

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 les agents 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 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.

Les 5 services qui composent le DCS sont les suivants:

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

COMMUNICATION

1. EFFECTIF DU SERVICE

- 29 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 2019 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 (86 communiqués diffusés en 2019 – 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'Événements

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 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 36 rendez-vous en 2019.

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 (jusqu'en avril).

4.1.5. 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.

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 « Construis le futur » avec LEGO 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 son gestionnaire, en collaboration avec les responsables des services ou cellules la composant: Population - Etat civil, Sports, Jeunesse, Recette ordinaires, Logement, Occupation commerciale, Gestion immobilière, Pavillon de l'Aménagement Urbain et Cohésion sociale, ainsi qu'une partie du service Communication.

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

Au quotidien, il assure le bon fonctionnement de la Maison des Citoyens en coordination avec les différents responsables des services présents sur le plateau mais également des services divers impliqués dans le bon fonctionnement des guichets (Informatique, Intendance, Economat, Finances, Gardiens, Electromécanique, ...).

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
 - cellule et guichets étrangers
 - cellule et guichets population
 - cellule et guichets permis de conduire
 - cellule et guichets mariages
 - cellule et guichets naissances
 - cellule et guichets décès
 - cellule et guichets sépultures
 - cellule BAEC (Banque de données des Actes de l'Etat Civil)
 - cellule et guichets élections
 - cellule d'appui transversal
 - guichet pensions / handicap
 - guichet taxes et sacs poubelles
 - guichets sports / jeunesse
 - inscription à la brocante de Jambes (Occupation commerciale)
 - bureaux de confidentialité (service Logement et service de Cohésion sociale)
 - le Pavillon de l'Aménagement Urbain
- acteurs externes
 - écrivain public
 - FEDRIS : agence fédérale des risques professionnels
 - 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 environ 50 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 nécessitant de l'aide au sein de la Maison des Citoyens (personnes fragilisées, à mobilité réduite, ...)
- veiller au bon fonctionnement des différentes installations: bornes à ticket, guichets express, photomaton, écrans de salle d'attente, ascenseurs, etc. et assurer le relais en cas de dysfonctionnement
- 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 au Centre-Info 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 marché lié au Namur Magazine est entré en vigueur en 2017 et court jusqu'à fin 2020.

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).

Les dates de publication ont été quelque peu ajustées : 15/2, 01/05, 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.

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 est assurée en interne, avec le support du prestataire graphique.

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.

Contenus publiés en 2019

- actualités: 216
 - créées par le service Communication: 139
 - créées par d'autres services: 77
- 1080 événements encodés sur le site
 - 1080 par l'Administration
 - événements proposés par des citoyens ou citoyennes
- activités (stages, plaines, ateliers): 7 ateliers, 149 stages, 14 plaines soit 170 en tout.
- annuaire: 347 nouvelles entrées, sur un total de 1980 entrées
- publications: 19 (dont 5 archives de Namur Magazine)
- 237 procédures sont disponibles en ligne
- 86 communiqués de presse mis en ligne
- enquêtes publiques: 372 par les services porteurs

Back office et extranet

- utilisateurs ou utilisatrices par groupe: (création des comptes /support)
 - comptes de contributeurs ou contributrices: 66 dont 19 formés en 2019
 - comptes des membres du Conseil (Extranet): 47
 - comptes des membres de la CCATM: 31
- "Posez votre question" (formulaire accessible sur le site pour interroger l'Administration sur tout type de sujet) : 1.825 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 se mesurent en 2019 : de 2018 mails reçus en 2018, on descend à 1.825, soit une diminution de 10%.

E-Guichet

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

Nombre de comptes utilisateur (citoyen ou citoyenne) total: 16.630, soit une augmentation de 30%.

Nombre de démarches disponibles en ligne : 23

Top 5 des démarches les plus souvent réalisées :

- composition de ménage : 1.540
- casier judiciaire : 1.147
- acte de naissance : 715
- changement d'adresse : 564
- certificat de résidence 392

Nombre total de démarches effectuées en ligne: 10.949, réparties comme suit :

- Population - Etat Civil : 9.776 démarches
- Sécurité : 92
- Taxes et Redevances : 880
- Régie Foncière : 59

4.3.4. Réseaux sociaux

L'activité de plus en plus intense de la Ville sur les réseaux sociaux met en lumière un besoin accru au sein du service de souplesse horaire, de formation continue et d'outils de travail polyvalents. Les citoyens étant actifs sur les réseaux essentiellement en dehors des horaires de l'Administration, la mission de Community Management est assurée à tour de rôle par deux agents et le chef de service, en soirée et le week-end.

TWITTER

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 5.816 (soit + 158) abonnés ou abonnées. Il est à l'arrêt depuis le 21 octobre 2019, suite à l'absence prolongée du chef de service, qui le gère usuellement.

FACEBOOK

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 14494 abonnés ou abonnées (+ 1280). Toutefois, il faut signaler un fort taux de désabonnement : - 599 likes en un an.

Les posts les plus vus en 2019 sont :

- les annonces de fermeture des parcs lors d'avis de tempête (12/03 : 24.814 vues ; 09/03 : 23.644 vues ; 04/06 : 22.043 vues)
- la vidéo d'annonce du 2^e World Café par Adeline Charlier (18/06 : 23.734 vues)
- les mesures de mobilité liées au Rallye de Wallonie (25/04 : 15.562 vues)

Auxquels il convient d'ajouter la seule vidéo financée de 2019 : la campagne vidéo des fêtes de fin d'année, qui a été vue 325.708 fois, et généré 21 réactions négatives.

Sur les 181 publications celles ayant suscité le plus d'interactions négatives sont liées:

- aux grands vents (12/03 : 18 réactions négatives, 09/03 : 16 réactions négatives)
- à la fermeture de l'Hôtel de Ville pour les vœux (15 réactions négatives)
- à la taxe Déchet (formulaire en ligne pour réclamation) (14 réactions négatives)
- au 2^e World Café (14 réactions négatives)
- A l'annonce de la démolition de la crèche dans le cadre du projet téléphérique (14)

A noter également : la vidéo des fêtes de fin d'année a également reçu 21 réactions négatives, mais sur un total de 325.000 vues, c'est très peu significatif.

Le service a également reçu 225 demandes d'informations via message privé sur Facebook.

YOUTUBE

Depuis 2019, la Ville de Namur dispose d'une chaîne Youtube officielle, créée pour pouvoir retransmettre le Conseil communal en direct. La première retransmission a eu lieu en juin 2019, via Youtube avec relais sur Facebook et sur le site Namur.be. Les premières retransmissions ont compté en moyenne 75 personnes pendant le direct, avec des pics à 100 voire 150. Les vidéos étant visibles également en rediffusion, les six vidéos de retransmission du Conseil communal de 2019 ont été visionnées en moyenne 850 fois chacune.

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.

De même, 3 nouvelles vidéos liées aux Sanctions administratives communales ont été réalisées.

La cellule a également participé à la préparation de la campagne de communication autour du Service de Transport Intelligent, en collaboration avec le Service Mobilité et une agence externe.

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. Ces reportages se répartissent comme suit :

- 50% sujets du Namur Magazine
- 30% suivi régulier des chantiers en cours
- 15% images des infrastructures communales
- 5% 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**

- 26 personnes
- Implantation: rue des Phlox, 28 à 5100 Naninne

2. **PRESENTATION DU SERVICE**

La mission du service du Prêt matériel consiste à fournir (parfois transporter et monter) 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, lors d'un plan d'urgence, ses ressources humaines et matérielles sont mobilisées pour sécuriser les accès à certaines infrastructures ou espaces publics.

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 Réservation 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 2019 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	892

Catégories	Utilisateurs	Nbre Interventions
Catégorie 2	partenariat Ville, associations mandatées par la Ville, associations caritatives ou sociales, associations philanthropiques, clubs sportifs, mouvements de jeunesse, comités de quartier, personnel communal et CPAS	795
Catégorie 3	particuliers	44
Divers	annulations	155
Divers	refus	49
Total		1.935

Rentrées financières

138/161PM-03: location, transports, remplacement des pertes et casses: 31.286,92 €

4.2. Cellule Transports

1.635 interventions dont:

- livraisons sans montage: 1.183 interventions
 - championnats sportifs divers : Play off de basket, joggings du challenge de la Ville de Namur, Tour de Wallonie, ...
 - 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: 452 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	16	2	32
Drapeaux	14	2	28
Illuminations montages/démontages	104	2	208
Pavoisements	95	2	190
Elagages, suspensions fleuries, ardoisiers, électriciens, ...	22	2	44
Total	251	10	502

POPULATION
&
ETAT-CIVIL

1. **EFFECTIF DU SERVICE**

- 83 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 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 13 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, cellule Appui Juridique et la cellule BAEC/Elections.

3. **ARTICLES DU BUDGET 2019 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
RO 040/363-11	Exhumations
RO 040/363-13	Caveaux d'attente
RO 878/161-05	Concessions aux cimetières
RO 878/465-48	Intervention Etat entretien tombes victimes de guerre
RO 040/361PM-04	Constitution dossiers mariage

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 2019: 110.591 personnes.

En 2019, ce sont +/- 163.014 actes et documents divers qui ont été délivrés aux différents guichets du service. Cette légère diminution du nombre de documents imprimés s'explique par la dynamique de dématérialisation de certains documents (mise en œuvre de la BAEC) et l'augmentation des redirections vers Mondossier.rn.fgov.be.

