NAMUR
CAPITALE



Situation de l'administration et des affaires
de la Ville de Namur

RAPPORT 2025

Situation de l'administration et des affaires de la Ville de Namur

Rapport 2025

Mesdames, Messieurs,

Le présent rapport est réalisé en exécution de l'article L1122-23, alinéa 3 du Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation (CDLD) qui prévoit que le budget est notamment accompagné d'un rapport qui synthétise la situation de l'administration et des affaires de la commune.

Ce rapport est structuré par départements et par services en trois points essentiels :

1. Effectif du service
2. Présentation du service
3. Rapport d'activités

Progressivement, l'administration travaille à l'amélioration de ce rapport. Désormais, vous disposez, dans le point « présentation du service », d'informations standardisées sur la mission et la description du service mais aussi concernant les processus-clés du service ou encore de chiffres-clés illustrant l'année concernée.

Bien plus qu'une simple annexe du budget communal, ce rapport a pour volonté d'être un descriptif synthétique des différentes composantes de notre administration et un aperçu de son activité dans le courant de l'année 2024.

Vous y trouverez de nombreux éléments chiffrés et statistiques permettant de mieux comprendre l'activité communale de l'année concernée.

Bonne lecture.

Chapitre 1

Direction générale 5
Secrétariat général 17
Service interne de prévention et de protection au travail (SIPPT) 23
Service juridique général 27
Gestion documentaire 33
Bureau des sanctions administratives (BSA) 39
Coordination de la planification d'urgence 45

Chapitre 2

Département des Ressources Humaines (DRH) 49
Gestion des compétences (GeCo) 53
Gestion des carrières (GeCa) 65
Gestion des traitements (GeTra) 71
Bureau d'Etudes pour le Sens au Travail (BEST) 77
Vitalit&Santé 83
Intendance 91

Chapitre 3

Département de la Gestion Financière (DGF) 97
Analyses budgétaires et comptables & entités consolidées 101
Contrôle des recettes ordinaires (SCRO) 109
Service des dépenses (SCD) 119
Comptabilité et caisse centrale 125

Chapitre 4

Département des Services d'Appui (DSA) 129
Ressources logistiques 133
Reprographie 137
Parc automobile 143
Marchés publics (Fournitures et services) 151
Infrastructure informatique 155
Support informatique 161
Développements informatiques 167
Géomatique – Smart City 175

Chapitre 5

Département des Bâtiments (DBA) 179
Bureau d'études bâtiments 183
Gestion immobilière 197
Gardiennage et sécurité 205
Maintenance 209

Chapitre 6

Département du Cadre de Vie (DCV) 215
Nature et espaces verts 219
Propreté publique 225
Eco-conseil 233

Chapitre 7

Département des Voies Publiques (DVP) 239

Administratif et juridique des voies publiques 243
Bureau d'études voies publiques 249
Technique voirie 259
Mobilité 265
Gestion du stationnement 273
Domaine public et Sécurité 283

Chapitre 8

Département des Affaires Civiles et Sociales (DCS) 291

Communication 295
Prêt matériel 311
Population et état-civil 317
Cohésion sociale 331
Logement 371

Chapitre 9

Département de l'Education Citoyenne (DEC) 395

Enseignement 399
Jeunesse 413
Petite Enfance 423

Chapitre 10

Département Culture et Loisirs (DCL) 431

Sports 437
Culture 447
Bibliothèques 461
Fêtes 467
Tourisme 471

Chapitre 11

Département de l'Aménagement Urbain (DAU) 491

Service administratif du Développement territorial 495
Service technique Développement territorial 501
Namur intelligent durable (NID) 509
Régie foncière 515
Citadelle 523
Service Air, Climat et Energie (SACÉ) 531

CHAPITRE



DIRECTION GÉNÉRALE

1. EFFECTIF DE LA DIRECTION GENERALE

- la Directrice générale
- le Directeur général adjoint
- 9 personnes

2. PRESENTATION DE LA DIRECTION GENERALE

La fonction de directrice générale est prévue par le Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation (CDLD) et sa fonction est organisée par la loi, d'où l'appellation de grade légal. Il en va de même pour la fonction de directeur général adjoint. La désignation d'un adjoint ou d'une adjointe est possible dans les communes de plus de 10.000 habitants. La fonction existe à Namur depuis 1978, soit dès après la fusion des communes.

Outre d'un secrétariat particulier et d'une cellule d'appui, la Directrice générale et le Directeur général adjoint disposent du Secrétariat général pour l'exercice de leurs missions.

Six services et deux cellules à vocation transversale sont désormais rattachés directement à la Direction générale:

- Appui à la Direction générale
- Appui aux relations internationales extérieures et au statut de Capitale
- Secrétariat général
- Service Interne de Prévention et de Protection au Travail (SIPPT)
- Service juridique général
- Gestion documentaire
- Bureau des Sanctions administratives (SAC)
- Coordination de la planification d'urgence (PLANU)

Par ailleurs, la Directrice générale assure également le secrétariat de la Zone de Police.

Enfin, c'est au niveau de la Direction générale que sont assurées les réunions et les animations du Comité de direction. La Directrice générale est chargée de la préparation des affaires qui sont soumises au Conseil ou au Collège. Elle assiste à leurs réunions. Elle est également en charge de la rédaction des procès-verbaux et de la transcription des délibérations respectives.

Ses missions sont :

- Diriger et coordonner les services ;
- Mettre en œuvre et évaluer la politique de gestion des ressources humaines ;
- Participer activement au recrutement du personnel ;
- Participer avec voix délibérative au jury d'examen dans le processus de recrutement ou d'engagement de personnel. Elle peut déléguer cette mission à un membre du personnel pour autant que ce dernier ou cette dernière soit de niveau supérieur aux candidats et candidates à l'examen ;
- Arrêter le projet d'évaluation du personnel ;
- Infliger certaines sanctions disciplinaires si besoin ;
- Mettre en œuvre la déclaration de politique communale ;
- Mettre en œuvre des axes politiques fondamentaux de la déclaration de politique générale traduits dans le programme stratégique transversal ;
- Donner des conseils juridiques et administratifs ;

- Mettre en œuvre le système de contrôle interne du fonctionnement des services communaux.

Pour l'aider dans ses nouvelles missions, elle dispose d'outils de gestion tels que :

- L'organigramme des services communaux

  Il représente la structure d'organisation des services communaux, indique les rapports hiérarchiques et identifie les fonctions qui impliquent l'appartenance du Comité de direction.

- Le Comité de direction

  Il connaît :

  - toutes les questions relatives à l'organisation et au fonctionnement des services ;
  - les attributions confiées par décision du Collège ;
  - les avant-projets du budget, modifications budgétaires et notes explicatives y relatives. Ceux-ci sont concertés au sein du comité.

- le système de contrôle interne

  Il s'agit, en matière de fonctionnement des services communaux, d'un ensemble de mesures et de procédures conçues pour assurer une sécurité raisonnable en ce qui concerne :

  - la réalisation des objectifs ;
  - le respect de la législation et des procédures ;
  - la disponibilité d'informations fiables sur les finances et la gestion.

Conformément au CDLD, le Directeur général adjoint aide la Directrice générale dans l'exercice de ses fonctions. Il accomplit d'office toutes les fonctions de la Directrice générale visées ci-dessus, si celle-ci est absente ou empêchée.

2.1. Direction des services communaux

2.1.1. Comité de direction

Durant l'année 2024, le Comité de direction s'est réuni à 11 reprises (8 réunions « traditionnelles », 1 conjointe Ville/CPAS, 1 conjointe Ville/Zone de Police et 1 conjointe Ville/Collège).

2.1.2. Département des Ressources Humaines (DRH)

- le Collège du 25 juin 2024 a désigné la cheffe du servie Gestion des Compétences
- le Collège du 01 octobre 2024 a désigné la cheffe du service Gestion des Carrières

2.1.3. Département des Bâtiments (DBA)

- le Collège du 25 juin 2024 a désigné la cheffe du Bureau d'Etudes

2.1.4. Département des Affaires civiles et Sociales (DCS)

- le Collège du 12 mars 2024 a désigné la cheffe du service Communication
- le Collège du 10 septembre 2024 a désigné la cheffe du service de la Cohésion Sociale

2.1.5. Département des Voies publiques (DVP)

- le Collège du 10 avril 2024 a désigné le chef du Bureau d'Etude Voies publiques

2.1.6. Département Culture et Loisirs (DCL)

- le Collège du 31 juillet 2024 a désigné la cheffe du service Bibliothèques

2.1.7. **Organigramme**

L'organigramme peut être défini comme une reproduction schématique des liens fonctionnels, organisationnels et hiérarchiques d'un organisme, d'une entreprise, …

Il indique la répartition des responsabilités entre les postes, et les relations de commandement qui existent entre eux.

Les organigrammes font l'objet de mises à jour approuvées par le Collège.

Les organigrammes sont mis à disposition sur le site Intranet de la Ville où ils peuvent être consultés.

L'organigramme est en constante évolution, il ne peut être figé.

En effet, des mouvements de personnel sont enregistrés au quotidien (mutations, engagements, départs, …) mais pas seulement, il faut aussi prendre en considération l'évolution de la structure même de l'organigramme (création/suppression de cellules, …) :

Collège du 23 janvier 2024

DG

- Création de la cellule "Appui à la Direction générale" composée des cellules Secrétariat, Appui Juridique, DPO et référent intégrité, Stratégies transversales et Mandats et Tutelle CPAS.

DRH

- Création du service Vitalit&Santé composé des cellules Accompagnement, Administrative et Contrôle médical.
- La cellule d'appui Bien-Etre et Sens du Travail devient le Bureau d'Etudes pour le Sens du Travail (BEST).

DGF

- La cellule Recettes non fiscales et Appui juridique est renommée cellule Recettes non fiscales.

DBa

- Gestion immobilière
  - création de la cellule Appui administratif
  - cellule Locations de salles et Gestion administrative des Concierges est renommée cellule Locations de salles
  - Gardiennage et Sécurité : création de la cellule Gestion des concierges
- Maintenance Bâtiments
  - la cellule d'appui Suivis des Chantiers et coordination est supprimée
  - la sous-cellule Maçons est renommée Gros œuvre
  - les sous-cellules Plombiers et Magasin - Intendance sont supprimées
- Maintenance Electromécanique est renommée Techniques spéciales
  - la sous-cellule Magasin est supprimée
  - la sous-cellule Chauffage est renommée HVAC (Chauffage, Ventilation et Air conditionné) et Sanitaire
  - création de la sous-cellule Electricité
  - création de la cellule Expertises, processus et développements

- création des sous-cellules Achats et gestion des stocks et Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO)

DVP

- Création de la cellule d'appui au département Secrétariat

DCS

- Création de la cellule d'appui au département Secrétariat
- Cohésion sociale
  - Solidarité : suppression des sous-cellules Dispositif d'urgence sociale 24/24, Abri de nuit et Housing first
  - Médiation et Interculturalité et Médiation des gens du voyage transférées à la cellule Solidarité
  - Egalité des chances : la sous-cellule ASBL ALE est supprimée, la sous-cellule Espace VIF est transférée de la cellule Prévention et Sécurité
  - Vie de quartier : la sous-cellule Saint-Servais Quartier Germinal/Hastedon est renommée Saint-Servais Quartier Germinal et création des sous-cellules Equipe volante Bomel et Saint-Servais Quartier Hastedon

DAU

- La cellule d'appui Expertises immobilières - Indicateur-expert du Cadastre est supprimée

Collège du 28 mai 2024

DEC

- Nouveau département composé des services Enseignement, Jeunesse et Petite enfance
- Jeunesse
  - création de 2 cellules d'appui : Appui administratif et Appui stratégique
  - création de 2 cellules
    1. Education permanente composée des sous-cellules Plaines et séjours, Formations et animations pédagogiques, Coordination ATL et Relations avec les opérateurs jeunesse
    2. Activité récréatives composée des sous-cellules Relations avec les mouvements et camps, Parc Attractif Reine Fabiola, Aires de jeux et soutien logistique et Evènements

DCL

- Nouveau département composé des services Sports, Culture, Bibliothèques, Fêtes et Tourisme
- Création de 4 nouvelles cellules
  1. Développement des actions sur le territoires
  2. Développement des collections composée de 5 nouvelles sous cellules : Adultes, Jeunes, Presse et média numérique, Patrimoine local et Publics éloignés
  3. Conseil et accueil des publics
  4. Médiation autour des pratiques de lecture

2.2. Cellule d'Appui à la Direction générale

2.2.1. Effectif de la cellule

8 personnes

2.2.2. Présentation de la cellule

La cellule est placée sous la responsabilité directe de la Directrice générale et du Directeur général adjoint.

Son rôle est d'appuyer le binôme des directeurs généraux dans la réalisation de leurs missions.

La cellule est composée de 4 sous-cellules :

- **Secrétariat**
- **Appui juridique** (y compris la fonction de délégué à la protection des données et le référent intégrité) applique son expertise juridique dans les matières qui le concerne, aux projets de décisions à soumettre aux instances communales, conseille et rend des avis dans le cadre de certains dossiers.

  Dans le cadre de la fonction de délégué à la protection des données, la cellule guide le responsable de traitement (la commune par le biais du Collège et du Conseil) dans la mise en conformité au règlement général sur la protection des données (RGPD) et dans l'élaboration d'une politique globale de gestion des données personnelles au sein de l'administration.

  Le référent intégrité est le point de contact dans le système de signalement d'information. Il est chargé d'écouter, d'informer et de conseiller les personnes qui envisagent d'effectuer un signalement, de recevoir, d'examiner et d'instruire un signalement, et d'assurer le suivi d'informations.
- **Mandats et Tutelle** gère le suivi des mandats des représentants de la Ville au sein des différentes instances ainsi que de la tutelle CPAS.
- **Stratégie organisationnelle et Contrôle interne** coordonne le développement de la culture organisationnelle, la rédaction du rapport annuel, la mise en œuvre de l'Intranet, du programme stratégique transversal, du suivi des grands projets structurants, du système de contrôle interne et de l'organigramme.
- **Stratégie communication** coordonne tous les aspects transversaux de la communication pour uniformiser les pratiques et fonctionner dans un cadre commun par exemple au niveau de l'intranet, des réseaux sociaux, des chartes graphiques ou encore de réponses à apporter aux interpellations citoyennes via des plateformes informatiques, ainsi que de proposer analyse d'opportunité, conseil stratégique, veille/prospective et soutien opérationnel.

Les processus-clés de la cellule sont :

- Veiller à la légalité des actes des autorités administratives
- Coordonner la mise en œuvre du PST
- Coordonner la mise en œuvre du système de contrôle interne
- Veiller à la conformité du RGPD (en ce compris l'aspect caméras et les accès aux plateformes)
- Coordonner l'élaboration du rapport annuel
- Coordonner la mise à jour de l'organigramme

- Gérer les mandats des représentants de la Ville au sein des différentes instances (Intercommunales, ASBL….)
- Gérer la tutelle CPAS et la tutelle Police
- Assurer le suivi administratif et financier des grands projets FEDER et PIV
- Donner des conseils juridiques
- Apporter son appui pour la fonction d'informateur institutionnel
- Proposer des stratégies de communication veillant à protéger l'image de la Ville
- Coordonner la mise en œuvre de l'Intranet
- Coordonner le fonctionnement du Codir
- Analyser les demandes de transparence administrative

2.2.3. **Rapport d'activités**

2.2.3.1 Appui juridique et DPO

- Appui juridique

  L'appui juridique a remis des avis hebdomadairement sur les séances du Collège et en préparation de chaque séance du Conseil.

  Il lui a été confié de rendre avis sur différents dossiers transversaux tels que l'application des dispositions sur les asbl communales, sur l'utilisation des caméras dans l'espace public, sur la délégation des pouvoirs, sur l'application du RGPD dans les marchés publics, etc...

  L'appui juridique s'est attaché à l'élaboration du registre de traitements, la préparation et la mise en œuvre des analyses d'impacts lorsqu'elles sont requises, le relevé et l'examen, à la lumière de la règlementation entrée en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, des conventions (sous-traitance, marchés publics, partenaires) engageant la Ville, l'élaboration de processus et procédures internes garantissant la conformité aux dispositifs légaux applicables.

  En 2024, l'Appui juridique a rendu 961 avis sur les délibérations présentées au Collège communal.

- Référent intégrité

  Conformément au Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation, la Ville a désigné un référent intégrité.

  Ce dernier est chargé de recevoir, examiner et assurer le suivi des signalements internes.

  Durant l'année 2024, il n'a eu aucun signalement à gérer.

- Mandats et Tutelle

  Dossiers soumis aux autorités

Titres	Nombre			
	2023		2024	
	Collège	Conseil	Collège	Conseil
Tutelle CPAS : liste des décisions du Bureau permanent	46		48	
Assemblées générales	35	27	33	24
Représentations dans les organismes	15	13	9	9
Mise en place de la nouvelle législature			5	14
Divers	27	20	15	8
Total	123	60	110	55

  Organismes – Affiliations

  Le nombre d'organismes au sein desquels la Ville est représentée s'élève à 94. Ces organismes sont des intercommunales, des associations sans but lucratif, des sociétés anonymes, des sociétés coopératives à responsabilité limitée, des sociétés de logements, des comités, des commissions, …

2.2.3.2 Stratégie organisationnelle et contrôle interne

- Rapport annuel

  Un canevas commun est proposé à chacun des services pour la présentation du rapport annuel. En effet, s'il constitue une annexe obligatoire du budget, il n'en reste pas moins accessible au grand public. En ce sens, il est apparu important de procéder à une dynamisation du contenu mais également de faire œuvre de pédagogie. Une réflexion transversale est menée pour aboutir à un document encore plus pertinent et précis. Le rapport annuel est désormais en version informatisée et est consultable en ligne sur le site Internet de la Ville.

- Programme stratégique transversal (PST)

  L'évaluation finale du PST a été réalisée en collaboration par l'Administration représentée par le Codir et le Collège communal. Ce rapport d'exécution et cette évaluation ont été transmis au conseil communal du 25 juin 2024 pour prise d'acte.

  Le PST est une déclinaison de la déclaration de politique communale voté par le Conseil en début de législature.

  Le Comité de direction et le Collège ont déterminé 37 objectifs à poursuivre se déclinant en plus de 500 actions. Ces 37 objectifs répondent aux critères de "stratégiques" et de "transversaux" et s'inscrivent dans 12 thématiques :

  - Une Ville participative et intelligente
  - Une Ville en transition écologique
  - Une Ville avec des logements accessibles
  - Une Ville attractive et mobile, créatrice d'emplois
  - Une Ville solidaire et hospitalière

- Une Ville qui prend soin de son patrimoine et offre un nouveau visage
- Une Ville soucieuse de l'épanouissement de ses enfants et de sa jeunesse
- Une Ville créative et artistiquement stimulante
- Une Ville touristique et accueillante
- Une Ville soucieuse de la qualité de son cadre de vie
- Une Ville qui veille à la sécurité de ses citoyens et citoyennes
- Une Ville qui mobilise au mieux ses compétences

Le PST fait l'objet d'un rapport annuel d'état d'avancement que l'on peut lire dans le chapitre 11 du présent document.

La première phase d'écriture du PST3 a, quant à elle, démarré dès octobre 2024 par la rédaction d'un diagnostic comprenant un état des lieux des services de l'administration et une vingtaine de propositions d'actions répondant à des besoins identifiés pour le territoire.

- Coordination et suivi des grands projets structurants

  Pour 2024, la mission a porté sur la clôture la programmation FEDER 2014-2020 avec la rédaction des rapports finaux et l'introduction des dernières déclarations de créances ainsi que le démarrage de la programmation 2021-2027 suite à la réception des arrêtés de subvention pour le portefeuille de projets « Namur, ville apaisée, végétalisée et conviviale ».

  En matière de PIV, la mission consiste en un monitoring régulier des projets du plan d'actions afin de garantir la consommation de la subvention (droit de tirage) dans le délai imparti et le respect des balises imposées par la Wallonie (35% de la subvention dédiés à des actions de rénovation énergétique). Action par action, un tableau de bord permet de suivre l'inscription des montants au budget et leur consommation en parallèle de la consommation de l'enveloppe PIV. Deux fois par an, la Coordinatrice et le Directeur général adjoint assistent aux réunions du comité d'accompagnement avec les administrations régionales et les Cabinets ministériels concernés.

- Intranet

  Pour son nouvel Intranet, la Ville a choisi la solution Quaive proposée par IMIO. Cet outil permet de rassembler tous les documents utiles au personnel grâce à une bibliothèque et de communiquer les actualités en temps réel aussi bien au personnel ouvrier qu'au personnel administratif. Cet Intranet est accessible, pour tous les agents et agentes de la Ville, via une adresse mail et un mot de passe sur n'importe quel support (PC, tablette, smartphone).

  La mise en œuvre a été confiée à la cellule d'Appui à la Direction générale, en collaboration avec le service Best pour le contenu et le service informatique pour les accès.

- Système de contrôle interne

  Le système de contrôle interne se construit progressivement au sein de l'administration.

  Un système de contrôle interne est l'ensemble de mesures et de procédures conçues pour assurer une sécurité raisonnable afin d'atteindre les objectifs de l'organisation.

  Dans ce cadre, plusieurs documents stratégiques sont tenus et mis à jour : la matrice de maturité de l'environnement de gestion, le cadastre des groupes de travail, la cartographie des grands projets, la cartographie des processus, la cartographie des risques.

La chargée de mission pour la mise en œuvre du système de contrôle interne est impliquée dans le projet d'évaluation de la charge de travail mis en œuvre par le DRH. Elle participe au groupe de travail chargé d'une part d'analyser les charges de travail de services cibles et d'autre part de déployer une méthodologie de mesure applicable à l'ensemble des services.

Afin de déployer une culture d'amélioration continue, des groupes de travail thématiques composés de référents (personnes ayant reçu une formation) et de personnes impliquées par la problématique à résoudre ont été mis en place. Ces groupes sont organisés sous l'égide du service BEST du DRH. Toutefois, en 2024, deux réflexions contribuant à la construction d'un système de contrôle interne plus robuste, ont été approfondies : la thématique du transfert des connaissances, par la construction d'une formation interne en rédaction des procédures et le chantier de la gestion de projet, par la construction de différents outils méthodologiques pour soutenir les chefs de projets sont en cours de construction.

Une groupe de travail sur le développement de la culture organisationnelle a été mis en place. Il œuvre à l'élaboration des différentes composantes de la culture organisationnelle (vision, mission, histoire, valeurs, mode et pratiques de travail) et réfléchit à comment les faire vivre au quotidien.

Cartographier ses processus est un outil de base, utile en matière de contrôle interne et en matière d'amélioration continue. La cartographie des processus est un instrument au service des équipes qui permet de résoudre des dysfonctionnements, de comprendre les besoins et mode d'organisation des uns des autres pour améliorer les collaborations et le travail en transversalité, de faciliter le transfert des connaissances et la rapidité d'opérationnalisation des nouveaux agents, d'améliorer le fonctionnement.

C'est pourquoi chaque service de l'administration s'est lancé dans l'identification et la description de ses processus clés. Ceux-ci sont d'ailleurs désormais repris dans le rapport annuel de chacun des services et dans une cartographie des processus métiers de l'administration. Il s'agit d'une réflexion sur le moyen terme, les processus actuellement définis pourront évoluer à l'aune d'une compréhension toujours plus grande du concept.

Pour aller plus loin, un cadastre des procédures découlant directement de cette cartographie des processus est en cours de construction. Un de ses objectifs est de pouvoir identifier les procédures manquantes qui devraient être rédigées pour réduire l'impact d'un risque.

- <u>Stratégie de communication</u>

  La mise en place de cet axe a pour but de coordonner tous les aspects transversaux de la communication pour uniformiser les pratiques et fonctionner dans un cadre commun par exemple au niveau des réseaux sociaux, des chartes graphiques ou encore de réponses à apporter aux interpellations citoyennes via des plateformes informatiques.

  La mission est assurée par le « community manager » de la Ville en complément de sa fonction au DCS.

  L'intéressé assure aussi une fonction de communication stratégique au sein de la discipline 5 du Plan d'urgence.

  Durant l'année écoulée, les dossiers suivants se sont poursuivis ou ont été initiés :

  1. Information et formation des membres du personnel concernant l'écriture inclusive et les modalités d'application dans les publications de la Ville
  2. Relais du DSA au sein de la DG pour l'utilisation du nouvel outil de téléphonie de type « VOiP »
  3. Collaboration, pour le volet communication, à l'information faite aux membres du Conseil nouvellement élus

4. Obtention d'un soutien de l'Agence du Numérique (projet Start IA) afin d'accompagner le service Communication dans la réflexion sur l'intégration d'un outil de type chatbot dans le cadre de la future refonte du site Internet www.namur.be
5. Etablissement d'une procédure centralisée pour tout souhait de création de site Internet au sein de l'administration
6. Déploiement du compte Instagram de la Ville de Namur, en complément des réseaux déjà utilisés (Facebook, Twitter/X, Youtube et Linkedin) et accompagnement du service Communication dans sa gestion
7. Coordination de la communication aux membres de l'administration sur le chantier important (qui a débuté fin 2024 au niveau de la Maison des citoyens) de rénovation de la couverture énergétique de l'Hôtel de Ville, en collaboration avec le DBa, le DRH (Best) et le DCS (service communication)

Enfin, la collaboration s'est poursuivie dans divers groupes de travail au sein de la Direction générale ou en collaboration avec le DRH (BEST et GECO), afin d'apporter une expertise sur le volet communication :

1. Publicité administrative
2. Refonte du rapport annuel
3. Intelligence artificielle
4. Charte de la donnée
5. Culture organisationnelle
6. Intranet

2.3. Cellule Appui aux relations internationales extérieures et au statut de Capitale

Cette cellule matérialise le lien avec l'asbl NEW dans les missions communales qui lui sont confiées au travers du contrat de gestion pluriannuel approuvé par le Conseil communal, soit :

- assurer la fonction de Commissariat aux Relations internationales (CRI)
- assurer la gestion du programme de la Coopération internationale communale (CIC)
- assurer la fonction de Commissariat aux Relations extérieures (CRE)
- assurer la fonction de secrétariat de la Commission « Namur-Capitale » (CNC)
- assurer la fonction d'Agence de Marketing Territorial de Namur Capitale (AMT)

Le rapport annuel 2024 de l'asbl NEW est disponible sur https://new.be/a-propos/#missions

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

1. EFFECTIF du Secrétariat général

4 personnes

2. PRESENTATION DU SECRETARIAT GENERAL

2.1. Mission du service

Le Secrétariat général assure la tenue des séances du Collège et du Conseil conformément au Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation.

2.2. Description du service

Le Secrétariat général est composé de deux cellules :

- La cellule Collège
  - prépare l'ordre du jour de la séance du Collège
  - veille à la complétude des dossiers dans l'instance IA Délib
  - transmet l'ordre du jour aux membres du Collège ainsi qu'au Directeur financier pour examen des incidences budgétaires et comptables
  - met à disposition des membres du Collège les dossiers inscrits à l'ordre du jour pour consultation
  - assure le secrétariat des séances du Collège
  - réalise le procès-verbal de la séance
  - gère l'instance IA Délib

Le Collège constitue l'organe exécutif, le "gouvernement" de la commune. Contrairement au Conseil, le Collège ne détient que les attributions que la loi lui confère et qui sont énumérées dans le code de la démocratie locale et de la décentralisation.

Le Collège est notamment chargé d'exécuter les décisions prises par le Conseil et par les autorités supérieures. Il gère les propriétés et les établissements communaux ainsi que les revenus et dépenses de la commune. Il dirige les travaux entrepris par la commune, fait entretenir les chemins vicinaux et les cours d'eau, …

Le Collège est chargé de l'application de certaines sanctions administratives et de la confirmation des mesures de fermeture prises en urgence par le Bourgmestre. Il est également chargé de la gestion journalière du personnel communal (hors Police locale) et de la tenue des registres d'état civil. C'est le Bourgmestre ou un échevin ou une échevine qui exerce la fonction d'officier de l'état civil.

Le Collège se charge donc de l'administration quotidienne de la commune. Il se réunit en général une fois par semaine et aussi souvent que l'exige la prompte expédition des affaires. Ses réunions ne sont pas publiques.

Le Collège est composé du Bourgmestre, de 8 Echevins et Echevines et du Président du CPAS. Ce dernier a voix délibérative excepté lorsque le Collège exerce sa tutelle sur le CPAS, il a alors une voix consultative.

- La cellule Conseil
  - prépare l'ordre du jour de la séance du Conseil, la note de synthèse explicative et l'éventuel ordre du jour complémentaire
  - veille à la complétude des dossiers en version papier et en version informatisée dans l'instance IA Délib
  - transmet l'ordre du jour et la note de synthèse aux membres du Conseil

- reçoit les membres du Conseil lors des consultations informatisées des dossiers inscrits à l'ordre du jour et reste à leur disposition pour tout renseignement complémentaire
- assiste aux séances du Conseil
- assure le secrétariat des séances du Conseil
- réalise le procès-verbal de la séance
- retranscrit les débats
- assure le relais entre les membres du Conseil et l'Administration
- répond aux demandes d'information des membres du Conseil
- gère l'instance IA Délib
- publie sur le site Ville les différents documents mis à la disposition des citoyens et des citoyennes

Le Conseil est l'assemblée qui détient l'essentiel du pouvoir règlementaire, vote le budget et contrôle l'action du Collège. C'est en quelque sorte le "parlement" de la commune. Il règle tout ce qui est d'intérêt communal (les taxes, la police, les plans communaux d'aménagement du territoire, le mode de passation des marchés publics, etc.) ainsi que les questions déléguées par l'autorité supérieure.

Le Conseil se réunit aussi souvent que l'intérêt communal l'exige et au moins dix fois par an sur convocation du Collège. Les réunions sont publiques sauf la partie huis clos (qui concerne directement des personnes). Pour pouvoir délibérer valablement, la moitié au moins des conseillers et des conseillères doivent être présents, chaque délibération devant obtenir la majorité absolue (moitié plus un) des votes valablement exprimés.

Le Conseil se compose du Bourgmestre, de 8 Echevins et Echevines et du Président du CPAS ainsi que de 37 Conseillers et Conseillères.

La présidence du Conseil communal est assurée par une Conseillère désignée conformément à l'article L1122-34 §3 du CDLD.

La présidence du Conseil de la Zone de Police est assurée par le Bourgmestre.

2.3. Processus-clés du service

- Gestion du secrétariat des séances du Collège et du Conseil
- Préparation des séances du Collège et du Conseil
- Réalisation des retours du Collège et du Conseil
- Gestion des supports en séance du Conseil

2.4. Chiffres-clés du service

Gestion de 9.427 dossiers dans l'instance iA.Délib

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Cellule Collège

Nombre de	2023	2024
séances	48	51
séances extraordinaires	2	1
dossiers présentés	8.304	8.329

3.2. Cellule Conseil

3.2.1. Conseil communal

La Ville de Namur étant une zone monocommunale, le Conseil de la Zone de Police et le Conseil communal ont lieu en même temps. En 2024, le Conseil communal a tenu une séance spécifique afin de permettre l'installation des nouveaux organes suite aux élections d'octobre 2024.

Nombre de	2023	2024
séances	11	11
séances Zone de Police	11	9
dossiers présentés	1.174	1.098

3.2.2. Réunion conjointe Ville/CPAS

Le Conseil conjoint Ville/CPAS a notamment pour but d'examiner le rapport annuel concernant notamment l'ensemble des synergies existantes et à développer entre la Ville et le CPAS. Le rapport est présenté lors d'une réunion annuelle commune et publique du Conseil communal et du Conseil de l'Action sociale.

En 2024, il s'est réuni une fois.

3.2.3. Les Commissions communales

Les commissions communales sont au nombre de 10 et sont en rapport avec les attributions des membres du Collège communal et de la Présidence du CPAS.

Le nombre de commissions est fixé en regard du nombre de membres du Collège communal et de la Présidence du CPAS.

Chaque commission comprend le membre du Collège concerné, membre de droit, et 9 membres du Conseil désignés par le Conseil.

Dans la même perspective, les commissions siègent parfois toutes ensemble sur des questions importantes (séance "toutes commissions réunies ").

Nom de la commission	2023	2024
Toutes commissions réunies	1	2
Commissions conjointes	2	0
Commission de M. le Bourgmestre	11	10
Commission de l'Education et de la Participation	10	10
Commission du Développement touristique	10	10
Commission du Patrimoine et de la Gestion interne	10	10
Commission du Bien-être et des Relations humaines	10	10
Commission des Voiries et de l'Equipement public	11	8
Commission de l'Urbanisme, de l'Attractivité urbaine et de l'Emploi	10	10

Commission de la Transition écologique	11	10
Commission du Cadre de Vie et de la Population	10	10
Commission de l'Action sociale	10	10

3.2.4. **Extranet du Conseil et espace membres du Conseil sur iA.Délib**

Législature 2018-2024

Durant la législature passée, les membres du Conseil disposaient d'un outil qui leur est réservé sur le site Internet de la Ville. La cellule Conseil, en collaboration avec le service Support, fournissait aux membres du Conseil les moyens d'y accéder et assure sa mise à jour.

Les membres du Conseil ppouvaient y trouver tous les documents et toutes les informations nécessaires à la bonne gestion de leur mandat communal.

Législature 2024-2030

A l'issue de la législature 2018-2024, l'extranet du Conseil a disparu pour laisser place, dans iA.Délib., à un espace réservé aux membres du Conseil.

La cellule Conseil, en collaboration avec le service Support, fournit aux membres du Conseil les moyens d'y accéder et assure sa mise à jour.

Cet espace réservé permet de :

- rassembler l'information pour les membres du Conseil sur une seule et unique plateforme
- faciliter le droit de regard des membres du Conseil
- mettre à disposition l'ensemble des documents utiles à l'exercice de leur mandat de Conseiller

3.2.5. **Deliberations.be**

- Jusqu'en décembre 2024, la Ville mettait à disposition des citoyens et de la presse les documents relatifs aux séances du Conseil sur le site internet de la Ville.
- Depuis décembre 2024, la Ville de Namur met à disposition des citoyens et de la presse la plateforme « délibiérations.be », permettant d'accéder aux projets délibérations du Conseil communal et aux procès-verbaux des séances publiques.
- Cette plateforme est alimentée par la cellule Conseil.
- Le recours à cette plateforme a été décidé notamment afin de renforcer la publicité active de l'administration tout en garantissant une maîtrise accrue des données personnelles présentes dans les délibérations.

INTERNE DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL (SIPPT)

1. Effectif du service

4 personnes

2. Présentation du service

2.1. Mission du service

Le SIPPT apporte son expertise à l'employeur, à la ligne hiérarchique ainsi qu'aux membres du personnel, dans le but de promouvoir un environnement de travail sain et sécurisé. Son action vise à préserver la santé des collègues et à favoriser leur bien-être au travail.

2.2. Description du service

Le SIPPT assiste l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs pour l'application des dispositions légales et réglementaires au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de toutes les autres mesures et activités de prévention (Code du Bien-Etre au travail du 28 avril 2017, entré en vigueur le 12 juin 2017 et articles 4, 5, 6, 7 et 8 de l'Arrêté Royal du 27 mars 1998 relatif au Service Interne de Prévention et Protection au Travail).

Les conseillers et conseillères en prévention accomplissent leurs missions en totale indépendance par rapport à l'employeur et aux travailleurs et travailleuses.

