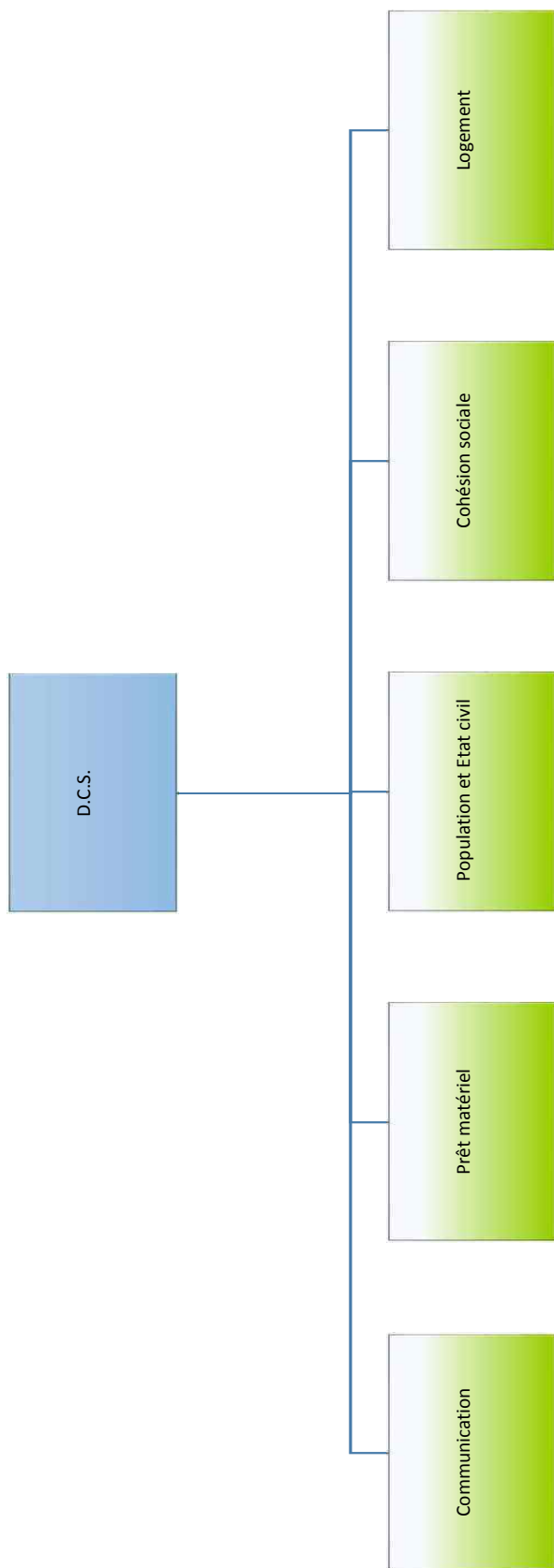


CHAPITRE

8

**DÉPARTEMENT
DES AFFAIRES CIVILES ET SOCIALES**

DCS



1. EFFECTIF DU DEPARTEMENT

- 268 personnes

2. PRESENTATION DU DEPARTEMENT

L'essentiel des missions assumées par le personnel communal des 5 services du Département des Affaires Civiles et Sociales – DCS 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 événements organisés sur l'espace public (service du Prêt matériel), pour n'en citer que quelques-unes.

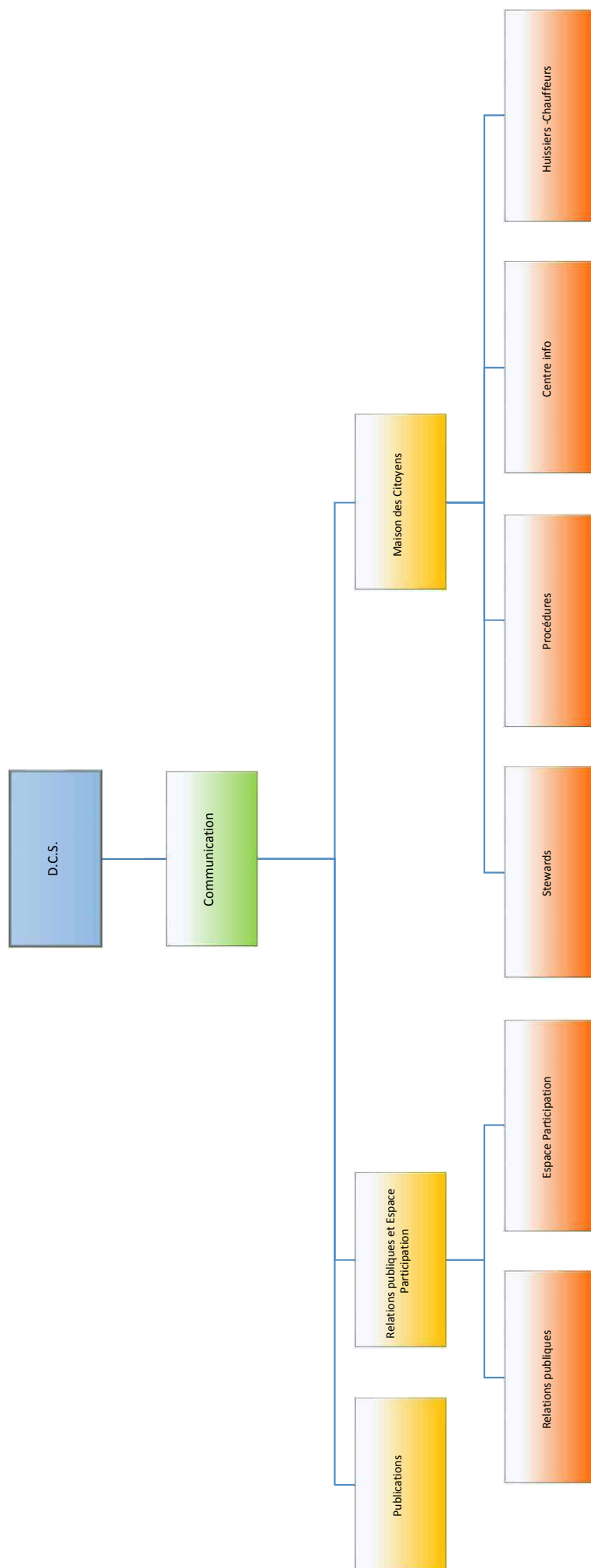
Le quotidien des membres du DCS est ainsi alimenté par le rythme et l'importance des sollicitations citoyennes.

Par ailleurs, l'orientation "gestion de projets", transversale pour les 5 services du DCS, s'appuie sur l'objectif d'une gestion équitable et cohérente des demandes citoyennes 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.

Les 5 services qui composent le DCS sont les suivants:

- Communication
- Prêt matériel
- Population et Etat-civil
- Cohésion sociale
- Logement

COMMUNICATION



1. EFFECTIF DU SERVICE

- 27 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

De manière transversale, le service Communication a en charge la gestion de l'information officielle de la Ville à destination de la population, 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 ou le site Internet via la cellule Publications).

Les missions du service sont les suivantes:

- l'accueil direct à la Maison des Citoyens: 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, lequel 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 et citoyennes
- le développement d'outils participatifs afin de renforcer et encourager une participation active citoyenne 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 en garantissant l'arrivée de la plainte au service concerné, de façon informatisée
- la gestion de crise lors de déclenchement du PGUI (Plan Général d'Urgence et d'Intervention) ainsi que lors de tout événement le justifiant
- la gestion du 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 à la population 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 2018 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" & « Je trouve les communiqués de presse » du site Internet (199 communiqués diffusés en 2018 – hors invitations aux conférences de presse)
- 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 ou d'une chargée 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 co-gestion 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 de la population

- la diffusion des avis aux riverains et riveraines 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 et la zone de 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, de 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, poses de première pierre ... soit un total de 67 rendez-vous en 2018.

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 (de l'échelon local à l'échelon national), 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 membres de l'administration, ...).

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 et riveraines sur un chantier voire les associer en amont d'un chantier.

Il organise deux fois par an une séance d'accueil des personnes qui se sont récemment domiciliées à Namur.

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, Huissiers, Stewards et 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)
 - procédures
 - huissiers
- relevant d'un autre département / service
 - guichets étrangers
 - guichets généralistes
 - guichets rapides
 - guichets taxes/sacs poubelles
 - guichets permis de conduire
 - guichets mariages-naissances-actes
 - guichets pensions / handicap
 - cellule inscriptions aux stages Jeunesse et Sports et aux plaines de vacances
 - cellule décès
 - cellule cimetières
 - cellule d'appui transversal
 - 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)
 - le Pavillon de l'Aménagement Urbain
- acteurs externes
 - écrivain public
 - fonds des accidents
 - IV-INIG (Institut des Vétérans – Institut National des Invalides de Guerres)
 - 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 à la population ne peut être rendu que dans le cadre d'une collaboration entre ces deux niveaux.

4.2.1. Le Centre-Info

- accueil de la population, informations générales et orientation vers les services spécifiques

La Maison des Citoyens accueille, en moyenne, plus de 1.000 personnes par jour: une moyenne de 800 tickets sont délivrés 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 permanences Logement et Cohésion sociale)
- les personnes redirigées vers les autres services de l'Administration
- les personnes renseignées directement à l'accueil et dont la démarche ne nécessite pas un passage par un autre service.
- délivrance des codes pour l'usage des ascenseurs
- prises de rendez-vous
- gestion du call center 081/246.246.

En relai, le personnel de l'accueil décroche, informe et réoriente une moyenne de 400 appels téléphoniques par jour, soit 60 appels téléphoniques par heure.

- affichage à destination de la population

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), pour la promotion d'événements organisés par la Ville ou avec son soutien ou des campagnes d'information/sensibilisation initiées par la Ville, soutenues par la Ville ou portées par une autre administration/institution publique (SPF, ...).

4.2.2. Stewards

Leurs missions sont:

- accompagner les personnes le nécessitant au sein de la Maison des Citoyens (personnes fragilisées, à mobilité réduite, ...)
- apporter un soutien logistique et technique aux services présents sur le plateau 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"
- assurer 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 du personnel communal que des citoyens et citoyennes et accessibles via le site www.namur.be, menu "Je trouve - démarche"). Ces démarches visent à faciliter les contacts avec son Administration : en 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 guichet électronique en ligne (e-guichet).

L'équipe Procédures réalise également, 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 nouveau marché, passé en 2017, est entré en vigueur début 2018. Il apporte quelques modifications à la réalisation du magazine.

Avec ce nouveau marché, prévu en deux lots, le Namur Magazine est réalisé par deux prestataires différents : un pour le graphisme, l'autre pour l'impression, la régie publicitaire et la distribution.

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

Dates de publication: 01/2, 15/4, 15/9 et 01/12, avec un tirage de 62.000 exemplaires à chaque édition, distribués par la Poste.

7.000 exemplaires supplémentaires de l'encart "agenda", sont réalisés pour une diffusion complémentaire dans le réseau des infrastructures culturelles et touristiques : dans les centres d'information, les lieux de spectacles, les hôtels, bibliothèques et à la Maison des Citoyens.

Un numéro hors-série "estival", uniquement consacré à l'événementiel, est édité une fois par an. Cet agenda estival est désormais distribué selon les mêmes modalités que le Namur Magazine.

Ce nouveau marché inclut également la réalisation d'une version numérique intégrée au site www.namur.be (via l'adresse <http://magazine.namur.be>), et consultable sur tous les supports.