4.1. Population

4.1.1. Dossiers d'inscriptions et de radiations

- Inscriptions venant d'une autre commune (dossiers): 4.245
- Inscriptions d'office (personnes): 10
- Radiations d'office (personnes): 495
 - 354 belges
 - 141 étrangers
- Radiations pour une autre commune (dossiers): 3.752
- Radiations pour l'étranger (dossiers): 223
- Refus d'inscription - entrées (dossiers): 235
- Mutations intérieures de belges et d'étrangers (dossiers): 5.235
- Refus d'inscription mutation intérieure de belges et d'étrangers (dossiers): 206
- Mutations intérieures d'office (personnes): 17
 - 14 belges
 - 3 étrangers
- Dossiers ouverts au Ministère de l'Intérieur: 1
- Annulations de radiation d'office (personne): 11
 - 9 belges
 - 2 étrangers
- Modifications d'office de composition de ménage: 0
- Annulations de mutation d'office: 0

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

- Décès extérieurs: 88
- Décès à Namur: 1.901
 - Namurois : 1.089
 - Non-namurois : 812
- Mariages extérieurs: 54
- Mariages à Namur: 338
- Divorces extérieurs: 97
- Divorces à Namur: 284
- Actes divers: 98

- Nationalités (dossiers) : 242
 - 233 acquisition ou attribution
 - 9 naturalisations
- Naissances extérieures: 36
- Naissances à Namur: 3.741
 - Namurois : 1.010
 - Non-namurois : 2.731
- Changements de prénom(s): 24

4.1.3. Cartes d'identité

- Cartes électroniques délivrées : 10.162
 - 6.748 eID
 - 3.414 titres de séjour
- Cartes provisoires: 0
- Annexes 33 : 86
- Déclarations de perte ou de vol: 3.100
 - Adultes : 2.964
 - Enfants : 136
- Cartes électroniques enfants moins de 12 ans: 3.333
- Courriers envoyés aux parents séparés dans le cadre d'une commande d'une Kids-ID : 82
- Commandes de codes Pin/Puk : 3.740
- Demandes d'analyse d'eID au SPF Intérieur : 91

4.1.4. Dons d'organes

- Expressions volontaires: 582
- Oppositions: 18

4.1.5. Enregistrement du mode de sépulture

- Demandes: 143

4.1.6. Passeports

- Délivrances: 5.208

4.1.7. Appui transversal

- Demandes hors eGuichet (courrier, fax, email) : 8.088
 - Documents payants : 1.781
 - Documents "Etat Civil" : 536
 - Documents "Population » : 653
 - Changement d'adresse : 514

- Cartes d'identités : 68
- Commande de codes Pin/Puk : 6
- Casier Judicaire : 1
- Duplicata de livret de Mariage : 2
- Documents gratuits : 6.307
- Demandes par eGuichet : 6.560
 - Documents "Etat Civil" : 2.686
 - Documents "Population" : 1.100
 - Changement d'adresse : 689
 - Casier Judicaire : 2.079
 - Duplicat de livret de Mariage : 6
- Redirection vers "Mondossier.rn.fgov.be" : 1.937
 - Certificat de Cohabitation Légale : 66
 - Certificat de vie : 94
 - Composition de ménage : 1.425
 - Certificat de Résidence : 276
 - Certificat de Résidence & historique : 76
- Documents à timbrer : 4.650
- Demandes d'eLégalisation : 180
- Suivi des eID relevant du CPAS : 17
- Enrôlement des changements d'adresse non payés : 184
- Mandatés : 57
- Mouvements comptable : 180
- Tableau des remboursements : 177
- Copie des demandes généalogiques : 184

4.1.8. Elections, dossiers de non électeurs

- Déchéances parentales, interdits, séquestrés: 5
- Personnes sous administration provisoire: 562
- Personnes représentées (administrateur provisoire): 477
- Déchéances électorales: 31
- Personnes sous tutelle dative: 11
- Certificats de milice pour pension : 42
- Interpellations reçues en lien avec les élections : 803

4.1.9. Cohabitations légales

- Dossiers ouverts : 442
 - Déclarations : 379
 - Sursis à Cohabitation légale : 2

- Refus à Cohabitation légale : 1
- Cessations: 119

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: 3

4.1.11.Communications de données

- Dossiers adresse non communicable avec suite favorable: 2

4.1.12.Registre national

- Annulations de dossiers au Registre national: 10

4.1.13.Etrangers

- Enregistrements d'actes d'état civil: 230
- Inscriptions venant de l'étranger (personnes) hors demandeurs d'asile: 1.250
- Inscriptions venant d'une autre commune (personnes) hors demandeurs d'asile : 1.133
- Inscriptions demandeurs d'asile aux centres de la Croix-Rouge : 531
 - De Belgrade : 210
 - De Jambes : 321
- Radiations pour l'étranger (personnes): 270
- Radiations pour une autre commune: 934
- Bulletins de renseignements et bulletins registre d'attente: 1.250
- Déclarations de perte de carte d'identité: 292
- Demandes d'autorisation d'établissement (annexe 16): 116
- Demandes de séjour permanent (annexe 22): 279
- Permis de travail: 112
- Attestations d'immatriculation orange : 928
- Prolongations attestations d'immatriculation: 2.124
- Délivrances annexe 8: 639
- Annexes 8 bis: 143
- Délivrances annexe 35: 69
- Prolongations annexe 35: 414
- Délivrances annexe 33: 294
- Délivrances carte enfant -12 ans: 591
- Attestations annexe 15: 1.521
- Délivrance annexe 49 (attestation délivrée dans le cadre du permis unique) : 49
- Délivrance annexe 50 (attestation de dépôt) : 6
- Délivrances annexe 19: 552

- Délivrances annexe 19 ter: 231
- Délivrances annexe 15 bis: 24
- Délivrances annexe 15 ter: 8
- Délivrances annexe 15 quater : 2
- Délivrances annexe 41 bis: 21
- Déclarations d'arrivée: 267
- Déclarations de présence: 37
- Certificats d'hébergement: 23
- Demandes de régularisation 9 bis: 111
- Délivrance accusé de réception 9bis : 251
- Délivrance de non prise en considération d'une demande 9bis : 5
- Dossiers 9 ter (raisons médicales): 40
- Demandes 25/2: 31
- Dossiers logement décent (vérifications RN): 0
- Dossiers de demande de prolongation de séjour transmis à l'Office des Etrangers : 447
- Attestations de départ: 14
- Dossiers SEFOR: 16
- Attestations de retrait (annexe 37): 89
- Ordres de reconduire: 2
- Demandes d'enquête de cohabitation/installation: 701
- Nombre de fax vers l'Office des Etrangers: 3.962
- Nombre de courriers reçus en provenance de l'Office des Etrangers : 958
- Engagements de prise en charge transmis à l'Office des Etrangers: 76
- Demandes de numéro national bis: 66
- Décisions de refus de séjour de + de 3 mois avec ou sans ordre de quitter le territoire (annexe 20): 163
- Notifications de refus de séjour de plus de 3 mois avec ou sans ordre de quitter le territoire (annexe 20) prise par l'AC/l'OE : 261
- Notifications d'ordre de quitter le territoire (annexe 13, 14ter, 15 quater 14, 44, 33bis) : 87
- Demandes d'enquêtes de résidence: 1.040
- DAPA: 118
- Invitations (étudiants) : 63
- Décisions d'irrecevabilité (annexe 29) : 28

4.1.14. Permis de conduire

- Permis originaux et renouvellements: 3.691
- Permis de conduire provisoires (mod.18, mod. 36, mod3): 903
- Permis internationaux: 408

- Déchéances droit de conduire: 822
- Dossier d'échange de permis de conduire : 85
- Traitement des fiches permis de Conduire des nouveaux inscrits à Namur : 2.700
- Traitement de fiches permis de conduire des citoyens rayés pour l'étranger : 239
- Transmission des fiches permis de conduire vers autres communes suite à un changement d'adresse : 4.629
- Classement des dossiers permis de conduire des personnes décédées : 1098
- Nombre de permis de conduire transmis au SPF Mobilité pour authentification : 265
 - Européen : 132
 - Hors Europe : 133
- Demande au SPF Mobilité d'identifiant pour étudiants étrangers : 35
- Attestations réalisées : 810
 - Destinées aux assureurs et prouvant la détention d'un permis de conduire provisoire : 150
 - Destinées aux auto-écoles et prouvent la durée de stage : 540
 - Destinées à un pays tiers de l'UE prouvant que son ressortissant a passé son permis de conduire en Belgique : 120
- Traitement des divers mails et courriers : 1750

4.2. Etat civil

4.2.1. Naissances

- Actes de naissance: 3.741
 - Actes concernant une naissance dont au moins 1 des parents résidait sur Namur au moment de la naissance : 1.010
 - Actes concernant une naissance de parents résidents en dehors de Namur : 2.731
- Encodage des vaccinations : 2.500
- Création et envois de listes au Ministère de la santé (parents ne répondant pas à nos rappels) : 312
- Envois de rappels aux parents : 824
- Appels de communes afin d'avoir de l'aide ou renseignements : 550

4.2.2. Décès

- Déclaration de décès : 1.899
 - Concernant des citoyens namurois : 1.098
 - Concernant des citoyens non-namurois : 831
 - Concernant des citoyens namurois décédés à l'étranger : 2
- Actes de décès dressés : 1.901
 - Concernant des citoyens namurois : 1.089
 - Concernant des citoyens non-namurois : 812