2.3. Processus-clés du service

- Visite des lieux de travail - effectuer au moins une fois l'an une enquête approfondie des lieux de travail
- Rendre des avis en lien avec la sécurité et le bien-être pour l'employeur, la ligne hiérarchique et les travailleurs
- Assurer le secrétariat des CPPT dans les délais légaux
- Gestion des accidents de travail
- Système dynamique de gestion des risques (SDGR) - planification de la prévention dans les sept domaines du bien-être

2.4. Chiffres-clés du service

- 105 sites visités dans le cadre des visites de lieux de travail
- 138 avis sur acquisition d'équipements de travail et 115 mises en service (feux verts)
- 100 avis divers

3. Rapport d'activités

3.1. Réunions

- 9 réunions du comité de concertation
- 107 réunions diverses
- 4 réunions des correspondants de sécurité
- 3 groupes de travail ligne hiérarchique pour les analyses des risques
- 9 réunions pour les analyses des risques par fonction et/ou service
- 1 réunion pour la mise à jour de la visite de reconnaissance avec le SEPPT

3.2. Activités

- 105 sites visités dans le cadre des visites de lieux de travail dont 24 en collaboration avec le SEPPT
- 2.318 réceptions de contrôles périodiques d'équipements de travail, d'ascenseurs, d'installations électriques, de gaz, ... par le service externe pour le contrôle technique
- 138 avis sur acquisition d'équipements de travail et 86 mises en service (feux verts)
- 38 avis sur achat de produits et substances diverses
- 56 réceptions de documents de parrainage des nouveaux membres du personnel
- 107 accidents du travail dont 4 accidents graves avec rédaction d'un rapport circonstancié
- 8 analyses ou réglages de postes de travail
- 1 avis d'analyse des risques stagiaires
- 25 avis d'analyse des risques pour du personnel sous contrat article 60
- 1 avis d'analyse des risques pour du personnel intérimaire
- 4 participations à des analyses des risques ou de postes de travail
- participation à 3 séances d'accueil des nouveaux travailleurs
- 100 avis divers
- 23 avis sur des team building
- 16 demandes d'avis/d'intervention à la médecine du travail
- 77 demandes de renseignements ou d'intervention aux autres services
- 213 transmissions d'informations demandées au SIPPT
- 6 échanges ou transmissions d'informations avec le CPAS de Namur
- 1 échanges ou transmissions d'informations avec la Police de Namur
- 1 échange ou transmission d'informations avec la Zone Nage
- 3 échanges ou transmissions d'informations avec le Contrôle du Bien-Être
- 10 échanges ou transmissions d'informations avec le SEPPT
- 4 échanges ou transmissions d'informations avec Normec BTV
- 20 visites pour avis
- 10 participations à des exercices d'évacuation
- 5 validations d'appareils électriques
- 10 participations à une formation
- mise à jour du listing Mensura concernant les postes de travail et les risques

SERVICE JURIDIQUE GÉNÉRAL

1. EFFECTIF DU SERVICE

3 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Gérer de manière directe ou indirecte (en renfort d'autres services internes) les contentieux juridiques relevant de procédures civiles, administratives, pénales, pour défendre au mieux les intérêts de la Ville, en tant que demanderesse ou défenderesse.

2.2. DESCRIPTION du service

En amont, le service Juridique général intervient en tant que consultant dans de multiples dossiers à titre préventif (projets ponctuels de courriers, de règlements, de diverses délibérations,…) en rendant des avis sur les différents éléments de droit.

Dans ce cadre, il intervient dans:

- la recherche, l'avis ou l'analyse d'un problème juridique déterminé
- la recherche et la délivrance de documentation spécifique
- la révision de conventions rédigées par un service concerné
- l'élaboration de contrats-types

En aval, le service Juridique général gère une multitude de procédures civiles et/ou administratives et/ou pénales, lorsque que la Ville intervient en qualité de partie demanderesse ou défenderesse.

Dans ce cadre, il procède à:

- la constitution du dossier à destination de l'avocat mandaté par le Collège sur base notamment des documents transmis par le service concerné ainsi que des pièces sollicitées par le Service Juridique
- l'étude du dossier résumé, échanges de points de vue, réunions avec le conseil de la Ville ainsi qu'avec le service concerné en vue d'assurer une bonne collaboration entre les différents intervenants
- la rédaction des délibérations Collège / Conseil
- la mise au point, en ce compris d'éventuelles recommandations auprès des services concernés, à l'issue du litige

Attributions spécifiques:

- mise à jour du recueil des règlements communaux
- mise à jour du registre des publications
- gestion des dossiers "Responsabilité civile générale" (lorsque le dossier RC est porté en justice)

2.3. PROCESSUS-clés du service

- Intervenir en tant que consultant et remettre des avis juridiques
- Gérer de manière directe ou indirecte les contentieux relevant de procédures civiles et/ou administratives et/ou pénales, aux fins de défendre la Ville en tant que demanderesse ou défenderesse
- Gérer le recueil des règlements communaux
- Gérer le registre des publications

- Gérer les litiges en assurances responsabilité civile générale et protection juridique

2.4. Chiffres-clés du service

Répartition quantitative des volets contentieux et hors contentieux :

- Volet contentieux: 30%
- Volet hors contentieux : 70%

3. Rapport d'activités

3.1. Typologie des dossiers traités

3.1.1.1. Volet contentieux

Constitue une mission essentielle du service impliquant un suivi rigoureux et continu eu égard à la multiplicité des procédures et au strict respect du calendrier judiciaire :

- constitution de dossiers
- échanges, réunions avec les avocats
- suivi de l'impact du calendrier judiciaire sur le calendrier administratif
- échanges, réunions avec les services concernés
- suivi post-contentieux

Dossiers spécifiques

Personnel, travaux, gestion immobilière, marchés publics, incendie, cohésion sociale, domaine public & sécurité, Citadelle, enseignement, régie foncière, état-civil / mariages, culture, …

Dossiers généraux

Toutes les matières relevant essentiellement du droit civil

Dossiers assurance RC

Gestion des litiges RC du chef de dommages causés à des tiers

3.1.1.2. Volet consultation hors contentieux

Consiste à traiter des points particuliers de droit dans des matières variées :

- traitement des demandes en interne des services, des autorités communales, des cabinets : analyse, avis, consultations, documentation
- traitement des demandes externes de tiers
- réunions internes et externes, débriefing, formations

3.1.1.3. Volet recueil

Consiste à collationner les règlements communaux, suivre les délais de tutelle et procéder à l'insertion desdits règlements sur le site Internet

3.1.1.4. Volet publication

- consiste à initier et à assurer le suivi de la procédure d'affichage des différents règlements, ordonnances et avis lui soumis

- consiste à assurer la tenue du registre des publications conformément au prescrit légal

3.1.1.5. Volet assurance RC générale

- Consiste à traiter les dossiers RC portés en justice du chef de dommages causés par la Ville à des tiers

GESTION DOCUMENTAIRE

1. EFFECTIF DU SERVICE

5 personnes

Site d'implantation : Venelle des Capucins, 19 à 5000 Namur

2. Présentation du service

2.1. Mission du service

- Conseiller, assister, surveiller et contrôler les producteurs d'archives en matière archivistique les services communaux
- Conserver les archives publiques et privées suivant l'évolution des techniques archivistiques et mise à disposition des citoyens et citoyennes
- Inventorier et valoriser des archives Ville
- Promouvoir la connaissance de l'histoire de Namur, la protection du patrimoine
- Gérer les abonnements et les acquisitions d'ouvrages

2.2. Description du service

Le service Gestion documentaire est un service transversal chargé de la mise en œuvre de la politique documentaire de la Ville.

2.3. Processus-clés du service

- Collecter les archives physiques ou électroniques à des fins de conservation ou d'élimination
- Conserver les archives publiques et privées, physiques et électroniques
- Communiquer des documents administratifs et historiques, vers l'administration et vers les citoyens
- Conseiller en matière de gestion des documents physiques et électroniques
- Valoriser le patrimoine archivistique et historique
- Gérer les abonnements à des publications
- Gérer les acquisitions d'ouvrages et de documentation

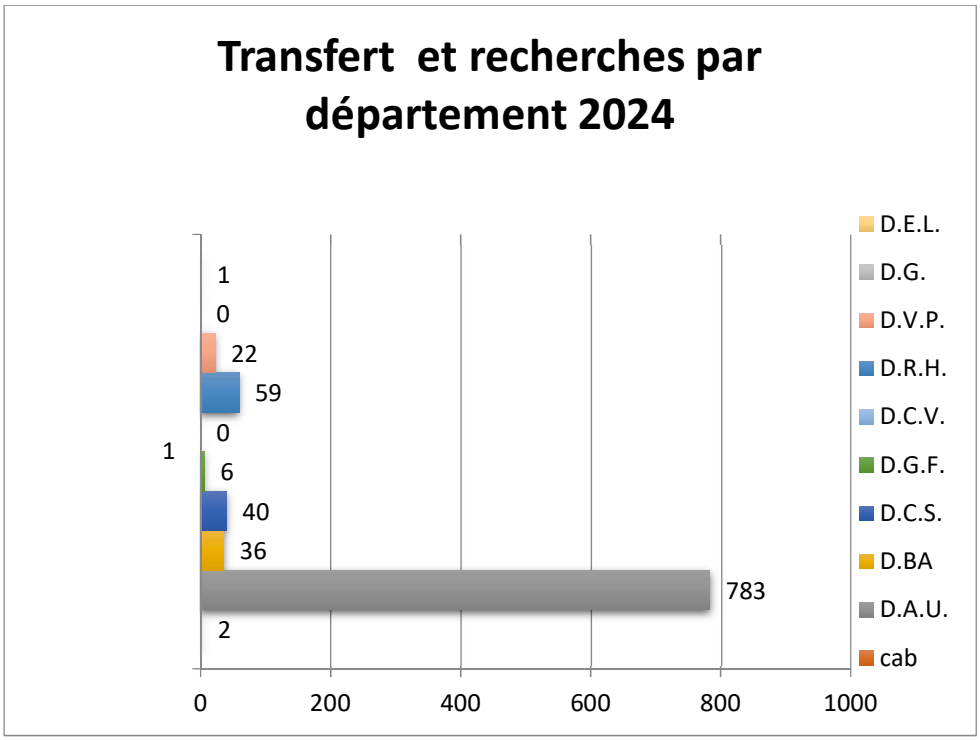
2.4. Chiffres-clés du service

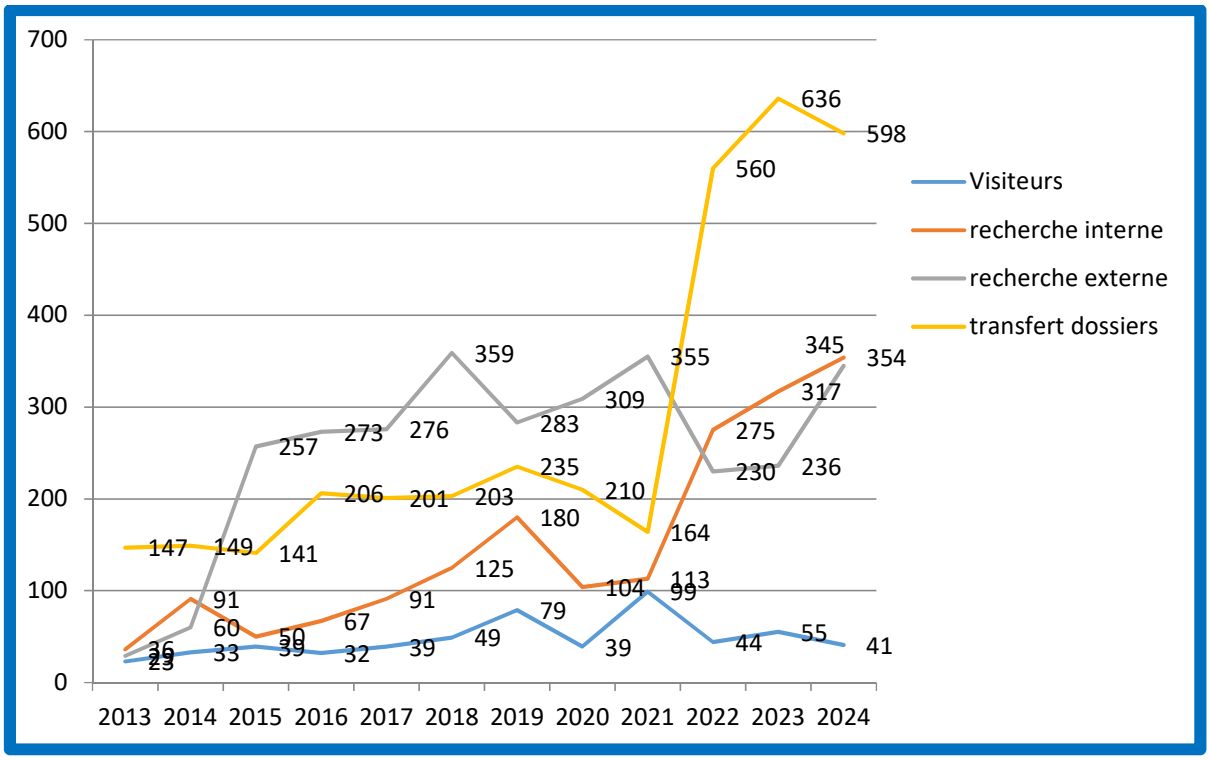
- 13.500 pages de documents numérisées
- 17 tonnes de documents éliminés
- 5,5 km linéaires d'archives conservées

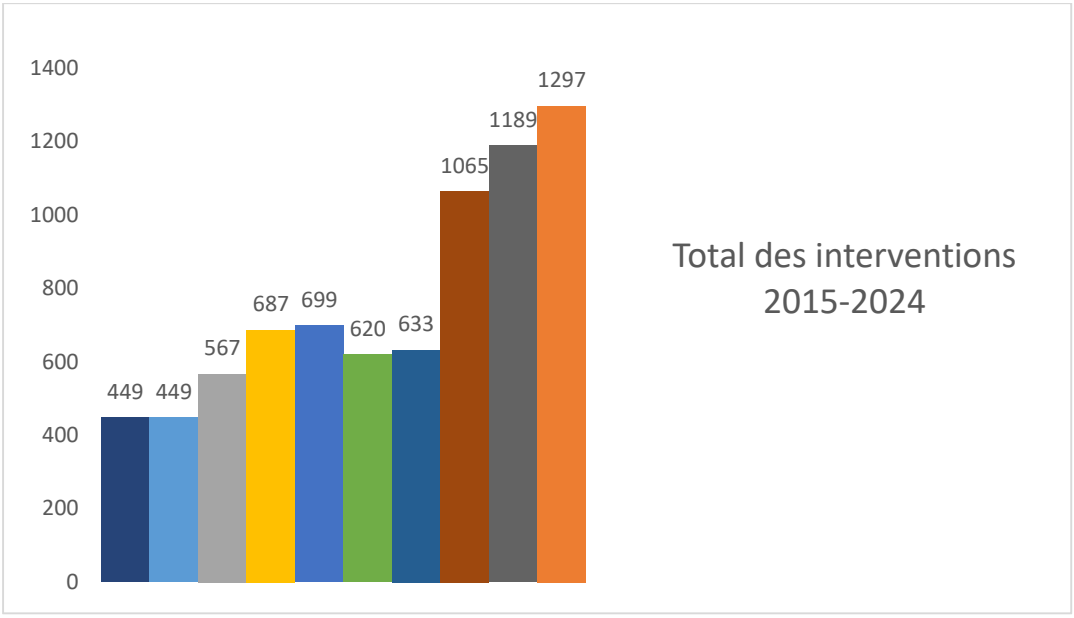
3. RAPPORT d'activités

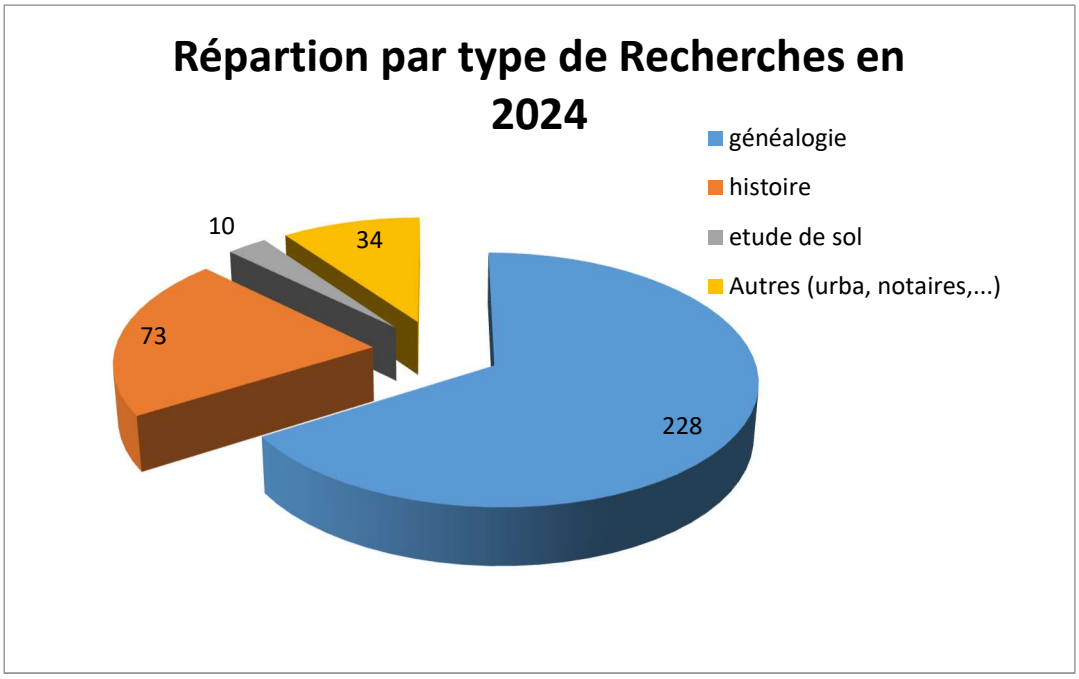
- renouvellement de tous les abonnements
- réception et distribution des différentes revues
- réception et encodage des factures liées à ces abonnements
- commandes ponctuelles d'ouvrages à destination des différents services (19 demandes)
- suivi et envoi de documentation dans les services
- acquisition de banques de données juridiques, organisation des présentations-formations

- numérisation des actes et documents de l'Etat civil, numérisation des tables de l'État civil des communes avant 1977 (2000 pages)
- numérisation sur le scanner A0 des registres aux délibérations du Collège de Namur avant-fusion 1929-1940(environ 5860 pages)
- numérisation à destination des différents services de l'administration dont le service transversal de l'aménagement urbain (335 demandes pour environ 2700 pages)
- numérisation des déclarations de naissances 2019 (1707 bulletins)
- mise à disposition des documents numérisés pour les services et encodage des métadonnées
- présentation de la politique de Gouvernance de la donnée électronique au Codir et au Collège
- contacts en matière d'archivage et dans la mise en œuvre du projet "Gouvernance de l'information" et analyse du classement sur les serveurs (99 contacts)
- accompagnement des services dans la mise en œuvre d'un cleaning-day
- livraison de boîtes à archives et d'étiquettes dans les services (environ 2322 boîtes)
- inventoriage et classement des archives du Musée archéologique de Namur et de l'ancien service patrimoine
- tri et encodage des dossiers de Permis de bâtir de la Ville de Namur de 1980 à 1983
- réception et stockage des fonds transférés par les différents services (83 versements pour environ 2712 boîtes)
- élimination de documents, selon les directives en vigueur (environ 3200 boîtes/ 10 tonnes)
- récolte des documents confidentiels en vue de leur destruction (51 versements-1000 boîtes + tournée hebdomadaire)
- communication de dossiers vers les services (598 demandes)
- recherches de renseignements pour la population et les services, y compris la généalogie (699°demandes)
- accueil de la population ou de collègues désireux d'effectuer des recherches dans les archives (41 visites)
- formation du personnel communal à la gestion documentaire (4 sessions de 2 demi-journées, 40 agents et agentes) et à la gestion des e-mails (7 session)
- dépouillement des registres de délibérations des anciennes communes afin de créer un index par commune et années (Belgrade, Boninne, Bouge, Daussoulx, Gelbressée, Jambes)
- déploiement et alimentation de Mnesys-archives, logiciel de gestion des archives et des communications ; encodage des inventaires, données relatives aux locaux, aux services versants, aux versements depuis 2011, aux emplacements des archives et aux destructions.
- acquisition et préparation du logiciel Mnesys-expo afin d'ouvrir au public un portail de valorisation des collections d'archives


Transfert et recherches par département 2024
D.E.L.
D.G.
D.V.P.
D.R.H.
D.C.V.
D.G.F.
D.C.S.
D.BA
D.A.U.
cab
1
0
22
59
0
6
40
36
783
2
1
0
200
400
600
800
1000


700
600
500
400
300
200
100
0
2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024
Visiteurs
recherche interne
recherche externe
transfert dossiers
147 149 141 206 201 203 235 210 560 636 598
36 33 39 32 39 49 79 39 99 44 55 41
91 60 50 67 91 125 180 104 164 275 345 354
257 273 276 359 283 309 355 230 317 236


1400
1200
1000
800
600
400
200
0
449
449
567
687
699
620
633
1065
1189
1297
Total des interventions 2015-2024


Répartion par type de Recherches en 2024
généalogie
histoire
etude de sol
Autres (urba, notaires,...)
10
34
73
228

BUREAU DES SANCTIONS ADMINISTRATIVES

(BSA)

1. EFFECTIF DU SERVICE

7 personnes

2. Présentation du service

2.1. Mission du service

Le Bureau des Sanctions administratives a pour mission de réprimer des comportements considérés comme « peu graves », mais perçus dans la vie quotidienne comme particulièrement dérangeants.

2.2. Description du service

La volonté de la Ville est de lutter contre les incivilités sur son territoire et d'obtenir un changement de comportement afin que la population namuroise se sente mieux au sein de sa commune, de son quartier. Via les sanctions administratives des comportements considérés comme peu graves, mais perçus dans la vie quotidienne comme particulièrement dérangeants, sont réprimés.

2.2.1. Infractions purement administratives

Sanctionner des comportements susceptibles de troubler la propreté, la salubrité, la sécurité ou la tranquillité publique repris dans son règlement général de police (RGP) (amendes pouvant aller jusqu'à 500 €).

Exemples : consommation d'alcool sur la voie publique, souillure de la voie publique, ne pas tenir son chien en laisse, ne pas indiquer le loyer et les charges éventuelles sur les annonces / affichettes de mise en location, non-respect des heures prévues dans le RGP pour le dépôt des sacs poubelles (non-respect des modalités de collectes et/ ou dépôt anticipé ou tardif des récipients de collectes), distribution de nourriture aux animaux sur la voie publique.

2.2.2. Infractions mixtes

Sanctionner des infractions mixtes énumérées dans le protocole d'accord conclu entre la Ville et le Procureur du Roi de Namur et annexé au RGP et ainsi éviter un classement sans suite du parquet (amendes pouvant aller jusqu'à 500 €). Elles ne peuvent être que constatées par la police.

Il s'agit des infractions suivantes: coups et blessures volontaires sans incapacité, injures par faits écrits ou images, destruction ou mise hors d'usage de véhicules, vol simple (notamment les vols à l'étalage), graffitis, dégradation ou destruction de propriétés immobilières, destruction de propriétés mobilières, tapage nocturne, abattage méchant d'arbres, voies de fait ou violences légères, port de masque ou dissimulation.

2.2.3. Infractions environnementales

Sanctionner des actes de délinquance environnementale en vertu du Code de l'Environnement et plus particulièrement sa partie VIII « Recherche, constatation, poursuite, répression et mesures de réparation des infractions en matière d'environnement » et du décret du 09 mars 2023 relatif aux déchets, à la circularité des matières et à la propreté publique (amende de 150 € à 200.000 €).

Exemples : incinération de déchets ménagers, dépôt (abandon) de déchets

Mise en place de la procédure de médiation pour les abandons de déchets :

- alternative à l'amende proposée dans la majorité des dossiers (exception faite des « récidivistes » et des dépôts supérieurs à 1 m³) réalisée sur une base volontaire de la personne en cause
- divisée en deux phases : une « sensibilisation » (explication du tri des déchets) suivie d'une prestation dite « réparatrice » (travail sur le terrain au sein du service propreté publique de la Ville de Namur ou alternative si le travail physique est impossible).

2.2.4. Voirie

Sanctionner des infractions au décret du 06 février 2014 relatif à la voirie communale (amende de 50 € à 10.000 €).

Exemple : ceux ou celles qui, sans l'autorisation requise de l'autorité communale, d'une façon non conforme à celle-ci ou sans respecter les conditions générales fixées par le gouvernement, occupent ou utilisent la voirie d'une manière excédant le droit d'usage qui appartient à tous et toutes.

2.2.5. Arrêt et stationnement

Sanctionner des infractions relatives à l'arrêt et au stationnement.

Exemples :

- infractions de 1ère catégorie (amende 58 €): stationnement en zone résidentielle en dehors des espaces réservés à cette fin, stationnement en zone piétonne, non-respect du signal F103 (zone piétonne : cf. caméras du piétonnier), …
- infractions de 2ème catégorie (amende 116 €): stationnement sur les trottoirs, les pistes cyclables, les passages pour piétons, stationnement sur un emplacement pour personne handicapée sans être détenteur ou détentrice d'une carte, …

2.3. Processus-clés du service

Traiter les procès-verbaux et constats pour les infractions qui relèvent des SAC.

2.4. Chiffres-clés du service

Nombre de décisions prises : 1190 en 2022; 1379 en 2023 et 3369 en 2024.

Le nombre a plus que doublé en raison de l'augmentation des infractions en matière d'arrêt et stationnement liées au projet de piétonnisation. En effet, toute modification des règles de stationnement entraine une augmentation massive mais temporaire des constats en matière d'arrêt et de stationnement.

2.5. RAPPORT D'ACTIVITES

Nombre de décisions prises par type d'infraction	2022	2023	2024
Infractions mixtes	369	254	360
Infractions purement administratives	719	959	2.610
Infractions environnementales (décret) • Amendes infligées • Médiations abouties avec prestations	 97 10	 149 24	 382 117
Infractions Voiries	5	17	17
TOTAL DE DECISIONS PRISES	**1190**	**1379**	**3369**

Traitement particulier

Type de traitement	2022	2023	2024
Dossiers renvoyés au Procureur du Roi en vertu du protocole d'accord	79	102	123
Dossiers proposés à la médiation (hors infractions environnementales) • Médiations abouties	36 11	58 8	87 21
Dossiers proposés à la prestation citoyenne • Prestations réussies	27 2	55 6	63 3

Dossiers concernant des personnes mineures (implication parentale)	49	18	14

En matière d'arrêt et de stationnement, le BSA travaille en étroite collaboration avec le DGF/Contentieux SAC. Il est donc renvoyé à leurs statistiques en cette matière où des amendes administratives sont infligées.

COORDINATION DE LA PLANIFICATION D'URGENCE (PLANU)

1 PRESENTATION DU SERVICE

2 personnes

2 PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Sur base de l'arrêté royal du 22 mai 2019 et de sa circulaire ministérielle du 14 mai 2024, le coordinateur de planification d'urgence (CPU) a pour mission, sous la responsabilité du Bourgmestre et conformément à ses instructions, de coordonner la planification d'urgence ainsi que la gestion des situations d'urgence sur le territoire communal.

La fonction de coordinateur planification d'urgence (CPU) doit être assurée pour chaque commune par une ou plusieurs personnes.

2.2. Description du service

2.2.1. Au niveau de la planification d'urgence

Le CPU assiste l'autorité pour la planification d'urgence et à ce titre :

- conseille le Bourgmestre au niveau de la planification d'urgence;
- coordonne les missions de planification d'urgence;
- anime les travaux de la cellule de sécurité et en assure le secrétariat;
- veille à la mise en place des collaborations nécessaires avec les différents services communaux (sous la direction de la Direction générale), autorités et autres partenaires.

2.2.2. Au niveau de la gestion de crise (garde 24h/24)

Le CPU assiste l'autorité compétente dans la coordination stratégique de la situation d'urgence et à ce titre

- conseille et soutient le Bourgmestre en la matière ;
- assiste l'autorité et coordonne l'animation des travaux du comité de coordination (CCcom) et assure également le secrétariat ;
- informe les autorités compétentes de l'exécution et du suivi des décisions prises;
- veille au flux d'information et à la mise en œuvre des collaborations avec les autres autorités compétentes.

2.3. Processus-clés du service

- Coordonner l'identification et l'analyse des risques du territoire communal
- Rédiger et mettre à jour le plan général d'urgence et d'intervention
- Organiser mensuellement la cellule de sécurité
- Gérer une situation d'urgence, y compris la phase de rétablissement

2.4. Chiffres-clés du service

8 cellules de sécurité et 3 exercices

3. RAPPORT D'ACTIVITES

8 Cellules de sécurité *Le service organise, anime les cellules de sécurité dont la présidence est assurée par le Bourgmestre et qui sont composées d' un représentant de chaque discipline (Pompiers (D1), Médical (D2), Police (D3), Logistique (D4), Communication (D5)), ainsi que les experts membres de la Cellule (DG, CHR, DPS, DCL, etc.).*
Pas de déclenchement de phase communale
90 réunions de planification et formations

Le service organise et participe quotidiennement à des réunions multidisciplinaires ou avec un service ou une discipline en particulier afin d'effectuer ses tâches de planification et de coordination. Il doit également suivre des formations spécifiques.

3 exercices

- *16 février : participation exercice multidisciplinaire provincial Prisonbrex Andenne*
- *05 juillet : participation exercice multidisciplinaire provincial Prisonbrex Dinant*
- *03 et 06 septembre : exercices multidisciplinaires pré-Fêtes de Wallonie*

172 événements analysés en Cellule de sécurité

Le service CPU reçoit pour avis des services porteurs et de la Cellule Events du DPS les événements d'ampleur et autres événements se déroulant sur le territoire communal. Après analyse de risque sur base de critères définis par la législation et les disciplines, les événements nécessitant une analyse multidisciplinaire sont soumis à la cellule de sécurité. Des réunions de coordination sont également organisées à la demande de la cellule de sécurité..

CHAPITRE



Département
des Ressources Humaines

DRH

1. EFFECTIF DU DEPARTEMENT

268 personnes

2. PRESENTATION DU DEPARTEMENT

Le DRH veille à créer un environnement bienveillant et inclusif, propice à l'épanouissement et au bien-être du personnel. En déployant des actions de développement des compétences, il vise à fournir aux services communaux les meilleurs talents, afin de garantir un service de qualité à la population. Le DRH accompagne le personnel tout au long de son parcours professionnel, en lui offrant un soutien personnalisé à chaque étape de sa carrière, depuis sa candidature jusqu'à son départ.

Il se compose d'une cellule directement attachée au chef de département et de six services :

- La cellule Appui administratif et juridique
- Le service Gestion des Compétences (GeCo)
- Le service Gestion des Carrières (GeCa)
- Le service Gestion des Traitements (GeTra)
- Le service Bureau d'Etudes pour le Sens au Travail (BEST)
- Le service Vitalit&Santé (ViSa)
- Le service Intendance

2.1. Cellule Appui administratif et juridique

La cellule Appui administratif et juridique est composée de 3 personnes (2,8 ETP).

2.1.1. Appui administratif

- Tenue du secrétariat du chef de département :
  - gestion de l'agenda et prises de rendez-vous via Outlook
  - organisation de réunions
  - entrées et sorties de courriers
  - classement de courriers et de dossiers
  - mise en forme de documents divers
- Organisation de 5 réunions internes du DRH, lieux d'échange d'informations (convocations, PV et suivi)
- Organisation et participation au rangement des archives du DRH (cleaning day) et au nettoyage du serveur (e-cleaning day) en collaboration avec les services BEST et Gestion documentaire
- Organisation et secrétariat des relations collectives du travail (convocations, PV et suivi) :
  - 8 réunions du Comité particulier de Négociation
  - 5 réunions du Comité supérieur de Concertation
- Coordination de la rédaction du rapport d'activités des services et cellules du département
- Gestion mensuelle du tableau de bord des mouvements du personnel communal (entrées et sorties) et mise à jour régulière de l'organigramme en collaboration avec la Cellule d'appui de la Direction générale

- Gestion de la bibliothèque des ressources humaines, à destination de la ligne hiérarchique et du personnel communal

2.1.2. **Appui juridique**

- Recherches, avis, conseils et gestion de toutes problématiques ou dossiers à caractère juridique du DRH et des services qui le souhaitent
- Gestion des manquements relatifs aux devoirs professionnels :
  - 41 dossiers de manquements relatifs aux devoirs professionnels ont été ouverts avec la tenue d'entretiens
  - de ces entretiens, 13 « mesures 2 » ont été entamées dont 7 ont été clôturées positivement, 4 ont abouti à une procédure de licenciement et 2 sont toujours en cours
  - 3 dossiers disciplinaires dont une démission d'office
  - 42 dossiers de licenciement entamés ou clôturés dont 29 prononcés en 2024 (2 pour motif grave) qui ont impliqué la rédaction de rapports à la Direction générale, la tenue d'auditions, l'établissement de procès-verbaux et la rédaction de délibérations et de courriers de notification
- Gestion de 18 dossiers de licenciement des membres de cabinet en raison de la fin de législature
- 13 dossiers précontentieux/contentieux en cours ou traités
- 11 dossiers (délibérations Collège/Conseil tutelle CPAS)

GESTION DES COMPÉTENCES

1. EFFECTIF DU SERVICE

9 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service Gestion des Compétences (GeCo) s'assure de l'évaluation, de l'acquisition, du maintien, du développement et de la transmission des compétences tout au long de la carrière du personnel.

2.2. Description du service

Les missions du service GeCo se déclinent autour de 2 grands axes :

- Vie des agent.e.s :
  - organisation des épreuves de sélection du personnel contractuel
  - accueil des nouveaux membres du personnel
  - gestion des demandes de formations
  - évaluation du personnel
  - organisation des épreuves de recrutements et de promotions
  - mobilité interne
- Gestion administrative :
  - mise à jour, adaptation et rédaction de procédures
  - rédaction des délibérations Collège et Conseil
  - entrées et sorties de courriers

2.3. Processus-clés du service

- Gérer la sélection du personnel contractuel
- Gérer les formations
- Gérer les évaluations du personnel
- Gérer les promotions du personnel

2.4. Chiffres-clés du service

- Nombre de dossier de sélection : 259
- Nombre de formations suivies : 2.696
- Nombre d'évaluations : 413

3. RAPPORT D'ACTIVITES

Le service GeCo a rédigé et suivi :

- 589 dossiers Collège
- 13 dossiers Conseil

3.1. Mobilité interne

La mobilité interne est un processus de changement qui doit permettre de concilier les aspirations des membres du personnel, les postes à pourvoir (notamment ceux prévus dans les différents plans d'embauche) et les objectifs de l'Administration en général et d'un service en particulier.

La mobilité interne est source de progression en termes de motivation, de polyvalence et de fidélisation. Le changement peut « relancer » le membre du personnel et amener un enrichissement des compétences. La mobilité interne horizontale est certainement un excellent levier pour une mobilité verticale (promotion).