Les coûts sont relativement stables.

Marché 2014 : 110.469,24 €/ an en 2014 pour 275.000 exemplaires/an, soit 40,1 centimes l'exemplaire (tout compris)

Marché 2017 : 120.101,35 €/an en 2018 pour 310.000 exemplaires/an, soit 38,7 centimes l'exemplaire.

La rédaction du Namur Magazine, agenda compris, représente sur un an un total de 438 000 signes soit la taille d'un roman de 265 pages.

4.3.2. L'agenda

Dans un souci d'efficacité, le traitement des informations de l'agenda papier (cf. 4.3.1) et de l'agenda du site Internet se fait sur une seule base de données.

Les chiffres sont intégrés aux statistiques du site internet, ci-dessous.

Régulièrement, 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.

4.3.3. Le site Internet

Pour mémoire, le nouveau site www.namur.be a été mis en ligne en novembre 2017, en collaboration l'intercommunale IMIO.

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

Les premiers résultats chiffrés sur une année complète sont désormais disponibles.

Contenus publiés en 2018

- actualités: 197
 - créées par le service Communication: 157
 - créées par d'autres services: 40
- événements: 1.070 événements encodés sur le site
 - 920 par l'Administration
 - 150 événements proposés par des citoyens ou citoyennes
- activités (stages, plaines, ateliers): 158
- annuaire: 220 nouvelles entrées, sur un total de 1.633 entrées
- publications: 120 (dont 83 archives de Namur Magazine)
- 19 nouvelles procédures ont été créées en 2018, pour un total de 238 procédures disponibles en ligne
- communiqués de presse mis en ligne: 199
- enquêtes publiques: 344 par les services porteurs

Back office et extranet

- utilisateurs ou utilisatrices par groupe: (création des comptes /support)
 - comptes de contributeurs ou contributrices: 60
 - comptes des membres du Conseil (Extranet): 47
 - comptes des membres de la CCATM: 31
- courriers reçus sur l'adresse webmaster@ville.namur.be: 407
- "Posez votre question" (formulaire accessible sur le site pour interroger l'Administration sur tout type de sujet) : 1611 mails (comprenant les questions, les problèmes de login, ...)

Un outil de filtre a été mis en place fin 2018 pour réduire ce flux afin d'orienter chaque question directement vers le bon service. Les effets seront à mesurer fin 2019.

E-Guichet

Développé et maintenu par le web-développeur en partenariat avec Imio et le service Population – Etat civil

- nombre total de demandes: 11.240
- Population - Etat Civil: 10.249
 - acte d'adoption: 7
 - acte de décès: 161
 - acte de divorce: 79
 - acte de mariage: 184

- acte de naissance: 3.484
- acte de nationalité: 37
- acte de reconnaissance d'enfant: 18
- certificat / attestation de milice: 18
- certificat de cohabitation légale: 51
- certificat de nationalité: 56
- certificat de résidence: 398
- certificat de résidence & historique: 148
- certificat de résidence & nationalité: 66
- certificat de vie: 106
- composition de ménage: 1.753
- demande de changement d'adresse / domicile: 630
- demande de radiation (modèle 8): 52
- duplicata de livret de mariage: 8
- extrait du casier judiciaire: 2.952
- extrait du casier judiciaire (ancienne version): 41
- logement: 6
 - déclaration de logement: 6
- sécurité: 100
 - demande de visite de prévention incendie: 100
- taxes et redevances: 842
 - formulaire de réclamation: 842
- Régie foncière: 42
 - acquisition d'un terrain: 1
 - location d'un logement: 41
- top 5:
 - acte de naissance: 3.484
 - extrait du casier judiciaire: 2.952
 - composition de ménage: 1.753
 - formulaire de réclamation: 842
 - demande de changement d'adresse / domicile: 630

Nombre de comptes utilisateur (citoyen ou citoyenne) total: 12.625, soit plus de 10% de la population namuroise.

4.3.4. Réseaux sociaux

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

L'usage de Twitter permet une veille en matière d'informations et d'événements. 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 5.658 (soit + 151) abonnés ou abonnées.

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 des statistiques de l'activité de la page "Ville de Namur" sur Facebook fait état de 13 214 abonnés ou abonnées (+ 2771, x 130%)

Trois pics sont constatés :

- le 20 février (42.779 vues), avec la diffusion d'une campagne payante sur la réorganisation du marché
- le 20 juin (14.392 vues) : publication liée aux recrutements divers en cours sur le site de la Ville
- les 30 novembre (29.722 vues) et 12 décembre (34.198 vues), liées à la campagne vidéo pour les fêtes

Sur les 181 publications de l'année 2018, les publications ayant suscité le plus d'interactions (likes, commentaires, partages) sont liées:

- à la campagne « Fêtes de fin d'année (300.000 vues , sponsorisée)
- au marché (127.000 vues, sponsorisée)
- aux informations de travaux et mobilité

4.3.5. Campagne

La cellule Publications, en collaboration avec le cabinet de l'Echevine des fêtes et d'une agence de communication, a également réalisé la campagne de promotion de Namur en fête. L'utilisation pour la première fois des réseaux sociaux a donné une visibilité nouvelle – à coûts maîtrisés- à cette promotion.

4.3.6. Reportages photographiques (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.

Ces reportages se répartissent comme suit :

- 55% sujets du Namur Magazine
- 20% suivi régulier des chantiers en cours
- 15% images des infrastructures communales
- 10% portraits (membres de l'Administration, nouveaux élus, ...)

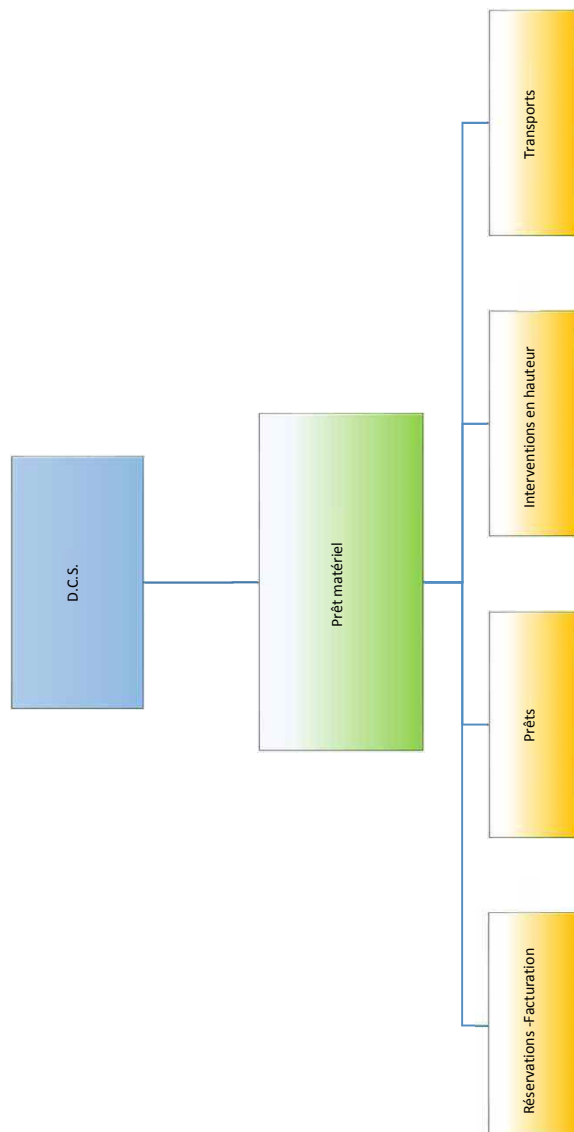
4.3.7. Comité de relecture

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

- 25 personnes
- 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 via le placement de 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 et particulières peuvent également recourir au service, mais en dernière position dans la liste des priorités (plus de 1.860 clientes et 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 du nettoyage des vitres (situées en hauteur) de certains bâtiments communaux

3. ARTICLES DU BUDGET 2018 ATTACHES SPECIFIQUEMENT AU SERVICE

Article	Intitulé
RO 138/161PM-03	Remboursement remplacement matériel loué
DO 138/124PM-02	Fonctionnement Prêt matériel
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	931
Catégorie 2	partenariat Ville, associations mandatées par la Ville, associations caritatives ou sociales, associations philanthropiques, clubs	907

Catégories	Utilisateurs	Nbre Interventions
	sportifs, mouvements de jeunesse, comités de quartier, personnel communal et CPAS	
Catégorie 3	particuliers	71
Divers	annulations	148
Divers	Refus	45
Total		2.102

Rentrées financières

138/161PM-03: location, transports, remplacement des pertes et casses: 30.040,94 €

4.2. Cellule Transports

1.775 interventions dont:

- livraisons sans montage: 1.387 interventions
 - championnats sportifs divers (Play off de basket, les joggings du challenge de la Ville de Namur, Tour de Wallonie, ...)
 - 9 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, Fête des Solidarités (700 pièces), festivités estudiantines de l'UNamur
- livraisons avec montage de podiums et petits chapiteaux: 428 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, Fête des Solidarités...
 - 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

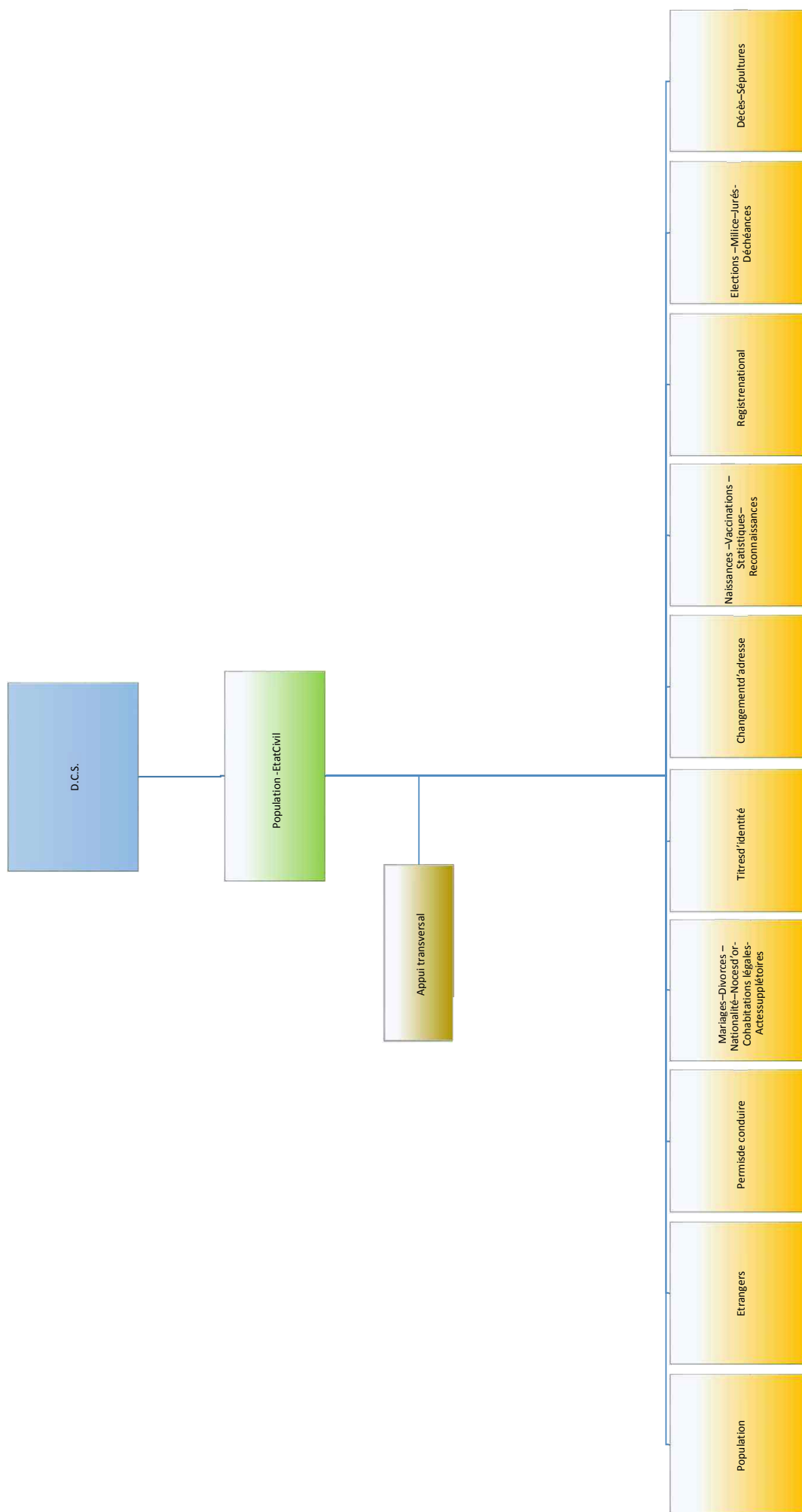
Velaine et de Belgrade; hall sportif de Wépion et de La Plante; SIPPT; Maison des Echevins (Eden); ...

