des jeunes de Jambes centre: 300/an
 - la mise à disposition de matériel sportif acquis dans le cadre des budgets de l'équipe Innersport. Total des participations sous soutien logistique: 2.610.
 - les lartenaires: cellule Vie de quartier, service des Sports, ensemble des Maisons de jeunes de l'entité namuroise ainsi que les différents espaces communautaires et maisons de quartiers.
 - les soutiens pédagogiques
 - mercredis du multisport: 600 participations
 - animations sur les agoras espaces: 300 participations
 - activités VTT: 32 participations
 - activités sportives sur demande
 - 20 rencontres inter-quartiers: activités socio-sportives des mercredis durant lesquelles les ados et enfants pratiquent des activités communes
 - Agora-Sixte: ce projet consiste en la rencontre d'équipes inter-quartiers lors de matchs amicaux (mini-foot) à fréquence régulière. Total: 200 participations
 - journées Falaises: 50 participations
 - stage planche à voile
 - deux stages sportifs (activités sportives extraordinaires) ont été réalisés durant la période des grandes vacances: 8 personnes par stage. (16 participations/an)
 - deux journées détente à Ostende: 130 participants sur les deux journées
 - participation à la préparation de la journée intergénérationnelle qui consiste à composer un programme d'activités intergénérationnelles présenté au public lors de la journée du 30 juin 2018
- Pour l'ensemble de l'action, un total de 5.727 participations peuvent être constatées.

4.4. Cellule vie de quartier

La cellule dessert 7 quartiers à haute densité de population desservis: 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, représentant 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, en synergie avec le secteur associatif et les acteurs locaux qui y sont présents (dont les sociétés de logements sociaux).

L'ensemble des 153 activités réalisées au sein des quartiers a pour public cible tous les habitants du quartier.

La dimension intergénérationnelle et interculturelle fait l'objet d'une attention particulière dans l'approche du public en vue de favoriser le vivre ensemble, via des activités socio-éducatives, récréatives et pédagogiques.

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.

Les équipes sont aidées dans leurs tâches par 42 volontaires conventionnés qui interviennent essentiellement dans le cadre des écoles de devoirs pour encadrer les enfants et soutenir ainsi l'action des professionnels.

8.032 enfants ont été accueillis dans ces 4 écoles de devoirs. Cela représente une aide considérable aux parents.

Différents ateliers thématiques et des groupes de paroles et de rencontres entre habitants du quartier se déroulent de manière hebdomadaire.

Durant les congés scolaires des stages et plaines sont organisés à destination des enfants et adolescents. Plus de 300 enfants y participent.

Des excursions, sorties familiales et des fêtes sont organisées occasionnellement.

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, changer positivement l'image du quartier et créer une ouverture vers l'extérieur.

Pour pallier les problèmes de violences, des réunions de concertations sont organisées dans certains quartiers afin de rassembler les différents acteurs sociaux du quartier ainsi que les forces de l'ordre afin de développer des synergies et fédérer les efforts.

4.4.1. Des projets transversaux:

Les objectifs

- favoriser les liens entre les quartiers
- développer une dynamique active et participative des habitants
- favoriser le développement du bien-vivre ensemble dans et entre les quartiers

Dans ce cadre différents événements d'ampleur ont été organisés:

- le Marché de Noël solidaire qui rassemble les 7 Maisons de quartiers au sein des Jardins de l'Hôtel de Ville, un week-end de décembre, pour proposer aux passants les produits de bouche et créations artisanales réalisés au sein des quartiers dans le cadre des ateliers

- les ateliers du Père Noël: échanges des ateliers créatifs et culinaires entre les différents quartiers afin de permettre aux usagers des ateliers de sortir de leur quartier et découvrir d'autres lieux et d'autres techniques
- la mise à l'honneur des volontaires des Ecoles de devoirs. Cette année le service a proposé un spectacle itinérant "Le mariage de Lila" par la compagnie des Nouveaux Disparus qui est venue installer son chapiteau au sein du quartier des Balances. C'était l'occasion de convier les volontaires des EDD à venir profiter du spectacle avant d'être fêtés par les enfants
- le spectacle a ensuite été présenté aux habitants du quartier afin de favoriser l'insertion culturelle
- Go to Summer: le 22 juin 2017 sur le parking des Casernes. 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 les amusant. La teneur du message: il y a moyen de faire la fête sans causer de problème à son voisin (alcool, bruit, tapage, violence, etc.). La réussite a dépassé toutes les espérances puisqu'environ 6.000 jeunes se sont rassemblés sur le parking des contributions pour une méga fête avec une Holy Color, un écran géant et des animations diverses. Une dizaine d'associations ont rejoint la cellule Vie de quartier pour promouvoir des messages de prudence, de respect
- Namur'Elles: manifestation organisée depuis 4 ans à l'occasion du 08 mars, journée de lutte pour les droits des femmes. Plusieurs quartiers mobilisent leurs citoyens à cette occasion. L'édition de 2017 s'est déroulée en plusieurs temps:
 - une conférence et un cortège ont été organisés le 08 mars
 - une journée associative avec ateliers et colloque s'est tenue le 11 mars au Centre de congrès de Namur