Pour l'employeur, il est important de détecter au sein de son personnel les potentiels talents et lui confier des missions nouvelles ou des responsabilités supplémentaires avant de se tourner vers l'extérieur. Ce constat se traduit sous forme de l'objectif stratégique n° 37.3 du PST 2019-2024 intitulé « Mettre en œuvre une politique de mobilité interne efficiente » prévoit d'ailleurs de privilégier la mobilité interne au recrutement extérieur.

Depuis septembre 2019, toute offre d'emploi, sauf celle identifiée comme trop spécifique ou liée à un nouveau métier, est d'abord diffusée uniquement en appel interne pendant 10 jours.

En 2024, 5 mobilités internes ont été réalisées. 38 personnes ont, quant à elles, été désignées suite à un appel interne.

3.2. Cellule Formations

3.2.1. Formations – chiffres globaux

Le service a géré 3.187 demandes (plan de formation, évaluation, demandes ponctuelles, pack d'entrée) à des colloques, séminaires, formations longues, journées d'étude ou recyclages.

Répartition entre les différents types de personnel :

- 1.697 membres du personnel administratif
- 295 techniciennes et techniciens
- 1.195 membres du personnel ouvrier

Suite aux demandes, 2.696 formations ont été effectivement suivies.

Le service a géré 24 demandes de team building qui ont concerné 641 personnes :

- 2 demandes pour des départements
- 16 demandes pour des services administratifs
- 1 demande pour un service ouvrier
- 5 demandes pour des cellules

Répartition par département :

- DG : 3
- DRH : 2
- DGF : 1
- DSA : 1
- DBa : 2
- DCV : 1
- DVP : 4

- DCS : 6
- DEC : 1
- DAU : 3

Le service a géré 8 demandes de formation à l'étranger.

3.2.2. **Formations organisées en interne**

Thème	Catégorie de personnel	Nombre de participants	Durée
Finances communales (base)	toutes catégories	40	½ jour
iA. Délib & Rédaction de délibérations	toutes catégories	0	2 jours
Gestion des archives	toutes catégories	50	2 x ½ jour
Accompagnement Sciences administratives	toutes catégories	29	4 x 2 heures
eRH-évaluation	toutes catégories	35	1 heure
Marchés publics (base)	toutes catégories	25	2 x 4 heures
Code couleur	techniciens·nes de surface	36	1 heure
Lean	toutes catégories	0	3 ½ jours
Désherbage thermique	toutes catégories	29	2 heures
Initiation à l'évacuation	toutes catégories	384	3 heures

Ces formations organisées par le biais du réseau de formatrices et formateurs internes, en lieu et place d'organismes extérieurs, ont permis une économie estimée à 50.000 €.

FORMATIONS RGB (RÉVISION GÉNÉRALE DES BARÈMES) 2024-2025

- 8 membres du personnel administratif se sont inscrits à la totalité des cours du module I
- 3 membres du personnel administratif se sont inscrits à la totalité des cours du module II
- 6 membres du personnel administratif se sont inscrits à la totalité des cours du module III
- 4 membres du personnel administratif se sont inscrits à la formation A1 chef de bureau spécifique
- 1 membre du personnel technique s'est inscrit à la formation D7 vers D8
- 6 membres du personnel technique se sont inscrits à la formation D9 vers D10
- 1 membre du personnel administratif s'est inscrit à la formation A1 chef de bureau technique

- 1 membre du personnel ouvrier s'est inscrit au module E2 vers E3 technicienne ou technicien de surface
- 19 membres du personnel ouvrier se sont inscrits au module D1 vers D2
- 23 membres du personnel ouvrier se sont inscrits au module D2 vers D3
- 11 membres du personnel ouvrier se sont inscrits au module D3 vers D4

3.2.3. **Formations dites « obligatoires »**

- 25 membres du personnel ont suivi la formation complémentaire CAP (Certificat d'Aptitude Professionnelle) pour le permis C & D
- 1 membre du personnel a passé le permis C - 12 heures de formation + le passage de l'examen
- 11 maîtres-nageuses et maîtres-nageurs ont suivi la formation continuée des brevetés en sauvetage du degré supérieur
- 19 membres du personnel ont suivi la formation à la conduite d'un entretien d'évaluation.
- 2 membres du personnel ont suivi la formation gardien de la paix
- 10 membres du personnel ont suivi la formation agent constatateur ou agente constatatrice
- 6 membres du personnel ont suivi la formation agent constatateur ou agente constatatrice arrêt et stationnement
- 4 membres du personnel ont suivi la formation agent constatateur ou agente constatatrice environnement
- 52 membres du personnel ont suivi la formation hygiène dans les cantines scolaires
- 5 membres du personnel ont suivi la formation diisocyanate

3.2.4. **Formations « sécurité »**

- 44 membres du personnel ont suivi la formation du brevet de secourisme
- 58 membres du personnel ont suivi la formation de recyclage du brevet de secourisme
- 88 membres du personnel ont suivi la formation premiers soins
- 39 membres du personnel ont suivi la formation SLCI (service de lutte contre l'incendie)
- 20 membres du personnel ont suivi la formation recyclage CPIII
- 4 membres du personnel ont suivi la formation personne de confiance recyclage
- 63 membres du personnel ont suivi la formation manutention des charges
- 23 membres du personnel ont suivi la formation BA4
- 12 membres du personnel ont suivi la formation BA5
- 9 membres du personnel ont suivi la formation arrimage
- 6 membres du personnel ont suivi la formation élingage
- 5 membres du personnel ont suivi la formation échafaudage recyclage
- 7 membres du personnel ont suivi la formation camion élévateur-nacelle élévatrice
- 8 membres du personnel ont suivi la formation harnais de sécurité
- 10 membres du personnel ont suivi la formation VCA d'encadrement

- 17 membres du personnel ont suivi la formation respect au travail
- 36 membres du personnel ont suivi la formation self défense
- 12 membres du personnel ont suivi la formation prévention des accidents et bonne pratique de sécurité dans les secteurs verts
- 48 membres du personnel ont suivi la formation dressage des assiettes des cantines scolaires
- 62 membres du personnel ont suivi la formation ramassage des seringues

3.2.5. **Formations transversales**

- 30 membres du personnel ont suivi la formation intelligence émotionnel
- 11 membres du personnel ont suivi la formation management assertif
- 5 membres du personnel ont suivi la formation management à destination du milieu ouvrier
- 41 membres du personnel ont suivi la formation prévention en matière de drogue et d'alcool
- 9 membres du personnel ont suivi la formation analyse de risque administratif
- 15 membres du personnel ont suivi la formation analyse de risque méthode Kinney
- 12 membres du personnel ont suivi la formation analyse de risque méthode Sobane
- 71 membres du personnel ont suivi la formation gestion de l'absentéisme
- 11 membres de la ligne hiérarchique ont suivi un assessment
- 41 membres du personnel ont suivi la formation gestion de l'agressivité
- 31 membres du personnel ont suivi la formation constat d'accident
- 60 membres du personnel ont suivi les formations en lien avec le service Population et Etat civil

3.2.6. **Comparatif des trois dernières années**

	2022		2023		2024	
	Nombre de formations	Nombre de participants	Nombre de formations	Nombre de participants	Nombre de formations	Nombre de participants
Formations internes	14	563	12	541	13	711
RGB ouvriers	4	58	4	61	4	54
RGB administratifs	7	30	7	37	7	29
Formations obligatoires	37	135	21	147	15	115
Formations Sécurité	37	855	34	431	26	581
Formations transversales et continues	168	912	174	1.068	178	1.072

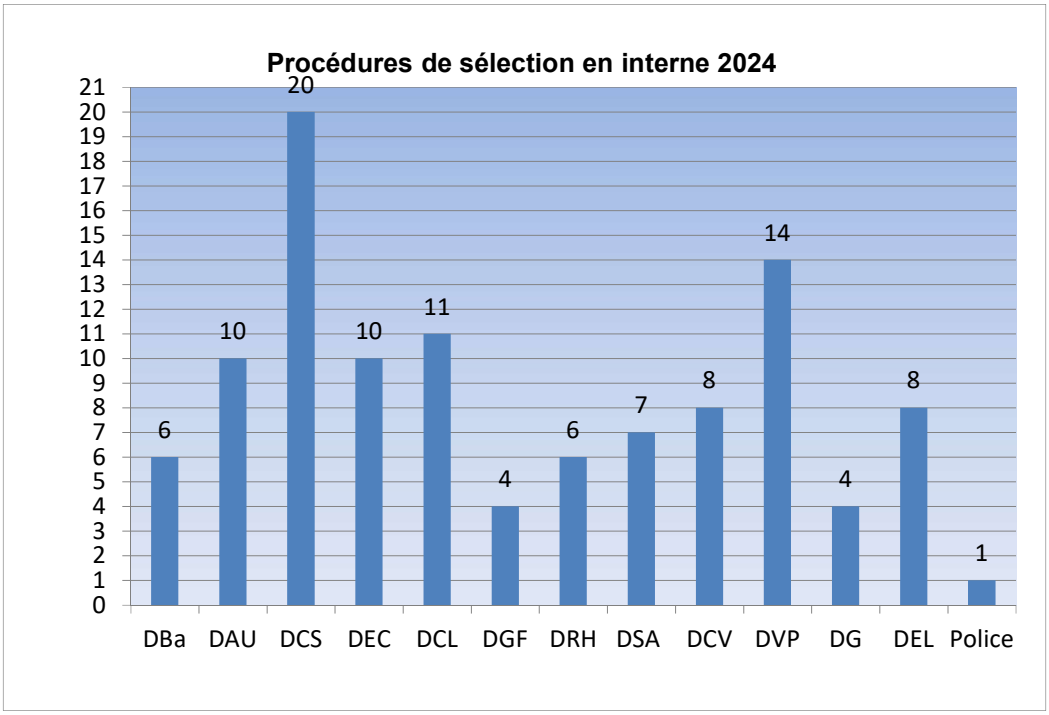
3.3. Cellule Sélections, Evaluations et Promotions

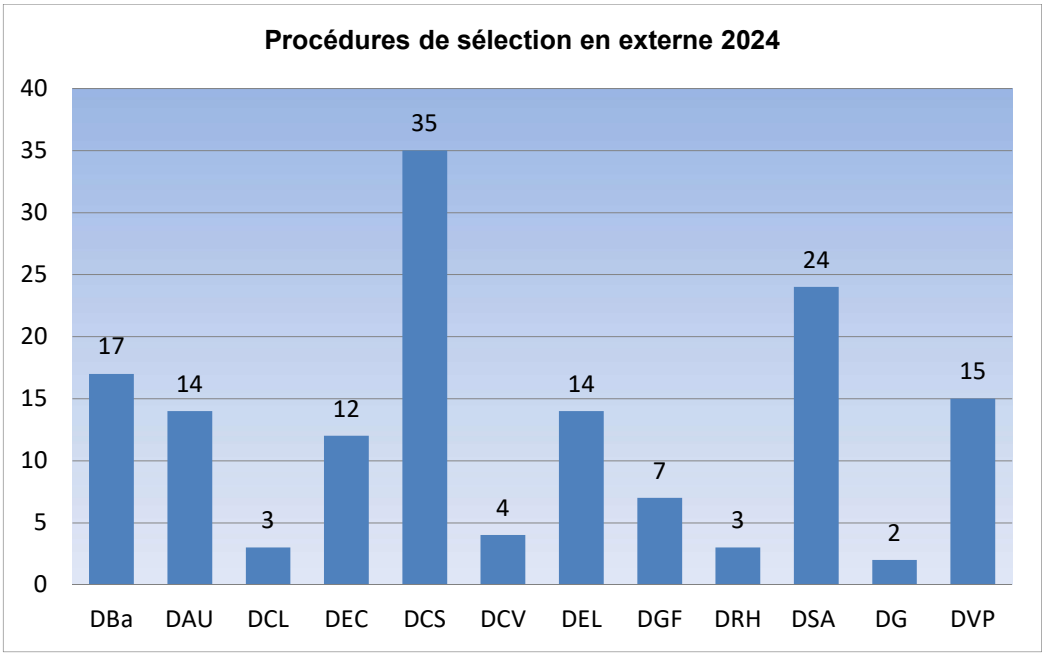
3.3.1. Sélections

1.768 candidatures ont été traitées dont 667 spontanées et 1.101 liées aux offres d'emploi.

259 procédures de sélection ont été gérées dont :

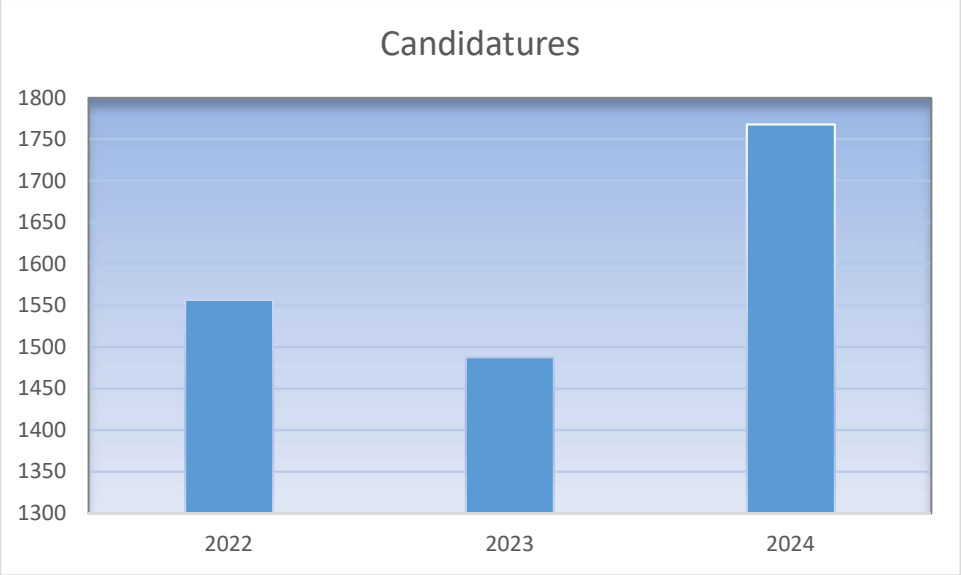
- 109 en appels internes
- 150 en appels externes (en incluant les relances et les appels aux réserves)

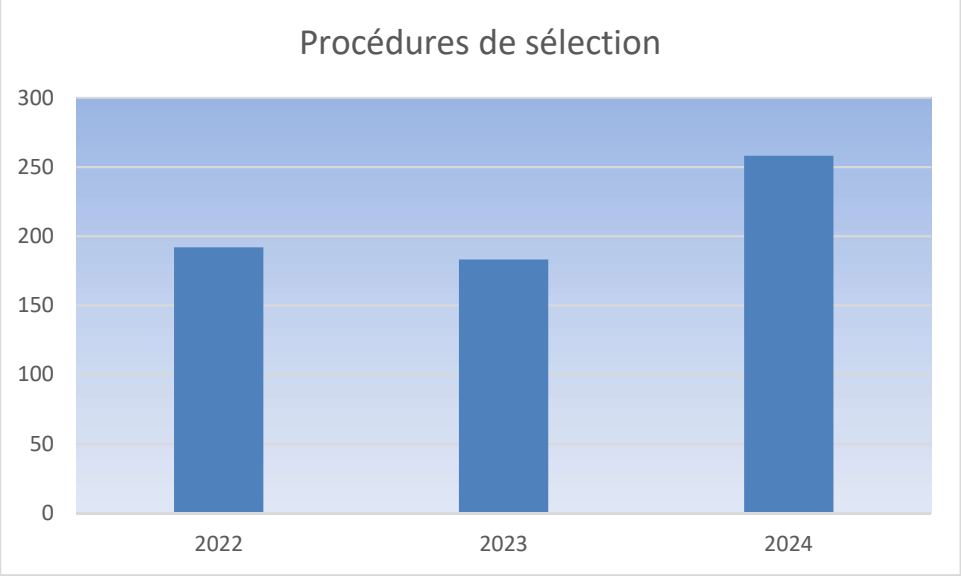




Evolution sur les années 2022, 2023 et 2024

	2022	2023	2024
Candidatures	1.557	1.488	1.768
Procédures de sélection	192	183	259





3.3.2. Promotions

Organisation des examens de promotion pour les grades suivants :

- Employé d'administration D1
- Chef de bureau technique A1

Ouverture de postes pour les grades suivants :

- Chef de bureau spécifique A1-DCL-Jeunesse

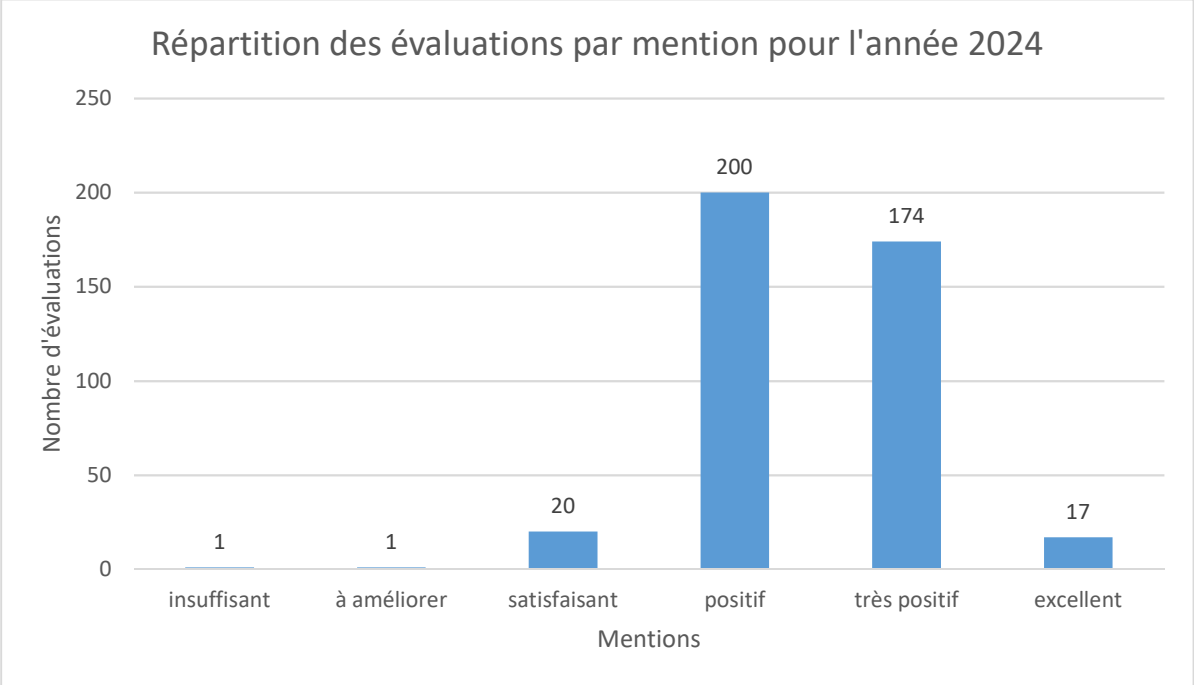
- Chef de bureau technique A1-DSA-Parc automobile
- Chef de bureau technique A1-DRH-Intendance
- Chef de bureau technique A1-DSA-Reprographie
- Gradué spécifique en chef B4-Direction générale-Planification d'urgence
- Brigadier C1-DVP-STV
- Brigadier C1-DSA-Parc automobile
- Contremaître C6-DEC-Jeunesse
- Contremaître C6-DBA-Maintenance
- Agent technique en chef D9-DVP-Gestion du Stationnement

3.3.3. Evaluations

Le nombre d'évaluations tend à se stabiliser. Au total, le service a géré et présenté au Collège 413 évaluations.

Trois séances d'intervision ont également été organisées afin de sensibiliser la ligne hiérarchique au processus d'évaluation et de répondre à ses questions.

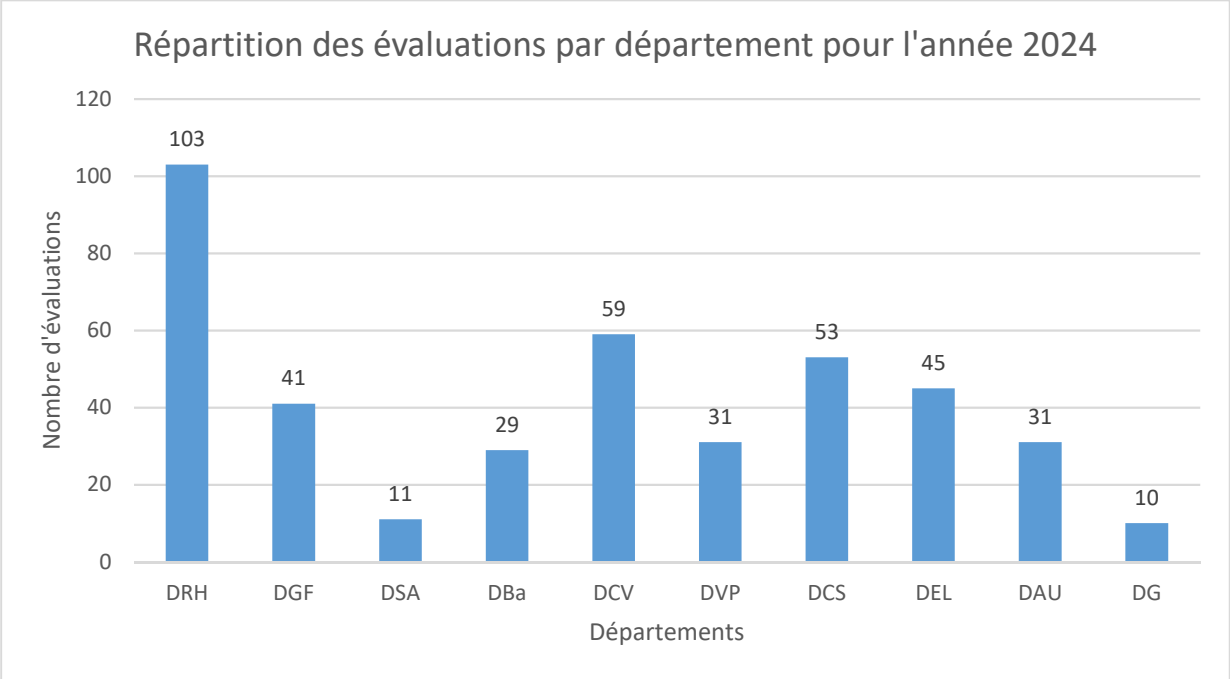
Répartition des évaluations par mention



Comparaison entre 2021 et 2024

	2022	2023	2024
Nombre d'évaluations	217	442	413

Répartition des évaluations par département



3.3.4. Articles 60

Dans le courant de l'année 2024, le service GeCo a mis à disposition 36 personnes sous contrat « article 60 » via le CPAS.

Répartition par service	
DBa - Maintenance	2
DCS - Population et Etat civil	9
DCS - Cohésion sociale	5
DCV - Nature et Espaces verts	2
DCV - Propreté publique	5
DEC - Enseignement	6
DRH – ViSa/GeTra	1
DCL - Culture	2
DG – Gestion documentaire	1
DCS - Logement	1
DCL - Bibliothèques	1
DCS - Communication	1

3.3.5. **Comparatif des trois dernières années**

Répartition par service	2021	2022	2023	2024
DBa - Maintenance	0	1	3	2
DCS - Population et Etat civil	5	6	6	9
DCS - Cohésion sociale	3	1	1	5
DCV - Nature et Espaces verts	5	1	5	2
DCV - Propreté publique	1	5	3	5
DEC - Enseignement	4	10	11	6
DCL - Sports	0	3	1	0
DRH - GeCa	0	3	1	0
DCL - Culture	2	3	2	2
DAU – Développement territorial	0	1	0	0
DG – Gestion documentaire	0	1	0	1
DSA - Développements informatiques	0	0	1	0
DCS - Prêt matériel	2	0	1	0
DRH – ViSa/GeTra	0	0	1	1
DVP - Domaine public et sécurité	0	0	1	0
DCS - Logement	0	0	2	1
DCL - Bibliothèques	0	0	2	1
DCS - Communication	0	0	1	1
TOTAL	**22**	**35**	**43**	**36**

GESTION DES CARRIÈRES

1. EFFECTIF DU SERVICE

8 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service Gestion des Carrières (GeCa) accompagne le personnel communal depuis son entrée en fonction jusqu'à son départ, en assurant le suivi administratif de toute demande ou événement impactant sa carrière ou ses prestations, en conformité avec la législation sociale en vigueur.

2.2. Description du service

Le service GeCa est chargé de gérer les dossiers du personnel administratif, technique, spécifique et ouvrier.

Chaque service du DRH a une activité propre mais l'activité de l'une a des répercussions sur celle de l'autre (ex. une demande de travail à temps partiel entraîne une adaptation de la rémunération, des congés, etc.).

Le service GeCa intervient pour :

- la formalisation des engagements (délibérations, établissement du contrat, courriers, réception et vérification des documents liés à l'engagement, informations générales d'entrée en fonction, etc.) dont les engagements des contrats temporaires pour le service Jeunesse (lesquels étaient auparavant gérés par ce service)
- la gestion des demandes de travail à temps partiel, des évolutions de carrière, des demandes d'allocation, des demandes de stage, des conventions de mise à disposition, des contrats d'étudiants, des conventions de bénévolat
- les renseignements aux membres du personnel sur les différentes questions liées à leur carrière professionnelle, évolution, congés, réduction de temps de travail, démission, etc.
- la tenue de fichiers permettant l'élaboration de listes diverses et de statistiques
- le suivi administratif lors de l'organisation d'examens de recrutement et de promotion, en ce compris les stages de nomination, etc.
- la mise à jour du statut administratif, du règlement de travail et des diverses conventions (volontariat, mise à disposition, etc.), en collaboration éventuellement avec d'autres services et cellules du DRH
- l'accueil des nouveaux membres du personnel ;
- la gestion des congés annuels et sociaux des membres du personnel
- la mise en place et la gestion du pointage : en collaboration avec le service BEST. Réunions de préparation, gestion des horaires et suivi quotidien auprès des membres du personnel
- la gestion du télétravail

En outre, le service GeCa assure, en collaboration avec la cellule Appui juridique du DRH :

- les recherches, avis, conseils et gestion de toutes problématiques ou dossiers à caractère juridique
- l'appui juridique à la Direction générale, aux autorités communales, aux cheffes et chefs de département et de service

Le service GeCa assure également, en collaboration avec le service GeCo et la cellule Appui administratif et juridique, la gestion des absences de longue durée (jusqu'en 2024).

2.3. Processus-clés du service

- Formaliser les engagements
- Accueillir un nouveau membre du personnel
- Assurer le suivi administratif de tout événement impactant la carrière ou les prestations
- Formaliser la fin de fonction d'un membre du personnel

2.4. Chiffres-clés du service

- Le service GeCa a traité et assuré 381 candidatures et entretiens de recrutement et a rédigé 2.302 contrats concernant le personnel temporaire pour le service Jeunesse
- 80.051 demandes introduites dans eRH (congés, bonis, récupérations, télétravail, congés sociaux, congés de circonstances, jours sans certificat, dispenses) ont été traitées par le service GeCa en 202
- Un total de 896 délibérations ont été présentées.

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Service GeCa

Délibérations Collège communal	
Entrées/sorties (hors personnel temporaire pour le service Jeunesse)	
Nombre de contrats	315
Nombre d'avenants	423
Fonctions accessoires (concierge et chauffeur Collège) + affichage	14
Démissions/rupture de commun accord	56
Mises à la retraite (personnel contractuel)	8
Evolutions de carrière et transfert de cadres	73
Détachements	6
Mises à disposition – nombre de membres du personnel	4
Prolongations activités après retraite	0
Accords de principe PTP – nombre de dossiers	0
Congés politiques	5
Remplacement d'un membre du personnel décédé – accords de principe	0
Réduction temps de travail / congés (hors personnel temporaire pour le service Jeunesse)	
Congés parentaux	94
Convenances personnelles	115
Interruptions de carrière	69
Absences de longue durée	6
Pauses d'allaitement	1
Congés spécifiques et d'adoptions	2
Reprises anticipées	11
Assistances médicales et aidants proches	9

Congés pour prestations réduites justifiés pour des raisons sociales ou familiales	1
Etudiants (hors personnel temporaire pour le service Jeunesse)	
Nombre d'agents	39
Volontariat / ALE (hors personnel temporaire pour le service Jeunesse)	
Conventions volontariat	12
ALE	18.949,6 heures de prestation
Prolongations de stage (hors personnel temporaire pour le service Jeunesse)	
Requalifications (avec entrées / sorties)	25
Allocations diverses	24
Fonctions supérieures (hors personnel temporaire pour le service Jeunesse)	
Diplômes	13
Allocations de gardes	5
Télétravail (hors personnel temporaire pour le service Jeunesse)	
Télétravail régulier et cas particulier	33
Personnel temporaire pour le service Jeunesse	
Nombre de contrats PARF (O17)	1.909
Nombre de contrats Plaines (O17)	168
Nombre de contrats ESOL (O17)	35
Nombre de contrats ferme (O17)	2
Nombre de conventions volontaires	188

GESTION DES TRAITEMENTS

1. EFFECTIF DU SERVICE

5 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service Gestion des Traitements (GeTra) assure la gestion financière du personnel communal.

2.2. Description du service

Ce service assure la gestion financière du personnel, notamment :

- Calculer les traitements du personnel en appliquant la législation relative à l'ONSS et délivrer des documents de chômage et de mutuelle
- Appliquer au niveau financier des décisions du Collège et du Conseil
- Mettre à jour le statut pécuniaire
- Suivre le développement du logiciel Persée
- Appliquer la cession et le renouvellement des points APE
- Rembourser les frais de déplacements et les abonnements sociaux
- Payer les jetons de présence des commissions communales et de la commission communale de l'aménagement du territoire et de la mobilité (CCATM)
- Etablir les dossiers administratifs des pensions du personnel statutaire
- Suivre le contrôle de l'ONSS et les corrections suite au rapport transmis par celui-ci
- Rembourser les frais divers
- Commander les titres-repas
- Etablir le budget relatif au personnel et les modifications budgétaires
- Transmettre les statistiques de l'effectif ainsi que le cadre chaque mois à la ligne hiérarchique
- Traiter les demandes des différents services et du personnel pour le calcul de coûts et l'attribution de primes
- Remettre en ordre les unités locales d'établissement
- Récolter et transmettre les données relatives à la déduction du précompte professionnel
- Gérer les dossiers relatifs aux différentes primes (printemps, etc.)
- Participer à l'élaboration de dossiers pour le CRAC
- Encoder les données relatives à l'engagement du personnel étudiant
- Etablir le calcul dans le cadre de l'octroi de gardes aux responsables de service et de cellule de grande taille
- Gérer le dossier relatif à la remise des écochèques au personnel de la Ville mis à disposition de la SONEFA
- Gérer le dossier relatif à la remise des écochèques au personnel de la Ville dans le cadre de la valorisation du pouvoir d'achat
- Gérer administrativement le dossier du deuxième pilier de pension pour le personnel contractuel
- Mettre à jour et attribuer des forfaits pour garde sur base de l'organigramme

- Collaborer avec les services du DSA et fournir des éléments pour améliorer la communication au sein de l'Hôtel de Ville (Intranet, informations entrées et départs, etc.)

2.3. Processus-clés du service

- Gérer la paie (personnel statutaire, contractuel, moniteur, étudiant, volontaire)
- Payer les avantages financiers et indemnités diverses (titres-repas, écochèques, chèques-cadeau, etc.)
- Etablir le budget du personnel (MB2, pré budget et budget)
- Fournir les indicateurs financiers nécessaires à la gestion des ressources humaines de l'administration communale
- Tenir à jour le statut pécuniaire et le cadre
- Gérer les dossiers de pension du personnel statutaire et deuxième pilier de pension

2.4. Chiffres-clés du service

- 356 articles budgétaires pour le personnel pour un montant de 107.239.354,05 €
- 430 documents électroniques (mutuelle)
- 510 documents chômage (C4, C131A et C131B)

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Gestion des traitements

Montants mensuels liquidés (regroupé entre statutaires : paiement anticipatif et contractuels : paiement à terme échu) :

NB : Février comprend les statutaires et les contractuels pour janvier. Juin comprend le pécule de vacances.

Mois	Charge totale
Janvier (statutaires anticipatifs)	2.587.426,27€
Février	7.464.397,32€
Mars	7.351.893,19€
Avril	7.300.110,55€
Mai	7.623.609,12€
Juin	12.080.750,91€
Juillet	7.687.272,06€
Août	7.728.146,63€
Septembre	7.583.186,57€
Octobre	7.690.113,07€
Novembre	7.573.949,97€
Décembre	7.566.451,30€
Décembre (contractuels)	5.310.698,56€
TOTAL	**95.548.005,52 €**

3.2. Assurances et frais de déplacement

- Le montant des primes d'assurance-loi s'élève à 1.316.372,27 €
- Le remboursement des frais de déplacement représente 429.733,11 €

3.3. Pensions

Cette cellule gère les matières financières hors « traitements » à savoir :

- La confection du budget relatif au personnel, la modification budgétaire (dépenses et recettes de personnel au budget ordinaire)
- Les pensions du personnel statutaire : élaboration des dossiers collège/conseil, le calcul ayant été repris par Ethias depuis septembre 2016

En 2024, 19 mises à la retraite ont été enregistrées parmi le personnel statutaire dont :

- 12 ouvriers
- 7 membres du personnel administratif

Au 31 décembre 2024, Ethias a assuré le paiement de :

- 360 pensions de retraite pour 11.360.723,69 €
- 35 inaptitudes physiques pour 862.820,87 €
- 119 pensions de survie pour 1.694.830,83 €
- 29 pensions d'anciens mandataires : 17 de retraite et 12 de survie pour un montant total de 819.503,99 €

Le coût total des pensions s'élève donc à 14.737.879,38 €

Le dossier concernant les quotes-parts à réclamer aux organismes extérieurs et celles à payer par la Ville est désormais de la compétence d'Ethias.

3.4. Effectif des différents cadres

Statistiques par unité au 31 décembre 2024

Catégorie	Définitif	Contractuel	APE	Détaché	Total
Administratif et assimilé	141	118	313		572
Ouvrier, de maîtrise et assimilé	147	25	224		396
Soins et assistance		5			5
Spécifique	46	41	135		222
Technique, scientifique, recherche	41	20	52		113
Total cadre	**375**	**209**	**724**	**0**	**1.308**
Article 60		38			38
Grades légaux	3				3
Personnel de cabinet	4	17	11	5	37
Personnel d'entretien		201	18		219
Puéricultrices ou puériculteurs		2	38		40
Total hors cadre	**7**	**258**	**67**	**5**	**337**
TOTAL	**382**	**467**	**791**	**5**	**1.645**

Statistiques par équivalents temps plein au 31 décembre 2024

Catégorie	Définitif	Contractuel	APE	Détaché	Total
Administratif et assimilé	128,57	86,23	268,84		483,64
Ouvrier, de maitrise et assimilé	138,5	23,9	215,4		377,8
Soins et assistance		2,5			2,5
Spécifique	42,75	35,015	122,7		200,465
Technique, scientifique, recherche	37,6	18,5	49,2		105,3
Total cadre	**347,42**	**166,145**	**656,14**		**1.169,705**
Article 60		38			38
Grades légaux	3				3
Personnel de cabinet	4	14,6	8,6	4,5	31,7
Personnel d'entretien		152,12	13,8		165,92
Puéricultrices		0,67	30,6		31,27
Total hors cadre	**7**	**205,39**	**53**	**4,5**	**269,89**
TOTAL	**354,42**	**368,235**	**707,34**	**4,5**	**1.439,595**

BUREAU D'ETUDES
POUR LE SENS AU TRAVAIL

1. EFFECTIF DU SERVICE

4 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service Bureau d'Etudes pour le Sens au Travail (BEST) œuvre pour que chaque membre du personnel considère que son travail a du sens, en cohérence avec la mission de l'Administration, et soit reconnu pour cela.