- 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	2	2	4
Drapeaux	11,5	2	23
Illuminations montages/démontages	83	3	249
Pavoisements	48	2	96
Elagages, suspensions fleuries, ardoisiers, électriciens, ...	54	2	108

Achat (sur budget extraordinaire) de matériel décoratif d'illumination de fin d'année pour un montant de 72.781,34 € (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. **EFFECTIF DU SERVICE**

- 84 personnes

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 du personnel administratif intervient dans le cadre d'une rotation front-office/back-office et permet ainsi le suivi d'une moyenne de 1.200 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 12 cellules: guichets généralistes, cellule Décès & Sépultures, cellule Naissances, cellule Mariages, cellule Permis de conduire, cellule Etrangers, cellule Appui transversal, cellule changement d'adresse, cellule Registre national, cellule Titres d'identité et la cellule Elections,.

3. **ARTICLES DU BUDGET 2018 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
DO 878/124-48	Rétrocessions concession cimetières
DO 878/124VG-02	Entretiens tombes victimes de guerre

4. **RAPPORT D'ACTIVITES**

Le service s'adresse à l'ensemble de la population namuroise qui a 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 2018: 110.747 personnes.

En 2018, ce sont +/- 192.040 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): 4.450
- inscriptions d'office (personnes): 3
- radiations d'office (personnes): 333 belges + 249 étrangers
- radiations pour une autre commune (dossiers): 3.620
- radiations pour l'étranger (dossiers): 239
- refus d'inscription - entrées (dossiers): 348
- mutations intérieures de belges et d'étrangers (dossiers): 5.346
- refus d'inscription mutation intérieure de belges et d'étrangers (dossiers): 198
- mutations intérieures d'office (personnes): 41 Belges + 4 étrangers
- dossiers ouverts au Ministère de l'Intérieur: 5
- annulations de radiation d'office (personne): 5 belges + 5 étrangers
- modifications d'office de composition de ménage: 0
- annulations de mutation d'office: 1 belge

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

- décès extérieurs: 113
- décès à Namur: 1.931
- mariages extérieurs: 65
- mariages à Namur: 315
- divorces extérieurs: 205
- divorces à Namur: 215
- actes divers: 78
- nationalités (dossiers): 214 + 28 naturalisations
- naissances extérieures: 60
- naissances à Namur: 3.414
- changements de prénom(s): 6

4.1.3. Cartes d'identité

- cartes électroniques délivrées: 22.754 (20.006 eID et 2.748 titres de séjour)
- cartes provisoires: 3
- déclarations de perte ou de vol: 3.055
- cartes électroniques enfants moins de 12 ans: 3.419

4.1.4. Dons d'organes

- expressions volontaires: 395
- oppositions: 35

4.1.5. Enregistrement du mode de sépulture

- demandes: 147

4.1.6. Passeports

- délivrances: 6.053

4.1.7. Appui transversal

- courriers libres : 535
- courriers timbrés - Etat civil Population (demandes par courrier-mail-fax): 2.590
- demandes Internet: 7.724
- changements d'adresse par courrier: 102

4.1.8. Elections, dossiers de non électeurs

- déchéances parentales, interdits, séquestrés: 7
- personnes sous administration provisoire: 541
- personnes représentées (administrateur provisoire): 451
- déchéances électorales: 12
- personnes sous tutelle dative: 9
- certificats de milice pour pension : 37

4.1.9. Cohabitations légales

- demandes: 404 - dossiers ouverts: 465
- cessations: 104

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: 29

4.1.11. Communications de données

- dossiers adresse non communicable avec suite favorable: 8

4.1.12. Registre national

- annulations de dossiers au Registre national: 15 belges + 10 personnes étrangères

4.1.13. Etrangers

- enregistrements d'actes d'état civil: 279
- inscriptions venant de l'étranger (dossiers): 1.032
- inscriptions venant d'une autre commune (dossiers): 1.453
- radiations pour l'étranger (personnes): 264
- radiations pour une autre commune: 1.009
- bulletins de renseignements et bulletins registre d'attente: 1.081

- déclarations de perte de carte d'identité: 254
- demandes d'autorisation d'établissement (annexe 16): 147
- demandes de séjour permanent (annexe 22): 261
- permis de travail: 545
- attestations d'immatriculation orange: 769
- prolongations attestations d'immatriculation: 2.153
- délivrances annexe 8: 673
- annexes 8 bis: 126
- délivrances annexe 35: 143
- prolongations annexe 35: 586
- délivrances annexe 33: 315
- délivrances carte enfant -12 ans: 473
- attestations annexe 15: 1.362
- délivrances annexe 19: 587
- délivrances annexe 19 ter: 245
- délivrances annexe 15 bis: 20
- délivrances annexe 15 ter: 7
- délivrances annexe 41 bis: 30
- déclarations d'arrivée: 249
- déclarations de présence: 30
- certificats d'hébergement: 37
- demandes de régularisation 9 bis: 115
- dossiers 9 ter (raisons médicales): 35
- demandes 25/2: 26
- dossiers logement décent (vérifications RN): 63
- attestations de départ: 24
- dossiers SEFOR: 23
- attestations de retrait (annexe 37): 83
- ordres de reconduire: 4
- demandes d'enquête de cohabitation/installation: 826
- nombre de fax vers l'Office des Etrangers: 3.949
- engagements de prise en charge transmis à l'Office des Etrangers: 71
- demandes de numéro national bis: 79
- décisions de refus de séjour de + de 3 mois avec ou sans ordre de quitter le territoire (annexe 20): 312
- demandes d'enquêtes de résidence: 1.312
- DAPA: 82
- invitations (étudiants) : 120
- décisions d'irrecevabilité (annexe 29) : 23

4.1.14. Permis de conduire

- permis originaux et renouvellements: 4449
- permis de conduire provisoires (mod.18, mod. 36, mod3): 1458
- permis internationaux: 476
- déchéances droit de conduire: 677

4.2. Etat civil

4.2.1. Naissances

- actes de naissance: 3.412
 - 968 actes concernent une naissance dont au moins 1 des parents résidait sur Namur au moment de la naissance
 - 2.444 actes concernent une naissance de parents résidants en dehors de Namur

4.2.2. Décès

- 1.931 actes de décès dressés, dont 1.094 namurois (57%) et 837 non-namurois (43%) :
 - 1.928 déclarations de décès survenus à Namur dont 1.098 namurois et 830 non-Namurois :
 - 3 demandes de transcriptions d'acte de décès de namurois décédés à l'étranger
- parmi les 1.931 décès gérés:
 - 1.130 inhumations (58,5%)
 - 801 crémations (41,5%)
- 43 décès à Namur gérés sous indigence (37 namurois, 4 non-namurois et 2 radiés d'office)
- 147 déclarations de dernières volontés en matière de funérailles et sépultures (déclarations, modifications et révocations comprises)
- 585 vérifications de causes de décès réalisées sur le territoire communal, avant crémation, par médecins vérificateurs assermentés namurois.

4.2.3. Mariages

- actes de mariages dressés: 334 - dossiers ouverts: 458
- déclarations de mariage: 328
- transcriptions de mariage: 2

4.2.4. Divorces

- divorces transcrits: 217
 - par consentement mutuel: 85
 - pour cause de désunion irrémédiable: 132

4.2.5. Nationalités

- transcriptions d'acte de changement de nationalité: 213
- attributions de la nationalité belge (art. 8): 12
- déclarations d'attribution de la nationalité belge (art. 11 bis): 6
- déclarations d'attribution de la nationalité belge (article 12bis) : 194
- recouvrements de nationalité belge (art 24.): 0

4.2.6. Actes supplémentaires

- actes supplémentaires: 630
- déclarations de reconnaissance: 681
- reconnaissances prénatales: 386
- reconnaissances postnatales: 43
- annulation d'un acte de reconnaissance: 1
- annulation d'un acte de reconnaissance avec établissement de filiation: 0
- attributions du nom patronymique: 4
- déclarations choix de nom: 2
- adoptions simples: 6
- adoptions plénières: 3
- contestations de paternité: 6
- établissements d'une filiation paternelle: 5
- transcriptions de naissance: 10
- transcriptions de décès: 0
- changements de sexe: 12
- transcriptions de mariage: 7
- arrêtés royaux de changement de nom: 25
- transcriptions: 1
- jugements: 0
- arrêtés ministériels de changement de prénom: 18
- rectifications: 7
- dispositif d'un jugement tenant lieu d'acte de naissance: 0
- actes de changement de prénom : 22
- contestations de paternité et établissement de filiation : 1

4.2.7. Cimetières

- demandes d'octroi de concession de sépulture: 276, dont 68 cellules en columbarium
- octrois de concession de sépulture demandées en 2018 ou avant: 225
- demandes de renouvellement de concession de sépulture introduites: 649