Une dizaine d'associations représentant la plateforme Namur'Elles étaient présentes pour chacune de ces manifestations.

Les réunions de la plateforme sont mensuelles.

6 réunions de la plateforme ont été organisées, ainsi que 7 réunions d'organisation.

Le nombre de participants est estimé au total à 150 personnes.

- projet Fit parc: le sport dans les quartiers afin de diminuer le sentiment d'insécurité par l'occupation et de défoulement des jeunes. Outre la fructueuse collaboration avec la cellule Inersport au sein des quartiers, il est prévu le placement d'appareils de fitness. Les emplacements ont été choisis avec la population pour les quartiers suivants: Basse-Enhaive, Hastodon, Germinal et l'installation au centre-ville est à l'étude. Une aire de street workout est en voie d'installation sur le quartier des Balances
- le Journal des Quartiers est aussi édité à 4 reprises en 2.500 exemplaires chaque année. Des thématiques communes telles que la propreté et l'environnement sont à présent travaillées par les différents comités rédacteurs issus des Maisons de quartiers

4.4.2. Lutte contre le radicalisme

Le coordinateur et une partie des équipes ont participé à la réunion organisée par la Fonctionnaire de prévention avec deux objectifs au niveau du service de Cohésion sociale:

- réalisation d'un état des lieux
- mise en place d'un plan de formation des agents du service de Cohésion sociale et éventuellement d'autres personnes d'autres services communaux

4.4.3. La pré-insertion socioprofessionnelle dans les Maisons de Quartier

Soucieux de renforcer la dynamique d'insertion socioprofessionnelle pour la population namuroise, et plus spécifiquement pour les habitants des quartiers à haute densité de population de la Ville de Namur, le Service de cohésion sociale a participé à la Plateforme partenariale pilotée par le Forem.

De cette plateforme est née l'idée que la cellule Vie de quartier pouvait proposer une action de pré-insertion en collaboration avec AFICO ASBL "Namur Express", projet d'accroche et mobilisation de personnes éloignées de l'emploi, en raison de problématiques multiples (logement, santé, famille, assuétudes, santé mentale, endettement...). La sensibilisation du public se fait via des activités d'éducation permanente (ciné-débats notamment) organisées dans les quartiers par AFICO ASBL, partenaire principal du projet.

Au final, il y a eu 10 participants à la formation (3 hommes - 7 femmes) 9 ont terminé la formation: (une personne malade).

Ce projet se raccroche à un autre: celui des activités de pré-insertion socioprofessionnelle. Au travers des activités de quartiers, des jeunes sont amenés à se repositionner en demandeurs d'emploi ou de formation. Cela leur permet de ne pas stagner dans leur vie, d'ouvrir des perspectives positives au lieu d'aller vers de la consommation de produit psychotrope ou de zoner avec le risque de marginalisation et d'actes délinquants. Chaque équipe de quartier a un référent emploi qui conseille ses collègues ou les habitants à ce sujet. (3h y sont consacrées par semaine). Une dizaine de personnes sont suivies par quartier.

Les deux référents emploi de la cellule se sont rendus aux réunions organisées par l'AMO Passage au sujet de l'insertion socioprofessionnelle des jeunes. Ils ont participé à développer des outils. Un questionnaire école-emploi a été administré et analysé, une cartographie des aides à l'insertion a été réalisée par le groupe.

4.4.4. Le projet d'accompagnement à la parentalité

Une des principales problématiques rencontrées sur les quartiers est le désinvestissement des parents. Un comité de pilotage a donc été réuni au quartier des Balances, en partenariat avec d'autres associations, pour mettre en place un projet d'accompagnement à la parentalité. Le but est de proposer des rencontres/ateliers où les parents peuvent venir exprimer leurs difficultés et partager leurs expériences. Un folder a été imprimé et une convention établie avec les différentes associations partenaires.