2.2. Description du service

Le service BEST oriente ses actions suivant quatre axes principaux :

- **Analyse de la charge de travail** (déclinée et intégrée dans les 4 points suivants) : analyse méthodologique de la charge de travail actuelle et future d'un service ou d'une cellule, mesure de l'adéquation entre la réalité de terrain et les projets et souhaits de développement, propositions concertées en séance du Collège communal
- **Bureau d'Etudes** : réflexion et gestion de projets de déploiement de la culture organisationnelle et du sens au travail. Fil conducteur : l'amélioration continue des modes de fonctionnement et des pratiques de travail
- **Accompagnement d'équipes et de la LH** : accompagner les équipes pour leur permettre de s'approprier les méthodes et outils de travail développés, animer des moments de réflexion et de co-construction avec les équipes en vue d'améliorer la cohésion de groupe et l'efficacité. Fil conducteur : une culture d'entreprise partagée reposant sur les valeurs de l'Administration que sont la bienveillance, l'efficacité et l'utilité
- **Organisation d'événements de proximité** : contribuer au renforcement du sentiment d'appartenance en proposant des événements fédérateurs internes. Fil conducteur : les valeurs de l'Administration et du Service public et la fierté d'appartenance
- **Communication interne** : garantir la bonne circulation de l'information au sein de l'Administration en multipliant les outils et les vecteurs de communication de manière à atteindre tout le personnel quel que soit son profil, son statut, son régime de travail, son lieu de prestation. Fil conducteur : une communication accessible, claire et utile pour toutes et tous

2.3. Processus-clés du service

- Analyser la charge de travail des équipes et proposer des pistes de solution pour rendre cette charge admissible et supportable
- Concevoir des projets de développement de la culture organisationnelle
- Accompagner les équipes vers davantage de cohérence, d'efficacité et de cohésion
- Organiser et coordonner des événements fédérateurs internes
- Concevoir et tenir à jour des outils de communication permettant de rendre l'information utile accessible au moment opportun vers la ou les bonnes personnes

2.4. Chiffres-clés du service

- Nombre de publications sur Intranet (actualités) : 546
- Nombre de séances d'Information & Communication : 15
- Nombre de services accompagnés (amélioration continue, amélioration de la cohésion) : 14

3. RAPPORT D'ACTIVITES

Type de projets	
Poursuite de l'élaboration de l'observatoire des ressources humaines	10 rencontres
Gestion de différents groupes de travail (lancement, suivi, clôture) et comité de pilotage du Lean Management	16 rencontres
Evaluation et suivi de la mise en œuvre du pointage et des horaires flottants et modification du règlement de travail y relatif.	28 rencontres
Finalisation du projet de local réservé à l'infirmerie, au repos et à l'allaitement (aménagement, définition des modalités d'accès et de réservation, annonce et communication)	5 rencontres
Elaboration d'une boîte à outils de gestion et de management destinée à la LH	49 outils finalisés
Amélioration continue de l'Intranet, via le Comité de Pilotage Intranet	5 rencontres
Révision du processus d'accueil des nouvelles recrues et refonte de la séance d'accueil et d'intégration qui leur est destinée.	5 GT réunis à plusieurs reprises

Type d'accompagnement	
Réalisation d'analyses de la charge de travail (ACT) au sein de 5 services ou cellules, comité de pilotage	13 rencontres
Accompagnement de 5 services et départements à la définition de leur mission et l'identification de leurs processus	24 rencontres
Aide à la définition des procédures au service Communication, en lien avec le départ de sa responsable	3 rencontres
Organisation et animation d'ateliers « Pont de cordes » et « Process Com » au sein de services ou cellules en recherche de plus de cohésion ou de cohérence	5 rencontres
Rédaction, gestion et envoi des courriers de remerciement de carrière des futures personnes retraitées	30 documents
Organisation du cleaning day et du e-cleaning day annuel au DRH	8 rencontres
Dispenses de formations et accompagnement de groupes (accompagnement vers la retraite, lean management, communication assertive, gestion du stress en période d'examens RGB, gestion de l'absentéisme, politique alcool et drogues).	9 journées

Evénements	
Organisation et animation de la tournée minérale et de sa fête – 44 personnes	Mois de février, fête en mars
Organisation et animation de la fête du personnel, à la Citadelle – 900 personnes	Juin
Animation de la séance d'accueil des nouveaux membres du personnel – 45 personnes	Novembre
Organisation et animation de la fête des personnes retraitées en 2024 – 21 personnes + LH et autorités	Décembre

Outils de communication	
Rédaction, mise à jour et diffusion de contenu, à l'attention du personnel (WikiPro (15), communiqués internes (60), communiqués spéciaux LH (10), Actualités Intranet (546), fiches thématiques (2) et fiches outils (7)	640 documents
Organisation et animation de séances Inform&Vous (8), LH Info dont les Ateliers d'Hiver (3), Midi&Vous (1), spécial Intranet & mot de passe (1) et Intervision LH (1).	14 séances
Alimentation continue de la bibliothèque de l'Intranet et tenue à jour des documents qu'elle contient.	

VITALIT&SANTE

1. EFFECTIF DU SERVICE

7 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service ViSa prend soin du personnel qu'il soit présent ou absent pour raison médicale.

2.2. Description du service

Le service ViSa assure :

- Les relations avec la médecine du travail : convocations et suivi des décisions du médecin du travail
- La gestion des congés de maladie, des mises en disponibilité, des demandes d'examens médicaux auprès du Medex
- Le suivi des demandes de reconnaissance de maladies professionnelles
- La gestion des accidents du travail
- Le suivi administratif lors des reprises à temps partiel suite à une période d'incapacité
- La gestion des absences de longues durée
- Le contrôle médical
- La gestion des avantages pour le personnel affilié à la CSP+
- La gestion de l'observatoire de l'absentéisme
- La mise en œuvre d'actions de prévention

2.3. Processus-clés du service

- Gérer les absences du personnel au quotidien
- Contrôler la santé du personnel
- Gérer les affiliations CSP+ et les avantages santé et vitalité des affiliés
- Mener des actions préventives
- Extraire et analyser les indicateurs absentéisme et données statistiques

2.4. Chiffres-clés du service

ABSENCES DE LONGUE DUREE

Dossiers ouverts	284
Dossiers clôturés	187
Entretiens téléphoniques	150
Entretiens	139

ACCIDENTS DU TRAVAIL : 88

NOMBRE DE PERSONNES AFFILIEES A LA CSP+: 547

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Service ViSa (depuis la création du service au 1er mars 2024)

Délibérations Collège communal	
Accidents du travail	89
Maladie professionnelle	10
Mise en disponibilité	6
Mobilité interne	3
AVIQ : engagement compensatoire	1

3.1.1. Absentéisme

Les chiffres de 2024 sont issus de l'outil mis à disposition via les données de l'Open data (données fermées). Cependant, les sources utilisées ne sont pas complètes car les données des membres du personnel ayant quitté l'administration en cours d'année 2024 ne sont pas reprises mais sont en cours de traitement.

Les chiffres ci-dessous ne comptabilisent donc pas les personnes sorties en cours d'année, ce qui biaise légèrement les chiffres.

En 2024, le nombre de jours d'absence pour raisons médicales (tous types confondus) s'élève à 34.225 jours, soit une absence moyenne de 21,7 jours.

En 2023, ce nombre était de 29.001 jours, soit une absence moyenne de 19,95 jours.

Il sera intéressant d'analyser les chiffres 2025 afin d'évaluer l'impact de la politique de gestion de l'absentéisme qui s'est développée (ou du moins intensifiée) courant 2024 au niveau des absences de longues durée et la prochaine étape qui vise à s'attarder sur les absences courtes et répétées.

3.1.2. Cellule d'accompagnement des membres du personnel en absence de longue durée (ALD)

Depuis 2021, une procédure de gestion des ALD a été mise en place.

A partir du mois de mars 2024, cette mission a été dévolue au service Vitalit&Santé.

L’objectif est de maintenir le contact avec le membre du personnel absent, de faire régulièrement le point sur sa situation et, le cas échéant, d’envisager son retour au travail de manière positive.

Après une absence d’un mois pour maladie, un premier courrier est adressé au membre du personnel, l’invitant, s’il le souhaite, à prendre contact avec les assistantes sociales.

Un appel téléphonique est assuré par une des assistantes sociales de la cellule si l’absence se prolonge au-delà de 2 mois.

Dès 3 mois d’absence, un entretien est organisé avec le membre du personnel et sa ligne hiérarchique.

Au total, 284 dossiers ont été ouverts (contre 252 en 2022 et 231 en 2023).

Il s’agit du nombre de courriers adressés après un mois d’absence.

- 150 appels téléphoniques ont été passés par les assistantes sociales après 2 mois d’absence.
- 95 entretiens d’absence, 37 entretiens positifs de reprise et 7 entretiens de suivi, soit un total de 139 entretiens, ont été organisés.
- 80 membres du personnels ont été reçus (parfois à plusieurs reprises) à partir de 3 mois d’absence.

(Rem. : le chiffre décroit au fur et à mesure des retours au travail).

187 dossiers ont été clôturés durant l’année 2024 :

- Reprise du travail : 149
- Transfert vers la cellule juridique du drh: 22
- Fin de contrat : 9 (dont un agent décédé)
- Mobilité interne : 4
- Mise à la pension : 3

97 dossiers étaient toujours en cours au 31/12/2024 :

- Cabinets : 0
- DAU : 6
- DBA : 12
- DCL : 6
- DCS : 13
- DCV : 7
- DEC : 18
- DGF : 5
- Direction générale : 2
- DRH : 22 (service Intendance)
- DSA : 2
- DVP : 4

Ces chiffres bruts doivent évidemment être mis en perspective avec le nombre total d’EQTP pour chaque département concerné.

3.1.3. **Accidents de travail**

- 96 délibérations d'accident de travail en 2024 (rédigées par les services GeCa et ViSa)
- Le service joue le rôle d'interface avec l'organisme réassureur, en l'occurrence Ethias. Il assure la réception des déclarations d'accident et la gestion du suivi en collaboration avec Ethias :
  - 88 accidents de travail ouverts auprès d'Ethias dont 16 sur le chemin du travail et 72 sur le lieu du travail
  - le montant des indemnités versées par Ethias s'élève à 495.846,58 €
  - 11 dossiers n'ont pas été reconnus comme accident de travail

3.1.4. **Autres**

- 18 dossiers de demande de reconnaissance de maladie professionnelle
- 10 dossiers de mise en disponibilité

3.1.5. **La couverture sociale du personnel + (CSP+)**

La CSP propose à l'ensemble du personnel de s'affilier à la couverture sociale du personnel + (CSP+) en vue d'obtenir plus d'avantages, contre prélèvement d'une cotisation.

3.1.6. **Nombre de personnes affiliées 31 décembre de l'année**

	2022	**2023**	**2024**
Administration communale	495	459	435
Zone de secours NAGE	65	61	59
Zone de Police	11	9	7
CPAS	42	35	39
CHR	9	7	7
TOTAL	**622**	**571**	**547**

3.1.7. **Situation financière**

Pour les personnes affiliées, la cellule gère l'ensemble des avantages auxquels elles peuvent prétendre : le remboursement de frais médicaux et pharmaceutiques, l'octroi de prêts et avances, des primes et réductions diverses, etc.

RECETTES			
	2022	2023	2024
Cotisations	131.997,56 €	134.918,59 €	129.555,35 €
Activités récréatives (Marché de Noël, Saint-Nicolas, etc.)	3.825,00 €	5.755,00 €	360,00 €
Vente tickets d'entrée parcs (Walibi, Pairi Daiza)	6.832,50 €	10.777,01 €	13.840,00 €
Pass-Chevetogne	1.700,00 €	1.750,00 €	1.450,00 €
Remboursements prêts + intérêts	11.277,32 €	11.340,99 €	9.940,00
TOTAL	**155.632,38 €**	**164.541,59 €**	**155.145,35€**
DEPENSES			

	2022	2023	2024
Prêts octroyés	14.000,00€	5.000,00 €	4.000,00 €
Primes de naissance	75,00 €	150,00 €	300,00 €
Primes de mariage	375,00 €	250,00 €	125,00 €
Primes de mise à la retraite	2.650,00 €	1.750,00 €	1.100,00 €
Indemnités de décès	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Forfaits (lunettes, appareils dentaires, auditifs, etc.)	6.919,00	5.958,60 €	14.145,09 €
Intervention MAF (consultations, hospitalisations, médicaments)	64.046,91 €	70.970,79 €	47.351,19€
Activités récréatives (Marché de Noël, Saint-Nicolas, etc.)	6.905,84 €	10.445,95 €	2.362,00 €
Vente tickets d'entrée parcs (Walibi, Pairi Daiza)	8.696,35 €	16.106,60 €	24.975,00 €
Pass-Chevetogne	2.550,00 €	2.625,00 €	2.262,00 €
Ciné-cadeaux	3.510,00 €	3.500,00 €	3.250,00 €
Appartement Province	563,90€	821,00 €	0,00 €
Chorale communale	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Médailles et croix civiques	0,00 €	1.003,94€	0,00 €
TOTAL	**110.292,00 €**	**118,581,88 €**	**99.870,28 €**

3.1.8. **Réductions et avantages réservés uniquement aux membres de la CSP+**

- Octroi de 434 ciné-cadeaux offerts à l'occasion de l'anniversaire
- Octroi de 16 ciné-cadeaux pour les dons de sang
- Vente de 29 vignettes Chevetogne au prix de 50 €

3.2. Actions au niveau de la santé et du bien-être

- Gestion administrative de l'assurance soins de santé Ethias
- Intégration et maintien de la personne handicapée au travail

  Le maintien au travail du personnel actif ayant des problèmes de santé constitue également un des objectifs de la cellule, toujours en collaboration avec l'AVIQ, en adaptant le poste de travail ou en revoyant les conditions de travail :

- aménagement poste de travail : 3
- prime de compensation : 40
- Le service intervient également dans l'aménagement des conditions de travail par exemple, en assurant le suivi de la distribution de soupe au personnel ouvrier par hiver : 3.071 litres ont été distribués pour une dépense de 6.755,69 €
- Vaccination contre la grippe saisonnière : 130 personnes

INTENDANCE

1. EFFECTIF DU SERVICE

231 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Les missions du service Intendance s'articulent autour de sept types d'activité : appui administratif, nettoyage des locaux, dépannages et maintenance, préparation de festivités, stockage de produits, organisation des repas scolaires, équipiers de première intervention (EPI).

2.2. Description du service

La cellule Intendance est devenue, lors de la désignation du chef de service, un nouveau service à la date du 05 juillet 2022 qui se divise en trois cellules :

- La cellule Administrative (6 personnes)
- La cellule Entretien des bâtiments (5 personnes)
- La cellule Nettoyage (216 personnes)

2.3. Processus-clés du service

- Entretenir et nettoyer les locaux
- Réaliser des travaux de dépannage et de maintenance
- Assurer l'ensemble du suivi administratif
- Participer à l'organisation d'événements et de festivités
- Gérer les moyens d'accès du personnel du site de l'Hôtel de Ville de Namur et du Parc automobiles
- Participation à l'organisation des repas scolaires

2.4. Chiffres-clés du service

- 216 agents et agentes d'entretien, répartis sur 147 sites pour une surface totale de 186.328,78 m² à entretenir
- 1.962 interventions de maintenance sur le site de l'Hôtel de Ville
- 241 interventions de maintenance dans les 25 entités scolaires

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Cellule administrative

- Gestion des congés, rédaction de délibérations Collège, de courriers et de contrats de travail + avenants et gestion des remplacements
- 2 sessions de recrutement de personnel d'entretien
- Gestion des clés et des badges d'accès
- Mesurage des différents sites
- Rédaction de rapports

- Mise en place de formations en collaboration avec le service GeCo

3.2. Cellule Entretien des bâtiments

3.2.1. Dépannages

- Réparation des sanitaires défectueux : fuites d'eau, remplacement de 15 chasses et de 13 planches de WC, débouchage d'urinoirs et de WC, réparation de mobiliers, de portes-fenêtres et de fenêtres, intervention sur les stores défectueux, remplacement et réparation de serrures et de barillets : 7 serrures, 20 barillets et 4 rappels de portes, réapprovisionnement en gel hydroalcoolique (2 fois par semaine).
- Placement de 32 tableaux et d'accessoires sanitaires (distributeurs de savon, distributeurs de papier mains, etc.).

3.2.2. Maintenance sur le site de l'Hôtel de Ville

- Déplacement des containeurs pour l'évacuation des papiers et cartons, ouverture de portes, potelets, barrières, réalisation de clés de bureaux et badges d'accès, placement de drapeaux en façade, déménagement en collaboration avec le service Ressources logistiques, enlèvement de tags, placement de pictogrammes et numérotation des portes, en hiver, épandage de sel, relevé des compteurs, installation et enlèvement de rideaux, vérification (avec organisme agréé) des lignes de vie, harnais, longes, sicli, réapprovisionnement de papier wc et de papier essuie-mains, montage et démontage d'expositions, etc.
- Ramassage des seringues usagées ainsi que des déchets.

3.2.3. Entretien sur le site de l'Hôtel de Ville

Nettoyage des sentiers et terrasses du jardin du Maïeur et du patio, des terrasses et balcons, des vitres extérieures (4 fois par an), des plafonds, des canalisations dans les parkings, etc.

3.2.4. Festivités

Aide logistique au montage de podiums, chapiteaux, etc., sur le site de l'Hôtel de Ville, de la Confluence, de la Citadelle et de la Bourse.

3.2.5. Stockage des produits

Gestion du stock des produits d'entretien, du papier wc et du papier essuie-mains, préparation des commandes de produits d'entretien, distribution des produits au personnel d'entretien, etc.

3.2.6. Equipiers de Première Intervention

- Intervention en cas d'alerte ou d'alarme incendie
- Intervention et évacuation de personnes coincées dans les ascenseurs en collaboration avec le service Electromécanique

3.2.7. Maintenance dans les 25 entités scolaires

- Réparation des sanitaires défectueux : fuites d'eau, remplacement de chasses et de planches de WC, débouchage d'urinoirs et de WC, réparation de mobiliers, de portes-fenêtres et de fenêtres, de tables, de chaises, de poubelles et intervention sur les stores défectueux

- Placement de tableaux, de distributeurs de papier mains, distributeurs de savon et de porte-manteaux
- Montage de meubles, d'espaliers, de tables à langer et de tables de ping-pong
- Placement et remise en état des moyens de lutte contre l'incendie suivant les rapports du SIPPT
- Gestion des humidificateurs au Conservatoire
- Entretien de cours

3.3. Cellule Nettoyage

3.3.1. Personnel d'entretien

Le personnel d'entretien fait également partie du service Intendance avec 216 personnes réparties sur 147 sites pour un nettoyage journalier de 193.861,93 m².

5 fois par semaine

Nettoyage et désinfection des blocs sanitaires, lavabos, douches, miroirs et carrelages, détartrage des cuvettes wc et urinoirs, approvisionnement en papier WC, contrôle des niveaux d'eau dans les siphons et sterputs, vidange et nettoyage des poubelles et remplacement des sacs, nettoyage des halls, couloirs et sas d'entrée, suppression des graffitis et chewing-gum, suppression de toutes traces de vandalisme ainsi que ramassage des seringues usagées ainsi que des déchets.

3 fois par semaine

Nettoyage des sols dans les bureaux, élimination de tous les dépôts s'y trouvant, des poignées de porte et interrupteurs, des escaliers et ascenseurs, des vitres de la Maison des Citoyens.

1 fois par semaine

Dépoussiérage humide des bureaux, du mobilier, des armoires et des surfaces accessibles sans escabelle, lavage des essuies.

2 fois par mois

Nettoyage des cloisons et des murs intérieurs, des radiateurs faces intérieures et extérieures, des dessus d'extincteurs et des dévidoirs d'incendie.

1 fois par mois

Nettoyage des ensembles vitrés intérieurs, des tringles d'entrée des ascenseurs, du mobilier au moyen d'escabelles.

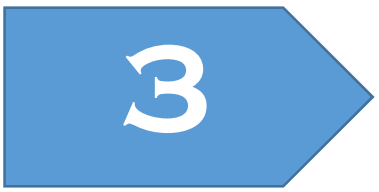
1 fois par trimestre

Nettoyage des ensembles vitrés intérieurs et extérieurs du rez-de-chaussée, dépoussiérage des plafonds, cirage des sols.

1 fois par année

Décapage des sols, traitement des griffes et reconditionnement, nettoyage des tentures et persiennes.

CHAPITRE



Département
de Gestion Financière

DGF

1. EFFECTIF DU DEPARTEMENT

62 personnes

2. PRESENTATION DU DEPARTEMENT

Le Département de Gestion Financière (DGF) est un Département essentiellement tourné vers l'interne qui comporte l'ensemble des services financiers placés sous l'autorité du Directeur financier pour lui permettre d'exercer les missions qui lui sont confiées dans le cadre du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD) et du Règlement Général de la Comptabilité Communale (RGCC).

Des contacts avec l'externe sont toutefois fréquents : contribuables et redevables, fournisseurs, bénéficiaires de subventions, prestataires de services dans le cadre des missions du département.

Les missions du DGF comportent cinq axes principaux :

- les avis du Directeur financier en référence à l'article L1124-40 du CDLD. Le rapport 2023 sur la mission du Directeur financier, notamment en matière de remise d'avis, a été transmis aux membres du Conseil communal conformément au CDLD
- le budget
- les dépenses
- les recettes
- la comptabilité

Ces différentes missions sont confiées de manière transversale aux différents services composant le département.

Le DGF, au travers du Directeur financier et des services associés, assure un rôle de conseiller budgétaire et financier auprès du Collège et de l'Autorité en général.

Enfin, le DGF joue également un rôle d'appui "technique" à l'ensemble de l'Administration pour ce qui concerne notamment les engagements de dépenses, la facturation et la rédaction de règlements fiscaux et redevances.

Le DGF est composé d'une cellule et de quatre services :

La cellule d'appui qui est le Secrétariat central du DGF

Les quatre services

1. Analyses budgétaires et comptables et Entités consolidées (ABEC)
2. Contrôle des recettes ordinaires (SCRO).
3. Contrôle des dépenses (SCD)
4. Comptabilité et caisse centrale (Compta)

2.1. Cellule Secrétariat central

2.2. Effectif de la cellule

- 2 personnes

2.3. Présentation de la cellule

- centralisation des dossiers présentés au Collège et au Conseil, établissement de l'ordre du jour et gestion du suivi après décision
- expédition, réception, encodage, tri et distribution du courrier
- secrétariat du Directeur financier, du Chef de Département et de son adjointe
- gestion du numéro de téléphone central du Département
- gestion du suivi de la boîte mail centrale du Département
- gestion de la salle de réunion du Département
- gestion de l'économat central du Département

2.4. Rapport d'activités

- gestion administrative de 51 ordres du jour du Collège pour le département, soit 532 projets de délibérations
- gestion de 10 ordres du jour du Conseil pour le département, soit 217 projets de délibérations
- gestion administrative de 5.898 courriers entrants et/ou sortants

ANALYSES BUDGETAIRES
ET COMPTABLES
&
ENTITES CONSOLIDEES

1. EFFECTIF DU SERVICE

6 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service "ABEC" traite des matières budgétaires (confection des budgets et MB's, analyses diverses, élaboration du plan de gestion, actualisation des projections quinquennales, …), de la tutelle financière prévue par le CDLD sur des entités telles que le CPAS et de ses fondations, le CHR "Sambre et Meuse" et les Fabriques d'église ou encore de l'octroi et du contrôle des subventions financières octroyées au monde associatif.

Le service est également sollicité pour mener des analyses sur certains dossiers particuliers dont les enjeux financiers peuvent être conséquents.

2.2. Chiffres -clés du service

- 5 travaux budgétaires « Ville » présentés au Conseil :

  (NB : Montant du budget ordinaire 2024 exercice propre (après MB finale) : 261.858.831,76€) ;

- 112 dossiers traités en lien avec les entités consolidées (CPAS et ses fondations, Régie foncière, Zone NAGE, Fabriques d'Eglise) :

- 93 dossiers liés aux divers octrois et aux contrôles de subventions des « associations » :

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Cellule Budget, Plan de gestion et Analyses

Cette cellule prépare et assure le suivi du budget communal et de ses MB's. Elle établit également les rapports annexes à ces dossiers.

3.1.1. Budget et modifications budgétaires

Le budget initial 2024 a été adopté par le Conseil en sa séance du 19 décembre 2023. Le budget 2024 a été réformé par l'Autorité de tutelle le 02 février 2024.

Les modifications budgétaires techniques n°1 (ordinaire et extraordinaire) portant sur les premiers ajustements de l'exercice ont été adoptées lors de la séance du Conseil du 28 mai 2024. Ces modifications budgétaires ont été approuvées par l'Autorité de tutelle le 25 juin 2024.

Les modifications budgétaires n°2 (ordinaire et extraordinaire) portant sur les ajustements de fin d'exercice ont été adoptées lors de la séance du Conseil du 15 octobre 2024. Ces modifications budgétaires ont été approuvées par l'Autorité de tutelle le 14 novembre 2024.

Les modifications budgétaires n°3 (ordinaire et extraordinaire) introduisant les résultats du compte 2023 et portant sur les derniers ajustements de fin d'exercice ont été adoptées lors de la séance du Conseil du 12 novembre 2024.

Une demande de réformation de la MB3-2024 (service ordinaire uniquement) a été sollicitée auprès de l'Autorité de tutelle lors du Collège du 03 décembre 2024 et le Conseil en a été informé en sa séance du 17 décembre 2024. Ces modifications budgétaires ont été réformées par l'Autorité de tutelle le 18 décembre 2024.

Le budget initial 2025 a été adopté par le Conseil en sa séance du 17 décembre 2024.

3.2. Cellule Tutelle/Entités consolidées

Cette cellule gère l'octroi des subventions figurant spécifiquement dans le budget communal au service ordinaire. Par ailleurs, elle contrôle l'ensemble des subventions pécuniaires et présente au Conseil un rapport financier sur les associations ayant bénéficié d'une subvention supérieure à 25.000,00 €.

La cellule est sollicitée en cas de demande de garantie d'emprunt émanant de certaines associations.

La cellule gère les dossiers financiers émanant du CPAS et de ses fondations, de la Zone de secours NAGE, du CHR "Sambre et Meuse" ainsi que ceux relevant des Fabriques d'église (budgets, MB's, comptes, demande de subsides extraordinaires).

3.2.1. CPAS et fondations du CPAS

18 dossiers traités relatifs aux budgets, MB's et comptes du CPAS et de ses trois Fondations, dont 2 prorogations de délai de tutelle.

3.2.2. CHR Sambre et Meuse

3 dossiers traités relatifs au budget 2024 du CHRSM et à l'extension de 2 cautionnements bancaires.

3.2.3. Zone de Secours NAGE

4 dossiers traités relatifs aux budgets, MB's et comptes de la zone de Secours.

3.2.4. Octroi de subsides au monde associatif

4 délibérations d'octroi de subventions présentées par la cellule au Collège en application de délégation qui lui a été conférée par décision du Conseil du 12 décembre 2013 concernant les subventions prévues de manière spécifique au budget communal.

Mois	Délégation Collège Nombre de délibérations
Mars	1
Août	1
Novembre	1
Décembre	1
Total	**4**

Il est à noter qu'une seule délibération concerne une subvention d'investissement.

Mise en œuvre de 31 délibérations d'octroi de subventions financières, émises par les services Culture, Fêtes, Sports, Jeunesse, Cohésion sociale, Communication et Air, climat et énergie :

Mois	Conseil Nombre de délibérations
Janvier	1
Février	1
Mars	3
Avril	1

Mois	Conseil Nombre de délibérations
Mai	3
Juin	4
Septembre	5
Octobre	5
Novembre	6
Décembre	2
Total	**31**

Il est à noter que toutes les délibérations concernent des subventions financières à l'ordinaire.

3.2.5. Contrôle des subsides au monde associatif

27 dossiers ont été présentés au Conseil communal dans le cadre du contrôle des subventions supérieures à 25.000,00 €. Il est à noter que 18 dossiers concernent des comptes de 2022.

Mois	Conseil Nombre de délibérations
Février	5 (2022)
Mars	8 (2022)
Avril	5 (2022)
Septembre	3
Octobre	4
Novembre	2
Total	**27**

La cellule Tutelle a réalisé la gestion administrative de l'ordre de 500 dossiers de subventions financières, en nature et conventions financières.

3.2.6. Garanties d'emprunts accordées aux ASBL

Aucun dossier de garantie d'emprunt n'a été accordé en 2024.

Il est cependant à noter qu'un accord de principe a été donné par le Conseil communal dans le cadre de l'extension des cautionnements du CHRSM dans le cadre de la reprise de l'institution hospitalière par Solidaris.

Ces garanties d'emprunt ont été finalisés lors du Conseil du 15/04/2025.

3.2.7. Régie foncière (budgets - modifications budgétaires - comptes)

La cellule a collaboré avec la Régie foncière à l'établissement des rapports financiers des différents dossiers budgétaires (Compte 2023, MB de 2024 et BI-2025) en vue, notamment, de vérifier les transferts entre la Ville et la Régie et d'évaluer le respect du plan de gestion s'appliquant à ladite régie.

3.2.8. **Fabriques d'église**

Budgets 2024 traités en 2024

Date du Conseil	Total	Approuvé	Réformé	Prise de connaissance	Recours
23/01/2024	**1**	0	1	0	0
14/02/2024	**1**	0	1	0	0
16/04/2024	**2**	0	2	0	0
Total	**4**	**0**	**4**	**0**	**0**

Comptes 2023 traités en 2024

Date du Conseil	Total	Approuvé	Réformé	Prise de connaissance	Recours
16/04/2024	**2**	1	1	0	0
28/05/2024	**9**	4	5	0	0
25/06/2024	**23**	6	17	0	0
03/09/2024	**2**	0	1	1	0
15/10/2024	**1**	0	1	0	0
12/11/2024	**1**	0	1	0	0
17/12/2024	**1**	0	1	0	0
Total	**39**	**11**	**27**	**1**	**0**

Subsides extraordinaires 2024 traités en 2024

Date Conseil	Nombre	Objet
19/03/2024	**5**	• Renouvellement de la monture de suspension et du battant de la cloche de l'église • Solde des travaux et dépoussiérage de l'orgue • Solde de l'acquisition de l'orgue • Remplacement de la sonorisation (3ème partie sur 4) • Finalisation des travaux de réfection et de mise en conformité du mur d'enceinte du parc de l'église
16/04/2024	**2**	• Enlèvement de la cheminée du presbytère • Remplacement d'une canalisation d'évacuation des eaux usées en grès par une canalisation en PVC
28/05/2024	**8**	• Remplacement d'une douche au presbytère • Placement d'un régulateur de température pour brasser l'air entre le haut et le bas de l'église • Remplacement du dispositif d'alarme de fuite de gaz associé au chauffage de l'église • Enlèvement de fientes de pigeons et le nettoyage d'une partie du clocher de l'église

Date Conseil	Nombre	Objet
		• Remplacement d'un châssis du presbytère • Remplacement de la motorisation de la cloche de l'église • Remplacement d'un velux donnant accès à la motorisation de la cloche de l'église • Achèvement de l'installation de la sonorisation de l'église
25/06/2024	**3**	• Placement d'un coude sur la pulsion d'air du chauffage de l'église • Renouvellement du tapis de sol du choeur de l'église • Mise aux normes actuelles de l'installation électrique de l'église
03/09/2024	**4**	• Travaux à la toiture de l'église • Renouvellement de la sonorisation de l'église • Déplacement de deux statues à l'intérieur de l'église pour les protéger • Restauration du système campanaire de l'église (cloches et leur mécanisme)
15/10/2024	**4**	• Remplacement de la cuisine du presbytère • Remplacement de la salle de bain du presbytère • Remplacement de la porte en bois d'une chapelle • Placement d'une clôture à l'arrière de l'église
12/11/2024	**4**	• Remplacement des plinthes dans l'église • Réparation de zingueries et remplacement d'ardoises manquantes à la toiture de l'église • Modernisation de la sonorisation de l'église • Remboursement des frais de procédure issus du litige entre ladite Fabrique et son ancienne chantre organiste
17/12/2024	**1**	• Rénovation de la salle de bain du presbytère
TOTAL	**31**	

Modifications budgétaires 2024 traitées en 2024

Date Conseil	Total	Approuvé	Réformé	Prise de connaissance	Recours
16/04/2024	**1**	0	0	1	0
28/05/2024	**2**	2	0	0	0
12/11/2024	**4**	3	1	0	0
17/12/2024	**1**	1	0	0	0
Total	**8**	**6**	**1**	**1**	**0**

Budgets 2025 traités en 2024

Date Conseil	Total	Approuvé	Réformé	Prise de connaissance	Recours
03/09/2024	**1**	0	1	0	0
15/10/2024	**11**	3	8	0	0
12/11/2024	**18**	7	11	0	0
17/12/2024	**2**	1	1	0	0
Total	**32**	**11**	**21**	**0**	**0**

Prorogations de délais de Tutelle

Date Conseil	Nombre	Dossier
20/02/2024	**42**	Comptes 2023 – Toutes F.E.
20/02/2024	**42**	MB's 2024 - Toutes F.E.
25/06/2024	**42**	Budgets 2025 – Toutes F.E.
Total	**126**	

Diverses délibérations

Date Conseil	Nombre	Dossier
16/04/2024	**1**	• Changement de la société adjudicatrice dans le cadre d'une subvention d'investissement
28/05/2024	**1**	• Avis favorable sur le compte 2023 de l'EPUB (Paroisse de Namur)
15/10/2024	**1**	• Avis favorable sur le budget 2025 de l'EPUB (Paroisse de Namur)
Total	**3**	

CONTRÔLE DES RECETTES ORDINAIRES

(SCRO)

1 EFFECTIF DU SERVICE

37 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Chiffres-clés du service

- 80 réglements taxes et redevances en vigueur ;
- 259.036 avertissements extraits de rôle (taxe) et factures (redevances) envoyés ;
- 65.904 rappels ou mises en demeures sous leurs diverses formes

2.2. Recettes fiscales

- révision et élaboration de l'ensemble des règlements fiscaux présentés au Collège, au Conseil et à l'approbation de l'Autorité de Tutelle
- recensement des éléments imposables et contrôle des déclarations
- application de la procédure d'imposition d'office en cas d'absence ou de déclaration incomplète (procès-verbal de constat, notification au contribuable, application de majoration)
- présentation des rôles au Collège
- envoi des avertissements-extraits de rôle et des rappels
- traitement des réclamations à présenter devant le Collège
- présentation au Collège d'articles de rôle pour mise en non-valeur ou irrécouvrable et portés en comptabilité si décision favorable
- désignation d'avocat pour la défense de la Ville en cas de recours du contribuable auprès du Tribunal de 1ère Instance (phase judiciaire)
- sollicitation de l'autorisation du Conseil pour introduire le cas échéant (jugement défavorable à la Ville) un recours devant la Cour d'Appel et désignation d'avocat par le Collège
- sollicitation de l'autorisation du Conseil pour introduire le cas échéant (arrêt défavorable à la Ville) un pourvoi en Cassation et désignation d'avocat par le Collège

2.3. Recettes non fiscales

- révision et élaboration de l'ensemble des règlements redevances au Collège, au Conseil et à l'approbation de l'Autorité de Tutelle
- vérification et contrôle de la régularité des documents (factures/invitations à payer ou avis de recettes) et de leurs justificatifs établissant les droits de la Commune (droit à recette)
- encodage des droits à recette en comptabilité budgétaire et générale (droit constaté)
- présentation au Collège des états de recouvrement (relevés collectifs)
- gestion des rappels
- traitement des réclamations, des rappels ou courriers retournés
- présentation au Collège des créances pour mise en non-valeur ou irrécouvrable et portées en comptabilité si décision favorable
- octroi de plan de paiement
- gestion des caisses de vente de rouleaux de sacs-poubelles réglementaires ou de sacs-poubelles communaux

- suivi des dividendes, des subsides ordinaires et encodage des droits constatés
- établissement de la liste des droits dont la constatation au compte n'a pu être effectuée en raison des dispositions règlementaires mais dont les recettes sont certaines (droits supplémentaires à prévoir en modification budgétaire)
- établissement de la liste des non-valeurs de l'exercice

2.4. Contentieux et recouvrement SAC

- prise en charge du recouvrement forcé des recettes un mois après l'envoi du rappel de paiement par courrier simple.