- Concernant des enfants présentés sans vie : 25
- Non opposition à inhumation : 252
- Décès survenus à Namur gérés sous indigence ou pour cause de salubrité publique : 47
 - Concernant des citoyens namurois : 35
 - Concernant des citoyens non-namurois : 12
- Déclaration d'"humusation" : 16
- Vérifications de causes de décès réalisées sur le territoire communal, avant crémation, par médecins vérificateurs assermentés Namurois : 649
 - Concernant des décès survenus à Namur : 602
 - Concernant des décès survenus hors Namur : 134
- Dons de corps à la science à l'UNamur : 110
- Funérailles de corps donnés à la science : 108
 - Via l'UNamur : 2
 - Via les familles : 0

4.2.3. Mariages

- Dossiers de mariages ouverts : 386
- Déclarations de mariage: 345
- Sursis à mariage : 4
- Refus à mariage : 1
- Actes de mariages dressés: 338
- Transcriptions de mariage: 3

4.2.4. Divorces

- Divorces transcrits: 284
- Par consentement mutuel: 133
- Pour cause de désunion irrémédiable: 151

4.2.5. Nationalités

- Transcriptions d'acte de changement de nationalité: 277
 - Attributions de la nationalité Belge (art. 8) : 7
 - Déclarations d'attribution de la nationalité Belge (art. 11 bis) : 11
 - Article 12bis (nouvelle loi) : 257
 - Article 17 : 1
 - Recouvrement de nationalité belge (art 24.) : 1

4.2.5. Actes supplémentaires

- Déclarations de reconnaissance finalisées : 971
 - Reconnaissances prénatales: 552
 - Reconnaissances postnatales: 79

- Reconnaissances immédiate : 340
- Sursis à reconnaissance : 34
- Déclarations de reconnaissance non-finalisées : 26
 - Par décision des citoyens : 21
 - Suite à un refus : 5
- Courriers envoyés au Procureur pour avis dans le cadre des reconnaissances : 28
- Courriers envoyés à L'office des étrangers dans le cadre des reconnaissances :48
- Annulation d'un acte de reconnaissance: 2
- Annulation d'un acte de reconnaissance avec établissement de filiation: 0
- Annulation d'un acte de mariage : 1
- Attributions du nom patronymique: 3
- Déclarations de choix de nom: 97
- Déclarations de choix de loi applicable : 198
- Adoptions simples: 6
- Adoptions plénières: 7
- Contestations de paternité: 7
- Etablissements d'une filiation paternelle: 9
- Transcriptions de naissance: 3
- Transcriptions de décès: 2
- Changements de sexe / de genre : 6
- Transcriptions de mariage: 3
- Arrêtés royaux de changement de nom: 4
- Transcriptions: 0
- Jugements: 0
- Arrêtés ministériels de changement de prénom: 5
- Rectifications: 18
- Dispositif d'un jugement tenant lieu d'acte de naissance: 0
- Actes de changement de prénom : 12
- Contestations de paternité et établissement de filiation : 8

4.2.7. BAEC

- Correction ou migration d'actes : 838
 - De naissance : 737
 - De mariage : 83
 - De décès : 18
- Encodage, correction ou migration d'actes : 162
 - De divorce : 157
 - D'adoption ou de reconnaissance : 5

4.2.8. Sépultures

- Nombre de points présentés au Collège communal : 181
- Demandes d'octroi de nouvelles concessions de sépultures: 271 dont 72 en columbarium
- Octrois de concessions de sépulture, demandées en 2019 ou avant : 279
- Demandes de renouvellement de concession de sépulture: 556
- Octrois de renouvellement de concession de sépulture, demandés en 2019 ou avant : 528
 - Maintiens gratuits de concessions anciennement perpétuelles : 240
 - Prorogations payantes de concessions temporaires : 288
- Dossiers d'expiration annuelle de concessions temporaires (échéance 2021) préparés (Toussaint 2019/2020) : 381
- Dossiers d'expiration de concessions perpétuelles préparés (Toussaint 2019/2020) : 774
 - Anciennes concessions perpétuelles jamais renouvelées depuis 1971 : 661
 - Anciennes concessions perpétuelles arrivant à échéance en 2019, 2020 ou 2021 : 113
- Reprises de droits de concession de sépulture pour défaut d'entretien : 36
- Fin de droits de concessions de sépulture anciennement perpétuelles (échéance du contrat par défaut de renouvellement) : 179
- Fin de droits de concessions de sépulture temporaires (échéance du contrat par défaut de renouvellement) : 158
- Demandes de résiliation de contrat de concession de sépulture : 5
- Dossiers d'enlèvement de sépultures non concédées préparés (Toussaint 2019/2020) : 851
- Modifications de contrat de concession de sépulture : 11
- Exhumations de confort demandées par des familles : 16
- Demandes de plaquettes commémoratives pour aires de dispersion: 100
- Autorisations de travaux sur sépultures délivrées : 312
- Courriers envoyés aux familles : 2114
 - Accusés de réception de demande de concessions de sépultures : 285
 - Notifications diverses : 834
 - Arrêtés d'exhumation dressés en 2019 : 28
 - Courriers (expiration de concession, enlèvement de sépultures non concédées, défaut de placement de monument sur concession) : 967

4.2.9. Noces d'or

- Noces d'or: 94
- Noces de diamant: 44
- Noces de brillant: 16
- Noces de platine: 4
- Centenaires : 14

COHESION SOCIALE

1. **EFFECTIF DU SERVICE**

- 135 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 2019 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 832/435RU-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	Subsides 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
DO 844/332FO-03	Asbl La Fourmi

Article	Intitulé
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
DO 844/332CA-03	Subsides Asbl Les Caracoleurs
DO 844/332CS-03	Subside Centre de service social asbl

4. RAPPORT D'ACTIVITES

4.1. Cellule Appui

4.1.1. Administration et finances

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

Le service de Cohésion sociale organise un accueil spécifique à la Maison des Citoyens visant le décodage et l'orientation de la demande de l'utilisateur vers les services adéquats. En 2019, 6.829 personnes se sont présentées à l'accueil et l'équipe a géré 2.163 appels téléphoniques.

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 SFP Intérieur. 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 localement dans le plan sont motivés par le diagnostic local de sécurité. Ce dernier permet d'avoir une photographie concernant la sécurité et le 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

644 personnes différentes ont été reçues, totalisant 1.800 interventions. Ces dernières se détaillent comme suit:

Permanences, appels tél., courriers et mails	1.124	63 %
Visites à domicile et rendez-vous	676	37 %
Total prestations	1.800	100 %

Les problématiques abordées

- problématiques liées au logement (16 %)
- difficultés matérielles et financières (18 %)
- difficultés à traiter des démarches administratives diverses (23 %)
- accompagnement des personnes en logement d'urgence, de transit et d'insertion (LUTI) (candidatures et suivis) (12 %)
- problématiques liées à la personne âgée (6 %)
- suivis/accompagnements individualisés (16 %)
- problématiques divers (famille, santé, écoute) (9 %)

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
- l'organisation d'activités collectives

Volume de travail

- nombre total de dossiers traités sur l'année: 410 dont 227 nouveaux
- nombre total de contacts avec les usagers: 2.601 se répartissant comme suit:
 - au bureau (permanences et rendez-vous): 834 contacts soit 32 %
 - en rue: (lors des maraudes avec les équipes mobiles de rue et en dehors de ces maraudes): 1.243 contacts soit 48 %
 - à l'abri de nuit durant le Plan Hiver (du 1^{er} janvier au 31 mars et du 1^{er} novembre au 31 décembre): 79 soit 3 %
 - en institutions extérieures: 90 soit 3 %
 - en milieux de vie (squats, campements, logements, etc.): 179 soit 7 %
 - en activités collectives: 176 soit 7%

Les problématiques abordées sont

- demandes de suivis: 14 %
- demandes administratives: 22 %
- demandes d'écoute: 11 %
- demandes d'informations: 14%
- aides matérielles: 10 %
- aides "au logement" (dont les expulsions domiciliaires): 25 %
- autres: 4 %

Réponses connues à la problématique "absence de logement durable"

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

Logement social	13
Logement d'urgence, de transit, d'insertion	5
Logement privé	37
Hospitalisation /entrée en institution	3
Maison d'accueil	14
Logement Housing First	2
Structure d'accueil bas seuil	3
Logement Régie Foncière Ville de Namur	1
Maison de repos	6
Total interventions logement	84

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.

En ce qui concerne le taux de maintien en logement, voici les chiffres après 1, 2 et 3 ans de vie en logement:

	A l'heure actuelle (n=36)	Après 1 an de vie en logement (n=30)	Après 2 ans de vie en logement (n=25)	Après 3 ans de vie en logement (n=17)
Personnes en logement	26	28	21	10
Taux de maintien	79 %	96 %	91 %	71 %
Décès	3	1	2	3

Le nombre d'inclusions depuis le début du projet, en 2015, s'élève à 36 usagers et usagères différents.

Pour l'ensemble de l'équipe, ce sont 1.422 accompagnements et visites et 1.764 démarches administratives réalisés pour une moyenne de 8 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 à toute heure du jour et de la nuit et ce 365 jours/an.

L'équipe est composée de travailleurs sociaux (6 équivalents temps-plein + 1 équivalent temps-plein durant la période du "Plan Hiver", du 1^{er} novembre au 31 mars) qui répondent à toute demande sociale.

Le public cible du DUS correspond à toute personne en détresse, en situation de crise sociale ou d'urgence sociale et qui se trouve sur le territoire communal.

Missions principales

- la prise en charge de l'urgence sociale
- la gestion de crise sociale
- la disponibilité pour les tiers confrontés à ce type de situation (professionnels, tierce personne,...)

Volume de travail

En plus de la permanence téléphonique 24h/24, le DUS assure chaque soir une permanence sociale à l'abri de nuit et est disponible en journée à l'Hôtel de ville. Pour l'année 2019, le DUS a reçu 2.751 appels et réalisé 1.128 entretiens à l'abri de nuit.