4.4.5. Les circuits courts

Les Maisons de Quartier de St Nicolas, Amée, Balances sont devenues des points de R'aliments c'est-à-dire des lieux où des citoyens peuvent venir chercher une commande de nourriture faite à une association d'agriculteurs namurois. L'option n'est pas toujours la moins onéreuse mais permet un mélange de population au sein de la Maison de Quartier, une éducation à l'hygiène alimentaire, à la diététique et de rapprocher un service des quartiers sociaux.

4.4.6. 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 différents quartiers de Namur dont les Balances et Hastedon.

4.4.7. Le projet FEDER européen de 2017 à 2020:

Le développement numérique du territoire namurois passe aussi par l'essor socio-économique des quartiers à haute densité de population. Un projet pilote innovant a été proposé dans l'espace des Abattoirs de Bomel, en concertation avec la population et l'ensemble des acteurs du quartier.

Le choix du quartier s'inscrit dans la dynamique existante traduite notamment dans le Schéma directeur d'aménagement durable Bomel/Saint-Servais et le projet Houyoux (Quartier en transition). Ce projet devra, en outre, pouvoir être dupliqué dans les autres quartiers à haute densité de population.

Le but est de développer la connectivité, au sens technologique et social du terme, des quartiers à haute densité de population. L'accès au numérique dans les quartiers permettra à la population de mieux relayer ses préoccupations notamment de sécurité, d'environnement (embellissement du quartier), etc.

L'ensemble des outils développés permettra de remplir les objectifs visés par le projet à savoir l'implication des habitants dans la vie de leur quartier et de leur ville.

4.4.8. L'accompagnement des habitants et de leurs projets

- accompagnement du groupe G8 au quartier de Germinal. Groupe formé de 8 membres au départ d'où l'appellation G8 (Germinal 8), institué en ASBL depuis peu, ces jeunes issus du quartier souhaitent promouvoir la cohésion sociale dans leur quartier et la lutte contre le racisme et les préjugés. Ils ont obtenu un local de la Joie du Foyer et y proposent des ateliers sportifs et créatifs. Ils sont suivis et accompagnés dans leurs projets par les éducateurs de la Maison de quartier de Germinal
- accompagnement du projet de rénovation du bâtiment appelé Chapelle de Germinal. Cette chapelle désacralisée et classée depuis 1977 a fait l'objet de nombreux actes de vandalisme. Afin de faire cesser ces actes et de la rénover, une collaboration est née entre l'Institut Technique de Namur (ITN) et la Maison de quartier de Germinal. Une grille a déjà été placée afin d'interdire l'accès du bâtiment aux vandales et squatteurs. Un projet de réhabilitation en bibliothèque a été proposé par un travailleur de la Maison de quartier de Germinal.

4.5. Cellule prévention et sécurité

4.5.1. Coordination

Missions principales

- assurer le management des différentes équipes de la cellule (gestion des réunions d'équipes hebdomadaires, évaluations du personnel, ...) gestions d'actions
- référente radicalisme

4.5.2. Gardiens de la paix

Missions principales

- 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 et sensibilisation aux vols de et dans véhicules avec 3.000 folders distribués
- informer et signaler aux services compétents des problèmes liés à la sécurité, l'environnement et la voirie (avec pas moins de 1.545 rapports dressés et encodés pour transmission aux services compétents dont 1.295 pour le service Propreté publique, 205 pour le service Voirie, 19 pour les Espaces verts, 21 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 des horodateurs et de la police, à une importante campagne d'information/de sensibilisation auprès des automobilistes suite aux modifications du stationnement 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 367 fiches d'ambiance, relayent les faits précités à la police soit directement en cas d'urgence ou via les demandes d'Infoscan transmises par voie électronique à la police)
- exercer la surveillance de personnes en vue d'assurer la sécurité lors d'événements organisés par les autorités. Les gardiens de la Paix ont ainsi participé au festival de musiques militaires Tattoo, à Go to summer, à l'inauguration du nouvel éclairage de la citadelle, au flashmob organisé dans le cadre des semaines de prévention aux violences intrafamiliales et entre partenaires, ainsi qu'aux Fêtes de Wallonie
- 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
- accompagner les 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, en collaboration avec le service Mobilité et l'asbl PRO VELO)
- participer à la mise en place du dispositif des Sanctions Administratives communales (SAC)

4.5.3. **Mesures judiciaires alternatives (MJA)**

SEMJA OPTION

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 SEMJA OPTION travaille sur plusieurs axes:

Encadrement et accompagnement de PTA, TIG, FHS: tableau général par type de mesures:

Types de mesures	Nombre de mesures (en cours en 2017)	Nombre d'heures (prestées en 2017)
Travail d'intérêt général (TIG) et Peine de Travail (PTA)	304	17.642 h 14
Formation individuelle (FHS)	15	139 h 00
Total	319	17.781 h 14

Participation à des plateformes intersectorielles ou spécifiques MJA.