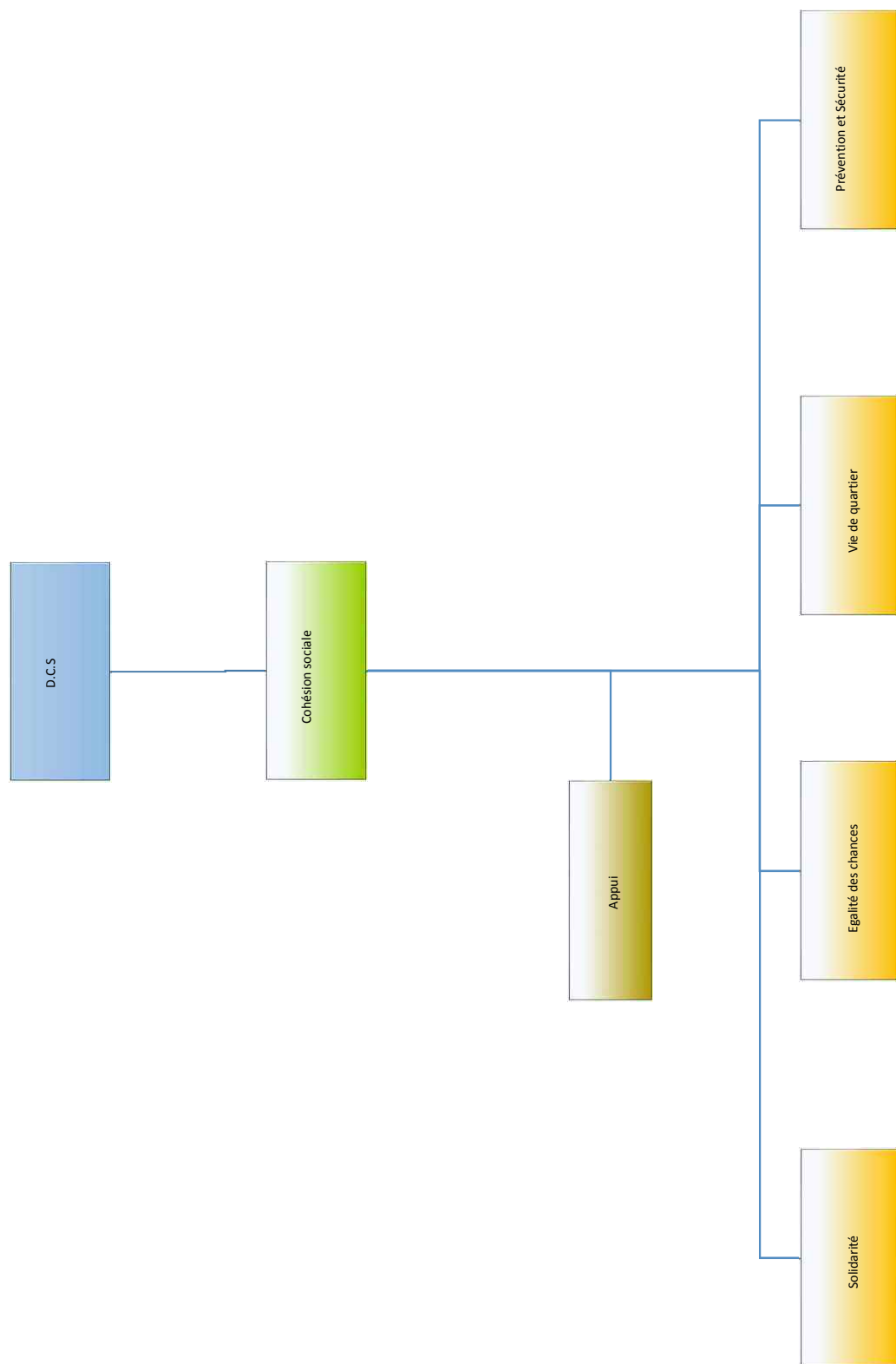
- octrois de renouvellement de concession de sépulture, demandés en 2018 ou avant: 544
 - 284 maintiens gratuits de concessions anciennement perpétuelles
 - 260 prorogations payantes de concessions temporaires
- expirations annuelles de concessions de sépultures temporaires préparées: 281
- reprises de droits de concession de sépulture: 86
- demandes de résiliation de contrat de concession de sépulture: 2
- sépultures non concédées affichées pour désaffectation: 176
- modifications de contrat de concession de sépulture: 20
- autorisations pour aménagement de sépultures délivrées: 315
- exhumations demandées par des familles: 17

4.2.8. Noces d'or

- noces d'or: 97
- noces de diamant: 43
- noces de brillant: 7
- noces de platine: 1
- centenaires : 11

♦

COHESION SOCIALE



1. **EFFECTIF DU SERVICE**

- 122 personnes

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 2018 ATTACHES SPECIFIQUEMENT AU SERVICE**

Article	Intitulé
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
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 Resto 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

Article	Intitulé
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
DO 832/124VL-48	Vide locatif logements Cohésion sociale
DO 832/435ED-01	Fonctionnement Ecoles de devoirs
DO 844/332BA-02	Subside Banque alimentaire asbl
DO 844/332EA-03	Subside Educ'Action
DO 844/332ED-03	Subsides Entraide décanale de Saint-Servais asbl
DO 844/332FT-03	Subsides asbl Format
DO 844/332PI-03	Subsides Perron de l'Ilon asbl
DO 844/332SP-03	Subside Fédération wallonne des soins palliatifs

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 (subsidés 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. En 2018, 5.003 personnes se sont présentées à l'accueil et l'équipe a géré 1.318 appels téléphoniques.

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 le PCS 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 personnes les plus fragilisées 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 PSSP 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 un meilleur accès aux droits fondamentaux à la population namuroise et de pouvoir répondre aux difficultés d'ordre social rencontrées.

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 1.881 interventions. Ces dernières se détaillent comme suit:

Permanences, appels tél., courriers et mails	1219	65 %
Visites à domicile et rendez-vous	662	35 %
Total prestations	1.881	100 %

Les problématiques abordées

- problématiques liées au logement (27 %)
- difficultés matérielles et financières (16 %)
- difficultés à traiter des démarches administratives diverses (20 %)

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: 363 dont 194 nouveaux

- nombre total de contacts avec les usagers: 2.165 se répartissant comme suit:
 - au bureau (permanences et rendez-vous): 693 contacts soit 32 %
 - en rue: (lors des maraudes avec les équipes mobiles de rue et en dehors de ces maraudes) : 1.253 contacts soit 58 %
 - à l'abri de nuit durant le Plan Hiver (du 01/01 au 31/03 et du 01/11 au 31/12): 69 soit 3 %
 - en institutions extérieurs: 63 soit 3 %
 - en milieux de vie (squats, campements, logements, etc.): 87 soit 4 %

Les problématiques abordées sont

- demandes de suivis: 19 %
- demandes administratives: 17 %
- demandes d'écoute: 16 %
- demandes d'informations: 13%
- aides matérielles: 12 %
- autres: 7%

Réponses connues à la problématique "absence de logement durable"

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

Logement social	11
Logement d'urgence, de transit et d'insertion	11
Logement privé	9
Hospitalisation/Institution	8
Maison d'accueil	8
Logement housing first	3
Structure d'accueil "bas seuil"	2
Logement Régie foncière Ville de Namur	2

Projet Housing First Namur

Le projet innovant Housing First consiste à 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.

La méthodologie 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 32 usagères ou usagers différents.

Pour l'ensemble de l'équipe, c'est 1.417 accompagnements et visites et 1.824 démarches administratives réalisées pour une moyenne de 8,3 démarches administratives et 6,5 accompagnements et visites, 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 total 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 alimentaire (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, sur le site actuel de la Rue Coppin à Jambes.

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

Volume de travail

Au cours de l'année 2018, l'abri de nuit a été ouvert du 1^{er} janvier au 31 décembre soit 365 jours d'ouverture. Durant cette période, l'abri de nuit a accueilli 750 personnes différentes pour un total de 12.849 nuitées, soit 10.922 nuitées hommes (85 %) et 1.927 nuitées femmes (15 %).

4.2.5. Equipe soutien technique - EST

Cette équipe de 5 ouvriers polyvalents apporte un soutien technique et de manutention au service de la population la plus défavorisée.

Missions principales

- assurer la prise en charge des expulsions domiciliaires exécutées par les huissiers. Effectuer le triage à la fin de la garde des 6 mois réglementaires

- effectuer les livraisons de mobiliers et autres que les familles précarisées ont achetés au magasin Ravik Boutik
- gérer la réception, la restitution et le triage des objets trouvés de la Police
- gérer la réception, le suivi et le triage de la consigne sociale qui offre aux personnes sans-abri la possibilité de déposer leurs effets pour une durée limitée dans le temps
- gérer le compte du linge sale et la réception du linge propre, les consommables quotidiens et les petites réparations pour le bon fonctionnement de l'abri de nuit. Idem pour le supplétif en période de Plan Hiver
- 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 la mise en ordre du terrain des gens du voyage à Lives-sur-Meuse
- 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 127 dossiers d'expulsion ouverts à la demande des différents huissiers; 69 dossiers d'expulsion ont été effectués entièrement
- l'équipe a effectué 99 livraisons pour un total de 495 objets livrés auprès de personnes en difficulté sociale (Ravik Boutik)
- 180 objets trouvés ont été acheminés par les services de Police à l'EST
- le nombre de dépôts en consigne s'élève à 67, dont 15 ont été triées
- 12 logements d'urgence, de transit et d'insertion (entrée, sortie, remise en état, entretien)
- 5 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. L'action vise à renforcer leur place en tant que citoyenne ou citoyen et tendre à un monde plus égalitaire.

Missions principales

L'action vise à l'expression et la participation citoyenne des 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 réflexions.

Volume de travail

- 27 permanences ont accueilli 100 personnes différentes
- 108 démarches d'accompagnement social et administratif
- 21 ateliers "le fil" accueillant 30 personnes différentes
- 4 ateliers "affiches" accueillant 11 personnes différentes
- 42 ateliers "Reflets" accueillant 31 personnes différentes

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 ou professionnelles 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: 71 (35 % de femmes et 65 % d'hommes)
- nombre d'entretiens: 252
- âge: de 18 à 25 ans: 7 % - de 26 à 35 ans: 16 % - de 36 à 45 ans: 27 % - de 46 à 55 ans: 36 % - 56 ans et plus: 14 %
- suivi psychologique pour une personne suivie par le professionnel: 47; nombre de demandes de travail en binôme: 39; nombre de demandes de soutien méthodologique: 37
- situations pour lesquelles un suivi psychologique a été réalisé: 45; travail en binôme: 44; soutien méthodologique: 41
- rencontres/réunions de réseau concernant les usagers: 139 (avec des professionnels en interne: 78, avec des professionnels en externe: 58; nombre de réunions/concertations avec l'usager: 9
- travail en binôme en interne: 38
- usagers de logements LUTI (logements urgence, transit, insertion): 10

4.3. Cellule Egalité des chances

4.3.1. Coordination

La fonction de coordination de la cellule Egalité 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, insertions, pension.

4.3.2. Médiation Interculturelle

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

Volume de travail

- 1.268 interventions en médiation en faveur de personnes étrangères ou d'origine étrangère (32 % des pays arabes, 29 % de turcophones, 19 % d'albanophones, 16 % de population subsaharienne et 5 % belges et autres). Les personnes en demande sont principalement âgées entre 25 et 54 ans, ont des enfants et résident essentiellement dans le grand Namur. Sur l'ensemble des dossiers, 33 % d'entre elles émargent au CPAS et 26 % sont sans revenu
- 1.268 interventions touchent quelques 834 femmes et 434 hommes. Rencontres avec les médiatrices: locaux Ville (42 %), dans les institutions (24 %)
- 79 % des demandes aboutissent à l'ouverture d'un dossier: les questions administratives et sociales (45 %), la famille/couple (14 %), du logement (17 %) ou du scolaire (10 %)

4.3.3. Médiation dans la cité

La médiatrice accompagne les citoyens et citoyennes 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 73 dossiers de médiation
- les demandes en provenance du grand Namur (79 %); Namur centre (21 %)
- les entretiens de médiation se déroulent pour 63% à domicile, 22 % à la Ville et 15 % par téléphone
- la demande de médiation transite par les femmes pour 70 % et par les hommes pour 30%
- les personnes divorcées: 30 %; les personnes mariées (26 %); les personnes veuves (12 %) ; les personnes en cohabitation (10 %)
- les personnes de plus de 65 ans: 30 %; personnes de 55 à 64 ans: 18 %, les personnes de 45 à 54 ans: 22 % et les 35 à 44 ans: 19 %
- 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

13 groupes ont été accueillis de mars à octobre, pour un total de 166 caravanes et de 353 personnes.