Le dispositif d'urgence sociale de Namur reste à ce jour le seul service spécialisé dans la prise en charge d'urgence sociale et de la gestion de crise sur le territoire namurois.

Voici quelques chiffres pour l'année 2019:

- le nombre de personnes différentes ayant fait appel au service: 1.466
- le nombre total d'interventions: 6.553
- la répartition des appels est de 59 % en nuit (de 16h00 à 9h00) ainsi que les week-ends et de 41 % pendant les heures de bureau (de 8h00 à 16h30)
- le DUS a effectué 618 déplacements et accompagnements physiques (exemple: amener une couverture à une personne sans-abri qui dort en tente, mettre une personne victime de violence conjugale en sécurité, se rendre sur les lieux d'une expulsion où une personne est désorientée,)

- en raison des mauvaises conditions climatiques cette année, 16 maraudes ont été organisées

Typologie des usagers

Le profil le plus fréquemment rencontré est un homme (66 %), belge (51 %), namurois (70 %), âgé entre 35 et 44 ans (38 %), isolé (65 %). La majorité sont sans logement (42 %) dont 24 % fréquentent l'abri de nuit. Au niveau des revenus, la majorité est soit sans revenu (13 %) soit bénéficiaire du revenu d'intégration (18 %).

Les 3/4 des appels reçus proviennent de personnes inconnues auparavant.

Les problématiques abordées sont:

De manière générale, les demandes adressées au DUS correspondent pour 21 % à des demandes d'écoute (qui relatent un mal-être psychologique), 21 % liées à l'hébergement, 15 % d'ordre administratif, 9 % liées à la santé, 8 % liées au logement, 5 % d'aide matérielles, 4 % liées à l'alimentaire et 4 % liées à une demande de transport.

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 1^{er} 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 Urbain Namurois) est opéré pour assurer une augmentation de capacité avec 30 lits supplémentaires.

Tous les soirs, le DUS est présent et une fois par semaine, le Relais Santé Urbain Namurois assure un contact avec les personnes hébergées afin de créer une première accroche.

Volume de travail

Au cours de l'année 2019, 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 786 personnes différentes dont 79 femmes (10 %).

Cette année encore, le personnel a mis en place un dispositif d'accueil favorisant une ambiance calme et sécurisante au sein de l'abri de nuit. Malgré tout, beaucoup de personnes se sont présentées alors que la capacité d'accueil de l'abri de nuit était atteinte. Ainsi des chambres d'hôtel ont été mises à disposition.

On constate que le public accueilli est physiquement de plus en plus démunis, de nombreuses personnes à mobilité réduites dépendent de l'abri de nuit, des personnes âgées mais aussi des personnes malades et/ou en grande fragilité de santé mentale.

La question de la contagion est abordée en cette fin d'année avec une épidémie de gale qui met à mal le dispositif d'accueil en collectivité. La collaboration avec le DUS et les services des urgences hospitalières a permis de circonscrire le phénomène au sein de l'abri de nuit.

4.2.5. Equipe soutien technique - EST

Cette équipe composée de 5 ouvriers polyvalents apporte un soutien technique et de manutention au service des citoyens et des citoyennes les plus défavorisés.

Missions principales

- assurer la prise en charge des expulsions domiciliaires et effectuer le triage des effets à la fin de la garde des 6 mois

- effectuer les livraisons de mobiliers et autres que les familles précarisées ont acheté 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 la gestion du linge, les consommables quotidiens et les petites réparations pour le bon fonctionnement de l'abri de nuit et de l'abri 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 en collaboration avec la Régie foncière, le pool de logements de transit, urgence et insertion
- gérer le stock et l'approvisionnement du matériel pour les plans Hiver et grandes chaleurs
- aider aux déménagements sociaux

Volume de travail

Les expulsions ont représenté 167 dossiers d'expulsion ouverts à la demande de différents huissiers; 79 dossiers d'expulsion ont abouti à une expulsion effective.

L'équipe a effectué 72 livraisons pour un total de 352 objets livrés auprès de personnes en difficulté sociale (Ravik Boutik).

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

Le nombre de dépôts en consigne s'élève à 67 dont 14 ont été triés.

L'EST a assuré la mise à disposition de 12 logements d'urgence, de transit et d'insertion (entrée, sortie, remise en état, entretien).

3 déménagements sociaux ont été réalisés.

3 transports matériels occasionnels ont été effectués.

4.2.5. 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 citoyen ou citoyenne 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

- 24 permanences ont accueilli 99 personnes différentes
- 175 démarches d'accompagnement social et administratif pour 63 ménages différents
- les ateliers "le fil" n'ont pu se dérouler que sur 5 mois, ils ont accueilli 22 personnes différentes
- 5 ateliers "affiches" accueillant 20 personnes différentes

- 47 ateliers "Reflets" accueillant 41 personnes différentes

4.2.7. L'accompagnement psychologique "D'Pause"

Le projet D'Pause est un service d'accompagnement psychologique qui couvre la commune de Namur. L'action s'adresse principalement à des personnes SDF, des personnes vivant une problématique locative importante et des personnes précarisées, voire grandement précarisées. L'action s'adresse également aux professionnels travaillant avec ce public; il s'agit des professionnels du service de Cohésion sociale ainsi que les professionnels extérieurs à l'institution qui ne compte pas de psychologue dans leur structure.

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.

En 2019, l'activité de D'Pause a été exclusivement accomplie sur le premier semestre car la psychologue du service a été en incapacité à partir du 1^{er} juillet 2019 jusqu'au 31 décembre 2019.

Volume de travail

- nombre de personnes rencontrées: 41 (66 % de femmes et 34 % d'hommes)
- nombre d'entretiens: 142
- âge: de 18 à 25 ans: 9 %, de 26 à 35 ans: 7 %, de 36 à 45 ans: 23 %, de 46 à 55 ans: 29 %, 56 ans et plus: 32 %
- suivi psychologique pour une personne suivie par le professionnel: 37, nombre de demandes de travail en binôme: 26, nombre de demandes de soutien méthodologique: 25
- situations pour lesquelles un suivi psychologique a été réalisé: 27, travail en binôme: 35, soutien méthodologique: 32
- rencontres/réunions de réseau concernant les usagers: 116 (avec des professionnels en interne: 90, avec des professionnels en externe: 26, nombre de réunions/concertations avec l'utilisateur: 58)
- usagers de logements LUTI (logements d'urgence, de transit et d'insertion): 6

Concernant les problématiques exprimées par les personnes demandeuses, il s'agit essentiellement d'isolement, de dépression, de trauma, de problèmes quant à la gestion des émotions, logement, toxicodépendance, violences conjugales, séparation/divorce, problèmes relationnels, difficultés liées à l'emploi, à la gestion financière.

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

4.3. Cellule Egalité des chances

4.3.1. Médiation Interculturelle

La médiation interculturelle facilite la communication entre deux personnes, entre une personne et une institution en tenant compte des différences de valeurs, de normes et de langues. L'équipe offre un soutien gratuit d'écoute, d'information, d'accompagnement et d'orientation auprès des partenaires. Capacités de médiation interculturelle: arabophone, albanophone, turcophone, subsaharienne.

Volume de travail

- 1.171 interventions en médiation en faveur de personnes étrangères ou d'origine étrangère (29 % des pays arabes, 29 % de turcophones, 18 % d'albanophones, 20 % de population subsaharienne et 3 % belges et autres). Les personnes en demande sont principalement âgées entre 25 et 54 ans, ont des enfants et résident dans le grand Namur (65 %). Sur l'ensemble des dossiers, 38 % d'entre elles émargent au CPAS, 13 % perçoivent des allocations pour invalidité et 17 % sont sans revenu
- 1.171 interventions touchent 70 % de femmes et 30 % d'hommes. Les médiations s'effectuent principalement dans les locaux Ville (40 %) et dans les institutions (30 %)
- 77 % des demandes aboutissent à l'ouverture d'un dossier liés à l'accompagnement et relations interculturelles (53 %), à la famille/couple (15 %), au logement (9 %) ou à la thématique parentale (8 %)
- travail en réseau et sensibilisation à la médiation et à l'interculturalité auprès du tout public et des professionnels et professionnelles, notamment via l'Union Belge des Médiateurs Professionnels (UBMP), participation à diverses plateformes, conférences et échanges professionnels. Les partenaires sont nombreux: CPAS, SAJ/SPJ, services juridiques et policiers, PMS/PSE, écoles, sociétés de logement public /services d'accompagnement logement /maisons d'accueil, centre d'accueil des personnes étrangères, maisons médicales...

4.3.2. 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 76 dossiers de médiation
- les demandes en provenance du grand Namur (87 %), Namur centre (13 %)
- les entretiens de médiation se déroulent pour 42% à domicile, 38 % dans les bureaux de la Ville et 13 % par téléphone
- la demande de médiation transite par les femmes pour 58 % et par les hommes pour 42 %
- 28 % de personnes divorcées, 31 % (re)mariées, 25 % célibataires
- 76 % des personnes concernées ont entre 45 ans et +65 ans
- statut professionnel: 22 % sont des employé·e·s, 30 % sont des personnes pensionnées et 20 % perçoivent des allocations pour invalidité
- 96 % des personnes sont d'origine belge
- implication dans la Fédération des Médiateurs de Quartier Francophones (FMQF)

4.3.3. Médiation des gens du voyage

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

Diverses réunions/entretiens ont eu lieu avec la Direction de la Cohésion sociale (DiCS) du SPW Intérieur & Action sociale, les riverains, des représentants de la communauté des Gens du Voyage.