Plateforme provinciale des violences entre partenaires dans le cadre des suivis des dossiers FHS. En effet, la majorité de ces suivis concernent des faits de violences entre partenaires ou intrafamiliales. Cet espace d'échanges promeut le travail pluridisciplinaire et offre un aspect formatif.

La Fédération des peines alternatives (FEDEPAS) offre un espace d'intervisions et d'échanges de méthodologie entre de nombreux SEMJA.

Il participe également au Conseil Consultatif du social groupe de travail Réseau.

PHENIX - SEMJA

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

Origine des mesures	Nombre
Médiation	2
Alternative à la détention préventive	27
Autre	62 (dont 19 probations)
Surveillance électronique	3
Total	94

RED (Responsability Experience defensive)

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

Le nombre total de prises en charge s'élève à 117 dossiers ventilés comme suit;

Dossiers clôturés avec succès (T+)	73
Dossiers en cours de prestation (E+)	11
Dossiers en préparation (P+)	10
Dossiers en cours mais temporairement problématique (E-): maladie de longue durée, grossesse, attente d'une décision de l'assistant de justice ou de la Commission de Probation...	6
Dossiers en préparation mais temporairement problématique (P-): pas encore pris de rendez-vous,...	1
Dossiers clôturés avec échec (T-): ne se présente plus, absences non autorisées, manque de respect,...	4
Dossiers clôturés non débutés (TND): déménagement, paiement de l'amende, difficulté avec les transports en commun, orientation vers un Semja plus proche de son domicile,...	12
Total	117

4.5.4. 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).

Les 4.056 demandes de rendez-vous ont débouché sur 2.685 consultations effectives pour 405 consultants, dont 358 usagers (269 hommes et 89 femmes) et 47 proches (11 hommes et 36 femmes). Ces consultations sont réparties comme suit:

entretiens d'accueil	200
consultations psychologiques	1.516
consultations médicales	449
consultations sociales	520

Le service a réalisé 48 orientations de consultants en interne et 132 orientations vers des services externes, 8 interventions dans des milieux festifs ont été organisées, 9 séances de formation ont été assurées auprès des agents pénitentiaires du centre de formation de Marneffe, 4 animations dans des écoles de Wallonie ont été réalisées. Une autre a eu lieu au sein du service de la Croix Rouge de Belgrade. L'équipe de Sésame a participé à plus de 50 réunions extérieures avec le réseau. L'équipe a participé à 5 supervisions d'équipe et 5 supervisions du pôle des psychologues, ainsi qu'à 51 réunions cliniques hebdomadaires. 24 séances collectives d'ateliers artistiques ont été proposées au public de Sésame, dont certaines en partenariat avec l'asbl Article 27. Une vingtaine de concertations ont eu lieu entre services autour de situations complexes. L'équipe de Sésame a été sollicitée pour prendre la parole lors du colloque d'Enaden en décembre 2017 et est invitée à participer activement au colloque de 2018 avec le Réseau 2, à Bruxelles.

L'asbl PHENIX

La phase d'accueil et d'orientation a poursuivi ses objectifs:

- 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)
- 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 348 activités d'habilités sociales, de 50 activités de gestion des temps libre et de 51 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	401 (154 entretiens de suivis PSSP + 247 entretiens d'observation)	1354,50 h <i>permanence du service accueil</i>
		12.988,75 heures <i>phase d'accueil et orientation)</i>
Service Jeunes	507	lancement du projet en 2015 pas d'heures de thérapie de groupe.
Centre de jour	1.502 (soit 149 ent. observation 444 ent. médicaux; 188 ent. MJA; 214 ent. Salamandre; 189 ent. Famille 318 ent. psychopédagogiques)	44.398,50 h dont les 12.988,75 heures de la Phase d'accueil et d'orientation
Totaux	2.410	45.753 heures