4.3.5. Médiation Logement - Médiatoit

La médiatrice intervient si les citoyens et citoyennes 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

- 332 interventions. Elles concernent 170 femmes pour 162 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
- les personnes proviennent essentiellement du Grand Namur (82 %)

- les demandes s'effectuent majoritairement par téléphone (40 %) et par mail (47 %)
- 65 % des demandes aboutissent à l'ouverture d'un dossier

4.3.6. Sensibilisation des actrices ou acteurs professionnels à la médiation

Rencontre avec d'autres professionnels en fonction des besoins identifiés: écoles secondaires, Nouveau Saint-Servais, Police locale, asbl Les Trois Portes, Comité Afro Européen, Maison de la laïcité, 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: 3 ateliers sur le quartier Saint-Nicolas
- sensibilisations à l'interculturel pour des professionnels
- animation d'ateliers en faveur de bénéficiaires du CPAS (public multiculturel) sur comment bien habiter son logement et vivre ensemble
- participation à différentes rencontres thématiques: Plateforme de prévention de la radicalisation violente et des extrémismes, Eglises de réveil, Family Justice Center, PPLI,...
- collaboration avec UNIA pour définir des orientations de travail interculturel en faveur des étudiants d'une école secondaire namuroise

4.3.8. Seniorcontact

Le service mène, depuis de nombreuses années, des actions en faveur des aînés qu'elles soient collectives ou individuelles. Ces dernières se traduisent par une écoute, de l'information et de l'orientation vers les services adéquats. 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
- tenue de permanences à l'Hôtel de Ville à la Maison des Citoyens
- organisation d'activités intergénérationnelles
- gestion des rendez-vous de proximité
- organisation de cours de self-défense
- organisation de séances de cinéma pour les aînés "Ciné-seniors"
- organisation et suivi du Conseil Consultatif Communal des Aînés (CCCA)

Volume de travail

- co-organisation de projets intergénérationnels pour public mixte: 650 participants
- module d'initiation à l'utilisation de l'ordinateur: 18 aînés et une classe d'élèves de l'Institut Félicien Rops
- permanences "aînés": 72
- rendez-vous de proximité: 9 pour 1.125 aînés
- ciné-seniors: 10 avec une moyenne de 79 personnes par séance). Chaque film était suivi d'un débat animé par média-Animation et d'un goûter
- module self défense de 4 séances: 1 et organisé en partenariat avec la Police locale et la maison de quartier du Cinex. Six personnes ont participé assidument à

ces séances. Parallèlement à ces initiations, des séances d'entraînement sont organisées tous les 15 jours où une moyenne de 10 aînés sont présents régulièrement

- une conférence relative à la nouvelle loi en matière de succession a été organisée le 04 septembre : 100 personnes
- le CCCA s'est réuni 9 fois en séance plénière. Les commissions de travail: 10 fois pour la commission "Bien être et santé"; 10 fois pour la commission "Environnement et espaces publics"; 10 fois pour la commission "Mobilité et sécurité"; 10 fois pour la commission "activités intergénérationnelles"; le bureau s'est réuni 5 fois

4.3.9. Volet spécifique "isolement de aînés et des aînées"

La question de l'isolement des aînés et des aînées est apparue primordiale à traiter au vu des informations obtenues par le travail de terrain. Dès lors, le service 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 et des aînées dans les quartiers à haute densité de population et particulièrement, ceux et celles 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
- 25 personnes se relaient pour participer au GT mensuel
- +/- 10 contacts hebdomadaires sont établis de manière informelle (dans la rue, l'ascenseur, ..) par l'assistante sociale
- 3 comités de pilotage ont eu lieu avec en moyenne 15 participants
- 7 réunions avec des partenaires
- exploration du nouveau quartier pilote: Temploux (contacts avec une dizaine de professionnels et rencontre avec des habitants)

4.3.10. Rôle Handicontact

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 %)
- participation à 3 comités PMR (Personnes à Mobilité Réduite)
- participation à 4 commissions subrégionales organisées par l'AVIQ
- soutien logistique pour la journée de Networking organisée par UNIA à la salle du Conseil le mercredi 5 septembre: 1 réunion préparatoire et 50 participants

- soutien logistique pour le projet de navigation fluviale pour personnes à mobilité réduite de l'asbl Ancre Bleue: 80 participants
- intervention auprès des étudiants ou étudiantes de 1ère année assistants sociaux de l'Henallux sur la thématique du handicap: 2 réunions préparatoires + 1 après-midi d'interventions pour 180 élèves
- travail pour les dossiers Handicity et Cap48 – recherches d'informations et 4 réunions
- co-organisation de projets intergénérationnels pour public mixte: 650 participants

Type de demande	Nbre demandes exprimées	%
Logement - hébergement	15	15%
Aménagement du domicile	7	6.5%
Ecoute	22	21.5%
Finances	16	16%
Transport	7	6.5%
Administratif	11	11%
Répit	2	2%
Insertion socio professionnelle	5	5%
Mobilité	6	6%
Loisirs	7	6.5%
Total	98	100 %

4.3.11. Rôle Proxidem (référénte 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 référentes de proximité pour la démence" - aussi appelées "proxidem" (1 agente CPAS et 1 agente 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.

Volume de travail

- 16 demandes dont 10 sont parvenues au CPAS et 6 à la Ville de Namur
- organisation de la pièce de théâtre "La Confusionite" à la Bourse le vendredi 15 juin 2018 - 165 participants
- soutien logistique pour l'organisation par la Ligue Alzheimer de formations "Cercle des Aidants proches": 4 soirées de formation par groupe de 15 personnes

4.3.12. Concertation citoyenneté

Volet concertation

Missions principales

- organisation du bilan social namurois
- pilotage, secrétariat et logistique du Conseil Consultatif Communal (CCS). En 2018, changement de nom du Conseil Consultatif du Social pour devenir la Plateforme Namuroise du Social avec un nouveau ROI et une nouvelle Charte
- tenue/mise à jour quotidienne du répertoire sur Internet et migration du répertoire sur le nouveau site Internet de la Ville

- 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

- la PNS se compose de 140 associations namuroises
- 3 séances du comité de pilotage de la PNS
- 5 réunions ont été organisées avec les actrices et acteurs Ville pour le suivi de l'audit (mis en place en 2017) ainsi que pour l'organisation des élections dans le cadre du nouveau comité de pilotage de la PNS
- séances des groupes de travail - GT: 7 GT logement, les autres GT thématiques ayant été suspendus durant le travail d'audit
- le bilan social annuel s'est tenu le 11 juin 2018. Ce sont quelques 150 personnes représentant 44 associations qui ont assisté à la présentation des conclusions de ce bilan

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 échevins ou échevines, etc.

Volume de travail

- 10 groupes venant des écoles (260 élèves) et 12 groupes venant du monde associatif (145 personnes) ont pu bénéficier de ces animations
- réflexion sur un nouveau module d'animation sur les sanctions administratives suite à la demande de plusieurs écoles
- adaptation d'animations spécifiques sur le thème des élections
- une animation dans le cadre l'accueil des nouveaux agents ou agentes

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, demande de garantie de revenu à la personne âgée (GRAPA), pension étrangère)
- demandes auprès du SPF Sécurité sociale (demandes d'allocation ou reconnaissance, demandes 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 pour personnes en situation de handicap sur la voie publique
- visites à domicile pour les personnes ne pouvant se rendre à l'Administration
- outre ces tâches, l'équipe Pensions effectue pour le compte du service Population différentes prestations comme la délivrance des documents gratuits et payants, l'activation de cartes d'identité, ...

Volume de travail

Pensions	201
Avantages sociaux	334
Cartes de réduction transports en communs	74
Cartes de stationnement	441
Allocations + de 65 ans (APA)	295
Arrérages	486
Non acharnement thérapeutique	500
Total	2.331

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 en situation de handicap – aînés – jeunes des quartiers HDP

Volume de travail

- réunions avec des partenaires externes: 6
- sport au féminin: 9 personnes participent de manière hebdomadaire à l'activité, 307 actions
- sport pour le public adulte dit "fragilisés". Depuis bientôt 6 ans, l'équipe Inersport s'est recentré, pour ce public, sur un projet de foot de rue appelé "Belgian Homeless Cup". 26 cours à 8 participants, soit 208 participations
- Handisport: "Psynergie": 10 participations; "SRJ Clairval": 55 participations; "SRJ Le foyer": 40 participations; "La Bastide": 32 participations ; "Vis-à-vis": 27 participations; "Roque brune": 56 participations; Altéo: 18 participations
- sport aînés: 217 participations
- organisation d'activités sportives collectives récurrentes ou occasionnelles à destination des habitants des quartiers à haute densité de population escalade, mercredi du multisport, PISQ,...): 598 participations
- remobilisation physique et mentale – projet de remise à l'emploi: La Mirena 66 participations; La régie de quartier: 168 participations; FORMA'Rive: 121 participations; La Charnière: 138 participations; AFICO: 24 participations du public QHDP
- soutiens techniques et logistiques reprennent les cours suivants:

- lutte 600 participations; la boxe: 660 participations
- mise à disposition d'un hall sportif pour la pratique sportive, principalement du mini foot pour les jeunes de quartier tels que: Hastedon: 900 actions; Maison des jeunes de Jambes centre: 450 participations
- mise à disposition de matériel sportif acquis dans le cadre des budgets de l'équipe Inersport
- réservation activité piscine pour jeunes de quartiers : 120 participations
- partenaires: cellule Vie de quartier, service des Sports, ensemble des Maisons de jeunes de l'entité namuroise ainsi que les différents espaces communautaires et maisons de quartiers
- événements: Tournoi de Boccia avec le C.A.B. de Bouge (aide à l'organisation d'un tournoi pour personnes handicapées adultes): 120 participations; Tournoi de B.H.C. (foot de rue): 48 participations; Tournoi de foot inter-quartiers: 60 participations; co-organisation de la journée "un samedi en été": 500 participations; Participation projet "Go to Summer"; participation aux jours blancs du service Jeunesse;
- activités en période de congés scolaires:
 - quatre jours de stage au quartier Petit-Ry: 32 participations
 - une après-midi avec le CAL: 16 participations
 - une descente de Lesse avec le quartier d'Hastedon: 22 participations
 - une descente de Lesse avec l'asbl "coquelicot": 18 participations
 - deux journées intergénérationnelles pour publics mixtes: 150 participations
 - deux journées paddle – sport nautique – quartier Petit-Ry: 16 participations
 - quatre jours de stage pour le projet BHC: 32 participations

Pour l'ensemble de l'action, on dénombre un total de 6.013 participations

4.4. Cellule Vie de quartier

La cellule dessert 7 quartiers à haute densité de population: Saint-Nicolas, Basse-Enhaive, le Petit-Ry, Amée, Germina, Hastedon et les Balances.