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

Volume de travail

12 groupes ont été accueillis de mars à octobre sur l'aire d'accueil aménagée de Lèves-sur-Meuse, pour un total de 114 caravanes et de 66 familles.

4.3.4. 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. Une grande majorité des accords sont suivis. La médiation est un acte volontaire avant tout.

Volume de travail

- 245 interventions. Elles concernent 124 femmes pour 121 hommes. Les bénéficiaires sont généralement âgé-e-s entre 35 ans et 65 ans
- la demande émane des services internes de la Ville (13 %), des partenaires professionnels (13 %), du locataire (28 %), de la personne elle-même (30 %), et 9 % du CPAS
- les personnes proviennent essentiellement du Grand Namur (77 %)
- les demandes s'effectuent majoritairement par téléphone (38 %) et par mail (58 %)
- 70 % des demandes aboutissent à l'ouverture d'un dossier

4.3.5. Actions de prévention auprès de publics cibles

Organisation d'une journée "bien-être" à la mer dans le but de passer un moment convivial, permettre à différents publics de se rencontrer, découvrir la mer et participer à diverses activités, avec un public mixte de 100 personnes inscrites (89 présentes le jour-même). Les personnes participantes proviennent de 11 groupes différents: des bénéficiaires des actions du service de la cohésion sociale et ses partenaires professionnels externes. La préparation et l'encadrement de la journée ont mobilisé divers profils de la cellule Egalité des chances et du service de Cohésion sociale, ce qui est aussi un moyen de renforcer les liens interprofessionnels.

4.3.5. Référente aînées et aînés

Le service mène, depuis de nombreuses années, des actions en faveur des aînées et 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 et aînées, ...

Missions principales

- 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 et Aînées (CCCA)
- travail en réseau et participation à diverses plateformes liées à la thématique

Volume de travail

- soutien au service Jeunesse pour la mise sur pied d'un stage intergénérationnel
- permanences: 15 personnes accompagnées à l'Hôtel de Ville, outre les nombreuses demandes traitées par mail ou téléphone
- rendez-vous de proximité: 8 pour 720 aînés et aînées
- participation à une après-midi intergénérationnelle du folklore jambois (100 bénéficiaires)
- ciné-seniors: 10 avec une moyenne de 86 personnes par séance. Chaque film était suivi d'un débat animé par média-Animation et d'un goûter. 2 Comités de pilotage ont eu lieu avec pour objectif le choix participatif des films visionnés, participation de 10 personnes aînées par séance
- module self défense: des séances d'entraînement (perfectionnement) sont organisées tous les 15 jours avec une fréquentation moyenne de 10 aîné et aînées
- le CCCA s'est réuni 9 fois en séance plénière (41 membres). Les commissions de travail se sont réunies: 11 fois pour la commission "Bien être et santé", 11 fois pour la commission "Environnement, mobilité et sécurité", 11 fois pour la commission "activités intergénérationnelles", le bureau s'est réuni 9 fois

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

La question de l'isolement des aînés et 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 Ville Amie Des Aînés et Aînées (VADA) s'est mise en place afin d'aborder le projet dans le cadre du concept global de vieillissement actif et d'une approche participative (participation aux réunions des cercles d'expertise et réunion pour la mise en place d'un projet en lien avec l'équipe Inersport).

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. Le projet se développe actuellement dans le quartier de Germinal et à Temploux.

Volume de travail

- des contacts hebdomadaires sont établis de manière informelle (dans la rue, l'ascenseur, ..) par l'assistante sociale, 2 à 3h de travail par semaine en moyenne
- accompagnement et réorientation pour des démarches sociales
- 4 réunions du comité de pilotage et 6 réunions du groupe de travail et réflexion ont eu lieu au sein du quartier de Germinal, avec en moyenne 15 participants
- mise en place d'un projet spécifique à Germinal "Diver'Cité" avec plusieurs axes de travail: activités physique en collaboration avec l'asbl GymSana (16 séances et 23 bénéficiaires au total), cuisine et alimentation en collaboration avec les asbl "Empreintes" et "Graines d'Epices" (deux journées organisées avec 26 personnes au total), sortie culturelle (1 matinée, 16 personnes), art et création (1 après-midi, 16 personnes), jeux en collaboration avec l'asbl "le Siroteur" (2 après-midis, 15 et 17 personnes), une excursion à Pairi Daiza (1 journée, 49 personnes)
- 4 réunions avec des partenaires
- 3 réunions de comité de pilotage et organisation d'une marche exploratoire à Temploux
- partage d'information et communication via les journaux de quartiers

4.3.8. 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 grande majorité des personnes en situation de handicap elles-mêmes ou leurs proches, principalement par téléphone
- soutien logistique pour l'organisation de réunions du cercle des aidants proches organisées par La Ligue Alzheimer ASBL – 2 soirées de formation pour un groupe de 15 personnes
- organisation d'une semaine de sensibilisation au handicap avec le Centre de Ressources Handicap & Sexualité autour de 3 expos photos et d'animations – 6 réunions et 5 journées d'animations
- remise d'un dossier à Cap 48 pour l'obtention du Prix de l'entreprise citoyenne (récolte de données), ½ journée de tournage pour la réalisation d'un clip promotionnel, 1 soirée pour la remise du prix
- implication dans l'organisation des Fêtes de Wallonie pour le volet accessibilité aux personnes en situation de handicap – 17 réunions et 4 jours de présence lors de l'événement
- intervention auprès d'un groupe venu suivre une formation à la citoyenneté au sein de l'Hôtel de Ville pour expliquer le paysage institutionnel en lien avec le handicap à Namur
- participation à la demi-journée d'initiation à la langue des signes
- participation à 4 comités PMR (Personnes à Mobilité Réduite)
- participation à 2 commissions subrégionales organisées par l'AVIQ
- intervention auprès des étudiants ou étudiantes de 1ère année d'assistance sociale de l'Henallux sur la thématique du handicap: 2 réunions préparatoires + 1 matinée d'interventions pour 180 élèves

En 2019, 68 demandes ont été adressées à l'Handicontact et concernent:

Type de demande	Nombre demandes exprimées	%
Logement - hébergement	5	6 %
Aménagement du domicile	7	7 %
Ecoute	17	18 %
Finances	15	16 %
Transport	10	11 %
Administratif	13	14 %
Répît	7	8 %
Insertion socio professionnelle	2	2 %
Mobilité	7	7 %
Loisirs	5	6 %
Autres	4	5 %
Total	68	100 %

4.3.9. 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
- participation à l'Alzheimer Café qui a débuté en novembre 2019 – 1 rencontre
- réunions dans le cadre de la fonction d'agent Proxidem avec la référente démence du CPAS de Namur – 3 réunions

4.3.10. Concertation citoyenneté

Volet concertation: la Plateforme Namuroise du Social (PNS)

Missions principales

- organisation du bilan social namurois
- pilotage, secrétariat et logistique
- tenue/mise à jour quotidienne du répertoire des membres du réseau
- transmission quotidienne d'informations diverses aux membres du réseau

Volume de travail

- la PNS se compose d'environ de 140 associations namuroises
- 6 séances du comité de pilotage de la PNS
- dans le but de redynamiser et clarifier le fonctionnement de la PNS, l'organisation le WeLL Living Lab a réalisé un accompagnement et une analyse via une série d'échanges et de réunions (5). Une journée de travail a également été mise en place en présence du Comité de Pilotage, de la Ville et du Cabinet le 7 octobre. L'accompagnement s'est terminé en décembre par la remise d'un rapport et de recommandations pour l'avenir.
- séances des groupes de travail (GT): 5 GT logement, 1 GT santé/santé mentale, 4 GT insertion socioprofessionnelle
- la journée du "Bilan et synergies du social" s'est tenue le 18 novembre 2019. Une centaine de personnes représentant 49 associations y ont participé
- promotion de la plateforme auprès d'associations non-membres

Volet citoyenneté

Le service organise des animations à la citoyenneté et en propose plus d'une dizaine: le jeu de piste "Découverte de l'Hôtel de Ville", "les apprenties et apprentis conseillères et conseillers communaux", "Qui détient le pouvoir au sein de la Commune?", le jeu des "journalistes reporters", "les 24 heures de la vie d'une commune"...

Volume de travail

- 12 groupes venant des écoles (321 élèves) et 12 groupes venant du monde associatif (141 personnes) ont pu bénéficier de ces animations
- 4 animations spécifiques sur le thème des élections
- 3 animations dans le cadre de l'accueil des nouveaux agents ou agentes

- 1 journée dans le cadre du rallye étudiant
- 2 journées au salon des outils pédagogiques du namurois

4.3.11. 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 éponyme ainsi qu'à offrir une visibilité des actions de cette dernière. Celles-ci se sont déroulées les 03 et 04 mai.

4.3.12. Pensions

En raison de sa présence sur le plateau de la Maison des Citoyens, 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

Arrérages décès	1
Avantages sociaux	6
Erreur de ticket	19
Euthanasie	684
Handicap	914
Informations	603
Pension	497
Total	2.724

4.3.13. 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 et aînées, jeunes des quartiers à haute densité de population, public fragilisé et sans abris

Volume de travail

Pour l'ensemble de l'année, on dénombre un total de 6.558 participations pour 558 actions organisées.