Nouvelles demandes	Usagers différents passés au service accueil	Entretiens d'observation
374 nouvelles demandes dont 48 demandes relatives à des proches-parents. Le service Jeunes a reçu 94 nouvelles demandes en 2017.	201 personnes différentes ont poussé la porte lors des permanences du Service accueil. Pour le service Jeunes: 108 jeunes ont été vu en entretien pour l'année 2017 (en comptant ceux déjà débuté en 2016). 61 d'entre eux ont commencé un programme en 2017	Au total 396 entretiens d'observation (tout service confondu) dont 247 entretiens d'observation (PSSP)

Le service Accueil

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

Des changements ont été apportés sur les activités tel que le parrainage des nouvelles admissions, l'attribution d'une assistante sociale dès leur arrivée, le renforcement du sentiment d'appartenance via le groupe, l'organisation de séminaires pour l'équipe concernant les premières demandes.

Le service Jeunes

Pour cette troisième année, il est constaté que les chiffres continuent d'être stables d'une année à l'autre. Notons cependant, une augmentation du nombre de jeune déscolarisé au moment de la nouvelle demande (19 pour cette année). A ce nombre, nous pouvons ajouter ceux qui, en cours d'année, ont décidé d'arrêter leur scolarité.

Enfin, l'année est surtout marquée par la mise en place des groupes pour les adolescents, venant compléter le programme de thérapie familiale et les groupes pour les parents. Les jeunes viennent donc avec leurs parents à l'asbl, participent dans leur groupe respectif et repartent ensemble.

4.5.5. Violences intrafamiliales

Cette équipe travaille sur plusieurs axes:

Axe individuel

618 demandes venant des professionnels confrontés aux violences intrafamiliales ont été traitées et 1.886 entretiens réalisés. 85,04 % des demandes des professionnels sont formulées pour un soutien et un accompagnement des situations auxquelles ils sont confrontés, 10,39 % pour des renseignements, 4,45 % pour des mises en réseaux et 0,10 % pour des formations.

32,73 % de dossiers ont eu trait à des problèmes de violences psychologiques; 67,26 % pour des violences physiques.

Ces situations de violences se déroulent pour 22,93 % entre les parents et les enfants et 76,03 % entre partenaires; pour 1,03 % 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 (18 pour l'année 2017) afin de proposer une réponse aux personnes qui vivent des violences intrafamiliales.

Axe collectif

En 2017, 2 formations ont été données et 60 personnes y ont participé. Les évaluations des participant-e-s- étaient très positives.

Participation à des projets liés à la thématique

L'équipe a participé aux journées, organisées par le service de Cohésion sociale/Vie de Quartier et le Service jeunesse dans les cadres des jours blancs des étudiants.

- journée "Go to Summer", le 22 juin 2017. 6.000 jeunes ont participé à la journée "Go To summer". Un stand de prévention avec des folders, bracelets avec le slogan "Love is respect", affiches se trouvait sur le lieu de la manifestation. Des messages sur la prévention des violences dans les relations amoureuses chez les jeunes ont été diffusés sur grand écran lors de la manifestation
- journée "Fun in the city", le 26 juin 2017. 100 jeunes ont participé à la journée. Un stand de prévention avec des folders, bracelets, affiches se trouvait sur le lieu de la manifestation.
- une centaine de bracelets en tissus avec le slogan "Love is respect" a été distribuée-aux jeunes des écoles du secondaire.