  Les recettes concernées sont:

  - les taxes communales
  - les créances non fiscales, notamment:
    - les redevances communales
    - les dommages au domaine public (accidents de roulage avec dégâts)
    - certains avantages octroyés au personnel (GSM, minerval, etc)
- prise en charge des amendes qui découlent des sanctions administratives communales:
  - "arrêt et stationnement": dès le constat de l'infraction en passant par le traitement des réclamations sous le contrôle des Fonctionnaires sanctionnatrices et les procédures de recouvrement préalables ("amiables") et forcées par voie d'huissier de justice
  - "autres Sanctions administratives" (mixtes, graves, mixtes légères, purement administratives (environnements, logements, etc.): notifications des décisions des Fonctionnaires sanctionnatrices avec envoi de la facture pour paiement des amendes et recouvrement forcé par voie d'huissier de justice
- prise en charge directe (transmission et suivi de la procédure de récupération exécutée par les huissiers de justice) du recouvrement des jugements obtenus à l'initiative du service Juridique (ou des autres services de la Ville) s'ils portent sur des condamnations de sommes prononcées en faveur de la Ville
- gestion des courriers recommandés adressés aux débiteurs par le Directeur financier. Gestion des retours desdits courriers et des contestations des débiteurs
- envoi aux huissiers de justice des contraintes fiscales et non fiscales délivrées par le Directeur financier, suivi des instructions données et des procédures de récupération exécutées par les huissiers de justice, sous le contrôle du Directeur financier
- traitement des réclamations et des recours en justice consécutifs à la signification des contraintes non fiscales par les huissiers de justice
- gestion des situations juridiques transitoires des débiteurs, à savoir: le décès du débiteur avec présence d'héritier(s), admissibilité du débiteur à la procédure de règlement collectif de dettes, liquidation, faillite ou admissibilité des entreprises à la procédure de réorganisation judiciaire, placement d'un débiteur sous Administration provisoire, déclaration de créances aux notaires et huissiers de justice chargés de liquider le patrimoine des débiteurs pour compte de tiers, etc.
- gestion des relations et instructions aux huissiers de justice mandatés pour récupérer les recettes impayées
- gestion des relations avec les avocats en charge de représenter la Ville dans le cadre des recours en justice contre les contraintes non fiscales ou chargés de représenter le Directeur financier dans le cadre des situations juridiques transitoires des débiteurs (ex.: Tribunal du travail en cas de règlement collectif de dettes, Tribunal du Commerce en cas de faillite, etc.)

2.5. Appui juridique

En matière fiscale

- assistance à élaboration des règlements fiscaux, en concertation avec les services
- vérification des mentions obligatoires sur l'avertissement extrait de rôle
- vérification dans le traitement des réclamations
- aide juridique dans les dossiers épineux soumis à l'organe décisionnel lors de recours en justice
- vérification des listes de non-valeur à présenter au Collège

En matière non fiscale

- assistance à l'élaboration des règlements, en concertation avec les services
- élaboration de synthèse d'extrait de règlement figurant au verso des factures
- appui de manière ponctuelle à la cellule Contentieux dans la constitution de dossiers problématiques

Missions diverses

- amélioration des règlements au regard de la Jurisprudence
- rédaction de courriers juridiques
- élaboration de courriers-types pour le traitement des réclamations

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Les recettes ordinaires

Les chiffres portent exclusivement sur les recettes pour l'exercice propre de 2024.

Nombre des droits constatés: 5.867 dont 136 rôles et 2.018 facturiers produits dans Onyx (journal auxiliaire des écritures comptables).

Droits constatés par groupe économique

Groupe économique	Nombre
Prestations	3.312
Transferts	2.390
Dettes	165
Total	**5.867**

Montant des recettes ordinaires constatées: 205.330.180,84 €

Recettes ordinaires par groupe économique

Groupe économique	Montant	Pourcentage
Prestations	7.065.926,41 €	3,44 %
Transferts	192.300.439,50 €	93,65 %
Dettes	5.963.814,93 €	2,90 %

Recettes ordinaires par fonction

009 00 Général	9.697.878,21 €	4,72 %
019 01 Dette générale	0,00 €	0,00 %
029 02 Fonds	50.420.784,92 €	24,56 %
049 04 Impôts et redevances	120.331.093,66 €	58,60 %
059 05 Assurances	65.725,13 €	0,03 %
123 10-121 Administration générale	3.813.731,37 €	1,86 %
129 124 Patrimoine privé	942.619,71 €	0,46 %
139 13 Services généraux	534.622,61 €	0,26 %
369 35-36 Pompiers	541.921,40 €	0,26 %
399 3 Justice - Police	67.760,00 €	0,03 %
499 4 Communication - Voirie - Cours d'eau	560.077,10 €	0,27 %
599 5 Commerce - Industrie	4.635.357,48 €	2,26 %
699 9 Agriculture	5.897,65 €	0,00 %
729 70-72 Ens. Gard (721 - Ens prim (722)	4.617.730,79 €	2,25 %
739 73 Ens sec (731), Art (734), tec (735)	413.976,13 €	0,20 %
749 74 Enseignement supérieur	0,00 €	0,00 %
759 75 Enseignement pour handicapés	0,00 €	0,00 %
767 767 Bibliothèques publiques	450.059,29 €	0,22 %
789 76-77-78 Education popul. et arts	2.398.378,26 €	1,17 %
799 79 Cultes	0,00 €	0,00 %
839 82-83 Sécurité et assist. sociale	1.375.491,17 €	0,67 %
849 84 Aide sociale et familiale	760.696,60 €	0,37 %
872 870-872 Santé et hygiène	3.461,28 €	0,00 %
874 873-874 Alimentation - eau	0,00 €	0,00 %
876 875-876 Désinfect. Nett. Immond.	88.985,20 €	0,04 %
877 877 Eaux usées	16.250,00 €	0,01 %
879 878-879 Cimetières - Protec. Environ.	784.534,05 €	0,38 %
939 9 Logement - Urbanisme	2.803.148,83 €	1,37 %

3.2. L'évolution du contentieux

Evolution de l'encours débiteur

L'encours débiteur est en diminution par rapport à 2023 (13.969.003,55 €) et 2024 (12.011.448,42 €).

Les agent.e.s de la cellule Contentieux ont mis tout en œuvre, durant l'année 2024, pour faire diminuer l'encours débiteur.

Au cours de l'année 2024, la cellule Contentieux a procédé :

- à l'envoi de 1.561 contraintes (contre 3.538 en 2023) et 495 décisions (contre 634 en 2023) des fonctionnaires sanctionnatrices aux huissiers de justice, soit un total de 2.056 dossiers (contre 4.172 en 2023).
- à l'envoi de 25.934 courriers recommandés (contre 31.204 en 2023) :
  - 6.706 recommandés en taxes (3.494 en 2023)
  - 8.916 recommandés en créances non fiscales 10.536 en 2023)
  - 10.362 recommandés en sanctions administratives (17.174 en 2023)
- au traitement de 6.926 dossiers (contre 6.286 en 2023) dans lesquels les débiteurs se trouvent dans une situation juridique transitoire (suivi des faillites, des administrations provisoires ou encore des règlements collectifs de dettes, suivi des procédures de réorganisation judiciaire, etc…)
- au traitement de 3.384 réclamations en amendes administratives « arrêt et stationnement » (5.153 en 2023)
- au suivi de 18 recours en justice
- au suivi de l'exécution de 20 jugements obtenus à l'initiative de divers services de la Ville

Evolution des irrécouvrables

Les irrécouvrables ont diminué, soit 772.400,42 € en 2024 contre 3.404.771,35 € en 2023.

Ce montant est conforme aux activités du SCRO. Les irrécouvrables ont été approuvés par le Collège.

Evolution des non-valeurs

Le montant total des non-valeurs s'élève à 2.277.635,11 € pour l'exercice 2024 (contre 2.098.065,13 € pour l'exercice 2023). Ce montant intègre toutefois les pertes relatives aux taxes additionnelles (I.P.P., P.I. et Autos) établies par le Service Public Fédéral des Finances et le Service Public de Wallonie, lesquelles s'élèvent à 722.602,72 € (contre 821.182,34 € en 2023).

Le montant des non valeurs relatives aux recettes gérées directement par les services de la Ville s'élève en réalité à la somme de 1.555.032,40 € en 2024 (contre 1.276.882,79 € en 2023).

Ce montant représente une perte financière qui résulte du traitement des réclamations et des demandes d'exonération introduites par les citoyens. A l'exception des amendes administratives, les non-valeurs sont analysées et constatées au sein du service et approuvées par le Collège, sur proposition du SCRO.

Evolution des intérêts de retard

Le montant des intérêts perçus est conforme à l'activité de la Cellule du Contentieux et s'élève à 972,80 € (contre 12.306,25 € en 2023).

Cette diminution et le faible montant des intérêts s'expliquent par une réduction sensible du taux légal applicable en taxe (7%/an en 2017 – 4%/an depuis 2018) et par le fait que les taxes génératrices d'intérêts sont aujourd'hui payées dans les délais légaux. La plupart des intérêts perçus concernent par ailleurs des redevances (5.75%/an en 2024).

Evolution des frais de poursuites

Ces frais de poursuites concernent les honoraires payés aux avocats et huissiers dans le cadre de la récupération des recettes de la Ville ou encore pour le traitement des recours fiscaux devant les Cours et Tribunaux en matière de taxes communales. Ceux-ci sont imputés à l'article 104/123FR-15. Toutefois, tous ces frais sont à charge des débiteurs et sont en principe récupérés aux termes des procédures.

Il est constaté une augmentation des frais de poursuites.

Le coût réel des frais de poursuites se calcule toutefois en tenant compte de la récupération de ces frais sur 3 années (2022 à 2024). Le coût réel des frais de poursuites s'élève à 98.436,30 € (total des frais de poursuites payés 1.176.939,30 € moins la récupération des frais de poursuites 1.078.503,06 €).

Néanmoins, il peut être considéré que le coût réel des frais de poursuites doit également tenir compte de la perception des intérêts de retard perçus sur la période (2022-2024), soit 27.214,27 €. Ainsi sur 3 années (2022 à 2024), l'activité de la Cellule du Contentieux a généré un coût de 71.222,03 € (hors frais de personnel, de matériel et d'infrastructure).

Ce coût doit être mis en parallèle avec la moyenne de l'encours débiteurs comptabilisé au cours des 3 années, soit 38.703.387,58 €.

Le coût du contentieux représente en conclusion 0,18% de la masse financière à récupérer.

Créances douteuses

La Cellule du Contentieux évalue l'état des créances en temps réel et porte les sommes en irrécouvrable au fur et à mesure des constats posés. A l'exception de l'un ou l'autre dossier, il n'y a plus de créances douteuses dans le sens comptable du terme.

Perspectives

Les perspectives mentionnées dans le rapport 2023 et les précédents rapports ont été atteintes.

De manière globale, les processus de réorganisation et l'intégration de la Cellule Contentieux dans le S.C.R.O. au 1er janvier 2021 ont permis d'atteindre un niveau élevé d'efficacité dans la gestion du contentieux, particulièrement en étant capable :

- d'assurer un suivi rapide dans le recouvrement amiable des redevances et des taxes
- d'entamer des poursuites judiciaires dans l'année qui suit l'échéance de paiement de toutes les sommes dues à la Ville.
- d'effectuer toutes les recherches nécessaires à l'aboutissement des procédures ;
- de traiter les situations particulières (règlements collectifs de dettes, faillites, administrations provisoires, radiés d'office, etc…).
- de gérer les réclamations en amendes administratives « arrêt et stationnement »
- de gérer les recours en justice contre les amendes et les redevances
- d'assurer l'exécution des jugements obtenus par divers services de la Ville.

De plus, la possibilité de dématérialiser l'envoi des recommandés pour les taxes et les redevances devrait diminuer les coûts administratifs et faciliter le traitement des retours de ceux-ci.

La perspective pour les années futures est de parvenir à maintenir cette capacité et plus encore, puisqu'avec l'arrivée de la scan-car, les cameras du piétonnier et l'extension de celui-ci, le volume du contentieux lié aux redevances de stationnement et aux sanctions administratives devrait nettement augmenter.

La situation pourrait toutefois se détériorer en raison d'une dégradation de la situation socio-économique qui affecterait la solvabilité des débiteurs.

SERVICE DES DEPENSES

(SCD)

1. EFFECTIF DU SERVICE

8 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. CELLULE DE CONTROLE DES DEPENSES ORDINAIRES (CCDO)

La cellule contrôle les dépenses ordinaires du budget de la Ville et procède aux opérations suivantes :

- L'engagement : sur décision du Collège, réserver tout ou partie d'un article budgétaire à une fin exclusive de toute autre destination (sur base de délibérations et bons de commande)
- L'imputation : vérifier les factures et les différents visas nécessaires et porter en comptabilité la somme réellement due suite à l'engagement préalable de la dépense
- L'ordonnancement : proposer au Collège de mettre en liquidation une somme due à une personne nommément désignée
- L'établissement des mandats de paiement : soit constituer le mandat de paiement (individuel ou collectif) à transmettre au Directeur financier avec les justificatifs en annexe sur base de l'ordonnancement. C'est une mesure d'exécution qui consiste à notifier (par le Collège) au Directeur financier l'ordre de payer. Les mandats font l'objet d'un visa préalable de contrôle de la part du Directeur financier et de la Cheffe de service du CDO ou de son adjoint
- Contrôle et remise d'avis, en collaboration avec le Directeur financier, sur les délibérations proposées à l'ordre du jour du Collège en matière de dépenses ordinaires
- Appui technique aux autres départements en matière de dépenses ordinaires

2.2. CELLULE DE CONTROLE DES RECETTES ET DEPENSES EXTRAORDINAIRES (CCRDE)

La cellule contrôle et tient la comptabilité des dépenses et des recettes extraordinaires du budget de la Ville, ce qui se traduit par les missions suivantes :

- Contrôle et remise d'avis, en collaboration avec le Directeur financier, sur les délibérations proposées à l'ordre du jour du Collège en matière de dépenses extraordinaires
- L'engagement : sur décision du Collège, réserver tout ou partie d'un article budgétaire à une fin exclusive de toute autre destination (sur base de délibérations et bons de commande)
- L'imputation : vérifier les factures et les différents visas nécessaires et porter en comptabilité la somme réellement due suite à l'engagement préalable de la dépense
- L'ordonnancement : proposer au Collège de mettre en liquidation une somme due à une personne nommément désignée
- L'établissement des mandats de paiement : soit constituer le mandat de paiement à transmettre au Directeur financier avec les justificatifs en annexe sur base de l'ordonnancement. C'est une mesure d'exécution qui consiste à notifier (par le Collège) au Directeur financier l'ordre de payer. Les mandats font l'objet d'un visa préalable de contrôle de la part du Directeur financier et de la Cheffe de service du C.R.D.E.
- Paiement après diverses vérifications (contrôle entrepreneurs : enregistrement, dette sociale (ONSS), dette fiscale)
- Demandes des emprunts à la banque, constatation des droits relatifs aux emprunts, subsides, ventes de biens, etc.

- Comptabilisation des extraits de compte du compte courant extraordinaire + ouverture de crédit.
- Crédits reportés (dépenses) / recettes compensatoires
- Opérations comptables de fin d'exercice (contrôle de la dette, amortissements, travaux en cours, déclassement véhicules, gestion du fonds de réserve, …)
- Gestion du patrimoine (transfert de biens entre le patrimoine de la Ville et celui de la Régie et vice et versa)
- Établissement de la liste des adjudicataires en collaboration avec les différents départements / services concernés (annexe au compte)

2.3. Chiffres-clés du service

- 15.008 engagements à l'ordinaire et à l'extraordinaire :
- 17.109 imputations (factures, à mandater…) à l'ordinaire et à l'extraordinaire :
- Montant des emprunts contractés pour le financement d'investissements : 0,00 €

3. RAPPORT D'ACTIVITES

Au service ordinaire :

- Nombre total d'engagements définitifs : **12.727**

  Dont par bons de commande : 3.670
- Nombre total d'imputations : **14.868**

  Dont Fonctionnement : 9.395

  Dont Transfert : 1.539

  Dont Personnel : 2.851
- Nombre de mandats de paiement : **1.326**
- Montant total des dépenses ordinaires engagées : **238.215.937,06**

Dépenses ordinaires engagées par groupe économique

Libellé	Montant	%
Personnel	93.664.908,77 €	39,32 %
Fonctionnement	37.202.528,39 €	15,62 %
Transferts	77.380.718,78 €	32,48 %
Dettes	29.967.781,12 €	12,58 %
Prélèvement pour provisions	0,00 €	0,00 %

Dépenses ordinaires engagées par fonction

Libellé	Montant	%
Dépenses générales	10.515.190,64 €	4,41 %
Impôts et redevances	25.000,00 €	0,01 %
Assurances	434.961,37 €	0,18 %
Administration générale	48.095.949,38 €	20,19 %
Patrimoine privé	12.507.070,47 €	5,25 %
Services généraux	19.499.796,16 €	8,19 %
Pompiers	10.294.964,32 €	4,32 %
Justice - Police	31.328.275,99 €	13,15 %
Communications - Voirie - Cours d'eau	16.472.695,57 €	6,92 %
Commerce - Industrie	5.216.025,50 €	2,19 %
Agriculture	5.476,42 €	0,00 %
Enseignement gardienne, primaire	8.341.250,60 €	3,50 %
Enseignement secondaire, artistique, technique	1.967.759,58 €	0,83 %
Bibliothèques publiques	2.026.740,10 €	0,85 %
Education populaire et arts	17.975.112,85 €	7,55 %
Cultes	1.734.134,58 €	0,73 %
Sécurité et assistance sociale	25.887.201,23 €	10,87 %
Aide sociale et familiale	6.443.798,90 €	2,71 %
Santé et hygiène	113.111,00 €	0,05 %
Désinfection - Nettoyage - Immondices	14.459.206,81 €	6,07 %
Eaux usées	833.593,66 €	0,35 %
Cimetières et protection de l'environnement	1.595.224,67 €	0,67 %
Logement - Urbanisme	2.443.397,26 €	1,03 %

Au service extraordinaire :

Les recettes (droits constatés) *****

Libellé	Montants
Transferts	10.213.736,20 €
Investissements	171.208,00 €
Dettes	18.087.167,50 €
Antérieurs	29.068.932,97 €
Total	**57.541.044,67 €**

Nombre total d'engagements définitifs - exercices propre et antérieurs : 2.281

Nombre total d'imputations - exercices propre et antérieurs : 2.301

Nombre total de mandats de paiement - exercices propre et antérieurs : 792

Dépenses extraordinaires engagées à l'exercice propre

Libellé	Montants	%
Dépenses générales	15.000.000,00 €	18,21 %
Administration générale	1.547.120,30 €	1,88 %
Patrimoine privé	149.699,89 €	0,18 %
Services généraux	7.500.585,54 €	9,11 %
Communications - Voirie - Cours d'eau	15.698.854,75 €	19,06 %
Commerce - Industrie	85.201,60 €	0,10 %
Enseignement gardienne, primaire	3.561.728,53 €	4,32 %
Enseignement secondaire, artistique et technique	33.307,90 €	0,04 %
Bibliothèques publiques	15.402,16 €	0,02 %
Education populaire et arts	1.413.186,85 €	1,72 %
Cultes	1.372.038,56 €	1,67 %
Sécurité et assistance sociale	43.801,82 €	0,05 %
Aide sociale et familiale	287.167,50	0,35 %
Désinfection - Nettoyage - Immondices	72.949,50 €	0,09 %
Eaux usées	5.915.186,18 €	7,18 %
Cimetières et protection de l'environnement	390.000,00 €	0,47 %
Logement - Urbanisme	11.483.728,90 €	13,94 %
Prélèvement du service extraordinaire pour le service ordinaire (Plan oxygène)	17.800.000,00 €	21,61 %

Dépenses extraordinaires engagées à l'exercice propre

Libellé	Montants
Transferts	446.817,92 €
Investissements	47.261.397,12 €
Dettes	16.861.744,94 €
Prélèvement du service extraordinaire pour le service ordinaire (Plan oxygène)	17.800.000,00 €
Sous-total	***82.369.959,98 €***
Prélèvements vers le fonds de réserve extraordinaire	763.902,86 €
Total	***83.133.862,84 €***

COMPTABILITE
ET
CAISSE CENTRALE

1. EFFECTIF DU SERVICE

7 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Cellule comptabilité

La cellule comptabilité assure principalement les missions suivantes:

- tenue de la comptabilité générale hors investissements
- dépouillement des extraits de comptes et affectation comptable des mouvements financiers
- comptabilité des traitements: répartition par article budgétaire et imputation
- traitement des dossiers de saisies sur salaires
- traitement comptable trimestriel de la dette
- contrôle mensuel de concordance entre les données encodées dans Onyx et Phenix
- suivi et comptabilisation des mouvements Mister Cash - Proton
- vérification et affectation comptable des opérations effectuées à la caisse
- vérification et paiement des mandats ordinaires
- vérification des justificatifs de subsides destinés aux organes subsidiants
- établissement des comptes annuels et production des analyses
- gestion de la TVA: déclaration mensuelle, listing des clients assujettis et régularisation

2.2. Cellule caisse centrale

La cellule caisse centrale assure principalement les missions suivantes:

- centralisation des recettes de perception au comptant
- reprise et comptage des recettes perçues au comptant par les services Population, Etat civil, Bibliothèques, Musées, Piscines, PARF, CNS, Affaires économiques, Jeunesse et Sports, Fêtes de Wallonie, …
- rédaction des quittances à destination du déposant et du service comptabilité
- transmission des avis de recette au service de Contrôle des Recettes Ordinaires
- vérification journalière de la caisse avec transcription dans le journal de caisse transmis au service comptabilité
- préparation des transferts de fonds bimensuels
- mise à disposition du matériel indispensable aux services communaux de 1ère ligne (carnet de quittances, caisse, détecteurs de faux billets)
- formation des agent·es percepteur·rices à l'utilisation des outils de paiement électronique et de gestion de caisse
- octroi d'avances justifiées aux agent·es et mandataires pour faire face à certaines dépenses payables en espèces lors d'activités autorisées. Contrôle des justificatifs en retour et reprise du solde éventuel. Transmission des pièces au service de Contrôle des Dépenses Ordinaires pour établissement du mandat
- constitution de dossiers Collège et Conseil lors de l'octroi de fonds de caisse pour menues dépenses aux agent·es devant faire face à certaines dépenses payables en espèces et qui

seront mandatées ultérieurement, suivi et contrôle en collaboration avec le service de Contrôle des Dépenses Ordinaires

- octroi d'avance de trésorerie aux agent·es percepteur·rices pour constitution d'un fond de caisse
- mise à disposition d'un guichet ouvert chaque matinée aux redevables et aux contribuables
- gestion et suivi des octrois de facilités de paiement aux redevables et contribuables

2.3. Chiffres-Clés du service

- Passage au Conseil des comptes 2023 : 12/11/2024
- 344.899 opérations traitées/affectées dans les logiciels Phénix et Onyx ;
- 277.413,00 € de fonds perçus transférés vers compte bancaire (677 quittances)

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Cellule comptabilité

En 2024, le service clôture le compte 2023 et effectue les opérations nécessaires à la préparation du compte 2024 qui sera arrêté l'année suivante.

Le compte communal 2023 a été arrêté par le Conseil communal le 12 novembre 2024 et approuvé par le Gouvernement Wallon le 20 décembre 2024.

Conformément à l'article L1133-1 du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation, l'avis informant la population que les comptes de l'exercice 2023 pouvaient être consultés à l'Hôtel de Ville a bien été publié.

Le dépouillement des extraits de compte et l'affectation comptable des mouvements financiers constituent une part importante du travail du service. Les tableaux ci-dessous présentent le volume des opérations traitées, la ventilation des affectations mensuelles et leur répartition.

Opérations traitées dans Phénix (logiciel de comptabilité)

Description	Nombre	Montant	Remarque
Affectation des extraits de compte	83.702	1.380.863.039,50€	en valeur absolue
Opérations mandatées en classe 4	4.201	481.610,88€	

Opérations traitées dans Onyx (logiciel de gestion des taxes et redevances)

Description	Nombre	Montant	Remarque
Affectation des extraits de compte	256.996	23.318.769,63€	

3.2. Cellule caisse centrale

- 677 quittances délivrées pour la réception de paiements divers
- 277.413,00 € de fonds perçus transférés vers compte bancaire
- 1.651.521,79 €: vérification des recettes gérées par le logiciel de gestion de caisse utilisé au sein de la Maison des Citoyens

CHAPITRE



Département
Des Services d'Appui

DSA

1. EFFECTIF DU DEPARTEMENT

63 personnes

2. PRESENTATION DU DEPARTEMENT

Le Département des Services d'Appui fournit l'outil indispensable au bon fonctionnement des services communaux. Il offre, en outre, des services au bénéfice de la population.

Il se divise en deux entités distinctes. La première concerne la Logistique, la seconde les matières Informatiques.

Pour la première, il s'agit des services Ressources logistiques, Reprographie, Parc automobile et Marchés publics.

La seconde regroupe les services Infrastructure informatiques, Support informatique et Développements informatiques qui constituent le noyau technologique complété par le service « Géomatique - Smartcity» dans sa dimension principalement cartographique et Open-Data.

Le département comporte 3 cellules et 8 services.

Les trois cellules dépendent directement du chef de département et assurent des missions transversales au sein du département :

- **Appui Administratif** qui apporte notamment l'accompagnement au respect des processus administratifs de la commune dont les processus financiers et de marchés publics. Elle assure aussi le suivi et la coordination administrative et technique de projets intra et interdépartementaux.
- **Appui Technique** dont les tâches principales sont notamment la préparation et la livraison de commandes (de produits d'entretien, de fournitures de bureau, des travaux d'impression de la Reprographie, etc) ou des manutentions diverses comme notamment le mobilier lors des déménagements de services au sein de l'Hôtel de Ville. Elle assure maintenant également la livraison de certaines fournitures nécessaires au fonctionnement des écoles autrefois assurée par le département de l'enseignement (DEC)
- **Appui IT** qui assure le secrétariat des services informatiques, principalement la gestion des contrats, factures, marchés et enveloppes budgétaires liées à l'informatique. Elle est aussi associée à l'organisation et la planification des interventions des équipes du Support et Infrastructure informatique.

Le DSA est composé de 8 services :

- **Ressources Logistiques**
  - analyse des besoins et adaptation des moyens
  - acquisition de biens et services nécessaires au fonctionnement des services communaux (toutes les matières transversales telles les fournitures administratives, le mobilier, le petit matériel informatique, le matériel et les produits d'entretien, les vêtements et uniformes de travail, les équipements de protection individuelle, …)
- **Reprographie**
  - travaux de reprographie
  - mises en page professionnelle
  - analyse des besoins et adaptation des moyens
  - gestion de l'ensemble des copieurs multifonctions et imprimantes de l'Administration et des écoles.

- **Parc Automobile**
  - analyse des besoins et adaptation des moyens
  - recherche et mise en œuvre de solutions de partage des moyens en matériel roulant
  - verdurisation du parc, aussi au regard de la législation
  - acquisition de véhicules et engins spéciaux
  - maintenance des véhicules hors contrat de maintenance
  - suivi des contrats de maintenance des véhicules
  - gestion administrative des contrats d'assurance automobile
  - gestion administrative et technique des accidents de véhicules
  - géolocalisation / gestion stratégique du matériel roulant
- **Marchés Publics**
  - gestion administrative des marchés publics de fournitures et de services de plus de 29.999 € HTVA
  - vigilance législative relative aux marchés publics
  - conseils en matière de marchés publics
- **Infrastructure Informatique**
  - analyse des besoins et adaptation des moyens
  - gestion de l'infrastructure informatique connectée de la Ville, dont la mise en œuvre de toutes les actions internes et externes liées à la sécurité du réseau informatique
  - installation et maintient en bon état l'infrastructure téléphonique
  - gestion des installations (câblage, connectique armoires) téléphoniques, pour les accès Internet, les alarmes, etc …
  - gestion de la téléphonie (infrastructure et appareillage), dont les contrats y relatifs
- **Support Informatique**
  - analyse des demandes et besoins des utilisateurs
  - gestion et support des équipements informatiques (intervention level 1) - dispatching vers les services informatiques concernés (level 2)
- **Développements Informatiques**
  - analyse des demandes et besoins des utilisateurs en applications informatiques (logiciels)
  - développement et maintenance d'applications internes
  - analyse et acquisition d'applications externes
  - suivi des maintenances obligatoires des logiciels liées principalement à la sécurité informatique
- **Géomatique - Smart city**
  - collecte, transformation et mise à disposition de données, cartographiées ou non, à l'Administration et au grand public (Open Data)

RESSOURCES LOGISTIQUES

1. EFFECTIF DU SERVICE

6 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1 Mission du service

Le service Ressources Logistiques est le service qui, dans les limites de ses moyens et de ses compétences, pourvoit aux besoins en fournitures et services des différents services de l'Administration communale.

2.2 Description du service

Le service Ressources Logistiques est le service qui, dans les limites de ses moyens et de ses compétences, pourvoit aux besoins en fournitures et services des différents services de l'Administration communale, des écoles communales, aussi au bénéfice des zones de Police et de secours NAGE, à leur demande expresse.

Ces fournitures sont principalement les fournitures de bureau, le mobilier de bureau, le matériel de premiers secours, les équipements de protection individuelle (EPI), les vêtements de travail, accessoires et uniformes, les distributeurs de snacks et boissons, les véhicules partagés, les produits et matériel d'entretien (PME), les défibrillateurs, les poubelles hygiéniques, les tapis de sol, les fontaines à eau, le matériel de table, …

Lors des nombreuses prospections relatives aux marchés de fournitures et de services, les Ressources Logistiques privilégient les alternatives durables afin de minimiser l'impact environnemental des solutions qu'il propose aux différents services de la Ville (papier et bois PEFC, raccordement des fontaines au réseau Ville, produits Fair Trade, …).

Le service Ressources Logistiques est également compétent en matière de déménagements et aménagements de locaux, de la gestion des encombrants en privilégiant la réaffectation, la gestion de déclassements (mise en vente) de matériel. Il assure la fourniture de matériel spécifique sur base de demandes justifiées ponctuellement par les différents responsables de service.

Ce service est considéré comme une centrale d'achats. Lorsqu'un service communal dispose de moyens budgétaires spécifiques pouvant accueillir une dépense particulière, le service Ressources Logistiques réalise le marché et impute la dépense sur cette enveloppe.

2.3 Processus-clés du service

- Acquérir et gérer des fournitures répondant aux besoins des services
- Acquérir et gérer des services répondant aux besoins des services
- Gérer quotidiennement le pool des véhicules partagés
- Gérer des encombrants (déclassement et évacuation)
- Acquérir et gérer quotidiennement des EPI et vêtements de travail

2.4 Chiffres-clés du service :

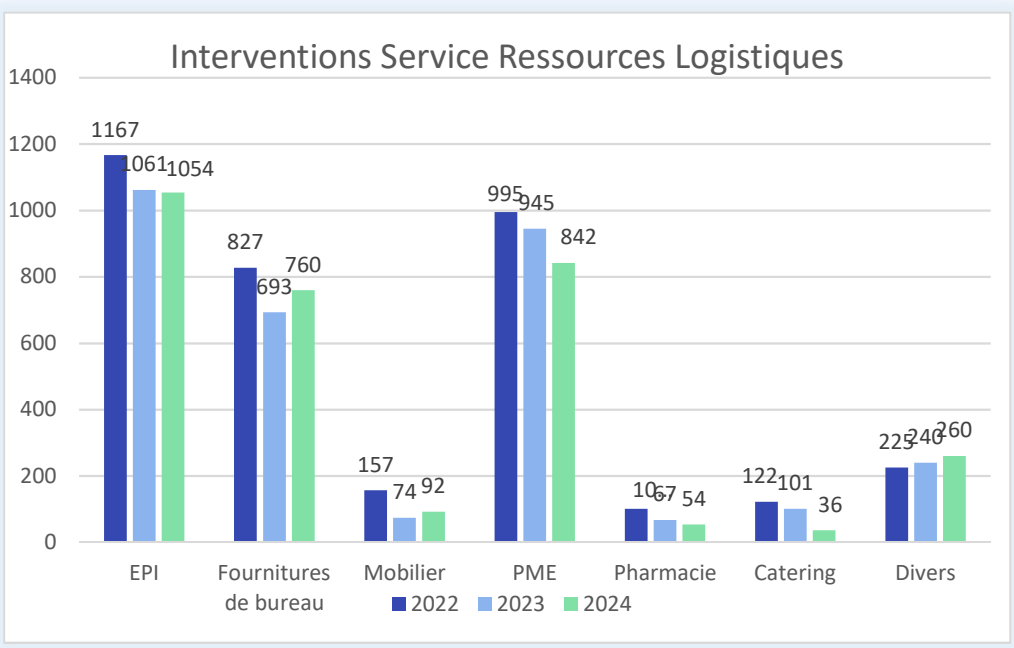
- Bons de sortie et interventions diverses : 3.098 bons de sorties et interventions
- Gestion quotidienne du P.V.P. (Pool des Véhicules Partagés) : 2.644 réservations
- Gestion quotidienne des EPI et vêtements : 1.020 agents concernés

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Missions principales

- Consultation des sociétés en matière de fournitures et services, participation à la rédaction des cahiers des charges, analyse des offres, rédaction des rapports justificatifs, suivi de l'exécution des marchés ;
    - élaboration des cahiers spéciaux des charges dans les cas prévus par la loi (clauses techniques) : 17 marchés courent sur plusieurs exercices ;
    - contrôle de la bonne exécution des contrats conclus avec les fournisseurs et prestataires ;
    - inventaires annuels ;
    - réception des demandes et rédaction des bons de sorties.
    - gestion au quotidien des EPI ainsi que des vêtements standardisés. relais privilégié entre les services et la société adjudicatrice des vêtements de travail mis à la disposition des travailleurs. ± 1.000 personnes ;
    - contacts réguliers avec le SIPPT et la médecine externe (SEPPT) ;
    - gestion quotidienne du PVP (pool des véhicules partagés) : 2.644 réservations ;
    - gestion des défibrillateurs situés dans les bâtiments communaux 57 ;
    - gestion des poubelles hygiéniques en location et vérification mensuelle 373 ;
    - gestion des tapis de anti-poussières location et vérification mensuelle 54 ;
    - gestion des fontaines à eau raccordées au réseau ville ou avec bonbonnes 55 ;
    - gestion des distributeurs de snacks, boissons chaudes et froides 28 ;
    - préparation et coordination du déménagement de l'espace citoyens suite aux travaux de l'hôtel de ville ;

3.2. STATISTIQUES



Reprographie

1. EFFECTIF DU SERVICE

8 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1 Mission du service

Le service Reprographie permet de dupliquer et imprimer à moindre frais une bonne partie des documents pour les différents services communaux ainsi que les écoles, des organismes subsidiés par la Ville, la Zone de secours NAGE et la Zone de Police

2.2 Description du service

Ce service peut être considéré comme un atelier de reprographie qui permet de dupliquer à moindre frais une bonne partie des documents pour les différents services communaux ainsi que les écoles, les organismes subsidiés par la Ville, la Zone de secours NAGE et la Zone de Police tels que: photocopies diverses, enveloppes personnalisées par service, invitations, affiches, cartes, fiches, fardes, livrets, formulaires divers, etc. Il est aussi possible de faire du façonnage de documents, à savoir: pliage, assemblage, agrafage, perforation, couture métallique, collage, mise sous couverture, mise sous enveloppe, découpe, plastification. La Reprographie est aussi équipée pour produire, en petites quantités, des posters grand format jusqu'à 120 cm de large, des badges au format carte de banque en PVC, du lettrage en vinyle en plusieurs couleurs, de la découpe et placement de vitrophanie (plus ou moins 78 mètres), de la reliure de documents, de la gravure (sur plastique, pierre, métal, verre), des panneaux rigides d'exposition (surface d'impression maximale 140x100 cm) des plaques d'inauguration, de la plastification au grand format (160 cm).