- réunions du comité inter-quartier avec les référents sportifs: 5
- sport au féminin: 10 personnes en moyenne, 30 cours organisés
- sport pour le public adulte dit "fragilisé": projet de foot de rue appelé "Belgian Homeless Cup": 6 personnes ont participé à 25 entraînements hebdomadaires, 8 personnes ont participé à 5 tournois, un stage de 4 jours a été organisé
- Handisport: Psynergie: 2 cours de 15 personnes, SRJ Clairval: 20 cours de 4 personnes, "Vis-à-vis": 3 cours de 12 personnes, Roque brune: 16 cours de 3 personnes, Altéo: 16 cours de 1 personne en moyenne
- sport seniors: Tabora: 7 personnes âgées en moyenne, 23 cours organisés; Petit-Ry: 11 cours de 6 personnes
- jeunes en décrochage scolaire: grimpe en soirée: 17 cours avec une moyenne de 3 participants
- remise à l'emploi, animations socio-sportives et remobilisation physique et mentale: AFICo, 6 cours de 9 personnes, Forma Rive: 18 cours de 8 personnes en moyenne, La Charnière: 29 cours de 8 personnes, La régie de quartier: 14 cours de 12 personnes en moyenne
- organisation d'activités sportives collectives récurrentes ou occasionnelles à destination des habitants des quartiers à haute densité de population (escalade, mercredi du multisport, PISQ, etc.: 489 participations
- soutiens techniques et logistiques:
 - mise à disposition d'un dojo et d'une salle de boxe pour des activités de lutte: 1.650 participations
 - mise à disposition d'un hall sportif pour la pratique sportive, principalement pour des activités de mini-foot: 2300 participations
 - mise à disposition de matériel sportif acquis dans le cadre des budgets de l'équipe Innersport
 - cartes d'accès piscine pour la Bastide (10 cartes) et Psynergie (4 cartes)
 - mise à disposition du hall de Bouge pour le CAB de Bouge: 20 équipes de 3 personnes en situation de handicap
 - partenaires: cellule Vie de quartier, service des Sports, l'ensemble des Maisons de jeunes de l'entité namuroise ainsi que les différents espaces communautaires et Maisons de quartiers
- événements: participation à l'After School Day du service Jeunesse: tournoi de minifoot qui a touché 80 jeunes
- activités en période de congés scolaires:
 - 2 activités avec le quartier du Petit-Ry à la période de la Toussaint: 18 participations
 - 5 jours de stage au quartier Petit-Ry: 74 participations
 - une descente de Lesse avec la Maison de quartier de Saint-Servais: 20 participations, avec la Régie de quartier: 19 participations, avec l'asbl Coquelicot: 26 participations
 - une activité escalade pour les jeunes de la Maison de quartier des Balances: 12 participations

- une activité multisport avec le Groupe de prévention sociale (GPS) à destination du public issu de l'immigration: 40 participations
- activité rando-aqua avec l'asbl Coquelicot du quartier Saint-Nicolas: 26 participations, avec la Régie de quartier: 19 participations

4.4. Cellule Vie de quartier

La coordination de la cellule Vie de quartier consiste à assurer la coordination des actions menées dans les quartiers, interface entre la Ville, ses différents services, les quartiers et leurs habitant·e·s. C'est aussi gérer un ensemble de 7 Maisons de quartier et les contacts avec leurs partenaires institutionnels (sociétés de logement sociaux notamment) et mettre en place des projets transversaux dynamisant.

La cellule dessert 7 quartiers à haute densité de population: Saint-Nicolas, Basse-Enhaive, Petit-Ry, Amée, Germinal, 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 de services publics).

L'ensemble des 187 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. Un nouvel appel à volontaire lancé a permis de recevoir 19 nouvelles candidatures.

7.406 accueils d'enfants dans ces 4 écoles de devoirs ont été réalisés.

Différents ateliers thématiques 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 d'individus en vue d'un rapprochement social, de 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 habitantes et habitants
- 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 de l'Espace culturel d'Harschamp, le 14 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 300 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 comptaient au moins 30 personnes
- la mise à l'honneur des volontaires des Ecoles de devoirs: cette année, le service a proposé un repas convivial ainsi que la projection du film "Les mauvaises herbes". Un présent symbolique a également été offert sous la forme d'une carte de remerciement signée par les enfants des EDD. Une centaine de participants étaient présents
- 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 l'équipe Inersport au sein des quartiers, les deux installations existantes aux Balances et au Petit-Ry sont bien utilisées et surveillées par la population et les agent·e·s
- 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
- La participation à différents événements comme Go to Summer ou encore aux After School Day organisés par le service Jeunesse (tenue d'un stand d'informations).

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.

"Namur Express", mené en collaboration avec l'asbl Afico, est issu de cette plateforme. Il s'agit d'un 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 l'asbl Afico.

Au final, il y a eu 9 personnes (5f/4h) à la formation et 8 ont terminé la formation de 179 heures (une personne a abandonné et deux autres sont parties pour d'autres formations).

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. 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. Pour la cellule Vie de quartier, c'est un atelier parent-enfant (café papote, local cosy, Femmes Prévoyantes Socialistes), une journée famille, les ateliers créatifs du mercredi, des discussions informelles dans nos ateliers.

4.4.4. Les circuits courts

Les Maisons de quartier de Saint-Nicolas et de Amée sont devenues des points de retraits de colis alimentaires en partenariat avec la Coopérative Paysans-Artisans. Cette action permet une mixité de population entre personnes issues ou non du quartier. Elle est également le vecteur d'une sensibilisation à la qualité des aliments.

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. 53 inscriptions cette année (pour tous les lieux d'accueil). De 8 à 12 bambins sont gardés de 1 à 2 journées par les puéricultrices du BBbus dans les Maisons de quartier d'Hastedon et des Balances (4 à 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. Faute de propositions valables au marché public engagé, le projet a dû être abandonné car hors délai.

4.4.7. L'accompagnement des habitantes & 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 l'asbl Dynamo, la Maison de quartier et l'asbl G8 propose des cours de kick-boxing, des voyages éducatifs et un accompagnement pour 28 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. Du coup, il a été décidé lors d'une visite par la Ville, la Région Wallonne et l'ITN, de placer une grille. Celle-ci serait confectionnée par les élèves dans le cadre de l'atelier soudure et dessin technique et sera fixée au niveau des fixations existantes. Le plan final de la rénovation a été adopté en avril 2019. La fiche projet de la province a été réactualisée en collaboration avec le service bâtiment en fonction de nouveautés budgétaires en mai 2019

4.4.8 Equipe Groupe Prévention Sociale

L'équipe de 2 travailleurs a œuvré dans la continuité (zonage en centre-ville, intervention à la demande, animation avec du public fragile (atelier mini-foot, animations pendant les vacances de fin d'année). La continuité de l'évènement Go to Summer par le service jeunesse assurée, l'équipe s'est concentrée sur l'organisation du Village associatif avec un beau succès.

4.5. Cellule Prévention et Sécurité urbaine

4.5.1. 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 sa 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: 2.195 rapports dressés et encodés pour transmission aux services compétents dont 1.978 pour le service Propreté publique, 188 pour le service Voirie, 7 pour les Espaces verts, 10 pour l'Eclairage public et 12 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
- 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: 375 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 à Go to Summer, aux After School Days, Namur en mai, 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 déplacement d'élèves de maternelles et primaires de l'école Sainte Marie Namur depuis l'établissement jusqu'à la citadelle pour une activité de chasse aux œufs
- constats SAC: 588 constats rédigés par les 4 gardiens de la paix-constatateurs en 2019 et l'équipe a réalisé/participé à des campagnes de prévention ciblées en la matière

4.5.2. **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 2019)	Nombre d'heures (prestées en 2019)
Travail d'intérêt général (TIG) et Peine de Travail (PTA)	267	14.629 h 40
Formation individuelle (FHS)	17	118h 00
Total	284	14.747 h 40

- participation à des plateformes intersectorielles ou spécifiques MJA (1)
- 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 – Participation au projet Family Justice Center – Participation à la plateforme PRADEx – Participation au dispositif PIPS (environ 10)
- échanges avec la Fédération des peines alternatives (FEDEPAS) offre un espace d'intervisions et d'échanges de méthodologie entre de nombreux SEMJA (5)
- participation au Conseil Consultatif du social groupe de travail Réseau
- présidence de la Commission Thématique Auteur de Namur (reprenant tous les secteurs avec des auteurs dans l'arrondissement judiciaire de Namur) (1)
- représentation de la Commission lors des Commissions d'arrondissements (1)

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 72 dossiers (toutes mesures confondues, y compris les personnes incarcérées) dont certains étaient déjà ouverts en 2018 et avec lesquels, le travail s'est poursuivi en 2019.

Origine des mesures	Nombre
Médiations	3
Alternatives à la détention préventive	33
Autres	33 (dont 15 probations)
Surveillances électroniques	3
Total	72

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 127 dossiers ventilés comme suit:

Dossiers clôturés avec succès	65
Dossiers en cours de prestation	16
Dossiers en préparation	22
Dossiers en cours mais temporairement problématique: maladie de longue durée, grossesse, attente d'une décision de l'assistant de justice ou de la Commission de Probation...	4

Dossiers en préparation mais temporairement problématique (P-): pas encore pris de rendez-vous,...	1
Dossiers clôturés avec échec: ne se présente plus, absences non autorisées, manque de respect, paye l'amende...	7
Dossiers clôturés non débutés: déménagement, paiement de l'amende, difficulté avec les transports en commun, orientation vers un Semja plus proche de son domicile,...	12
Total	127

L'asbl RED réalise un encadrement:

- simple: 3 dossiers pour 142 heures prestées
- de terrain (pour le CHRN): 124 dossiers pour 5020 heures prestées

4.5.3. 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 4.022 demandes de rendez-vous ont débouché sur 2.658 consultations effectives pour 441 consultants ou consultantes, dont 382 usagers ou usagères (291 hommes et 91 femmes) et 59 proches (12 hommes et 47 femmes). Ces consultations effectives sont réparties comme suit:

Entretiens d'accueil	226
Consultations psychologiques	1.496
Consultations médicales	381
Consultations sociales	555

Le service a réalisé 158 orientations vers des consultations en interne et 204 orientations vers des services externes, 12 interventions dans des milieux festifs ont été organisées, 2 modules de formation "Usage de drogues" ont été proposés à des professionnels de la santé d'une part et aux gardiens de la paix de la Ville de Namur d'autre part. 1 animation a été réalisée à l'école provinciale. 3 animations ont été proposées au CEFA. 2 modules "Pratiques de consommation et dépendances" ont été dispensées. Sésame a organisé un colloque intitulé "Accueillir !" pour son 25^e anniversaire, avec près de 300 participants. L'équipe est intervenue dans 2 colloques extérieurs. 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 2 supervisions d'équipe et 2 supervisions du pôle des psychologues, ainsi qu'à 49 réunions cliniques

hebdomadaires. 23 séances collectives d'ateliers artistiques ont été proposées au public de SESAME, dont certaines en partenariat avec l'asbl Article 27. 252 concertations ont eu lieu entre services autour de situations complexes.