Pour un total de 14.453 personnes 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 181 activités réalisées au sein des quartiers a pour public cible toutes les personnes habitant le 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 29 volontaires conventionnés ou conventionnées qui interviennent essentiellement dans le cadre des écoles de devoirs pour encadrer les enfants et soutenir ainsi l'action des professionnels et professionnelles.

7.891 accueils d'enfants dans ces 4 écoles de devoirs ont été réalisés. Cela représente une aide considérable aux parents.

Différents ateliers thématiques et des groupes de paroles et de rencontres entre personnes habitant le quartier se sont déroulés de manière hebdomadaire. Les ateliers comptent 10 personnes en moyenne et ont lieu pour chacun d'eux une fois par semaine sauf pendant les mois de juillet, août et vacances d'hiver. On compte 2.800 accueils en moyenne par atelier.

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

Durant les congés scolaires, des stages et plaines sont organisés à destination des enfants, adolescents et adolescentes. Il y a plus de 300 personnes participant à ces activités.

Des excursions et sorties familiales sont organisées occasionnellement.

Toutes ces activités visent à mobiliser le plus possible les personnes habitant le 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 concertation sont organisées dans certains quartiers afin de rassembler les différents acteurs sociaux du quartier ainsi que les forces de l'ordre en vue 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 et habitantes
- favoriser le développement du bien-vivre ensemble et permettre les échanges de bonnes pratiques entre les travailleurs des différents quartiers

Dans ce cadre, différents événements ont été organisés:

- le Marché de Noël solidaire: rassemble les 7 Maisons de quartiers au sein des Jardins de l'Hôtel de Ville, un samedi de décembre, pour proposer aux passants les produits de bouche et créations artisanales réalisés au sein des quartiers dans le cadre des ateliers. 7 réunions de préparation ont été nécessaires pour un événement qui a réuni pas loin de 200 personnes
- 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. Il y a eu 3 réunions de préparation pour cet événement qui comptait 50 personnes
- la mise à l'honneur des volontaires des Ecoles de devoirs: cette année, le service a proposé un spectacle "Princesse Belgique" par la compagnie Isolat. Un chapiteau a été dressé au sein du quartier d'Hastedon et le service a invité les volontaires des écoles des devoirs à venir profiter du spectacle avant d'être fêtés par les enfants. Il aura fallu 5 réunions pour préparer la venue des 150 participants et participantes. Le spectacle a ensuite été présenté aux habitants et habitantes du quartier (20 étaient présents) afin de favoriser l'insertion culturelle
- Go to Summer: le 22 juin 2018 sur le parking des Casernes. L'objectif était de rassembler les étudiantes et 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 7.000 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. Pour cet événement d'envergure, 8 réunions de préparation ont dû avoir lieu

- Namur'Elles: l'édition 2018 n'a pas failli à la règle. Pour célébrer la journée mondiale du Droit des Femmes, des actions de sensibilisation et de conscientisation ont été menées à l'attention du public sur les avancées effectuées mais aussi sur les lacunes à combler (expositions, conférences, ateliers et spectacles). Une dizaine d'associations, s'étant préalablement rassemblées 12 fois étaient présentes pour chacune de ces manifestations qui ont réunis environ 200 personnes.
- le projet Fit parc: le sport dans les quartiers afin de diminuer le sentiment d'insécurité par l'occupation et le défoulement des jeunes. Outre la fructueuse collaboration avec la cellule Innersport 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, Hastedon et Germinal. L'installation au centre-ville est à l'étude. Une aire de street workout a été installée sur le quartier des Balances.
- le Journal des Quartiers: édité à 4 reprises en 2.500 exemplaires. Des thématiques communes telles que la propreté et l'environnement sont à présent travaillées par les différents comités rédacteurs issus des Maisons de Quartier.

4.4.2. 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 et habitantes 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 9 personnes (5f/4h) à la formation et 6 ont terminé la formation de 179 heures (une personne a abandonné et deux autres sont parties pour d'autres formations). Ce projet prend fin en 2020.

Ce projet se raccroche à un autre: celui des activités de pré-insertion socioprofessionnelle. Au travers des activités de quartier, des jeunes sont amenés à se repositionner en demandeurs ou demandeuses 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 produits psychotropes ou de "zoner" avec le risque de marginalisation et d'actes délinquants. Chaque équipe de quartier a un référent emploi qui conseille ses collègues, les habitants à ce sujet. Une dizaine de personnes sont suivies par quartier.

4.4.3. 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.

4.4.4. Les circuits courts

Les Maisons de Quartier de Saint-Nicolas, Amée et des Balances sont devenues des points de R'aliments. 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. De 20 à 30 personnes viennent retirer leurs commandes chaque semaine dans les Maisons de Quartier.

4.4.5. La 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 à effectuer des démarches diverses pour le parent seul. 20 bambins sont gardés de 1 à 2 journées par les puéricultrices du BBbus dans les Maisons de Quartier d'Hastedon et des Balances (4/5 enfants en attente).

4.4.6. 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 anciens abattoirs de Bomel, en concertation avec la population et l'ensemble des acteurs du quartier.

4.4.7. L'accompagnement des habitants et de leurs projets

- suivi de jeunes sur le quartier de Germinal: suite à d'importants conflits de voisinage, un projet d'accompagnement socio-éducatif a vu le jour. Une collaboration entre asbl Dynamo, la Maison de Quartier et l'asbl G8 propose des cours de kick-boxing, des voyages éducatifs et un accompagnement pour 20 jeunes
- 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), la Maison de quartier de Germinal et les comités de quartier. Le plan final de la rénovation a été adopté en avril. On espère voir naître un lieu de lecture-culture en 2019

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, ...) et gestion d'actions
- référente radicalisme durant le premier semestre de l'année 2018, engagement d'une employée à partir du 01 juin 2018 à temps plein pour reprendre cette fonction (voir ci-dessous référente prévention de la radicalisation et des extrémismes violents, en abrégé PRADEX)
- partenariat avec la Province de Namur pour mettre en place un dispositif d'approche multidisciplinaire des violences intrafamiliales comme un Family Justice Center: une étude de faisabilité a été réalisée avec le Cerias Consultance en 2018 avec la collaboration d'environ 30 partenaires. Cette étude a ensuite été présentée à l'ensemble de ceux-ci en mai 2018

4.5.2. Gardiens de la paix

Missions

- sensibiliser le public à la prévention de la criminalité: participation de l'équipe à la campagne contre le vol à la tire et le vol de et dans les véhicules via la distribution de flyers. L'équipe reste vigilante à ces phénomènes lors de ses zonages et présence sur les marchés hebdomadaires
- informer les services compétents des problèmes liés à la sécurité, l'environnement et la voirie
- informer les automobilistes du caractère gênant ou dangereux de leur stationnement fautif
- sensibiliser les automobilistes au respect du règlement général sur la police de la circulation routière et à l'utilisation correcte de la voie publique
- aider à assurer la sécurité de la traversée d'enfants, des écoliers et écolières, de personnes handicapées ou âgées
- porter à la connaissance de la Police locale tous les faits qui constituent un crime ou un délit
- exercer la surveillance de personnes en vue d'assurer la sécurité lors d'événements organisés par les autorités
- 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
- rédiger des constats SAC

Volume de travail

- sensibilisation du public à la prévention de la criminalité: 3.000 flyers vols à la tire et 2.000 flyers vols de et dans les véhicules distribués
- rapports de demande d'intervention auprès des services concernés: 1.682 rapports dressés et encodés pour transmission aux services compétents dont 1.471 pour le service Propreté publique, 186 pour le service Voirie, 8 pour les Espaces verts, 12 pour l'Eclairage public et 5 divers
- sensibilisation des automobilistes au respect du règlement général sur la police de la circulation routière et à l'utilisation correcte de la voie publique: l'équipe a participé, aux côtés de la brigade horodateurs, des steward-es-s de chez GAU et le service Tourisme à une campagne d'information/de sensibilisation auprès des automobilistes concernant de nouvelles dispositions mobilité (changement d'horaire des horodateurs place de l'Ange)
- surveillance habilitée: 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 les faits constituant un crime ou un délit: 306 fiches d'ambiance relayent les faits précités à la Police soit directement en cas d'urgence soit via les demandes d'Infoscan transmises par voie électronique à la Police)
- surveillance de personnes en vue d'assurer la sécurité lors d'événements organisés par l'autorité: les membres de cette équipe ont ainsi participé au festival de musiques militaires Tattoo, à Go to Summer, aux After School Days, à la fête du brevet cycliste, aux Médiévales, aux Fiertés Namuroises ainsi qu'aux Fêtes de Wallonie

- accompagnement d'enfants scolarisés se déplaçant à pied ou à vélo de leur domicile à l'école ou inversement: cette mission est remplie grâce à la participation active de l'équipe aux brevets vélo, en collaboration avec le service Mobilité et l'asbl PRO VELO. Par ailleurs, l'équipe a encadré le défilé d'Halloween de la section maternelle de l'école Sainte-Marie Namur
- constats SAC: 322 constats rédigés par les 4 membres de l'équipe entre juin 2018 et décembre 2018) et réaliser/participer à des campagnes de prévention ciblées en la matière

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).

Missions

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

Type de mesures	Nombre de mesures (en cours en 2018)	Nombre d'heures (prestées en 2018)
Travail d'intérêt général (TIG) et Peine de Travail (PTA)	268	15.418 h 26
Formation individuelle (FHS)	12	93 h 00
Total	280	15.511 h 26

- participation à des plateformes intersectorielles ou spécifiques MJA
- participation à la 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
- échanges avec la Fédération des peines alternatives (FEDEPAS) offre un espace d'intervisions et d'échanges de méthodologie entre de nombreux SEMJA
- participation au Conseil Consultatif du social groupe de travail Réseau

PHENIX - SEMJA

Le Service d'Encadrement des Mesures Judiciaires Alternatives de l'asbl Phénix intervient auprès des personnes ayant commis un ou des délits liés à l'usage de drogues et qui font l'objet d'une mesure judiciaire (médiation pénale, alternative à la détention préventive et probation/autres).

Missions

- accueillir et accompagner toute personne confrontée à des problèmes judiciaires liés à une assuétude
- élaborer un projet d'accompagnement
- proposer un suivi individuel adapté et des activités de groupe (groupes de parole, ateliers de préformation)
- travailler une réinsertion socio-professionnelle

- travailler une orientation

Ceci dans le but d'accompagner les justiciables toxicomanes vers un projet de vie sans drogue et de leur permettre:

- de (re)trouver sa place d'homme ou de femme parmi les hommes ou les femmes
- de (re)trouver le respect de soi et de progresser en autonomie et en maturité
- de s'épanouir sur le plan personnel, familial et social
- de (re)trouver sa place dans la société et de contribuer au progrès de celle-ci

Le SEMJA de l'asbl Phénix a suivi 71 dossiers (toutes mesures confondues, y compris les personnes incarcérées) dont certains étaient déjà ouverts en 2017 et avec lesquels, le travail s'est poursuivi en 2018.

Origine des mesures	Nombre
Médiations	3
Alternatives à la détention préventive	24
Autres	42 (dont 15 probations)
Surveillances électroniques	2
Total	71

RED (Responsability Experience Defensive)

Missions

- 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 soit d'une mesure probatoire.