Réalisation et organisation d'actions de prévention

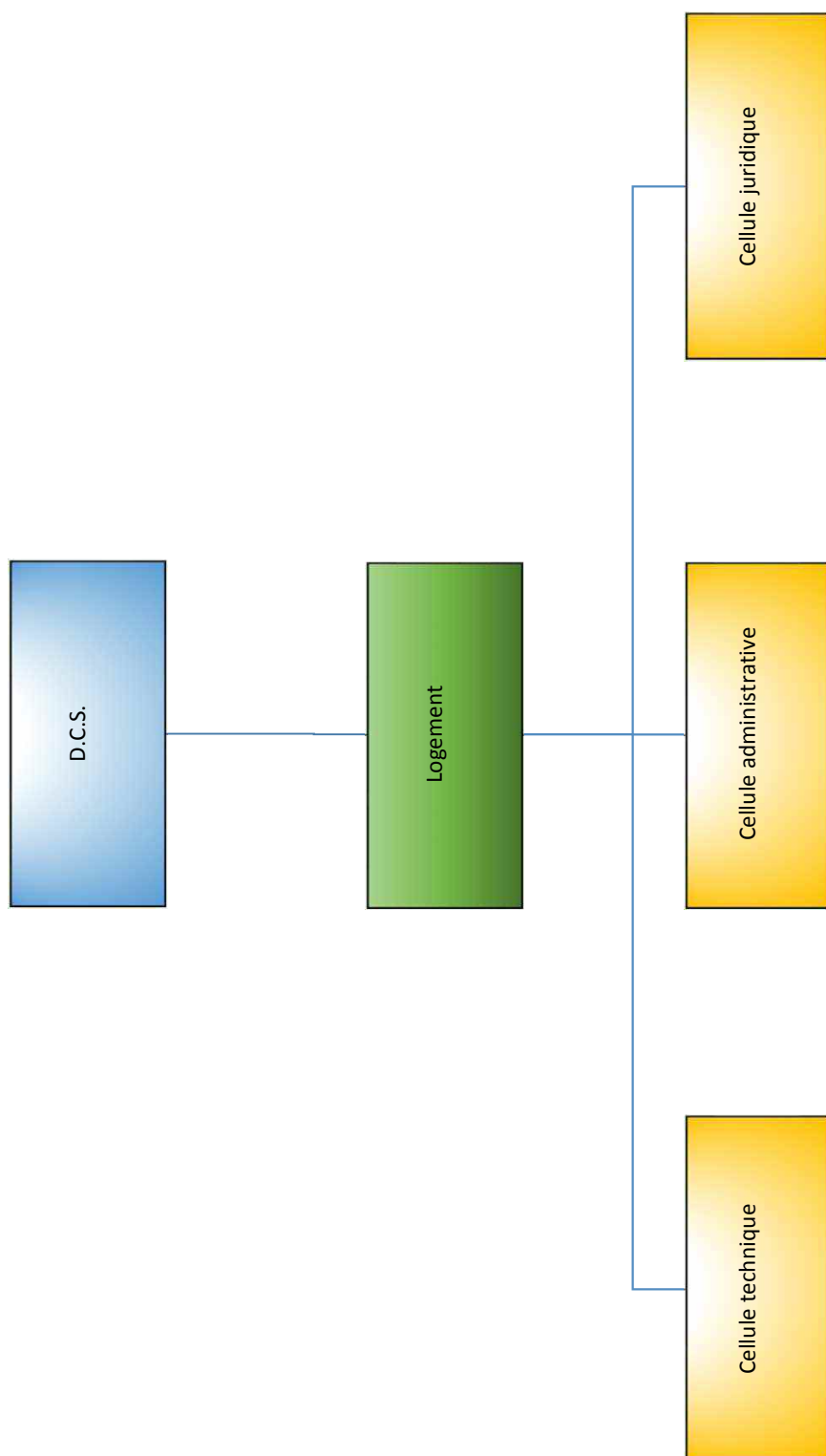
Semaines de prévention des violences intrafamiliales 2017.

Deux semaines de prévention sur le thème des violences intrafamiliales et entre partenaires ont été organisées du 20 novembre au 29 novembre 2017 pour sensibiliser le grand public ainsi que les professionnels avec:

- une campagne d'affichage à destination du grand public: 1.000 flyers, 500 affiches ont été distribués
- une exposition présentant les lauréats de concours photos et les personnalités publiques
- un flash mob a été organisé sur la place du Vieux Marché à la sortie des écoles le vendredi 24 novembre en collaboration avec deux têtes d'affiches et
- deux chorégraphes

- une distribution de bracelets en tissus au jeune public et dans les écoles du secondaire
- un stand d'information et de sensibilisation le samedi 25 novembre sur les violences intrafamiliales et les services ressources au sein de la maison des citoyens
- une matinée scolaire sous le format d'un théâtre forum le mercredi 29 novembre, sur le thème des violences entre jeunes partenaires avec l'intervention de professionnels experts dans le domaine
- un rassemblement symbolique sous la forme d'un lâcher de ballons estampillés #Loveisrespect à la sortie de la matinée scolaire
- une distribution de pins "Ruban blanc" au public de la maison des citoyens de la Ville et à son personnel
- la création d'une page Facebook officielle afin de toucher directement le public jeune et de le sensibiliser aux violences intrafamiliales et entre partenaires. Cette page est actualisée régulièrement soit par des posts d'information du service, soit par la réception de messages privés

LOGEMENT



1. **EFFECTIF DU SERVICE**

- 10 agents

2. **PRESENTATION DU SERVICE**

Le service se compose de 3 cellules: administrative, technique et juridique.