La Reprographie effectue aussi de la mise en page professionnelle et formate les documents graphiques pour tout imprimeur.

En outre, la Reprographie est responsable de la gestion de l'ensemble des copieurs de l'Administration et des écoles (réparation, entretien, remplacement, …) et des imprimantes (installation et remplacement en collaboration avec le support informatique) ainsi que la gestion des cartouches à encre pour toutes les imprimantes de l'Administration et des écoles.

2.3 Processus-clés du service

- Réaliser des conceptions graphiques et mises en page
- Réaliser des impressions tous formats
- Effectuer des copies pour l'Administration, écoles, Zone de Police, Zone de secours NAGE et asbl.
- Réaliser des conceptions spécifiques
- Effectuer des impressions et mises sous enveloppes pour le DGF
- Elaborer des marchés publics pour copieurs multifonctions, papier et cartouches d'imprimante
- Gérer les commandes de fournitures
- Assurer la gestion administrative
- Gérer les demandes de travaux
- Gérer les stocks de fourniture et matériel de la Reprographie
- Effectuer les contrôles qualité et finition des travaux

2.4 Chiffres-clés du service

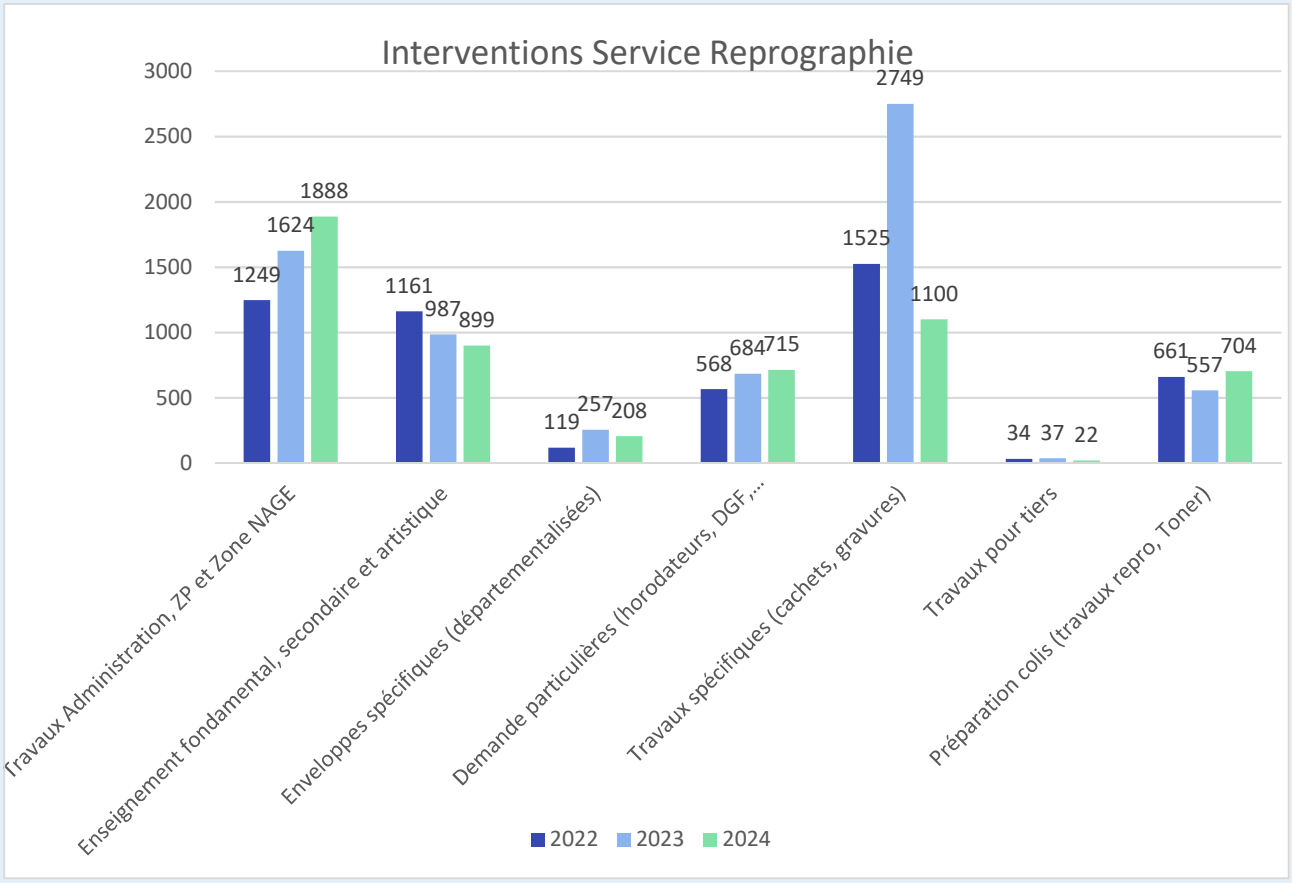
- Travaux : services administratifs, techniques, Zone de Police et Zone de secours NAGE : 1.856 demandes
- Enseignement fondamental, secondaire et artistique : 899 demandes
- Mises sous enveloppe : 473.235

3. RAPPORT D'ACTIVITES

MISSIONS PRINCIPALES

- Photocopies diverses, enveloppes personnalisées par service, invitations, affiches, cartes, fiches, fardes, livrets, formulaires divers, etc. Il est aussi possible de faire du façonnage de documents, à savoir : pliage, assemblage, agrafage, perforation, couture métallique, collage, mise sous couverture, mise sous enveloppe, découpe, plastification. La Reprographie est aussi équipée pour produire, en petites quantités, des posters grand format, des badges, du lettrage en vinyle en plusieurs couleurs, de la découpe et placement de vitrophanie, de la reliure de documents, de la gravure (sur plastique, pierre, métal, verre), des cachets, des panneaux rigides d'exposition, des plaques d'inauguration, de la plastification
- Consultation des sociétés en matière de fournitures et services, participation à la rédaction des cahiers des charges, analyse des offres, rédaction des rapports justificatifs, suivi de l'exécution des marchés
- Contrôle de la bonne exécution des contrats conclus avec les fournisseurs
- Inventaires
- Consultation des sociétés en matière de fournitures et services, analyse des offres, rédaction des rapports justificatifs, rédaction des bons de commande et bordereaux (117), réception et contrôle des marchandises, encodage dans le logiciel de gestion des stocks, vérification des bons de livraison, vérification des factures et visa pour paiement
- Élaboration de cahiers de charges dans les cas prévus par la loi (clauses techniques) : D'autres marchés sont répartis sur plusieurs exercices ;
- Contrôle de la bonne exécution des contrats conclus avec les fournisseurs
- Inventaire annuel
- Travaux pour tiers (travaux réalisés pour des activités d'intérêt général): 54 demandes et 89.451 clics (tirages)
- Préparation et livraison de colis : 704
- Travaux spécifiques : cachets (357), gravures (743 – 4.305 minutes)
- Impression et découpe vinyle (tous types de supports) (432 mètres courants)
- Demandes particulières (horodateurs, DGF, Enquêtes publiques) *:* 715
- Placement de vitrophanie :78 mètres
- Impressions grand format *:* 4.583,8 m2 sur papier 150 gr. et sur panneaux alvéolés en carton et plastique.
- Enveloppes spécifiques (départementalisées) : 208 demandes – 321.936 impressions

STATISTIQUES



PARC
AUTOMOBILE

1. EFFECTIF DU SERVICE

10 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1 Mission du service

Gérer le charroi de la Ville par acquisitions, maintenances, gestion des accidents et réparations, gestion administrative des véhicules ainsi que déclassement et vente des véhicule déclassés.

2.2 Description du service

Le service Parc Automobile assure le suivi des acquisitions, l'entretien et les réparations du matériel roulant des services communaux et de certains véhicules de la Zone de Police et de la Zone de secours NAGE.

Les acquisitions se font sur analyse des besoins des services dans un esprit de verdurisation et de partage.

2.3 Processus-clés du service

- Acquisitions de véhicules et du matériel s'y rapportant pour les services communaux
- Gestion technique (réparation et passage au contrôle technique) du parc automobile
- Gestion administrative du parc automobile

2.4 Chiffres-clés du service

- 919 factures impitées Ville et 101 facturespour la zone de Police, soit 1.020 factures budget de fonctionnement
- 325 passages au C.T (dont 27 passages pour le CPAS)
- 96 accidents

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Missions principales

- Consultation des sociétés en matière de matériel roulant, participation à la rédaction des cahiers des charges, analyse des offres, rédaction des rapports justificatifs, suivi de l'exécution des marchés ;
- Atelier : entretiens et réparations mécaniques de tous les véhicules ne faisant pas l'objet d'un contrat avec un garage privé, y compris les véhicules de la Zone de Police et de certains véhicules de la Zone de secours NAGE ainsi que tous ceux du CPAS.
- Magasin : gestion des commandes de pièces de rechange, des fournitures de pneus et des lubrifiants.
- Secrétariat : gestion administrative des assurances, gestion administrative et technique des accidents de la route.

3.2 Interventions

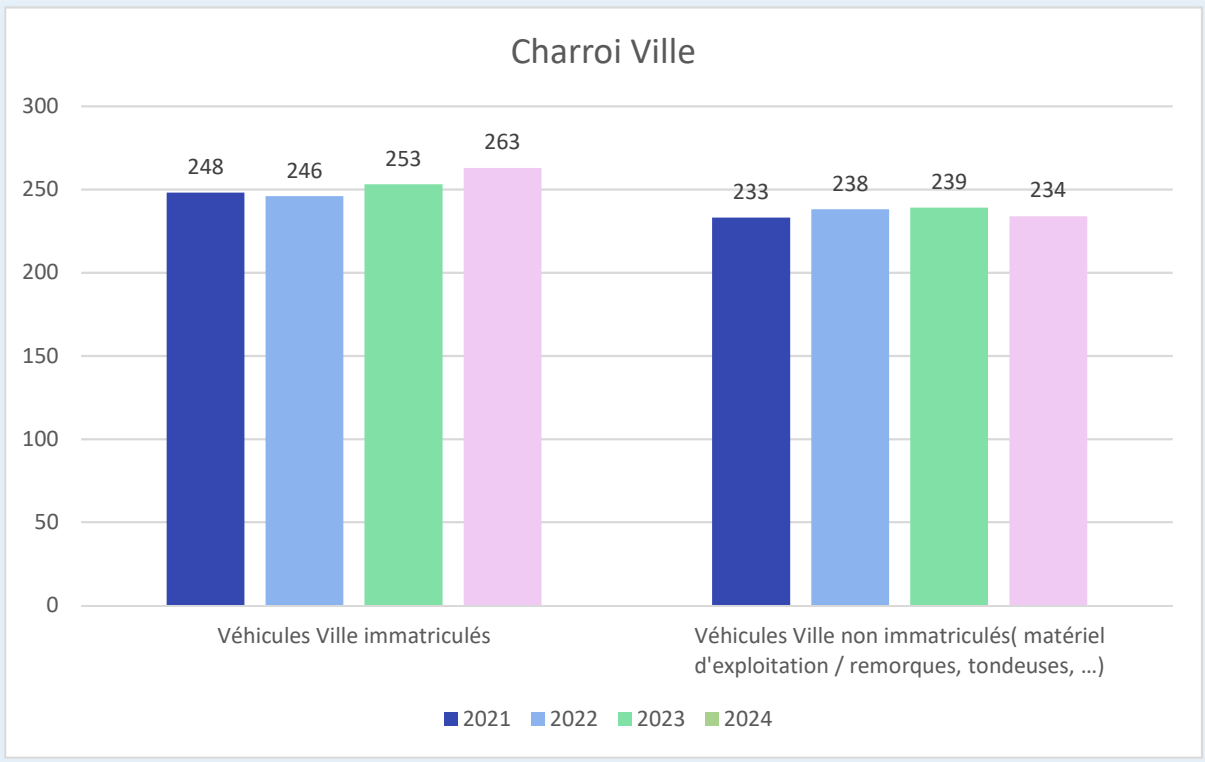
Environ 1.200 interventions ont été comptabilisées pour l'année 2024. Ces interventions concernent les travaux d'entretien, les réparations, les dépannages, les préparations et les présentations des véhicules au contrôle technique :

- Dépannage de tous les véhicules de l'administration

- Préparation et présentation des véhicules au contrôle technique : 305 présentations
- Suivi des garanties et des contrats d'entretien.
- Encodage de toutes les interventions dans un programme de gestion du parc automobile. Ce programme a été mis sur pied par le service Informatique, et permet de gérer tous les aspects relatifs à cette matière : (consommations, entretiens, assurances, accidents, déclassements). Le programme permet ainsi de calculer le coût de revient réel des véhicules
- Gestion administrative du service : immatriculation des véhicules, assurances, gestion des accidents, expertises, procès-verbaux, déclassements, taxes de mise en circulation, exonérations taxe de roulage, facturations à la Zone de secours NAGE, au service Tourisme et au Comité d'Animation Citadelle ainsi qu'au CPAS.
- Gestion des redevances kilométriques pour les véhicules de plus de 3.500 kg
- Entretiens et réparations mécaniques de certains véhicules de la Zone de secours NAGE.
- Entretiens et réparations mécaniques des véhicules de la Zone de Police lorsque ceux-ci ne sont plus couverts par un contrat d'entretien.
- Gestion des cartes carburant (sauf Zone de Police et Zone se secours NAGE)

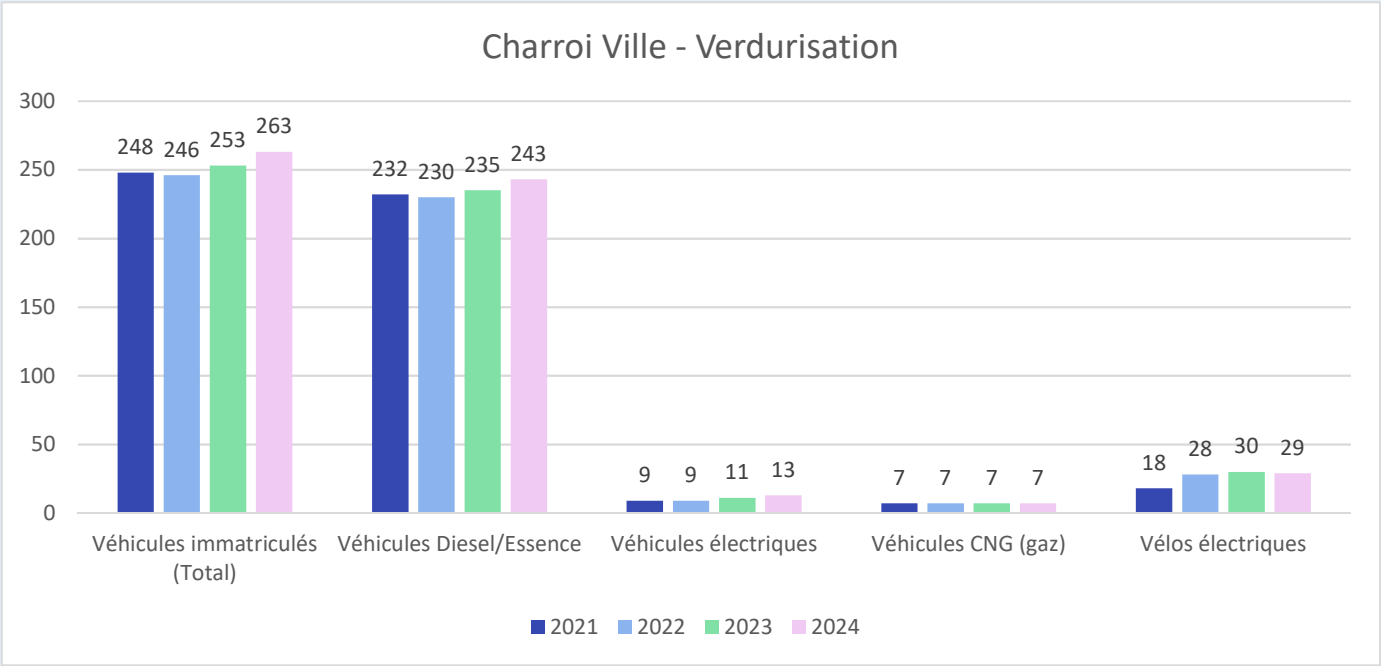
3.3. Statistiques

3.3.1 Charroi Ville uniquement (hors Zone de Police, Zone de secours NAGE et CPAS)

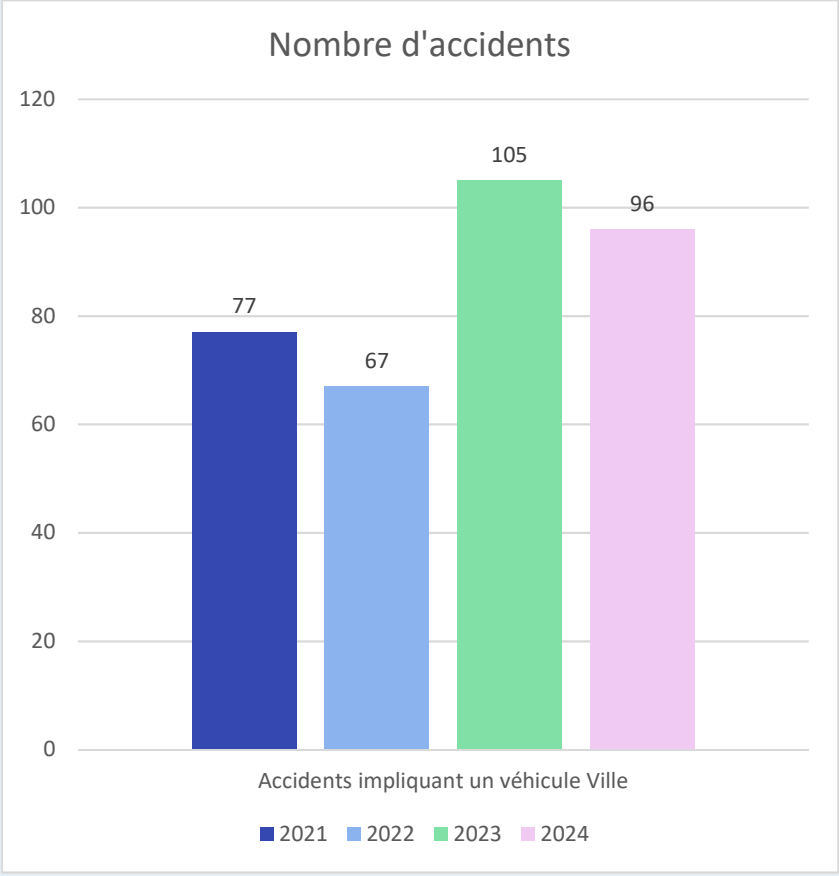


Descriptif	2022	2023	2024	Ecart 2023/2024
Balayeuses	10	11	12	+ 1
Camionnettes	115	117	119	+2
Camions	25	25	24	- 1
Cars	9	8	8	
Compacteurs	4	4	4	
Compresseurs	4	4	4	
Chargeurs excavatrices	15	16	16	
Dumpers	9	9	10	+1
Epandeuses	9	7	7	
Elévateurs à fourches	11	11	11	
Elévateurs à nacelles	2	3	3	
Grues de manutention	13	12	12	
Jeeps	2	2	3	+1
Matériel industriel	8	8	9	+1
Matériel divers	12	10	10	
Minibus	3	3	3	
Lames neige	17	17	17	
Remorques	63	65	67	+2
Roulottes	4	4	4	
Tondeuses	12	13	14	+1
Tracteurs	14	13	13	
Trains touristiques	3	3	3	
Vélomoteurs	2	2	2	
Vélo	0	30	29	- 1
Voitures	11	13	15	+ 2
Voitures mixtes	49	51	50	- 1
Bétonnières tractables	6	6	6	
Broyeurs de branches	2	2	2	
Epandeurs	4	4	4	
Faucheuses	9	10	10	
Fendeuses	1	1	1	
Dessoucheuse	1	1	1	
Souffleurs	3	3	3	
Treuil	1	1	1	
Nettoyeurs HP	2	2	2	
Rouleaux	3	3	3	
Balais	2	2	2	
Aérateurs	4	4	4	
Aspirateurs à déchets voirie	20	20	18	-2
Total	**484**	**520**	**526**	**+6**

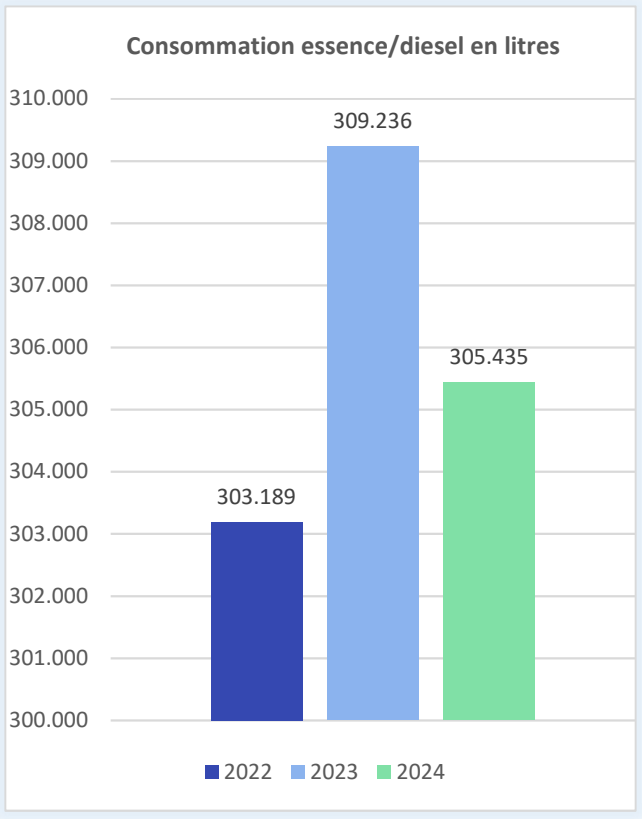
3.3.2 Verdurisation du charroi Ville

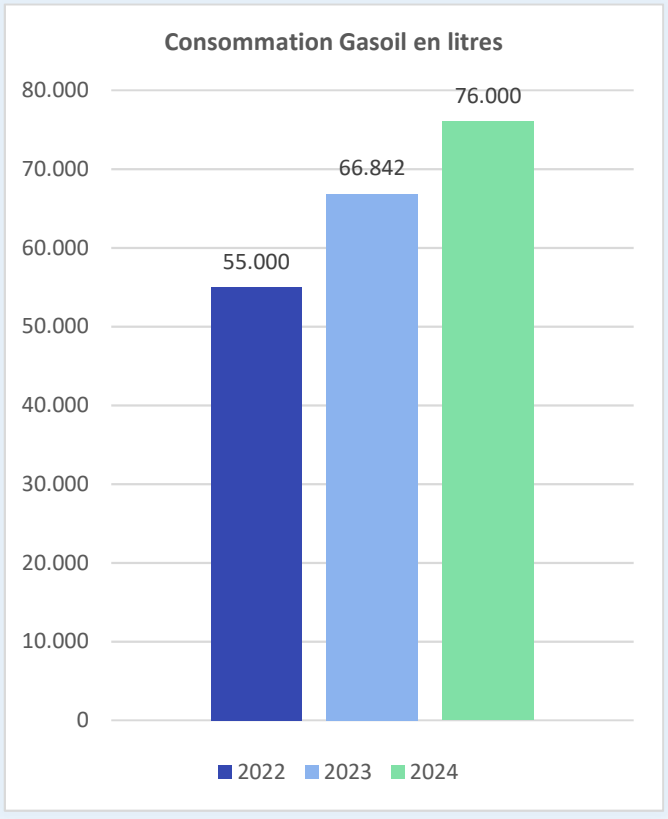


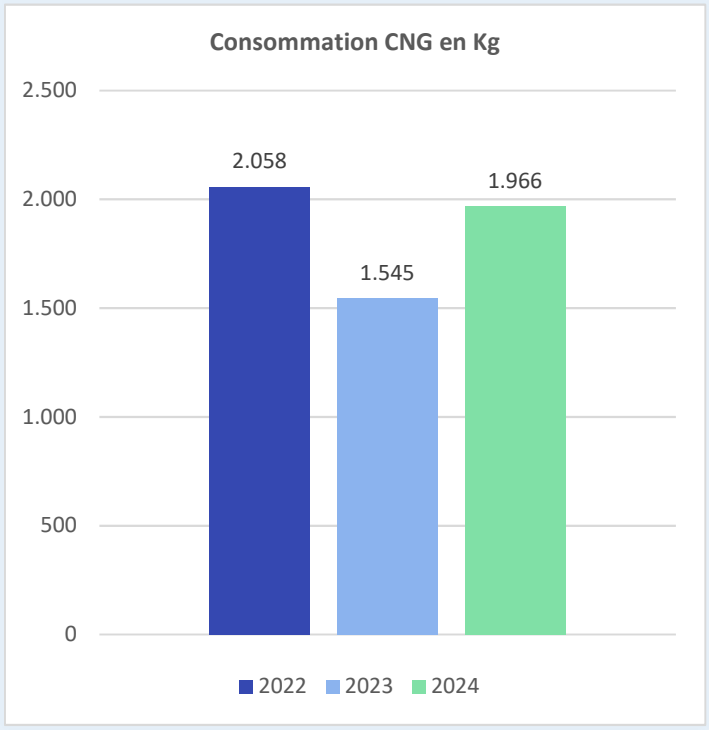
3.3.3 Accidents impliquant un véhicule Ville



3.3.4 Consommation de carburant







MARCHÉS PUBLICS
(FOURNITURES ET SERVICES)

1. Effectif du service

5 personnes

2. Présentation du service

2.1 Mission du service

Encadrer administrativement les marchés publics de fournitures et de services ainsi que les concessions de services afin de garantir la bonne mise en œuvre de la procédure de passation adéquate ainsi que sa légalité.

2.2 Description du service

Le service Marchés Publics est une centrale qui garantit le processus administratif fixé par la législation en matière de marchés publics de fournitures et de services.

Il rédige les clauses administratives des cahiers des charges sur base du rapport justificatif (incluant les clauses techniques) fourni par les services demandeurs.

Il initie notamment les décisions des différentes autorités communales compétentes en la matière et il réalise également des marchés contrats-cadres ainsi que certaines concessions de services.

Il garantit la bonne application de la loi du 17/06/2016, AR du 14/01/2013 et AR du 18/04/2017 et ses modifications ultérieures ainsi que les autres législations relatives au RGPT (Bien-être au travail, …) ou spécifiques à la matière traitée.

Il utilise le logiciel 3P pour la gestion de ses marchés publics.

Il assure la mutation vers un processus dématérialisé.

2.3 Processus-clés du service

Encadrer administrativement les marchés publics de fournitures et services ainsi que les concessions de services dans le respect des textes légaux et directives internes.

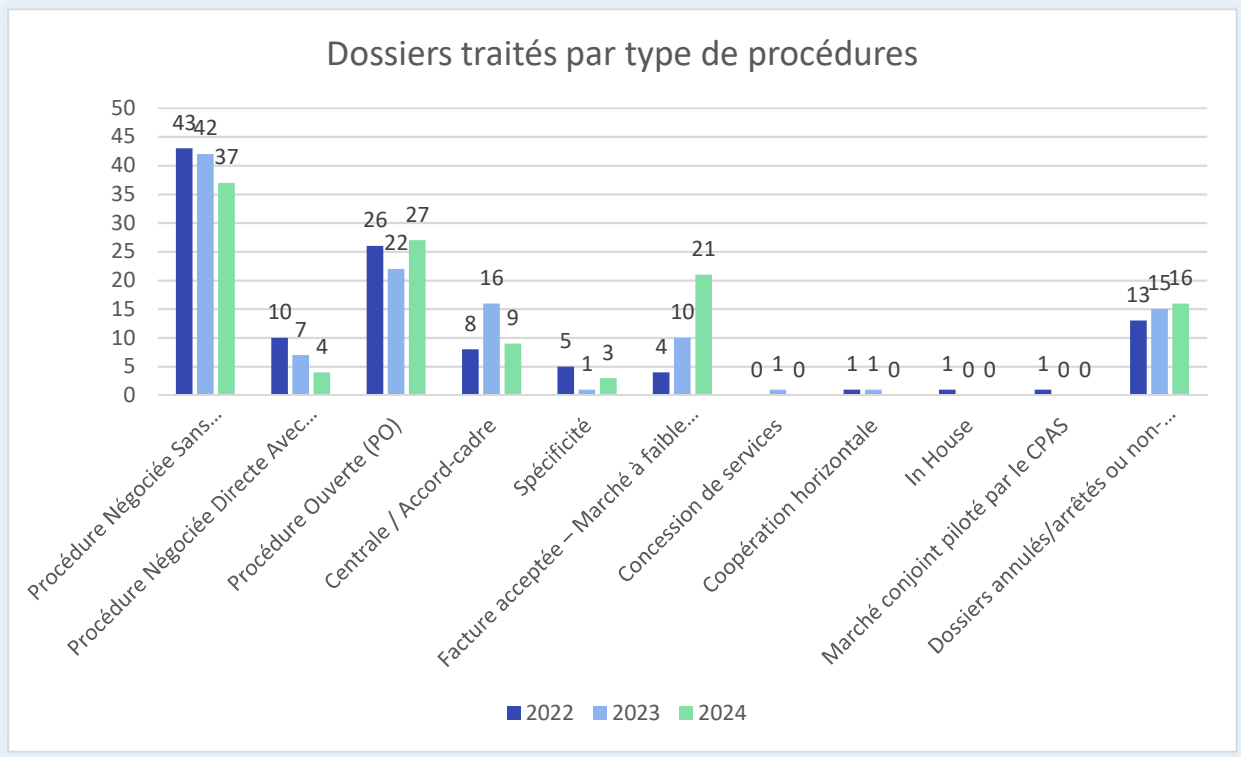
2.4 Chiffre-clé du service

Nombre total de délibérations présentées au Collège et au Conseil en 2024 : 296 délibérations.

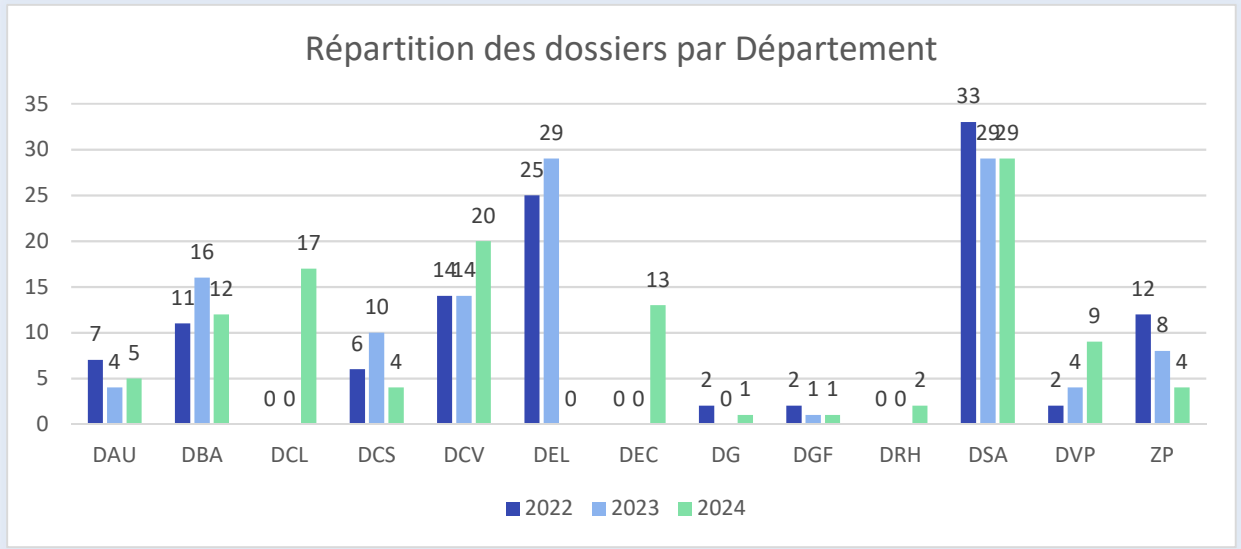
3.Rapport d'activités

3.1. Statistiques

3.1.1 Nombre de dossiers par type de procédures



3.1.2 Répartition des dossiers par départements



Infrastructure Informatique

1. Effectif du service

7 personnes

2. Présentation du service

2.1 Mission du service

Mettre en œuvre l'ensemble du réseau informatique (WAN) aussi bien du point de vue de la connectique externe et interne, que de la gestion des unités de stockage, des serveurs, des bases de données et de la téléphonie unifiée que du point de vue de la sécurité et de la sauvegarde des données.

2.2 Description du service

Le service est composé d'une cellule réseau et d'une cellule connectique - téléphonie qui travaillent ensemble afin d'assurer le bon fonctionnement d'un réseau informatique pour tous les services communaux et les écoles. Il est composé d'une salle serveur principale, d'une salle serveur de secours décentralisée et de +/- 60 sites distants connectés.