L'asbl PHENIX

Le service Accueil

En 2019, 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 année 2019 aura été de poursuivre les missions d'accueil dans les nouveaux locaux de l'asbl Chaussée de Dinant, 19-21 à Namur.

Les permanences ont pris un bon rythme de présence au fur et à mesure des mois de l'année pour un total de 805 heures de présence en 2019.

La phase d'accueil et d'orientation a poursuivi ses objectifs: permettre d'intégrer rapidement la phase d'accueil et d'orientation, 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 404 activités d'habilité sociale (exemple: activités d'hygiène, de cuisine etc.), de 48 activités de gestion des temps libres et de 89 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:

- 332 nouvelles demandes (il s'agit du premier contact par téléphone ou lors des permanences) dont:
 - 38 demandes relatives à des proches parents (il s'agit du premier contact par téléphone, par mail ou lors des permanences)
- 423 entretiens dont:
 - 278 entretiens d'analyses de la demande
 - 145 entretiens psychosociaux

Le service Jeunes

Pour cette quatrième année, il est constaté que les chiffres continuent d'être stables par rapport aux années précédentes.

Pour le service Jeunes:

- 123 nouvelles demandes (il s'agit du premier contact par téléphone ou lors des permanences):
 - 88 ont abouti à un premier entretien
 - 67 situations ont été suivies:
 - 51 en thérapie familiale
 - 8 en programme psycho-éducatif
 - 8 uniquement en groupe

- 394 entretiens individuels ont été réalisés dont:
 - 88 analyses de demande
 - 306 entretiens de suivis (86 avec le jeune seul, 66 avec le parent seul, 127 entretiens familiaux et 27 entretiens extrafamiliaux)

Nombre d'heures d'activités en groupe

Pour le service Accueil

- 805 heures de permanence au service Accueil avec 153 personnes différentes
 - 13.386 heures en phase d'accueil et orientation, ce qui représente:
 - 404 activités d'habilités sociales
 - 48 activités de gestion des temps libres
 - 89 activités à thème

Pour le service Jeunes

- 19 groupes jeunes pour 35 jeunes différents
- 23 groupes parents pour 55 personnes différentes

4.5.4. D'Une Rive à l'Autre

Cette équipe travaille sur plusieurs axes:

Axe individuel

En 2019, 444 demandes ont été traitées et 2.005 entretiens ont été réalisés. 78 % des demandes proviennent du secteur professionnel et 22 % proviennent directement des personnes. 95 % des demandes du secteur professionnel sont formulées pour un soutien et un accompagnement des situations auxquelles il est confronté, 5 % pour des renseignements et des mises en réseaux.

39 % de dossiers ont eu trait à des problèmes de violences psychologiques; 61% pour des violences physiques.

Ces situations de violences se déroulent pour 26 % entre les parents et les enfants et 67 % entre partenaires; pour 7 % entre d'autres membres de la famille (frères et sœurs).

L'équipe organise à la demande des professionnels et professionnelles un espace de concertation autour de situations (22 pour l'année 2019) afin de proposer une réponse aux personnes qui vivent des violences intrafamiliales.

Axe collectif

En 2019, 6 séances de sensibilisation aux violences dans les couples de jeunes ont été données et 103 personnes y ont participé.

Une séance de sensibilisation a eu lieu avec les équipes de la cellule Solidarité du service de Cohésion sociale. Celle-ci a permis de présenter les méthodologies de prise en charge existantes, sur base de situations existantes, ainsi que d'aborder une réflexion sur la prise en charge transversale des situations au niveau du service.

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. 5.000 jeunes participants. Un stand de prévention avec une photobox, un quizz, 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 Day". Un stand de prévention avec une photobox, un quizz, 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

Réalisation et organisation d'actions de prévention

Deux semaines de prévention sur le thème des violences intrafamiliales et entre partenaires ont été organisées du 18 novembre au 30 novembre 2019 pour sensibiliser le grand public ainsi que les professionnels et professionnelles avec:

- une exposition témoignant, par le biais d'objets du quotidien, diverses situations de violence. Ces dernières concernaient tant les couples que les familles, que ce soit du point de vue d'un enfant, d'un adulte ou encore d'une personne plus âgée
- la réalisation d'une brochure informative et pédagogique sur les thématiques des violences intrafamiliales et entre partenaires, fournissant des clés pour détecter et prévenir la survenance de ces phénomènes
- la création de sacs en coton, supports de prévention, sur les thématiques des violences intrafamiliales et entre partenaires et reprenant une illustration de la brochure ainsi que le slogan de la campagne
- la distribution de la brochure et de bracelets de prévention aux membres de l'administration communale et du CPAS de Namur
- la distribution de bracelets de la brochure, de bracelets de prévention et de sacs réutilisables à la population ainsi qu'au secteur professionnel
- 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 contenus informatifs concernant les actions de l'équipe

4.5.5. 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 a été mise en place en 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. Cette formation concernant le personnel de terrain du service de Cohésion sociale, les assistantes sociales du CPAS ainsi que les membres du personnel du service Population. Au total, 73 personnes ont participé à la formation
- 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. En 2019, la référente PRADEX a assuré le suivi personnalisé d'une dizaine de situations dont un suivi régulier d'un cas individuel orienté par la Task Force Locale
- 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. En 2019, on dénombre 2 séances formatives dans le cadre de la plateforme (37 personnes participantes). En outre, il y a eu une séance plénière récapitulative permettant d'effectuer le bilan de fonctionnement et d'envisager les perspectives de travail futures
- 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 4 réunions de la CSIL-R en 2019
- accompagner les personnes, radicalisées et identifiées en CSIL, dans un processus volontaire de réinsertion sociale en vue d'éviter une récidive (prévention tertiaire). La référente PRADEX a assuré le suivi d'un cas individuel orienté par la Task Force locale

4.5.5. Projet multidisciplinaire de prise en charge des situations de violences intrafamiliales et conjugales Family Justice Center (en abrégé FJC)

Une personne chargée de ce projet a été engagée pour développer une pratique de collaboration interprofessionnelle coordonnée et concertée au niveau local dans le cadre des violences intrafamiliales (VIF). Cela par le biais de:

- la participation aux plateformes provinciales et Namur'Elles
- la rencontre des acteurs incontournables du projet ou non-consultés dans les étapes précédentes (7 institutions)
- la mise en place deux groupes de réflexion avec le secteur juridique et celui de la santé
- la co-organisation, avec la Province, d'une Journée d'échanges qui s'est tenue le 26 novembre 2019 au Delta, pendant la semaine de prévention contre les violences basées sur le genre. Avec plus de 200 participants et plus d'une quinzaine d'intervenants, la journée a rencontré un franc succès. Etaient au programme la présentation des FJC d'Anvers et du Limbourg, une table-ronde de professionnels de différents secteurs d'intervention liée aux cas de VIF partageant leurs analyses et réflexions autour d'un cas pratique, échanges avec le public et exposition du bilan du projet en cours (de l'étude de faisabilité à son état actuel). L'événement a bien été relayé par la presse avec par ailleurs des interviews réalisées sur place auprès des différents intervenants présents
- la rédaction, conjointe avec la Province, un article pour la revue "Observatoire". En effet, le numéro 101 – décembre 2019, avait comme thématique: "Lutter contre les violences conjugales. Bien comprendre pour mieux agir". L'article rédigé en binôme et présentant en détails les différentes étapes et avancements du projet, les partenaires intégrés dans la dynamique et la coordination de l'ensemble, prend place à côté d'interventions de professionnels connus et reconnus dans le domaine
- la mise en place un cadre de collaboration en proposant 3 journées complètes de formation et réflexion autour du sujet du secret professionnel, qui se sont tenues en décembre 2019 et janvier 2020. Les questions du partage des informations et du secret professionnel revenaient régulièrement dans les discussions lorsque l'on abordait la multidisciplinarité dans la prise en charge des situations de violences intrafamiliales. La matière étant particulièrement sensible pour certains secteurs, la chargée de projet a organisé 3 journées ouvertes à toutes les personnes

impliquées dans le projet et une invitation a également été envoyée à l'ensemble des zones de Police de la Province de Namur. Ces journées étaient animées par une intervenante externe de l'asbl « Droits Quotidiens » avec une méthodologie dynamique mêlant la théorie aux cas pratiques. Au total, plus d'une soixantaine de personnes ont participé. La mixité des intervenants a permis de sensibiliser sur le cadre professionnel, les limites d'intervention et réalités de terrain de chaque secteur. Des pistes concrètes de solutions pratiques ont été dégagées pour la mise en place du futur dispositif de prise en charge des situations de violences intrafamiliales

- l'identification comme étant la référence au sein de la Ville de Namur concernant le projet Centre de Prise en charge des Violences Sexuelles (CPVS), en partenariat avec le CHR de Namur

LOGEMENT

1. **EFFECTIF DU SERVICE**

- 11 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 Code Wallon de l'Habitation Durable-CWHD)
 - assurer une information coordonnée à la population sur les aides et droits en matière de logement (Art 190§2 CWHD)
 - tenir des inventaires permanents (Art 190§2 CWHD): 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 CWHD) et l'inoccupation (Art 80 à 84 CWHD) des logements
 - mener une politique volontariste en matière de permis de location (Art 9 à 13 CWDH)

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 2019 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	1.963
Courriers sortants	3.875

Permis de location	
Dossiers recevables:	195
pour logements individuels	148
pour logements collectifs	47
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 de l'Habitation 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.