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, etc.)
- la coordination du Groupe de travail Liaison Logement (GLL)

3. **ARTICLES DU BUDGET 2017 ATTACHES SPECIFIQUEMENT AU SERVICE**

Article	Intitulé
RO 921/465 LO-01	Subvention service Logement
DO 921/435 LO-01	Fonctionnement Service Communal du Logement

4. **RAPPORT D'ACTIVITES**

4.1. **Cellule administrative**

4.1.1. **Statistiques générales**

Courriers	
Courriers entrants	2.046
Courriers sortants	3.686

Permis de location	
Dossiers recevables:	272
pour logements individuels	207
pour logements collectifs	65
Primes	
Total cumulé de notifications	4.059
Notifications	1
Ruptures d'engagement	2

4.1.2. Ancrage communal

La réunion de concertation du 29 novembre a 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:

- l'état d'avancement des programmes d'ancrage précédents
- le point sur le prochain programme d'ancrage
- les charges d'urbanisme
- la réforme du Code wallon du logement et de l'habitat durable

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.

4.1.3. 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:

Permis de location	
Permis de location ouvert	272
1 ^{ère} demandes	112
Renouvellements	160
Nombre d'abandon	0
Répartition des logements	
Logement	620
Logements individuels	207
Unités collectives (réparties dans 65 logements collectifs)	413

4.1.4. Primes

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

Notification reçue en 2017	1
Total cumulé des notifications reçues (2000 à 2017)	4.059
Ruptures d'engagement signalées au SPW	2

4.2. Cellule technique

4.2.1. Statistiques générales

Permis d'urbanisme	
Dossiers	24
Logements	156
Logements individuels	49
Unités collectives	132
Salubrité	
Dossiers	140
Logements	272
Logements individuels	140
Unités collectives	132
Dossiers avec visite	95
Logements	148
Logements individuels	99
Unités collectives	49
Arrêtés	13

4.2.2. Permis d'urbanisme

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

Dossiers	24
Logements	156
Logements individuels	49
Unités collectives (réparties dans 13 logements collectifs)	107

4.2.3. Salubrité

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.

Dossiers	140
Dossiers ayant nécessité une visite	95

Répartition des logements

Logements	272
Logements individuels	140
Unités collectives (réparties dans 24 logements collectifs)	132

Répartition des visites

Logements visités	148
Logements individuels	99
Unités collectives (réparties dans 5 logements collectifs)	49

Facteurs d'insalubrité les plus souvent rencontrés (sur 145 unités de référence)

- installation électrique: 100 soit 68,97 %
- installation de gaz: 74 soit 51,03 %
- humidité:
 - par infiltration: 47 soit 32,41 %
 - par condensation: 32 soit 22,07 %
 - ascensionnelle: 5 soit 3,45 %
- circulation au niveau des sols et planchers: 79 soit 54,48 %
- absence et/ou insuffisance de détecteur d'incendie: 80 soit 55,17 %
- absence de permis de location: 67 soit 46,21 %
- surpeuplement: 45 soit 31,03 % dont 7 soit 4,83 % qui n'atteint pas la superficie minimum pour 1 occupant
- instabilité: 32 soit 22,07 %
- absence et/ou insuffisance éclairage naturel: 25 soit 17,24 %
- absence et/ou insuffisance ventilation: 36 soit 24,83 %
- respect de la vie privée: 94 soit 64,83 %

- demande de visite du Service régional d'Incendie: 30 soit 20,69 %
- visite pluridisciplinaire: 13 soit 20,69 %

Arrêtés

Arrêtés	13
Réhabilitation	7
Inhabilité	6
Evacuation	0
Immeubles	10
Réhabilitation	12
Inhabilité	41
Evacuation	0
Attestation de surpeuplement	72

4.2.4. 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.