2.3 Processus-clés du service

- Gérer les besoins en connectique sur lesquels s'appuient la cellule réseau
- Gérer les armoires informatiques
- Gérer les éléments de réseau composé des routeurs et des switches
- Gérer l'ensemble des systèmes de serveurs
- Gérer le système de téléphonie
- Gérer la politique de sécurité des systèmes d'information
- Gérer la partie stockage et droit d'accès aux bases de données internes
- Gérer les copies de sauvegarde des serveurs de données

2.4 Chiffres-clés du service

Réseau

- plus de 200 téraoctets de bande passante entrante consommée par an (c'est-à-dire plus de 200.000 gigaoctets)
- plus de 40.000.000.000 (40 milliards) de connexion entrantes d'attaquants bloquées par an

Connectique

- 18.000 mètres de câbles informatiques rien que pour les écoles modernisées récemment et 35.000 mètres de câbles informatiques pour les autres sites extérieurs (exemple pour la Deutsche Bank : 3.500 mètres de câbles)

3. Rapport d'activites

3.1. Missions principales

Pour les deux cellules, consultation des sociétés en matière de fournitures et services, participation à la rédaction des cahiers des charges, analyse des offres, rédaction des rapports justificatifs, suivi de l'exécution des marchés.

3.2. Cellule réseau

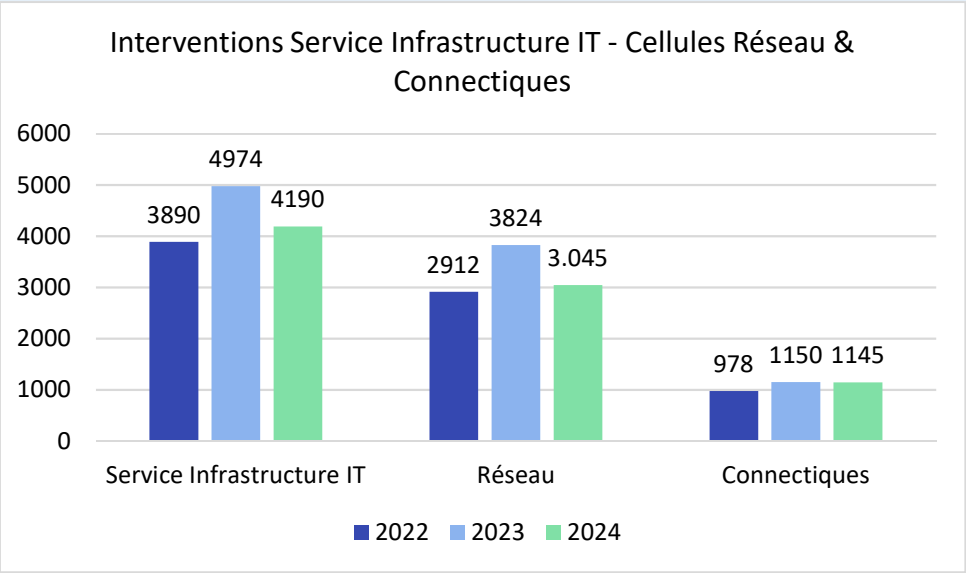
- Gestion des éléments de réseau composé des routeurs, switches et point d'accès wifi
- Gestion de l'ensemble des systèmes de serveurs
- Gestion des accès au réseau
- Gestion de la sécurité du réseau, dont la prospection et la prévention
- Gestion des bases de données internes (le contenu n'est pas concerné)
- Gestion des copies de sauvegarde des données
- Installation, configuration, du matériel et des logiciels pour le bon fonctionnement, la sécurité du réseau, les accès distants
- Gestion quotidienne et maintenance des serveurs, serveurs de fichiers, gestion des comptes utilisateurs, des mails, de l'anti-spam, du serveur vpn/ssl, du firewall, des accès autorisés, actions préventives et correctrices en rapport avec les failles de sécurité, …)
- Gestion de l'installation des mises à jour automatiques des correctifs Microsoft sur les pc via le serveur WSUS
- Gestion du déploiement de machines "from sctrach" via le serveur WDS
- Gestion des utilisateurs (comptes réseau et accès aux services/sites)
- Gestion des accès des fournisseurs pour les installations et les maintenances des logiciels
- Extension, aussi bien en filaire qu'en wifi, du réseau interne ville dans les écoles communales pour les directions et les secrétariats et ce dans les 22 implantations scolaires
- Configuration du réseau enseignement
- Les serveurs
  - 8 serveurs physiques
  - plus de 100 serveurs virtuels
  - plus de 12 unités de stockage
- Le nombre de machines virtuelles qui fonctionnent sur les serveurs physiques :
  - plus de 100
- Les unités de stockage
  - plus de 1.2 pétaoctets de données (c'est-à-dire plus de 1.200.000 gigaoctets)
- Le nombre de portes de connexions physiques (prises réseau) :
  - plus de 3.400
- Le nombre d'antennes Wi-Fi
  - plus de 300
- Le nombre de mises à jour
  - plus de 1.750 mises à jour critiques et fonctionnelles sur les différentes machines (physiques et virtuelles) et les différents systèmes.
- Les attaques
  - plus de Spam 3.000.000 millions de spams par an
  - plus de 2.600 tentatives d'attaques connues par an
- Les e-mails
  - plus de 1.750.000 e-mails (!) reçus par an

3.3. Cellule connectique/Téléphonie

- Gestion des besoins en connectique sur lesquels s'appuient la cellule réseau. L'expression des besoins part de la route et des relations avec les fournisseurs d'accès internet (Proximus, Voo…) et va jusqu'au prises réseau filaires murales et wi-fi

- Gestion des armoires informatiques dans lesquelles la connectique et les éléments réseau se trouvent installés
- Gestion de la téléphonie (infrastructure et appareillage), dont les contrats y relatifs
- Participation aux aménagements de l'infrastructure réseau et téléphonie lors du déménagement du personnel
- Suivi, installation et configuration lors de nouvelles (ou remplacement) connexions internet (extension réseau ville et adaptation des systèmes dans les écoles)
- Configuration, installation et dépannage de postes téléphoniques et fax
- Configuration (création, modification et suppression) du système téléphonique (numéro pour des agents, groupe d'appel, répondeur, cascade, interception, etc.)
- Suivi des installations faites par des tiers, installation et/ou modification de l'infrastructure réseau (tirage ou déménagement de câblage réseau et fibre optique)
- Participation (analyse, installation) aux solutions de présentation dans les salles de réunions et autres
- Extension , aussi bien en filaire qu'en wifi, du réseau interne ville vers les directions et secrétariats des écoles (fibre optique, câblage, armoires et téléphonie)
- Configuration et installation du nouveau système de téléphonie (Webex)
- 1.053 Postes téléphoniques connectés
- 96 lignes internet
- 109 racks informatiques sur les sites extérieurs

3.4. Statistiques



SUPPORT INFORMATIQUE

1. Effectif du service

6 personnes

2. Présentation DU SERVICE

2.1 Mission du service

Veiller à la mise à disposition de matériels et logiciels bureautiques (Informatique) performants et sécurisés. Assurer le helpdesk level 1, dispatcher vers les services spécialisés IT pour le level 2.

2.2 Description du service

Un de ses rôles est d'assurer un premier niveau d'assistance informatique (level 1) lorsque qu'une demande est formulée ou qu'un incident est signalé par le personnel communal au travers des différents canaux que sont la page web de "ticketing", le téléphone, l'e-mail, mais également en direct (contact au bureau, dans les couloirs, ...).

La prise en charge de la demande ou de l'incident se fera soit directement par le service Support (level 1), ou par transfert pour un autre service informatique (level 2).

L'autre rôle, tout aussi important au sein de l'Administration, du service Support est de configurer, d'installer le matériel (qu'il soit neuf ou simplement déménagé) et les logiciels bureautiques et d'en assurer la maintenance.

Le service Support assure également la mise à disposition temporaire de matériel IT (ordinateur portable, projecteur, etc …).

Le service assure les aménagements et déménagements du matériel IT.

2.3 Processus-clés du service

- Gérer les nouvelles demandes ou les déclarations d'interventions (réception et dispatching)
- Gérer les nouvelles demandes et les déclarations d'incident liées aux missions du support
- Configurer le matériel (pc's, portables, tablette, smartphone)
- Installer/gérer les programmes (standard, métier et interne)
- Installer tous les périphériques aux ordinateurs (imprimantes, multifonctions, scanner, …)
- Réparer/suivre le matériel non fonctionnel
- Déverrouiller/réinitialiser les mots de passes des utilisateurs aux réseau Ville
- Gérer le matériel en prêt
- Aménager/déménager les matériels IT
- Déclassement du matériel obsolète

2.4 Chiffres-clés du service

- 1.631 postes de travail dont 1.135 PC fixes et 496 portables
- 40 écrans numériques interactifs (ENI) et 40 open pluggable specification (OPS –pc pour les ENI)

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Missions principales

- Consultation des sociétés en matière de fournitures et services, participation à la rédaction des cahiers des charges, analyse des offres, rédaction des rapports justificatifs, suivi de l'exécution des marchés ;
- Préparation ou participation aux dossiers d'acquisition de matériel et de logiciels, en ce compris du matériel pédagogique à destination des écoles ;
- Elaboration des spécifications techniques des cahiers des charges, analyse des offres, attribution des marchés ;
- Installation de logiciels bureautiques ;
- Acquisition, configuration, installation, mise en fonction, réparations de petits matériels vidéoprojecteurs mobiles, tablettes numériques, murales, … ;
- Réparation, suite aux dégradations causées par les utilisateurs, de la connectique audio/vidéo/informatique de la salle de formation de la maison des citoyens ;
- Réparation ordinateur portable hybride suite à dégradation causée par utilisateur ;
- Participation aux déménagements dans les services : déplacement et réinstallation du matériel informatique et téléphonique ;
- Déclassement du matériel obsolète ;
- Interventions techniques sur les tableaux blancs interactifs au sein des 22 implantations scolaires

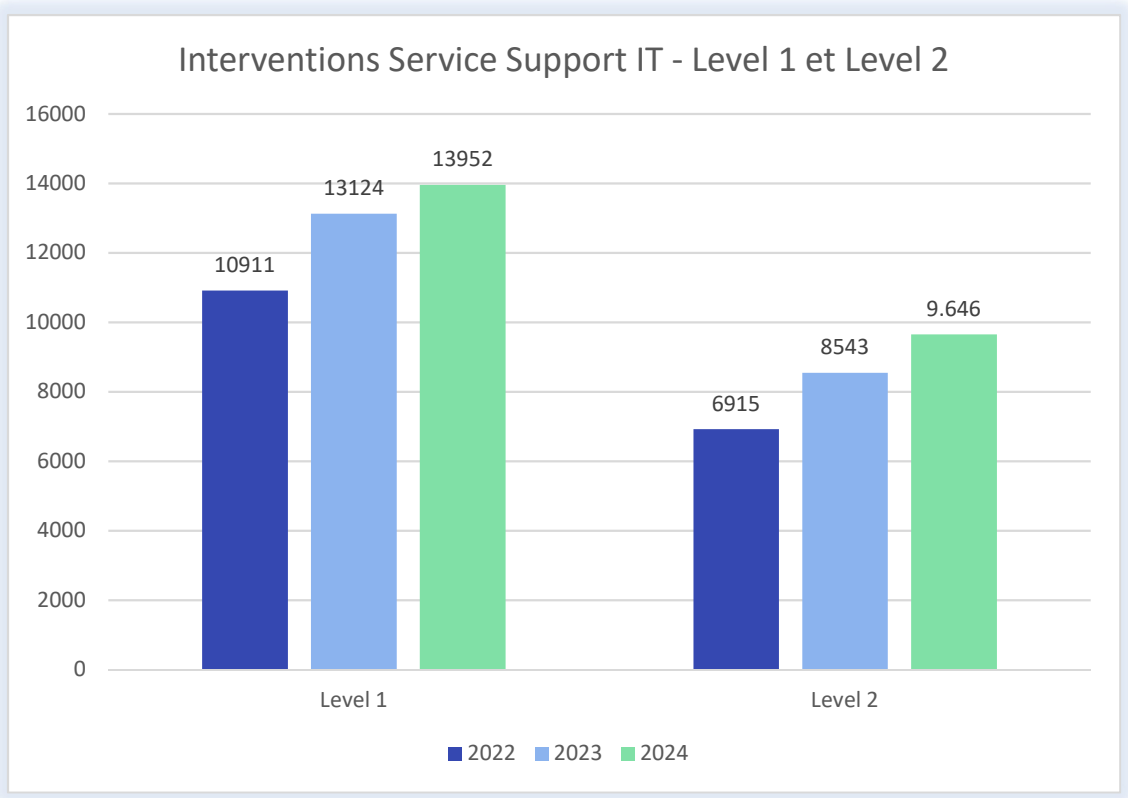
3.2.Projets 2024

- Acquisition, installation, formation, suivi et maintenance de 40 écrans numériques interactifs (Phases 1 et 2) dans 6 écoles
- Déménagement de la Maison des Citoyens (MC) sur 3 sites différents (les Capucins, ancienne Deutsch Bank, salle de réunion MC):
    - configuration et installation de 24 nouveaux guichets (pc's et packs biométrique)
    - déménagement de
        - 90 pc's et des systèmes d'impression
        - Système de gestion de files
        - Système de caisse automatique
        - Système d'information public
- Installation de la nouvelle Bibliothèque La Célestine
    - configuration et installation de 31 nouveaux pc's agent Ville
    - configuration et installation de 16 nouveaux pc's Public
    - configuration et installation de 4 desks d'accueil (principal, adulte, jeunesse)
    - installation de 3 Systèmes de présentation pour les salles de réunion
    - installation d'un Système d'information public
- Installation du nouveau Collège communal
    - récupération et reconfiguration du matériel des cabinets sortants

- configuration et installation du matériels à destination des nouveaux cabinets
    - 10 pc's fixe
    - 24 portables

- Suite de la migration Windows 10 vers Windows 11 et remplacement des écrans
    - 290 pc's fixes
    - 55 pc's spécifiques
    - 202 écrans 27"
    - 30 écrans 24"
    - 150 claviers et souris
- Acquisition de 25 pointeuses pour les sites extérieurs (écoles)

3.2.Statistiques



Développements Informatiques

1. Effectif du service

5 personnes

2. Présentation DU SERVICE

2.1 Mission du service

Veiller, au travers d'une vision transversale des besoins de l'administration, à la mise à disposition de logiciels (applications logicielles) sécurisés pour les différents métiers de l'Administration, par l'accompagnement, le conseil, et le cas échéant le développement.

2.2 Description du service

Le service fournit des applications logicielles nécessaires au bon fonctionnement des services communaux.

Il recueille et analyse les besoins des utilisateurs afin de définir si le développement peut être réalisé en interne ou en externe.

Dans le cas de développements externes, le service rédige les cahiers des charges, les propose à l'attribution et assure le suivi entre les utilisateurs et les fournisseurs.

Dans le cas de développements internes, le service réalise l'analyse sur base des besoins des utilisateurs du personnel communal. Il conçoit, effectue le développement et en assure la maintenance.

2.3 Processus-clés du service

- Gérer les applications internes
- Gérer les applications externes
- Analyse de projets

2.4 Chiffres-clés du service

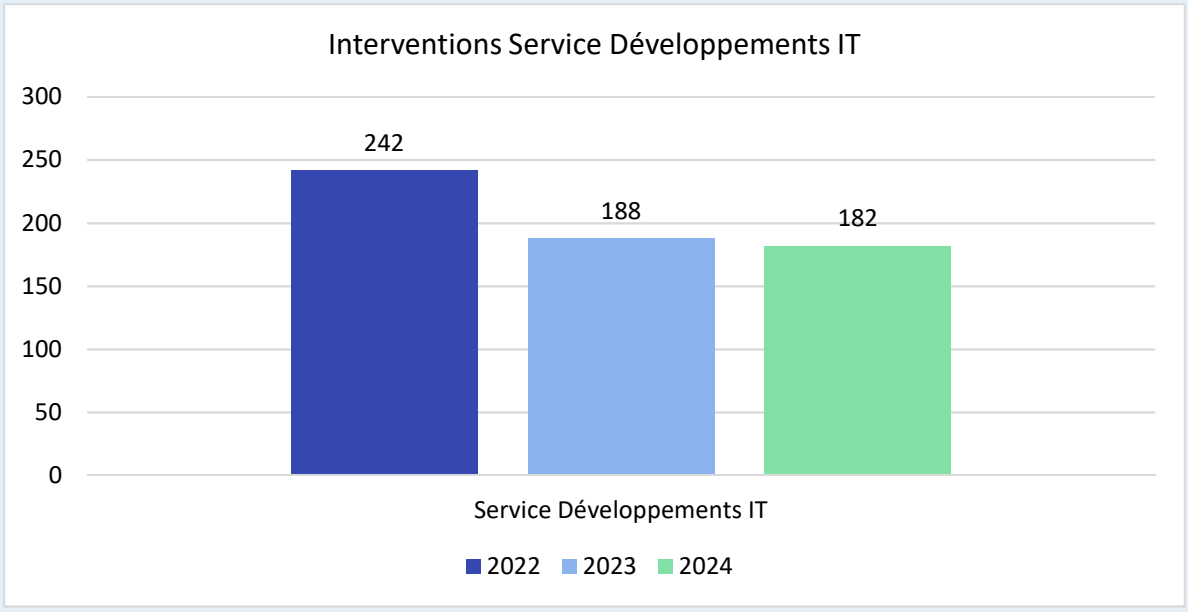
- 1.320.000 € par an récurrents pour couvrir les frais de maintenance logicielle
- 290 applications dont 60 plateformes, 50 applications internes et 180 applications externes dont les applications régaliennes

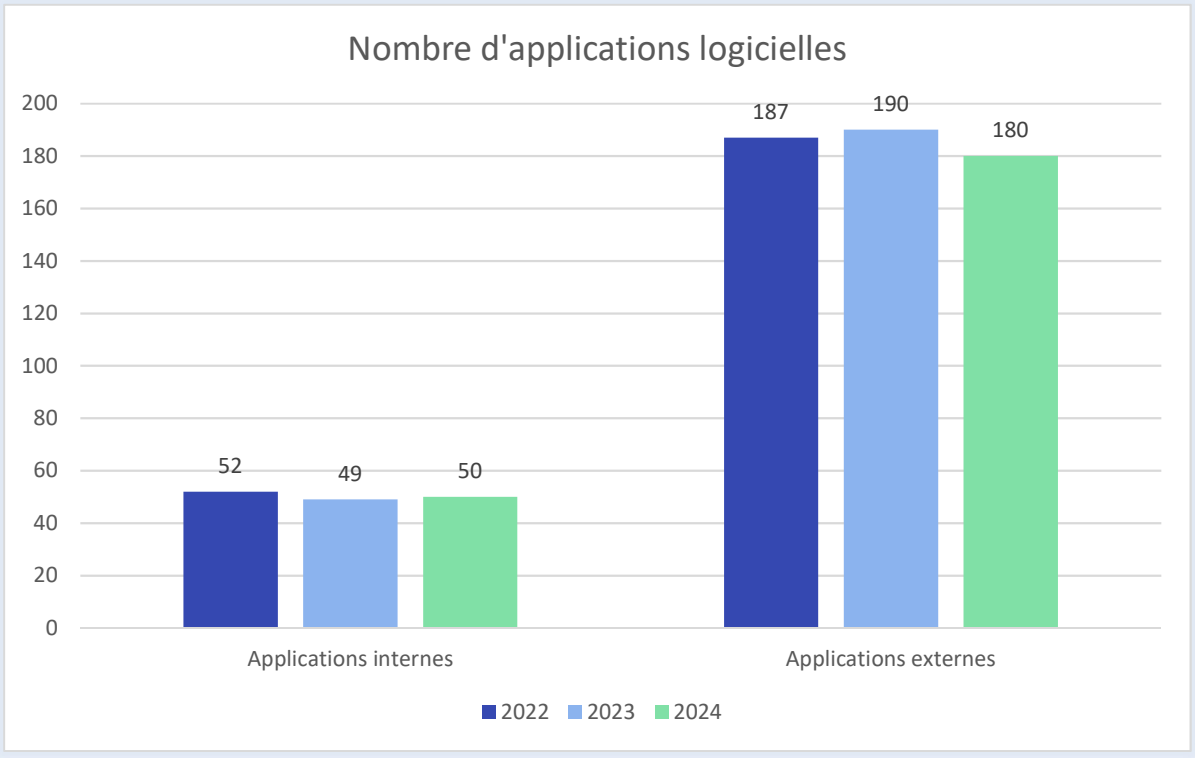
3. RAPPORT d'activités

3.1. Missions principales

En ce qui concerne le développement d'applications, on distingue les applications internes et externes. Toutes les applications sont analysées, supervisées et/ou développées par un développeur en bonne synergie avec les services communaux demandeurs.

En ce qui concerne les applications internes, toutes les modifications de règlements ou de fonctionnement du service sont réalisées par le développeur en charge de l'application, au même titre que la maintenance liée à la sécurité informatique et du traitement des données (RGPD), en bonne collaboration avec le service Infrastructure Informatique et la Direction générale (DPO).


Interventions Service Développements IT
300
250
200
150
100
50
0
242
188
182
Service Développements IT
2022
2023
2024


Nombre d'applications logicielles
200
180
160
140
120
100
80
60
40
20
0
52
49
50
187
190
180
Applications internes
Applications externes
2022
2023
2024

3.1. Les applications internes principales

- Aide à la gestion de la distribution des sacs poubelles gratuits
- Gestion de l'abri de nuit
- Gestion des contrats maître-nageur
- Gestion du prêt matériel
- Pool automobile des véhicules partagés
- Gestion des procédures maison des citoyens
- Gestion des salles de réunions
- Gestion des demandes de notaires
- Radiation d'office des belges/étrangers
- Gestion des dépenses du service des sports
- Gestion des dépenses de l'école industrielle
- Gestion du parc automobile
- Enlèvement des véhicules
- Suivi des usagers sociaux
- Système de facturation du service équipement urbain
- Gestion des dossiers du service cohésion sociale
- Application des gardiens de la paix
- Application des demandes d'intervention (gardiens de la paix)
- Application service social du personnel
- Inscriptions aux stages sports et jeunesse (interne et externe)
- Demandes de documents vie
- Paiements en ligne
- Gestion des demandes de notaires (Notarius):
- Support service urbanisme
- Mise à disposition de Views pour l'application urb@web (utilisée pour la migration des données)
- Gestion des dossiers d'expulsions :
  - support des utilisateurs
  - diverses mises à jour
- Application Smartcity (Application Web): création d'une application permettant la gestion des projets smartcity
- Market Tracker (Application Web): application permettant de faire le suivi des marchés publics
- Market Simulator (Application Web): application permettant de faire des simulations de marchés publics
- Market Simulator (Application Windows): application permettant de gérer les règles permettant de générer le workflow pour le simulateur
- Application de création de compte dans l'AD: ajout de diverses fonctionnalités demandées par le service réseau
- Service Web AD:
  - correction des services pour fonctionner avec Windows 2014 Server (SRV69)
  - ajout de différentes fonctions
- Service Web TWP: correction du code TWP.js et callphonenumber.js pour la nouvelle version du TWP
- Service WCF Mail: service WCF permettant d'envoyer des emails depuis un client lourd
- Gestion des dépenses du parc automobile: prochain programme à mettre sur le serveur virtuel
- Développement d'un logiciel radiation Belges/étrangers

- Développement d'un logiciel déclaration d'arrivées (étrangers)
- Développement d'un logiciel gestion Bulletins (étrangers)
- Développement d'un logiciel accident de travail (SIPPT)
- Développement d'un logiciel gestion facture (Economat)
- Développement d'un logiciel gestion bons de commande (Sports)
- Collaboration avec la GUN pour lui fournir un maximum de données pour enrichir Popugis
- Participation au groupe liaison logement
- Analyse exportation/importation fichier bancaire demande de document en ligne
- Cohésion sociale module abri de nuit => suivi des usagers et changement de la sécurité accès
- Statistique Cohésion sociale: ajout modèle lettres automatique pour cellule courrier
- Analyse programme abri de nuit gestion des nuitées, personnel, …
- Maintenance Poolauto, Stockeconomat, …
- Mise en production du programme de gestion en interne des cartes de riverains (Phase I) au SEU

3.2. Les applications externes principales

- Acquisition, installation et suivi de l'exécution des contrats
- Gestion de la population avec Saphir (service Population/Etat civil)
- Extractions de données pour les services Géomatique et Logement
- Projets biométriques (Belpic, Belpas, cartes de séjour et permis de conduire)
- E-Birthprojet Banque Actes Etat civil (BAEC)
- Gestion financière : comptabilité, recettes et dépenses, contentieux (Phenix, Onyx, Intranet Onyx, Themis, BCE)
- Suivi du logiciel du SPW pour l'extraction des données (E-comptes, E-Tutelle, E-Procurement)
- Projet de gestion des dossiers permis d'urbanisme
- Extractions de données d'anciennes applications Access
- Analyse d'Elyxwebapi (Framework Javascript) et essais pour inclure la carto Elyx Web dans Urb@Web
- Accès au DB commerce
- Gestion des sanctions administratives communales avec son inter connectivité avec le logiciel de contentieux
- Gestion du personnel (Persée et ERH)
- Gestion de bibliothèques dans sa version Web (Vsmart-Air de la société Axiell)
- Gestion de caisses (Slytio de la société Slytio)
- Gestion de files d'attente Maison des Citoyens (Orchestra de la société Qmatic)
- Analytique (Myreport de la société Slytio)
- Gestion de l'occupation des marchés et brocantes (placier de la société Iltr)
- Gestion des décisions Collège/Conseil (ia.Délib de l'Intercommunale Imio)
- Système de gestion des bâtiments (ia.Tech-Atal de l'Intercommunale Imio)
- Protocole (de la société GMA Consulting)
- Gestion des infrastructures sportives et des salles communales (Planitech de la société Jesplan)
- Suivi des marchés publics (3P)
- Ticketing Comité d'animation Citadelle
- Recrutement en ligne (RH de la société Kioskemploi)
- Comptable pour les Fabriques d'église (Religiosoft de la société Vanden Broele)

- Aide au métré et cahier de charges pour le Bureau d'Etude Bâtiments (Ergo de la société Quadram)
- Architecture pour le Département de l'Enseignement et des Loisirs (Vectorworks)
- Gestion et planification des tâches dans le Cloud (Smartsheet)
- Beacons
- SMS citoyen
- Poursuite de l'analyse sur le projet de digitalisation de documents
- Gestion des activités extra-scolaires (AES)
- Intranet (ia.Quaive de l'Intercommunale Imio)

GÉOMATIQUE – SMART CITY

1. Effectif du service

7 personnes

2. Présentation du service

2.1. Mission du service

- Fournir des applications cartographiques de consultation ou de gestion de métiers
- Valider et unifier des bases de données de la Ville
- Assurer la communication de ces données, entre-autres, via l'OpenData
- Mettre à jour les données cartographiées
- Officialiser et dessiner les nouvelles voiries et adresses de bâtiments (privés et publics)

2.2. Description du service

Le service Géomatique – Smart City a pour premier objectif de collecter, traiter et diffuser des données géographiques, de valider et d'unifier des bases de données de la Ville. La validation se fait par l'import de données, la mise en forme et en conformité aux différents référentiels existants.

Ce travail concerne tous les services de la Ville mais plus spécifiquement les données localisables, le service se charge de fournir les données cartographiques.

Le deuxième grand objectif du service est d'assurer la communication de ces données. Ce travail est effectué par l'utilisation d'outils métier Desktop ou Web et le partage des données en Open Data.

Le troisième objectif est de créer ou d'aider à la mise en place d'applications, cartographiques ou pas, de gestion de ces données.

Le service développe et met à jour les informations cartographiques de la Ville.

Il administre les données cadastrales, la dénomination des voies publiques et la numérotation du bâti. Il participe aussi activement aux processus du GLL (Groupe Liaison Logement), du GLC (Groupe Liaison Cimetière), du GT (Groupe de Travail) Sentiers.

Il se charge aussi de la mise à disposition d'applications de consultation des données cartographiques 2D ou 3D, de la fourniture de fichiers informatiques et de l'impression de cartes papier.

2.3. Processus-clés du service

- Collecte, transformation et mise à disposition de données sur l'Open Data
- Création ou validation des adresses et des rues de Namur dans les outils du Registre National, cartographiques et dans ICAR
- Création d'applications cartographiques
- Conseil ou participation à certains projets dit « Smart » et d'intelligence artificielle

2.4. Chiffres-clés du service

- 1.100 couches cartographiques
- 590 jeux de données en Open Data (7.000 utilisateurs mensuels et 400.000 consultations)
- 250 utilisateurs internes VDN sur les outils cartographiques

3. Rapport d'activites

3.1. Missions principales

- Développement des outils de gestion de l'Open Data de la Ville, mise à disposition de nouveaux jeux de données, poursuite du développement d'un portail spécifique à l'évolution démographique
- Création d'un Open Data interne à la Ville pour le partage d'inventaires en cours de correction par les différents services. Création de tableaux de bord de suivi de quelques projets de la Ville de Namur : ressources humaines, plan de gestion des eaux, commerces namurois, etc.
- Mise en place des outils de gestion des demandes d'occupation de l'espace public, réservation d'emplacements, et gestion des arrêtés de circulation
- Mise en place de nouvelles fonctionnalités et de nouvelles cartes dans les outils Elyx Web et Arcgis Serveur (inventaire des commerces, cartographie du marché hebdomadaire, Zones de fumée interdite, etc.)
- Migration des outils Access « Gestion des voiries » vers une nouvelle technologie Web plus accessible
- Formations aux outils FME, Open Data, Elyx Web et ESRI
- Sensibilisation et formation des autres administrations wallonnes aux outils géomatiques par des webinaires et séminaires
- En collaboration avec le service Urbanisme, l'informatisation et la présentation des prescriptions des SOL (Schéma d'Orientation Locale), permis d'urbanisation, permis d'urbanisme et vérification des monuments et sites classés
- La mise à jour constante des données ainsi que des sites "carto": mobilité, schéma de structure, urbanisme, voiries, impétrants (SPGE, égouttage, pipes Fluxys), marchés hebdomadaires, forains, parkings, nouvelle version du PICC, propriétés de la Régie foncière, SOL, cimetières, etc.
- La gestion de projets pilotes d'Intelligence Artificielle sur la prévision de l'occupation des places de stationnement et l'utilisation de la 5G pour des capteurs et caméras sur des pylônes d'éclairage
- La mise à disposition d'un système cartographique Web et de cartes à l'usage de la population sur Internet (nouvelles données : cimetières, propreté publique, plans historiques, mobilité, etc.)
- La fourniture des mises à jour aux éditeurs de cartes (Proximus, Tomtom, etc.)
- Pour le site Internet de la ville « Namur.be », la création des pages de description du service Géomatique et la réorganisation des pages cartographie et Open Data
- La participation aux groupes transversaux Liaison Logement (GLL), Sentiers, Gestion des eaux, zone sans fumée, etc.
- La délivrance de plans et fichiers informatiques aux services de la Ville et aux particuliers
- Les inventaires des propriétaires et locataires pour des enquêtes de voisinage (mise en place d'un nouvel outil facilitant cette recherche)
- La délivrance de divers renseignements cadastraux pour les services Ville
- L'intégration annuelle des données parcellaires et alphanumériques de la matrice cadastrale
- La délivrance de nouveaux numéros de police et de boîtes aux lettres sur base des permis de bâtir
- La coordination des données avec le Cadastre, Bpost et les différents concessionnaires
- La création de nouvelles dénominations de voiries (rue Elsie Gladstone à Bouge, rue Jeanne Salentiny à Saint-Servais et rue Claire Froidmont à Bouge)
- Rédaction d'une charte d'utilisation et de partage des données en partenariat avec le responsable de la protection des données, les services Communication et Gestion des archives

CHAPITRE



Département des Bâtiments

DBa

1. EFFECTIF DU DEPARTEMENT

149 personnes

2. PRESENTATION DU DEPARTEMENT

Les missions du Département des Bâtiments (DBa) sont directement liées à la gestion, à l'entretien et au développement du patrimoine immobilier de la Ville (excepté celui géré par la Régie foncière et le service Citadelle).

Il se compose d'une cellule directement rattachée au chef de département et de 4 services : La cellule d'appui

- Le Bureau d'Etudes Bâtiments
- La Gestion Immobilière
- La Maintenance
- Le Gardiennage et Sécurité

2.1 Cellule d'appui

La cellule d'appui du département comprend le Manager énergétique (1 personne).

Cette cellule a en charge l'établissement du cadastre énergétique du parc immobilier géré par le département, en vue de constituer à terme une comptabilité énergétique du parc, utile à la décision notamment en matière de priorisation d'améliorations énergétiques dans les bâtiments.

La cellule participe aussi à diverses analyses énergétiques, à la sensibilisation aux bons comportements en matière d'économies d'énergie. Elle participe enfin à certains dossiers à forte connotation énergétique.

En 2024, la mise en place de la comptabilité énergétique a été priorisée au-dessus de l'approfondissement du cadastre énergétique.

- Strat Immo : Intégration dans le Cadastre des éléments de stratégie immobilière selon les recommandations SPW /Pollec /Icedd

- Combustibles liquides et solides : Collation, vérification, correction et intégration des données relatives aux citernes à mazout et réservoirs à pellets dans la comptabilité énergétique – 40 éléments.

- Création cadastre et comptabilité énergétique :
  - Création des tableurs de données et d'encodage nécessaires
  - Collation, vérification, correction et intégration des données existantes sur les 4 dernières années
  - Création et adaptation des procédures de relevés en interne à la cellule et en collaboration avec les services Gardiennage & Sécurité (relevés par les concierges) et Maintenance (collation et encodage des relevés)
  - Détermination des éléments à relever : 187 compteurs à relever mensuellement par les concierges + la maintenance ; 193 à relever mensuellement par la cellule (sous réserve de disponibilité d'un agent)

- Rédaction d’un mode d’emploi à destination des concierges
- Premiers relevés pour 170 compteurs
- Analyse des processus et adaptation
- Recherche pour automatiser la détection d’anomalie

- Solaire : Collation, vérification et préparation des données relatives aux panneaux solaires photovoltaïques pour intégration à la comptabilité et au cadastre énergétiques.

- Simplification des procédures par application web : Lancement du prototypage d’une application pour faciliter la collecte des données et réduire la charge de travail.

- Veille législative : Analyse et synthèse de

  - la nouvelle directive européenne PEB « recast » 2024 (Directive européenne 2021/0426(COD) Performance énergétique des bâtiments (refonte))

  - du Plan air climat énergie 2030 du Gouvernement wallon (PACE 2030)

  - de la loi du 6 novembre 2022 relative à l'amélioration de la qualité de l'air intérieur dans les lieux fermés accessibles au public et ses modifications et arrêtés d’application récents

  - de la proposition de la tarification incitative en élaboration à la CWAPE pour l’électricité en 2026

- Marchés publics : En collaboration avec le BEB, lancement d’un marché stock d’audits énergétiques des bâtiments.

- Conseil : Analyse détaillée et contradictoire de la proposition de la centrale de marché RenoWatt et proposition de décision.

BUREAU D'ÉTUDES

BÂTIMENTS

1. EFFECTIF DU SERVICE

27 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service est chargé de la gestion administrative et technique des projets de construction, de transformation, de rénovation et de restauration des bâtiments communaux (hors Régie foncière et Citadelle, mais y compris Zone de Police).

2.2. Description du service

Le Bureau d'Etude Bâtiments traite de façon générale tous les marchés de travaux liés aux bâtiments, à l'exclusion de certains marchés de services ou contrats de maintenance traités par le service Gestion immobilière, y compris pour les marchés suivis techniquement par la Maintenance et le Gardiennage et Sécurité.