Le nombre total de prises en charge s'élève à 111 dossiers ventilés comme suit:

Dossiers clôturés avec succès (T+)	67
Dossiers en cours de prestation (E+)	10
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...	0
Dossiers en préparation mais temporairement problématique (P-): pas encore pris de rendez-vous,...	4
Dossiers clôturés avec échec (T-): ne se présente plus, absences non autorisées, manque de respect, paye l'amende...	7
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,...	13
Total	111

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.

Missions

- 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 ou consommatrices de drogues)

Volume de travail

Les 3.265 demandes de rendez-vous ont débouché sur 2.066 consultations effectives pour 412 consultants ou consultantes, dont 361 usagers ou usagères (269 hommes et 92 femmes) et 51 proches (12 hommes et 39 femmes). Ces consultations effectives sont réparties comme suit :

Entretiens d'accueil	187
Consultations psychologiques	1.041
Consultations médicales	403
Consultations sociales	435

Le service a réalisé 66 orientations vers des consultations en interne et 219 orientations vers des services externes, 9 interventions dans des milieux festifs ont été organisées, 8 séances de formation ont été assurées auprès des agents et agentes pénitentiaires du centre de formation de Marneffe, 1 formation aux présidents et présidentes de cercles estudiantins et 2 animations dans des écoles de Wallonie ont été réalisées. Une autre a eu lieu à la section hôtelière de l'HEPN, 5 animations ont été proposées au CEFA. L'équipe de Sésame a participé à plus de 60 réunions extérieures avec le réseau ou des partenaires de concertation. L'équipe a participé à 4 supervisions d'équipe et 5 supervisions du pôle des psychologues, ainsi qu'à 49 réunions cliniques hebdomadaires. 24 séances collectives d'ateliers artistiques ont été proposées au public de SESA, 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 de 2018 du Réseau 2, à Bruxelles.

L'asbl PHENIX

Le service Accueil

En 2018, le service Accueil a proposé un espace d'accueil ambulatoire (accueil en matinée lors des permanences, entretien préliminaire, entretien de soutien) et/ou une phase d'accueil et d'orientation (PAO) au sein du Centre de Jour.

Des permanences sont ouvertes tous les jours de la semaine de 9h à 12h et, de préférence l'après-midi, sur rendez-vous.

Le grand changement de cette fin d'année 2018 aura été le déménagement de l'asbl Chaussée de Dinant, 19-21 à Namur.

L'accueil s'organise donc dans de nouveaux locaux.

La phase d'accueil et d'orientation a poursuivi ses objectifs: permettre d'intégrer rapidement la phase d'accueil et d'orientation (PAO), se donner le droit d'essayer le programme, sans pression, sentir la dynamique communautaire, expérimenter les "outils", cette période dure un mois et est systématiquement évaluée.

Dans cette phase d'accueil et d'orientation (PAO), on parle de 300 activités d'habilité sociale, de 33 activités de gestion des temps libres et de 61 activités à thème.

Le travail en réseau s'améliore depuis plusieurs années et s'étoffe de plus en plus, il permet dès lors plus de cohérence dans le travail avec les bénéficiaires. Cela vient donc tout à fait s'intégrer dans la prise en charge globale de la personne.

Nombre d'entretiens individuels (1h)

Pour le service Accueil:

- 278 nouvelles demandes (il s'agit du premier contact par téléphone ou lors des permanences) dont:
 - 36 demandes relatives à des proches parents. (il s'agit du premier contact par téléphone, par mail ou lors des permanences)
 - 505 entretiens dont:
 - 326 entretiens d'analyses de la demande
 - 179 entretiens psychosociaux

Pour le service Jeunes:

- 93 nouvelles demandes (il s'agit du premier contact par téléphone ou lors des permanences):
 - 56 ont abouti à un premier entretien
 - 14 étaient, au 31 décembre 2018, en attente d'un premier rendez-vous
 - 14 étaient des demandes d'infos
 - 9 ont été réorientées directement
 - sur les 56 premières demandes rencontrées en entretien:
 - 53 ont démarré un suivi (auxquels s'ajoutent 19 suivis de 2017 toujours en cours)
 - les 14 en attentes ont également démarré un suivi
 - 86 jeunes suivis en 2018
 - 511 entretiens individuels réalisés dont:
 - 66 analyses de la demande
 - 445 de suivis (jeune seul, 179 parent seul 107, Familiaux 138, extrafamiliaux 21)

A titre indicatif, voici les chiffres pour l'ensemble des services de l'asbl Phénix.

- pour le service Salamandre: 242 entretiens individuels
- pour le service MJA: 103 entretiens individuels
- pour le service Famille 195 entretiens individuels mais aussi avec les familles
- pour le Centre de Jour: 700 entretiens ont été réalisés dont:
 - 79 entretiens psychologiques
 - 157 entretiens sociaux
 - 82 entretiens de soutien

- 256 entretiens médicaux
- 126 entretiens psychiatriques

Un total de 2.256 entretiens ont été réalisés tous services confondus.

Nombre d'heures d'activités en groupe

Pour le service Accueil

- 1.199,15 heures de permanence au service Accueil:
 - avec 174 personnes différentes
- 9.429,15 heures en phase d'accueil et orientation, ce qui représente:
 - 300 activités d'habilités sociales
 - 33 activités de gestion des temps libres
 - 61 activités à thème

Pour le service Jeunes

- 21 groupes parents/14 groupes jeunes

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 jeunes déscolarisés au moment de la nouvelle demande (19 pour cette année sur 93). 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 de groupes pour les adolescents et adolescentes, 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. D'Une Rive à l'Autre

Cette équipe travaille sur plusieurs axes:

Axe individuel

En 2018, 454 demandes ont été traitées et 2.005 entretiens ont été réalisés. 78,4 % des demandes proviennent du secteur professionnel et 21,6 % proviennent directement des personnes. 94 % des demandes du secteur professionnel sont formulées pour un soutien et un accompagnement des situations auxquelles il est confronté, 4 % pour des renseignements, 1,1 % pour des mises en réseaux et 0,9 % pour des formations.

44,96 % de dossiers ont eu trait à des problèmes de violences psychologiques; 55,04 % pour des violences physiques.

Ces situations de violences se déroulent pour 35,7 % entre les parents et les enfants et 62,2 % entre partenaires; pour 2,1 % entre d'autres membres de la famille (frères et sœurs).

L'équipe de prévention des violences intrafamiliales organise à la demande des professionnels et professionnelles un espace de concertation autour de situations (33 pour l'année 2018) afin de proposer une réponse aux personnes qui vivent des violences intrafamiliales.

Axe collectif

En 2018, 2 séances de sensibilisation ont été données et 16 personnes y ont participé.

Les évaluations des participants et participantes 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 le cadre des jours blancs des étudiants et étudiantes:

- journée "Go to Summer", le 21 juin 2018. 7.000 jeunes ont participé à la journée "Go to Summer". Un stand de prévention avec des folders, des bracelets avec le slogan "Love is respect", des affiches se trouvaient 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 "After School Days", le 26 juin 2018. 100 jeunes ont participé à la journée. Un stand de prévention avec des folders, des bracelets, des affiches se trouvaient sur le lieu de la manifestation. Une centaine de bracelets en tissu avec le slogan "Love is respect" ont été distribués aux jeunes des écoles du secondaire.

L'équipe a participé à l'activité organisée par le service Jeunesse "Question de société: du harcèlement scolaire à la haine en ligne" (pièce de théâtre de la compagnie Alvéole Théâtre). 9 séances ont été organisées pour sensibiliser les jeunes à la thématique du harcèlement auxquelles l'équipe a participé. Au total, ce sont 1.800 jeunes âgés entre 12 et 15 ans auxquels des bracelets de prévention et des folders ont été distribués.

L'équipe a également tenu un stand de prévention lors des Fiertés Namuroises le 5 mai 2018. Des folders ainsi que des bracelets ont été distribués.

Réalisation et organisation d'actions de prévention

Semaines de prévention des violences intrafamiliales 2018.

Deux semaines de prévention sur le thème des violences intrafamiliales et entre partenaires ont été organisées du 19 novembre au 30 novembre 2018 pour sensibiliser le grand public ainsi que les professionnels et professionnelles avec:

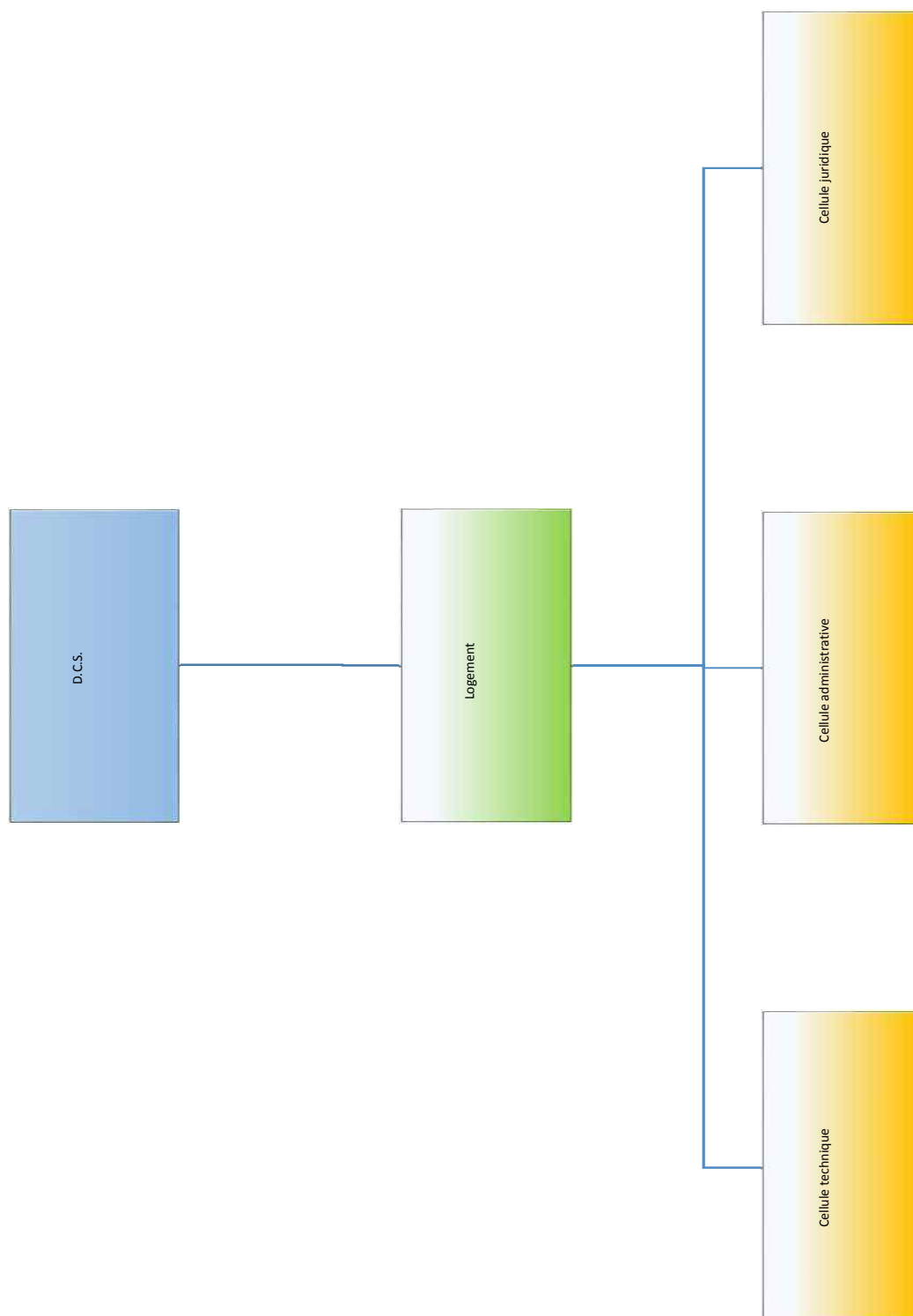
- une exposition présentant 10 jeunes modèles volontaires namurois posant pour s'opposer aux violences intrafamiliales et entre partenaires
- un vernissage de l'exposition
- un concours vidéo à destination des classes de 6^{ème} secondaire des écoles du Grand Namur avec la remise de prix et la diffusion des vidéos participantes lors du vernissage de l'exposition
- un spot vidéo avec la participation de jeunes volontaires namurois, diffusé sur la page Facebook officielle de l'équipe
- une distribution de bracelets "Love is respect" aux classes participantes du concours
- l'alimentation de la 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 notamment via des posts d'informations concernant les actions de l'équipe