Mise en demeure préalables au constat d'infraction	40
Logements	132
Suivis	
En cours	14
Logements	51
Permis de location	9
Logements	26
Classé	2
Logements	7
Constat d'infraction	15
Logements	48

4.3. Cellule juridique

4.3.1. Statistiques générales

Info conseils logement	
Dossiers	260
Interventions	405
Séances d'info bail	9
Participants	102

4.3.2. Dimensions individuelles et collectives

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

Info conseil logement: 260 dossiers et 405 interventions

		Sur 405 interventions: proportion de	Pourcentage significatif
Demandeur	Locataire	335	82,72 %
	Propriétaire	70	17,28 %
Sexe	Homme	168	41,48 %
	Femme	237	58,52 %
Age	18-24 ans	33	8,15 %
	25-34 ans	59	14,57 %
	35-44 ans	83	20,49 %
	45-54 ans	95	23,46 %
	>=55 ans	135	33,33 %
Nombre d'enfants	sans	101	24,94 %
	avec	177	43,70 %
	non communiqué	127	31,36 %
Demandes portant principalement sur	bail: renon, résiliation anticipée	173	42,71 %
	charges locatives	23	5,68 %
	garantie locative	23	5,68 %
	insalubrité/surpeuplement	40	9,88 %
	réparation	53	13,09 %
	autres	93	22,96 %

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 2017, il y a eu 229 interventions téléphoniques avec les citoyens, et 30 interventions avec des travailleurs sociaux.

9 séances d'info-bail ont été réalisées en 2017 et ont réuni 102 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 2017, la cellule a participé à 6 réunions du Groupe Liaison Logement, 11 du Groupe Liaison Voisinage, et 10 du Conseil Consultatif du Social.

4.4. Transversalité service

4.4.1. 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 2017, le groupe a tenu 6 réunions plénières portant sur des sujets variés notamment:

- taxation des immeubles inoccupés
- 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.

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).

- annexes bleues analysées: 236
 - 1^{ère} demande: 169
 - doublon: 67

- informations fournies par la GUN: 85
 - immeubles à renuméroter: 18
 - immeubles renumérotés: 67
- informations fournies par le service Urbanisme: 115
 - information du cadastre: 34
 - Procès-verbal à dresser: 81
- informations fournies par le service Logement: 76
 - ouverture d'un nouveau dossier: 50
 - suivi des dossiers en cours: 26
- nombre de visites pluridisciplinaires: 13

4.4.2. 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: 11

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

4.4.3. 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: 3
 - nombre de logements: 48
 - engagement logement proposé: 6
 - engagement logement conclu (*): 1
- (*) Engagement logement conclu par la signature d'une convention de mise à disposition d'un immeuble

4.4.4. Inventaire du logement

En suite de l'enquête ayant permis d'approuver le "Guide de bonnes pratiques d'aménagement urbain-Division d'immeubles existants en plusieurs logements", nous avons débuté un inventaire du logement.

Deux rues représentatives de l'enquête: l'avenue Reine Astrid à Namur et la rue Saint-Donat à Saint-Servais ont fait l'objet d'un travail d'inventaire.

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.

4.4.5. Colloque logement adaptable

Un colloque sur la conception d'un logement adaptable a été organisé le 1^{er} décembre 2017 en partenariat avec les Ministres en charge notamment de l'Action sociale, de la Santé, de l'Egalité des chances et en charge notamment du Logement, le consortium

Construire Adaptable, Wallonie familles santé handicap AVIQ, et la DGO4 du Service public de Wallonie.

Le programme se voulait varié et destiné aux architectes, aux promoteurs de logements et aux services publics compétents en logement et urbanisme.

Ont été abordés les "Enjeux du logement adaptable et la politique wallonne", "L'analyse de l'impact du vieillissement de la population sur les pouvoirs locaux", "Le choix de vie des 60 ans et plus", "Guider vers l'adaptable", etc.

Cette organisation a permis de réunir plus de 200 participants.

Lors de ce colloque, le "Guide de bonnes pratiques d'aménagement urbain-Logement adaptable et adapté" édité par la ville a pu être présenté.

4.4.6. Projet Rhéto

Développement du projet "L'année prochaine, je serai peut-être locataire...".

Campagne d'information sur les aspects juridiques, la salubrité et le permis de location d'un logement, à destination des rhétoricien-ne-s, futur-e-s locataires d'un logement ou d'un kot, au sein des écoles secondaires namuroises.

Le projet s'est développé dans les établissements scolaires namurois par la réalisation d'une enquête, le développement d'une présentation utilisant un langage clair, précis, abordable privilégiant l'interaction, le débat, une brochure ludique, et une clé USB slap reprenant les informations proposées.

Une première école a répondu favorablement au projet et a marqué son intérêt pour une présentation au sein de ses classes de rhétoricien-ne-s.

Le projet se prolongera par une participation au salon SIEP de Namur ainsi que par la diffusion de la brochure d'information lors des Cours ouverts et Journées portes ouvertes de l'UNamur.