Adoption de la déclaration de politique du logement en séance du conseil du 12 novembre 2019.

La Déclaration Politique du Logement (DPL) comprend 5 axes en lien avec les objectifs développés dans le PST

- Etre une ville qui cherche à offrir des logements plus accessibles financièrement ;
- Vers la fin du sans-abrisme
- Promouvoir la qualité des logements
- Favoriser les solutions innovantes pour répondre à l'évolution des besoins et aux nouveaux modes d'habiter
- Adopter une approche transversale et pluridisciplinaire

Différentes actions sont initiées et notamment :

- l'observatoire du logement : base de données partagées permettant
 - d'objectiver la situation du logement (état des lieux, offre et demande)
 - d'alimenter la réflexion et les stratégies à propos du logement
 - de disposer de données pour étayer des éventuelles interpellations politiques
 - d'avoir une meilleure vision sur la réalité de travail de tous les acteurs du logement namurois
- base de données des logements inoccupés : inventaire des immeubles et logements inoccupés permettant de travailler sur le volet répressif de la taxation et positif de la prise en gestion
- les occupations précaires : développer le bail à caractère précaire afin de mobiliser le parc des immeubles inoccupés
- la Maison du logement : mise en place d'un lieu regroupant toutes les dynamiques du logement permettant aux divers partenaires de travailler ensemble et proposant à la population de trouver, en un lieu unique, tous les interlocuteurs impliqués dans le logement

- l'habitat léger : opérationnaliser le décret de mai 2019 du GW en favorisant et encourageant les nouveaux modes d'habitat
- tenue d'une réunion de concertation et d'une plate-forme du logement

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	195
1 ^{ères} demandes	99
Renouvellements	96
Nombre d'abandons	0
Répartition des logements	
Logements	535
Logements individuels	148
Unités collectives (réparties dans 47 logements collectifs)	387

4.1.4. Primes

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

Notifications reçues en 2019	0
Total cumulé des notifications reçues (2000 à 2019)	4.059
Ruptures d'engagement signalées au SPW	6

4.2. Cellule technique

4.2.1. Statistiques générales

Permis d'urbanisme	
Dossiers	33
Logements	701
Logements individuels	396
Unités collectives	305
Salubrité	
Dossiers	117
Logements	211
Logements individuels	127
Unités collectives	84

Dossiers avec visite	78
Logements	135
Logements individuels	89
Unités collectives	46
Arrêtés	6

4.2.2. Permis d'urbanisme

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

Dossiers	33
Logements	701
Logements individuels	396
Unités collectives (réparties dans 15 logements collectifs)	305

4.2.3. Salubrité

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 des années précédentes.

Pour évaluer l'activité en matière de salubrité, nous pouvons distinguer les nouveaux dossiers introduits en 2019 et les dossiers antérieurs non clôturés et ayant nécessité une visite en 2019.

Dossiers introduits en 2019

Dossiers 2019	117
Dossiers 2019 ayant nécessité une visite	78

Répartition des logements

Logements	211
Logements individuels	127
Unités collectives (réparties dans 24 logements collectifs)	84

Répartition des logements visités

Logements visités	135
Logements individuels	89
Unités collectives (réparties dans 4 logements collectifs)	46

Dossiers antérieurs à 2019 :

Dossiers ayant nécessité une visite en 2019	119
Logements ayant nécessité une visite en 2019	270

Globalisation de l'année :

Dossiers avec visite	197
Logements avec visite	405

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

- installation électrique: 107 soit 73,79 %
- installation de gaz: 43 soit 29,66 %
- humidité:
 - par infiltration: 26 soit 17,93 %
 - par condensation: 26 soit 17,93 %
 - ascensionnelle: 3 soit 2,07 %
- circulation au niveau des sols et planchers: 93 soit 64,14 %
- absence et/ou insuffisance de détecteurs d'incendie: 86 soit 59,31 %
- absence de permis de location: 83 soit 57,23 %
- surpeuplement: 55 soit 37,93 % dont 5 soit 3,45 % qui n'atteint pas la superficie minimum pour 1 occupant
- instabilité: 21 soit 14,48 %
- absence et/ou insuffisance éclairage naturel: 24 soit 16,55 %
- absence et/ou insuffisance ventilation: 42 soit 28,97 %
- respect de la vie privée: 64 soit 44,14 %
- demande de visite de la Zone NAGE: 29 soit 20,00 %
- visite pluridisciplinaire: 29 soit 20,00 %

Arrêtés

Arrêtés	6
Réhabilitation	4
Inhabitabilité	2
Evacuation	0
Immeubles	5
Logements	16
Réhabilitation	11
Inhabitabilité	5
Evacuation	0
Attestations de surpeuplement	60

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 de l'Habitat durable.

Mises en demeure préalables au constat d'infraction	25
Logements	69
Suivis	
En cours	21
Logements	58
Permis de location	1
Logements	1
Classé	0
Logements	0
Constat d'infraction	3
Logements	10

4.3. Cellule juridique

4.3.1. Statistiques générales

Info conseils logement	
Dossiers	237
Interventions	325
Séances d'info bail	6
Participants	73

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 & Cellule Energie, asbl Phénix, Forma...) pour leurs bénéficiaires, et au sein de la Ville de Namur.

Info conseil logement: 237 dossiers et 325 interventions

		Sur 325 interventions: proportion de	Pourcentage significatif
Demandeur	Locataire	276	84,92%
	Propriétaire	49	15,08%
Sexe	Homme	115	35,38%
	Femme	210	64,62%
Age	18-24 ans	40	12,31%
	25-34 ans	49	15,07%
	35-44 ans	80	24,62%
	45-54 ans	69	21,23%
	>=55 ans	87	26,77%
Nombre d'enfants	sans	97	29,85%
	avec	145	44,61%
	non communiqué	83	25,54%
Demandes portant principalement sur	bail: renon, résiliation anticipée	111	34,15%
	charges locatives	28	8,61%
	garantie locative	12	3,69%
	insalubrité/surpeuplement	38	11,70%
	réparation	38	11,70%
	autres	98	30,15%

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 2019, il y a eu 214 interventions téléphoniques avec les citoyens et citoyennes, et 20 interventions avec des travailleurs sociaux.

6 séances d'info-bail ont été réalisées en 2019 et ont réuni 73 participants.

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

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

Au cours de l'année 2019, la cellule a participé à 6 réunions du Groupe Liaison Logement, 12 du Groupe Liaison Voisinage, et 9 de la Plateforme namuroise du Social.

4.3.3. Groupe Liaison Logement

Le service Logement met en place des collaborations avec des services communaux, le CPAS et la Police 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.

En 2019, 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 l'Auditorat du Travail
- articulation de la colocation avec le CoDT (Urbanisme), le CWLHD (Code wallon de l'Habitation durable) et l'inscription dans les registres de la Population. ;
- l'habitat léger ;
- mise en place d'un groupe de travail chargé de constituer une base de données des logements inoccupés

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

3 ateliers « Annexes bleues » ont été organisés à destination des inspecteurs de proximité.

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: 82
 - 1^{ère} demande: 52
 - doublons: 30

- informations fournies par la GUN: 12
 - immeubles à renuméroter: 0
 - immeubles renumérotés: 12
- informations fournies par le service Urbanisme: 45
 - informations du cadastre: 5
 - avis préalable : 38
 - procès-verbaux à dresser: 2
- informations fournies par le service Logement: 41
 - ouverture d'un nouveau dossier: 20
 - suivis des dossiers en cours: 21
- nombre de visites pluridisciplinaires: 1

4.3.4. Groupe Liaison Voisinage

Participation aux réunions du Groupe Liaison Voisinage (GLV) piloté par le Cabinet du Bourgmestre et par la Cheffe du 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.

4.3.5. 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: 2
 - nombre de logements en projets: 222
 - engagement logement proposé: 21
 - engagement logement conclu (*): 1 engagement en réflexion non signé
- (*) Engagement logement conclu par la signature d'une convention de mise à disposition d'un immeuble

En dehors des projets analysés, certaines demandeuses, demandeurs concluent directement avec l'opérateur public l'engagement logement par la signature de convention de mise à disposition. En 2019, nous avons ainsi proposer le renouvellement de 12 conventions.

AIS :

Au 31/12/2019, l'AIS comptait dans son parc 333 logements soit un delta positif de 22 logements par rapport à 2018.

4.3.5. 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 22 et 23 février 2019.

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 recherche d'un logement.

Sur un stand de 30m², l'Ecole industrielle et commerciale et les services Population-Etat civil et logement ont assurés l'animation et l'information du public.

L'information portait 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 15.000 personnes et un taux de fréquentation du stand très positif avec distribution de 93 clés USB slap.