4.5.6. Référente prévention de la radicalisation et des extrémismes violents (en abrégé PRADEX)

Les missions sont les suivantes:

- informer, conseiller et orienter toutes les personnes habitant Namur quant aux questions et inquiétudes formulées en matière de radicalisation violente et des différentes formes d'extrémismes (religieux, politique, idéologique,...) dans le but d'être un point de contact et de référence locale tant pour le personnel communal que pour la population locale et ses différents acteurs;
- sensibiliser et former les professionnels et professionnelles de terrain à la thématique de la radicalisation violente et des extrémismes. Une formation est en cours de construction et devrait se réaliser dans le courant de l'année 2019 avec pour finalité: outiller les personnes à agir et réagir professionnellement localement face à des situations de radicalisation (avec une portée violente ou pas, avec ou sans passage à l'acte) au niveau de la prévention, de l'orientation et du relais des personnes pour une prise en charge;
- soutenir et accompagner l'ensemble des personnes confrontées de près ou de loin à la radicalisation de proches (famille, collègues, amis et connaissances,...) en vue de diminuer les comportements à risque. Il y a eu 13 dossiers suivis au cours du second semestre 2018 (pour rappel l'agente a débuté au 01.06.2018 pour l'accompagnement de tout type de demande. Auparavant, le public cible de la référente concernait les personnes de la Ville principalement);
- développer une expertise locale qui analyse sous l'angle individuel, collectif et communautaire les besoins des citoyens et citoyennes et des professionnels et professionnelles en vue d'être une personne ressource locale en matière de prévention (primaire, secondaire et tertiaire);
- mettre sur pied des projets et des actions pour lutter contre la radicalisation violente et les extrémismes (via une plateforme et des concertations locales, un plan d'actions locales,...) et agir ainsi sur les circonstances criminelles. Il y a eu 1 réunion plénière de la plateforme le 26.10.2018 (elle a regroupé près de 40 participants et participantes, représentant 18 institutions différentes). Un sondage a été réalisé au sein de celle-ci pour définir un plan d'actions et de priorités à mettre en œuvre dans le courant de l'année 2019;
- assurer un rôle de vigilance en procédant à une veille locale et en participant activement à la Cellule de Sécurité Intégrale Locale-Radicalisme (CSIL-R en abrégé) en vue de développer une approche intégrale et intégrée de la problématique et constituer ainsi une interface entre les réalités du terrain, les autorités locales et les opérateurs en charge du suivi de ces questions. Il y a eu 8 réunions de la CSIL-R en 2018;
- accompagner les personnes, radicalisées et identifiées en CSIL, dans un processus volontaire de réinsertion sociale en vue d'éviter une récurrence (prévention tertiaire). 1 dossier en 2018

LOGEMENT



1. **EFFECTIF DU SERVICE**

- 10 personnes

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 à la population 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 et de développement de projets collectifs (projet d'information sur le bail, etc.)
- la coordination du Groupe de travail Liaison Logement (GLL)

3. **ARTICLES DU BUDGET 2018 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	2.014
Courriers sortants	3.799

Permis de location	
Dossiers recevables:	263
pour logements individuels	215
pour logements collectifs	48
Primes	
Total cumulé de notifications	4.059
Notifications	0
Ruptures d'engagement	0

4.1.2. Ancrage communal

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 et 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'étudiantes et 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 ouverts	263
1 ^{ères} demandes	149
Renouvellements	113
Nombre d'abandons	1
Répartition des logements	
Logements	836
Logements individuels	215
Unités collectives (réparties dans 65 logements collectifs)	621

4.1.4. Primes

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

Notifications reçues en 2018	0
Total cumulé des notifications reçues (2000 à 2018)	4.059
Ruptures d'engagement signalées au SPW	0

4.2. Cellule technique

4.2.1. Statistiques générales

Permis d'urbanisme	
Dossiers	46
Logements	233
Logements individuels	85
Unités collectives	148
Salubrité	
Dossiers	129
Logements	282
Logements individuels	214
Unités collectives	68
Dossiers avec visite	85
Logements	125
Logements individuels	106
Unités collectives	19
Arrêtés	9

4.2.2. Permis d'urbanisme

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

Dossiers	46
Logements	233
Logements individuels	85
Unités collectives (réparties dans 24 logements collectifs)	148

4.2.3. Salubrité

Dossiers

Le service compte 4 techniciennes et 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 une ou un propriétaire et/ou locataire, elle est retransmise au service Logement.

Sur demande des locataires, propriétaires, de 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	129
Dossiers ayant nécessité une visite	86

Répartition des logements

Logements	301
Logements individuels	221
Unités collectives (réparties dans 24 logements collectifs)	80

Répartition des visites

Logements visités	145
Logements individuels	114
Unités collectives (réparties dans 4 logements collectifs)	31

Facteurs d'insalubrité les plus souvent rencontrés (sur 135 unités de référence)

- installation électrique: 91 soit 74,07 %
- installation de gaz: 55 soit 54,81 %
- humidité:
 - par infiltration: 69 soit 34,81 %
 - par condensation: 21 soit 15,55 %
 - ascensionnelle: 5 soit 3,70 %
- circulation au niveau des sols et planchers: 87 soit 64,44 %
- absence et/ou insuffisance de détecteurs d'incendie: 95 soit 70,37 %
- absence de permis de location: 75 soit 55,55 %
- surpeuplement: 31 soit 22,96 % dont 4 soit 2,96 % qui n'atteint pas la superficie minimum pour 1 occupant
- instabilité: 31 soit 22,96 %
- absence et/ou insuffisance éclairage naturel: 23 soit 17,04 %
- absence et/ou insuffisance ventilation: 31 soit 22,96 %
- respect de la vie privée: 27 soit 20,00 %
- demande de visite de la Zone NAGE: 20 soit 14,81 %
- visite pluridisciplinaire: 17 soit 12,59 %

Arrêtés

Arrêtés	9
Réhabilitation	7
Inhabitabilité	2
Evacuation	0
Immeubles	10
Réhabilitation	12
Inhabitabilité	9
Evacuation	0
Attestations de surpeuplement	51

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 par le 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.

Mises en demeure préalables au constat d'infraction	29
Logements	129
Suivis	
En cours	19
Logements	101
Permis de location	5
Logements	15
Classé	0
Logements	0
Constat d'infraction	5
Logements	13

4.3. Cellule juridique

4.3.1. Statistiques générales

Info conseils logement	
Dossiers	271
Interventions	394
Séances d'info bail	4
Participants	78

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, ...) pour leurs bénéficiaires, et au sein de la Ville de Namur.

Info Conseil Logement: 271 dossiers et 394 interventions

		Sur 394 interventions: proportion de	Pourcentage significatif
Demandeur	Locataire	316	80,20 %
	Propriétaire	78	19,80 %
Sexe	Homme	165	41,88 %
	Femme	229	58,12 %
Age	18-24 ans	35	8,88 %
	25-34 ans	48	12,18 %
	35-44 ans	91	23,10 %
	45-54 ans	107	27,16 %
	>=55 ans	113	28,68 %
Nombre d'enfants	sans	91	23,10 %
	avec	146	37,05 %
	non communiqué	157	39,85 %
Demandes portant principalement sur	bail: renon, résiliation anticipée	179	45,43 %
	charges locatives	38	9,64 %
	garanties locatives	21	5,33 %
	insalubrité/surpeuplement	37	9,40 %
	réparations	39	9,90 %
	autres	80	20,30 %

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 2018, il y a eu 251 interventions téléphoniques et 29 interventions avec des travailleuses et travailleurs sociaux.

Quatre séances d'info-bail ont été réalisées en 2018 qui ont réuni 78 personnes.

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.

Comme nouveauté, deux séances d'information aux élèves de 6^{ème} secondaire ont été réalisées sur la législation en matière de kots. Cfr point 4.4.4.

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

Au cours de l'année 2018, la cellule a participé à 6 réunions du Groupe Liaison Logement, 11 du Groupe Liaison Voisinage, et 9 de la Plateforme namuroise 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 2018, 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
- articulation de la colocation avec le CoDT (Urbanisme), le CWLHD (Code wallon du Logement et de l'Habitat durable) et l'inscription dans les registres de la Population.

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: 109
 - 1^{ère} demande: 75
 - doublons: 34
- informations fournies par la GUN: 23
 - immeubles à renuméroter: 8
 - immeubles renumérotés: 15
- informations fournies par le service Urbanisme: 66
 - informations du cadastre: 5
 - avis préalable : 32
 - procès-verbaux à dresser: 29
- informations fournies par le service Logement: 47
 - ouverture d'un nouveau dossier: 29
 - suivis des dossiers en cours: 18
- nombre de visites pluridisciplinaires: 4

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 la demandeuse ou 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: 1
- nombre de logements: 12
 - engagement logement proposé: aucune information
 - engagement logement conclu (*): 0

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

4.4.4. 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 rhétoriciennes et rhétoriciens futurs 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 en 2017 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 rhétoriciennes et rhétoriciens.

Quatre séances d'information réalisées à l'Institut Notre-Dame de Namur, les 22 janvier et 30 mai 2018 dans 4 classes de ~24 élèves (distribution de 98 clé USB slap).

Le projet se prolonge 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.

4.4.5. Salon SIEP

Dans le cadre de la campagne d'information "L'année prochaine, je serai peut-être locataire...", participation au salon SIEP (Salon d'Information sur les Etudes et Professions) les 23 et 24 février 2018.

La démarche s'est inscrite dans la volonté d'aller à la rencontre des jeunes et de leurs parents, pour qui les études supérieures riment souvent avec recherches d'un logement.

Sur un stand de 12m², 4 personnes ont assurés l'animation et l'information du public sur les aspects juridiques liés au bail, les normes de salubrité des logements et le permis de location.

Informations données de manière ludique et attrayante pour les jeunes : affiches et brochures dont le graphisme reprenait le fil rouge de la campagne, ainsi qu'un jeu « La roue du kot salubre ».

La participation au jeu permettait une mise en situation par rapport aux critères de salubrité et au permis de location, et elle était récompensée par la distribution de clés USB slap reprenant toutes les informations proposées.

Le salon SIEP s'est clôturé sur une fréquentation de 15.854 personnes et un taux de fréquentation du stand très positif avec distribution de 68 clés USB slap