Il traite l'ensemble des marchés de services liés aux travaux (désignation de bureaux d'études techniques, de coordinations sécurité santé, …).

Il assure également le suivi de toutes les procédures administratives relatives à ces travaux (tutelles, subsides, etc.).

Le service est composé de 6 cellules

- Appui juridique
- Gestion de projets
- Support technique
- Support administratif
- Dessin
- Secrétariat

2.2.1. Cellule Appui juridique

Le Bureau d'Etudes Bâtiments dispose au sein de son équipe de juristes en charge du contentieux et du suivi juridique des marchés publics du BEB.

L'aspect juridique fait partie de nombreux dossiers qui ne font pas nécessairement l'objet d'un litige mais vient en prévention afin de mieux prendre en compte les risques juridiques.

Cette gestion juridique comprend:

- une analyse juridique des cahiers des charges
- un suivi juridique des contentieux en cours
- un appui à la cheffe de service dans la rédaction et la relecture des délibérations et autres documents
- une veille juridique

2.2.2. Cellule Gestion de projets

Une des principales missions du BEB est celle d'étudier les projets pour une partie des nouvelles constructions, extensions ou rénovations érigées sur les propriétés communales et uniquement pour ce qui concerne les bâtiments.

Pour cette mission, le service assure les études architecturales et de techniques spéciales et coordonne les études complémentaires indispensables (stabilité, acoustique, …).

Dans tous les cas, et pour autant que le projet aborde l'architecture d'un bâtiment, c'est le BEB qui assure la coordination des différentes études.

Cette mission d'étude de projets "architecture" ou « techniques spéciales » comprend 2 phases distinctes:

- Phase étude à proprement parler
  - celle-ci est assimilable à une mission complète de type architecte ou ingénieur
- Phase chantiers. Deux cas de figure sont possibles:
  - soit les travaux sont réalisés par entreprises externes (cas le plus fréquent)

    Dans ce cas, le BEB assure à la fois la direction des travaux (mission d'architecte) et assure la représentation de la Ville en tant que maître de l'ouvrage.
  - soit les travaux sont réalisés par les services communaux

Dans ce cas, le BEB assure un suivi technique et une coordination des différents intervenants.

En fonction de la disponibilité du service, ou en fonction de la complexité et de l'importance de certains projets, les études peuvent être confiées intégralement à un auteur de projet externe.

Pour ce qui concerne ces projets, le BEB n'assure alors qu'une partie de la mission décrite ci-dessus. Cette mission correspond à ce qui suit :

- Phase études

  Le BEB, au même titre que les services concernés par ces projets, participe à l'analyse de ceux-ci et émet son avis fonctionnel et technique sur les propositions qui lui sont faites.
- Phase chantiers

  Le BEB assure la représentation de la Ville en tant que maître de l'ouvrage.

2.2.3. Cellule Support technique

Cette cellule a pour mission principale le contrôle de l'exécution des travaux de construction et/ou de rénovation pour l'ensemble des chantiers que ce soit comme appui technique pour les projets en interne ou pour la surveillance de chantiers pour les projets externes.

En ce qui concerne les études en interne, la mission consiste à réaliser des métrés afin d'apporter un soutien et un appui technique à la cellule Gestionnaires de projets.

La cellule Support technique et la cellule Gestionnaires de projets travaillent conjointement dans l'aboutissement des projets en ce qui concerne la partie technique.

2.2.4. Cellule Support administratif

Cette cellule a pour mission la gestion administrative de tous les marchés traités au sein du BEB qui comprend entre autres:

- La présentation des dossiers au Collège et au Conseil

- L'élaboration des clauses administratives des cahiers de charges
- Le suivi complet des procédures de marchés publics. Soit globalement toutes les tâches liées aux procédures de demandes de prix, d'attributions de marchés, de notifications, de suivis des cautionnements, des états d'avancement de travaux, de décomptes, de réceptions, etc.
- Les relations avec la tutelle d'annulation
- Les demandes de subsides et le suivi de ces dossiers
- Le suivi des paiements, en collaboration avec le département de Gestion financière

2.2.5. Cellule Dessin

Cette cellule est en charge de la réalisation des plans ainsi que leurs mises à jour pour l'ensemble des bâtiments communaux gérés par le DBA. Cette cellule peut aussi bien s'occuper de la partie gros-œuvre que des techniques spéciales en collaboration directe avec la cellule Gestionnaires de projets.

2.2.6. Cellule Secrétariat

Cette cellule est en charge principalement du soutien administratif pour le service (suivi des courriers, appels téléphoniques, documents administratifs, bons de commande, …), pour la cheffe du service et pour le chef de département (commandes de matériel, gestion des plannings, PV de réunions,…).

2.3. Processus-clés du service

- Certification PEB des bâtiments communaux
- Marchés de service : gestion administrative et technique de marchés de service généralement liés aux travaux
- Marchés de travaux : gestion administrative et technique des projets de construction, de transformation, de rénovation et de restauration des bâtiments communaux (y compris Zone de Police).

2.4. Chiffres-clés du service

- Nombre de dossiers attribués en 2024 : 62
- Montant total attribué en 2024 : 24.333.500,62 € TVAC
- Nombre total de dossiers suivis par le BEB en 2024 (dossiers attribués en 2024 + dossiers à l'étude + dossiers attribués années précédentes + dossiers PIV) : 188

3. RAPPORT D'ACTIVITES

Les six cellules du BEB travaillent en collaboration dans les dossiers de marchés publics repris ci-dessous.

Tableau comparatif en montants et nombres de dossiers attribués

Années	Montants attribués	Nombre de dossiers attribués
2021	4.152.792,24 €	74
2022	5.854.569,28 €	48
2023	11.740.912,64 €	63
2024	24.333.500,62 €	62

L'augmentation des montants attribués en 2024 par rapport à 2023 avec un dossier en moins, s'explique principalement par deux grands dossiers à savoir

- Rogier, Pôle Emploi Formation: conception et réalisation, comprenant la Cité des Métiers, la Digital factory, un pôle logistique et un parking souterrain pour un montant total d'attribution de 8.716.869,77 € TVAC
- Commissariat d'Hastedon : construction d'un centre de la maîtrise et de la contrainte, stand de tir et parking pour un montant total d'attribution de 5.491.881,26 € TVAC.

Les marchés attribués en 2024**,** pour un total de 24.333.500,62 € répartis comme suit :

3.1. Enseignement - Petite enfance

3.1.1. Ecoles

Lieux	Descriptions
Dépenses extraordinaires	
Belgrade - Ecole de la Boverie	Travaux de mise en conformité
Bouge - Ecole du Centenaire	Démolition et reconstruction de classes, sanitaires, réfectoire, cour de récréation et placement d'une cabine haute tension - Lot 1 (démolition et reconstruction du bâtiment B)
Bouge - Ecole du Centenaire	Démolition et reconstruction de classes, sanitaires, réfectoire, cour de récréation et placement d'une cabine haute tension - Lot 2 (abords)
Bouge - Ecole du Centenaire	Démolition et reconstruction de classes, sanitaires, réfectoire, cour de récréation et placement d'une cabine haute tension - Lot 3 (cabine haute tension)
Boninne - Ecole communale	Démolition, reconstruction en préfabriqué et construction d'un préau - Tranche ferme
Dépenses ordinaires	
Boninne - Ecole communale	Réalisation d'un audit énergétique par des auditeurs agréés UREBA (BDC)
Boninne - Ecole communale	Vérification des chaises implantées sur le site selon les plans du permis (BDC)
Namur - La Plante - Ecole	Demande à la Zone Nage une visite des lieux et un rapport sur la conformité incendie des pavillons C3 et C12 (BDC)
Boninne - Ecole communale	Demande à la Zone Nage une visite de l'ensemble du site et un rapport de prévention analysant tous les édifices sur le site afin d'avoir une vue globale dans le cadre de leurs remplacements par une construction traditionnelle (BDC)
Flawinne - Ecole communale	Demande à la Zone Nage une visite et la rédaction d'un rapport pour avis avant la fin des travaux d'aménagement de l'ancienne conciergerie de l'école en classes (BDC)

3.2. Cultes

3.2.1. Eglises et presbytères

Lieux	Descriptions
Dépenses extraordinaires	
Gelbressée - Eglise Notre-Dame	Travaux toitures - réparation en recherche et divers (BDC)
Temploux - Eglise Saint-Hilaire	Rénovation de l'installation électrique
Wierde - Eglise Notre-Dame du Rosaire	Rénovation de l'installation électrique
Malonne - Eglise Saint-Berthuin	PIV - Action 7.3. - Restauration - Phase III - Dépose et traitement des cuirs peints
Marche-les-Dames (Wartet) - Eglise abbatiale de l'Abbaye Notre-Dame du Vivier	Rénovation de l'ensemble de la toiture et du clocher
Marche-les-Dames (Wartet) - Eglise abbatiale de l'Abbaye Notre-Dame du Vivier	Stabilisation du clocheton - mesures conservatoires d'urgence (BDC)
Marche-les-Dames - Cimetière	Restauration du crucifix
Marche-les-Dames (Wartet) – Abbaye Notre-Dame du Vivier - Cimetière	Restauration du mur d'enceinte
Dépenses ordinaires	
Namur - Eglise Saint Jean Baptiste	Réparation du local technique adossé à la cabine haute tension (BDC)
Marche-les-Dames - Eglise	Sécurité - croix dangereuse - démontage de la croix (BDC)

3.3. Infrastructures sportives

3.3.1. Halls sportifs et terrains

Lieux	Descriptions
Dépenses extraordinaires	
Namur (Salzinnes) - Centre Namurois des Sports	Rénovation et mise en conformité HVAC - électricité
Namur (La Plante) - Hall sportif	PIV - Action 4.3 - Renouvellement de la toiture
Namur (Plomcot) - Centre sportif	PIV - Action 4.5 - Rénovation des vestiaires
Saint-Servais - Hall Octave Henry	Remplacement du parquet
Dépenses ordinaires	
Belgrade - Hall sportif	Détection de fuites et/ou infiltrations à la toiture plate de l'extension (BDC)

3.3.2. Piscines

Lieux	Descriptions
Dépenses extraordinaires	
Saint-Servais - Piscine	Installation d'un dispositif de désinfection par UV

3.4. Culture

Lieux	Descriptions
Dépenses extraordinaires	
Namur - Grand Manège	Traitement de l'air, humidification pour le conservatoire
Namur - Grand Manège	Fabrication et pose d'une main courante en acier pour la salle 800 places (BDC)
Namur - Musée de Croix - Salle Kegeljan	Fourniture et pose de panneaux acoustiques (BDC)
Namur - Théâtre Royal	Remplacement d'éclairages de secours
Namur - Espace Rogier, Pôle Emploi et Formations	Conception et réalisation comprenant la Cité des Métiers, la Digital factory, un pôle logistique et un parking souterrain
Dépenses ordinaires	
Namur - Citadelle - Pavillon numérique	Remplacement d'une porte vitrée cassée suite à un incident (BDC)
Namur - Espace Rogier, Pôle Emploi et Formations	Droit de dossier pour le dépôt du permis unique (BDC)
Namur - Musée archéologique	Demande à la Zone Nage une visite et la rédaction d'un rapport avant ouverture au public (BDC)

3.5. Bâtiments communaux

Lieux	Descriptions
Dépenses extraordinaires	
Namur - Hôtel de Ville - Maison des Citoyens et salle du Conseil	PIV - Action 1.3 - Amélioration du confort thermique et énergétique - Lot 1 (HVAC & Chauffage)
Namur - Hôtel de Ville - Maison des Citoyens et salle du Conseil	PIV - Action 1.3 - Amélioration du confort thermique et énergétique - Lot 2 (Electricité)
Namur - Divers bâtiments publics	Accord-cadre - désignation d'auditeurs agréés UREBA en vue de réaliser des audits énergétiques dans la commune de Namur 2024-2028
Namur - Ancienne bibliothèque des Capucins	Réaffectation temporaire dans le cadre des travaux de l'Hôtel de Ville - Lot 1 - Architecture
Namur - Ancienne bibliothèque des Capucins	Réaffectation temporaire dans le cadre des travaux de l'Hôtel de Ville - Lot 2 - Electricité
Vedrin - Espaces verts	Démolition de l'ancienne menuiserie et réalisation d'une dalle en béton
Namur - La Bourse	Remplacement de l'ascenseur
Jambes - Hall de la Porcelaine	PIV - Action 4.2 - Rénovation énergétique de l'enveloppe du bâtiment
Namur - Divers bâtiments publics	Désignation d'un accompagnateur amiante - inventaires visuels et destructifs - reconduction
Dépenses ordinaires	
Namur - Ancienne bibliothèque des Capucins	Nettoyage après chantier (BDC)
Namur - Site Herbatte (anciennes douanes)	Demande à la Zone Nage un avis sur plans avant travaux et rédaction d'un rapport pour les locaux de l'Equipe de Soutien Technique (BDC)

Lieux	Descriptions
Namur - La Bourse	Remplacement de l'ascenseur - contrat d'entretien pendant deux ans
Namur - Divers bâtiments publics	Accord-cadre - marché de service - missions d'ingénierie en matière de stabilité pour les bâtiments de la Ville ou situés sur son territoire - reconduction et engagements de dépenses 2024
Namur - Divers bâtiments publics	Audits avec certification Access-i
Namur - Divers bâtiments publics	Marché stock pour la désignation d'un coordinateur sécurité santé - phase de réalisation - accord-cadre
Namur - Divers bâtiments publics	Accord-cadre de services pour la désignation de géomètres

3.6. Zone de Police

Lieux	Descriptions
Dépenses extraordinaires	
Saint-Servais - Commissariat d'Hastedon	Construction d'une station de lavage
Saint-Servais - Commissariat d'Hastedon	Construction d'un centre de la maîtrise et de la contrainte, stand de tir et parking - marché in house - Lot 1 – gros œuvre, HVAC et électricité
Saint-Servais - Commissariat d'Hastedon	Construction d'un centre de la maîtrise et de la contrainte, stand de tir et parking - marché in house - Lot 2 - Equipement stand de tir
Saint-Servais - Commissariat d'Hastedon	Réaménagement de l'accueil

3.7. Divers

Lieux	Descriptions
Dépenses extraordinaires	
Namur - Entrepôt Van Roost - rue des Brasseurs, n° 172	Démolition d'un bâtiment et de garages et remise en état du terrain
Jambes - Parc Astrid	Fourniture, placement et réception d'un street work out pour enfants de plus de 14 ans et jeunes adultes (en collaboration avec l'asbl Jambes 2000 dans le cadre du budget participatif) (BDC)
Salzinnes - Plaine de jeux Kegeljan	Fourniture, placement et réception technique d'équipement de jeux pour enfants par un organisme de sécurité externe
Dépenses ordinaires	
Namur - Passage Wérenne	Composition de vitrages colorés sur mesure pour les verrières (BDC)
Namur - Hôtel de Ville	Demande d'affiliation à l'ARDIC pour 3 membres de l'Administration
Namur - Hôtel de Ville	Commande du bordereau des prix unitaires 2024 (BDC)
Jambes - Maison des Jeunes de Basse-Enhaive	Demande à la Zone Nage une visite et la rédaction d'un rapport pour l'avant-projet (BDC)

Lieux	Descriptions
Namur - Passage Wérenne	Désignation d'un expert technique en vue d'assister et conseiller la Ville de Namur

3.8. Liste de l'ensemble des dossiers suivis par le BEB durant l'année 2024, en ce compris les dossiers à l'étude et non encore planifiés budgétairement et les dossiers attribués les années précédentes et qui sont toujours en cours

Lieux	Descriptions
Namur - Ecole de la Courte Echelle	Aménagement d'une crèche à l'école du centre - marché de conception et réalisation
Loyers - Ecole communale	UREBA exceptionnel - Châssis et ventilation
Namur - Ecole d'Heuvy	Construction d'une extension - Désignation d'un ingénieur en stabilité et techniques spéciales
Namur - Ecole d'Heuvy	Construction d'une extension
Namur - Ecole d'Heuvy	Abords
Wépion - Ecole communale	Rénovation de la partie existante - UREBA exceptionnel - remplacement des châssis et sanitaires
Wépion - Ecole communale	Verdurisation de la cour - Egouttage
Bouge - Ecole Centenaire	Démolition et reconstruction de classes, sanitaires, réfectoire, cour de récréation et placement d'une cabine haute tension - désignation d'un auteur de projet
Jambes - Ecole du Parc Astrid	Rénovation toiture et isolation
Erpent - Ecole communale	Sortie de secours
Temploux - Ecole communale	UREBA exceptionnel - Châssis + ventilation
Belgrade - Ecole de la Boverie	Rénovation des sanitaires - Subsides Covid
Flawinne - Ecole communale	Conciergerie en classes
Boninne - Ecole communale	Extension + cour
Boninne - Ecole communale	Rénovation énergétique (PIE) - Réfectoire/sanitaire
Namur - La Plante - Ecole	Rénovation énergétique (PIE)
Saint-Servais - Crèche La Cajolière	Mise en conformité Basse Tension
Bouge - Ecole du Moulin à vent Erpent - Ecole communale Jambes - Hall du souvenir	Mise en conformité Basse Tension
Belgrade - Ecole communale	Mise en conformité électrique et chauffage (lot 1 - chauffage)
Belgrade - Ecole communale	Mise en conformité électrique et chauffage (lot 2 - électricité)
Jambes - Ecole maternelle du Parc Astrid	Mise en conformité électrique
Jambes - Piscine	Auteur de projet pour rénovation (INASEP)
Saint-Servais - Piscine	Mise en place d'une nouvelle régulation
Namur - Salzinnes - Centre Namurois des Sports	Rénovation -1 + mise en conformité
Namur - Salzinnes - Centre Namurois des Sports	Rénovation de l'accueil - Mise en conformité chauffage et électricité - Désignation d'un auteur de projet
Belgrade - Hall sportif	Extension vestiaires + entrée + accès PMR
Naninne - Football	Désignation d'un ingénieur en stabilité

Lieux	Descriptions
Naninne - Football	Rénovation des vestiaires
Jambes - Mascaux - Terrains de sports	Remplacement des éclairages
Malonne - Champ Ha	Mise en conformité Basse Tension
Malonne - Champ Ha	Modules
Malonne - Champ-Ha	Rénovation des vestiaires
Bouge et Jambes - Halls sportifs	Coupoles
Loyers - Ancien tennis de table	Démolition
Namur - Salzinnes - Plaine de jeux Kegeljan	Budget participatif - Réparation du mur
Namur - Musée de Croix	Restauration et rénovation - Désignation d'un auteur de projet
Namur - Musée de Croix	Restauration façades, charpente et toitures - Lot 1 : gros-œuvre et parachèvements
Namur - Musée de Croix	Cour de service - Couverture - 3 lots (gros-œuvre et parachèvements, chauffage, électricité)
Namur - Musée de Croix	Cuisine et sanitaires, salle Kegeljan et boutique
Namur - Musée de Croix	Restauration des décors intérieurs
Namur - Bateliers	Muséographie
Namur - Bateliers	Amélioration des conditions climatiques - Désignation d'un auteur de projet
Namur - Bateliers	Amélioration des conditions climatiques
Namur - Théâtre Royal	Restauration des toitures - Désignation d'un auteur de projet
Namur - Ilot Rogier	Phase 1 - Grand manège + conservatoire
Namur - Rogier 1	Assurance décennale
Namur - Halle Al'Chair	Désignation d'un auteur de projet (gros-œuvre, toiture et divers)
Namur - Halle Al'Chair	Désignation d'un auteur de projet (stabilité)
Namur - Halle Al'Chair	Désignation d'un auteur de projet (techniques spéciales et aménagements intérieurs)
Namur - Halle Al'Chair	Projet de restauration de l'enveloppe (toiture et maçonneries) - Projet d'aménagements intérieurs + techniques spéciales + ascenseur
Namur - Site d'Herbatte	Rénovation des locaux de l'Equipe de Soutien Technique (EST)
Jambes - Caserne des pompiers	Conception et réalisation d'une caserne de pompiers
Namur (centre) - Commissariat de Police	Rénovation complète
Saint-Servais - Site Hastedon - Commissariat de Police	Différents aménagements - Désignation d'un auteur de projet - Marché in house avec l'INASEP
Saint-Servais - Site Hastedon - Commissariat de Police	Maintenance des installations techniques
Malonne - Eglise de Saint-Berthuin	Travaux de restauration - Marché d'études auteurs de projet
Malonne - Eglise de Saint-Berthuin	Travaux de restauration - Phase III - Rénovation intérieure
Vedrin - Eglise de Frizet	Dangerosité - Stabilité
Boninne - Grange	Chauffage ventilation - Installation
Boninne - Presbytère	Rénovation

Lieux	Descriptions
Namur - Eglise Saint-Jean-Baptiste	Désignation d'un auteur de projet pour la restauration de l'église
Namur - Eglise Saint-Jean-Baptiste	Phase 2 - Façades et toitures
Wierde - Eglise Notre-Dame du Rosaire Temploux - Presbytère/complexe culturel	Remplacement des cuves à mazout enterrées
Saint-Servais - Chapelle Hastimoulin	Restauration et entretien
Marche-les-Dames - Eglise	Stabilité crucifix
Namur - Eglise Saint-Loup	Rénovation de l'enveloppe extérieure - Désignation d'un auteur de projet
Namur - Eglise Saint-Loup	Etudes préalables
Belgrade - Eglise	Mise en conformité
Wierde et Temploux - Eglises	Mise en conformité - Désignation d'un auteur de projet
Wierde - Eglise	Mise en conformité chauffage (lot 2)
Bouge et Flawinne - Presbytères	Mise en conformité
Namur - Salzinnes - Centre Namurois des Sports	Agrandissement zone ATEX - Chargement véhicules
Jambes - Hall de la Porcelaine	Extension quai container
Namur - Parc Louise Marie	Démolition de la grotte - Etude
Namur - Hôtel de Ville - Eden	Résolution problème de surchauffe 4ème
Namur - Citadelle - Pavillon Numérique Wallon	Acquisition et montage
Namur - Citadelle - Pavillon Numérique Wallon	Aménagements intérieurs - Désignation d'un auteur de projet
Namur - Citadelle - Pavillon Numérique Wallon	Aménagements intérieurs - Travaux
Namur - Passage Wérenne	Désignation d'un auteur de projet pour la rénovation de la galerie Wérenne
Namur - Passage Wérenne	Lot 1 - Rénovation de sol, réfection d'égouttage, renouvellement d'étanchéité en toiture, réfection de plafond, mise en peinture, restauration de façade en travertin, alimentation et pose d'équipements électriques, gestion des nuisibles
Namur - Passage Wérenne	Lot 2 - Restauration de verrières, création d'impostes vitrées, enseignes et signalétiques
Marche-les-Dames (Wartet) - Salle Bourguignonne	Rénovation
Namur - Plusieurs fontaines publiques	Etude et rénovation
Namur - Ancienne bibliothèque des Capucins	Réaffectation
Belgrade - Ecole communale Namur - Salzinnes - Splendor	Marché de service relatif au suivi de travaux de mise en conformité électrique et de chauffage
Saint-Marc et Flawinne - Centres socio-culturels	Mise en conformité électrique
Namur - Hôtel de Ville - Parking	Mise en conformité incendie - Désignation d'un auteur de projet
Jambes - Conservatoire	Rénovation pour associations
Namur - Divers bâtiments communaux	Réalisation d'inventaires amiante pour les futurs chantiers

Lieux	Descriptions
Jambes - Centre culturel de Géronsart	Etanchéités enterrées - Travaux complémentaires
Namur - Divers bâtiments publics	Certificateur PEB pour les bâtiments publics
Namur - Divers bâtiments publics	Marché avocat pour suite Covid
Namur - Salzinnes - Crèche « Les Bouts'Choux »	Construction
Jambes - Crèche « La Ribambelle »	Construction
Gelbressée - Eglise Notre-Dame	Rénovation
Jambes - Maison des Jeunes de Basse-Enhaive	Rénovation complète
Namur - Théâtre Royal	Restauration des toitures, des façades et de l'intérieur
Belgrade - Eglise	Toiture
Namur (Grognon) - Nid	Horeca
Boninne - Ecole communale	Rénovation sanitaire - subsides Covid
Namur - Eglise Saint-Jean-Baptiste	Travaux
Namur - Hôtel de Ville (42 rue de Fer)	Rénovation de la toiture
Belgrade - Presbytère	Mur - Réparation
Jambes - Château d'Amée et Hall omnisports du Souvenir	Mise en conformité de l'installation de chauffage - phase 7 - travaux
Namur - Théâtre Royal	Mise en conformité de l'ascenseur
Flawinne - Ecole communale	Sortie de secours pour la classe du 1er étage
Temploux - Ecole communale	UREBA exceptionnel - isolation des toitures
Namur - La Plante - Hall sportif	Litige
DOSSIERS PIV	
Namur - Hôtel de Ville - Maison des Citoyens	Rénovation énergétique - Désignation d'un auteur de projet
Namur - Hôtel de Ville	Rénovation énergétique - Désignation d'un auteur de projet
Namur - Hôtel de Ville	Rénovation énergétique - Travaux
Namur - Salzinnes - Splendor - Ateliers service Maintenance	Rénovation de la chaufferie des ateliers avec pose d'une production ECS via pompe à chaleur et installation d'une production d'électricité
Jambes - Hall de la Porcelaine	Mission d'auteur de projet pour l'étude de travaux visant à la rénovation énergétique de l'enveloppe du bâtiment
Namur - Salzinnes - Centre Namurois des Sports	Remplacement du système d'éclairage
Saint-Servais - Hall Octave Henry	Remplacement du système d'éclairage
Bouge - Hall sportif	Remplacement du système d'éclairage
Namur - Hall sportif de Plomcot	Remplacement du système d'éclairage
Malonne - Champ Ha	Remplacement du système d'éclairage intérieur
Belgrade - Terrain de football	Remplacement du système d'éclairage
Malonne - Champ Ha - Terrain de football	Remplacement du système d'éclairage extérieur
Wépion - Terrain de football	Remplacement du système d'éclairage

Lieux	Descriptions
Jambes - Piscine	Rénovation et extension
Namur - Hall sportif de Plomcot	Rénovation des vestiaires et du revêtement de sol + chauffage
Salzinnes et Saint-Servais - Aires multisports des Balances et d'Hastedon	Réfection de la toiture
Malonne - Eglise de Saint-Berthuin	Restauration extérieure - Phase 1 - Chéneaux, façades et verrières
Malonne - Eglise de Saint-Berthuin	Restauration - Phase 2 - Chauffage

Comparaison du nombre de dossiers suivis par le BEB, en ce compris les dossiers à l'étude et non encore planifiés budgétairement et les dossiers attribués les années précédentes

	2021	2022	2023	2024
Dossiers suivis par le BEB (à l'étude + attribués années précédentes)	123	99	119	108
Dossiers PIV	-	14	10	18
TOTAL	123	113	129	126
Dossiers attribués	74	48	63	62
TOTAL	197	161	192	188

GESTION IMMOBILIÈRE

1. EFFECTIF DU SERVICE

9 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service gère l'ensemble des bâtiments et terrains communaux relevant du patrimoine privé de la Ville pour toutes les matières qui ne sont pas liées directement à des travaux. Il assure la gestion courante administrative de l'ensemble de ces biens.

2.2. Description du service

Le service compte, en plus des quatre cellules décrites ci-après, deux juristes et un appui administratif. Les agents se retrouvent parfois dans plusieurs cellules, la matière à gérer étant relativement importante pour le nombre d'agents au sein du service.

2.2.1 Cellule locations de salles

Cette cellule gère les contrats de location par la Ville à des tiers pour les salles communales (pour des événements festifs) et la Bourse (pour des réunions, colloques, …).

2.2.2 Cellule marchés publics

Cette cellule gère une partie des marchés relatifs aux bâtiments communaux pour le compte du service Maintenance

2.2.3. Cellule Conventions immobilières

Cette cellule gère les contrats de location par la Ville à des tiers (bâtiments/locaux), ou par des tiers à la Ville, les droits de superficie, les baux emphytéotiques, les actes d'acquisition et d'aliénation, et autres actes divers. Pour ces missions, cette cellule travaille en collaboration avec le service des Géomètres, le Comité d'acquisition d'immeubles ou le notaire désigné, la Régie foncière, le Département de la Gestion Financière (DGF).

2.2.4. Cellule Contrats - Energies – Assurances - Téléphonie

Cette cellule assure le suivi quotidien des diverses consommations d'énergie des bâtiments communaux en collaboration avec les services techniques et administratifs (service technique de la Maintenance, le BEB, l'Informatique et le DGF).

Les matières gérées sont les suivantes: énergie (gaz, électricité, et eau), téléphonie et Internet, entretien des bâtiments, assurances incendie et RC.

2.3. Processus-clés du service

- Gérer les locations de salle (salles de fête et La Bourse)
- Gérer les conventions immobilières (contrats de prêt à usage, conventions, droits réels)
- Gérer les ventes de biens communaux et acquisitions de biens
- Gérer les factures liées aux contrats de téléphonie, énergies, assurances, marchés de service
- Gérer des marchés publics de service pour la Maintenance

2.4. Chiffres-clés du service

- 768 locations des 17 salles communales
- 422 locations de La Bourse
- 7.667 factures d'énergie (gaz, électricité, eau), téléphonie et contrats de maintenance

3. RAPPORT D'ACTIVITES

Par rapport aux années précédentes, il a été constaté une augmentation des dossiers et demandes à traiter au quotidien, que ce soit des droits réels, conventions de mise à disposition, marchés de service ou demandes diverses.

Les dossiers se complexifient, ce qui demande un plus gros investissement administratif : recherches, appels à des experts externes tels que notaires, avocats, géomètres, ou encore des services de la Ville (Maintenance, BEB, DAU, Voirie, SNEV).

3.1. Cellule Locations de salles

3.1.1. Locations par la Ville de biens communaux et mises à disposition

Diverses demandes de gratuité/réduction pour la location des salles communales et de La Bourse

3.2. Cellule Conventions immobilières - gestion juridique et marchés publics

3.2.1. Droits réels – baux

Lieu	Description	Bénéficiaire
Boninne – parcelle jouxtant l'église St Lambert	Renonciation au droit de préemption	Ville/ Fabrique d'Eglise Saint-Lambert de Boninne
	Bail emphytéotique – accord de principe	Ligue Royale Belge de protection des oiseaux
Jambes – Parc Astrid	Bail emphytéotique – accord de principe	ORES
Namur – Parc des Dames Blanches	Echange de parcelles	Institut Saint-Louis / Ville
Namur – parking Rogier	Bail emphytéotique : avenant	Etat Belge/Ville
Namur - Cinex	Acte de cession pour cause d'utilité publique	Asbl Espace communautaire St Nicolas Le Cinex / SAFS St Nicolas / Ville
Naninne – chapelle « de Pierpont »	Accord de principe sur cession	Famille de Pierpont
Saint-Marc- parcelle	Droit d'emphytéose	Asbl Institut d'Enseignement des Arts, Techniques, Sciences et Artisanats (IATA)
Saint-Servais – Montagne d'Hastedon	Droit de superficie	Asbl Royal Hockey Club Namurois

3.2.2. Acquisition de biens - Vente de biens communaux

Lieu	Description	Bénéficiaire
Acquisition		
Jambes – chemin du Masuage	Acquisition d'une parcelle	
Ventes		
Beez – rue de la Pompe	Vente de la parcelle	Un particulier
Citadelle – Avenue Jean Ier	Cession d'une parcelle – acceptation de l'offre	Un particulier
La Plante – parcelle 2e div. E 278X	Vente de la parcelle - acte	Un particulier
Jambes – avenue Jean Materne 164 à 170	Vente des immeubles	Foyer Jambois
Salzinnes - piscine	Vente : acceptation de l'offre et compromis / prolongation délai signature compromis	Société
Wartet – ancienne école communale	Accord de principe pour la mise en vente	
Divers		
Jambes – Saint-Symphorien	Fin procédure mise en vente et projet Partenariat Public Privé	
Jambes – Centre Adeps de Jambes « La Mosane »	Echange sans soulte de parcelles	Fédération Wallonie Bruxelles

3.2.3. Locations par la Ville de biens communaux et mises à disposition

Lieu	Description
Namur – La Célestine	Contrat de location (2 emplacements de parking)
Namur – Rue St Nicolas 16-24	Avenant 3 au bail de bureaux
Saint-Servais – rue Denis George Bayar 73-75	Fin bail locatif
Beez - conciergerie	Convention d'occupation précaire
Champion – ancien quartier Adjudant Barbason	Convention d'occupation – avenant 2 / résiliation partielle
Namur – pavillons square	Fin d'occupation
Jambes – Maison seigneuriale d'Anhaive	Convention d'occupation
Boninne – La Boninnoise	Contrat de prêt à usage précaire
Jambes – Château d'Amée – installations tennis	Contrat de prêt à usage précaire
Jambes – Château d'Amée - cave	Contrat de prêt à usage précaire
Jambes - Masuage	Contrat de prêt à usage précaire
Jambes – Maison seigneuriale d'Anhaive	Contrat de prêt à usage
Loyers - garage	Contrat de prêt à usage précaire
Namur – Boulevard d'Herbatte 8A	Contrat de prêt à usage –prolongation (31.05.2024)
Namur – Le Cinex	Contrat de prêt à usage précaire
Naninne – réfectoire de l'école	Contrat de prêt à usage précaire
Salzinnes – ancienne salle des mariages	Convention d'occupation précaire - prolongation
Salzinnes – salle gym école communale	Contrat de prêt à usage précaire
Salzinnes – rue Juppin	Contrat de prêt à usage - fin
Wépion – installations football	Contrat de prêt à usage précaire
Jambes – serres de Mascaux	Convention de mise à disposition

Jambes – Petit Ry	Convention de mise à disposition
Presbytères communaux	Convention de mise à disposition
Namur – Hôtel de Ville – aile Ethias	Actualisation des conventions et protocole d'accord
Namur – Namur Concert Hall	Convention de subventionnement – avenant 1
Namur – Pôle emploi/Cité des métiers	Convention de collaboration Ville-Forem : avenant n°1

3.2.4. Divers dossiers

Lieu	Description
Beez – parking hall sportif	Pose d'un container marin
Citadelle – Pavillon numérique	Accord sur le projet d'aménagement du mobilier intérieur
Citadelle - Esplanade	Mât 5G
Citadelle - PARF	Occupation
Erpent – Crèche Belle-Vue	Autorisation de travaux
Jambes - Masuage	Autorisation de réaliser réaménagement d'un sentier et réfection d'une partie du chemin du Masuage (autorisation conditionnée
Jambes – Château d'Amée – installations tennis	Réalisation de travaux
Jambes – Parc Astrid	Pose d'un mat drapeau
Jambes – Parc Astrid – local consultation ONE	Réalisation de travaux
Jambes – Basse-Enhaive	Pose d'un container sur le parking du hall sportif
Jambes – Basse-Enhaive	Installation d'un théâtre mobile
Loyers -rue de Belair 2	Raccordement sur la parcelle communale
Malonne – Champ Ha	Pose de containers marins
Namur - Beffroi	Occupation (parcours lumineux Fêtes de fin d'année)
Namur – Hôtel de Ville (terrasse 4e étage)	Placement de pluviomètres
Namur – vitrine Hôtel de Ville	Autorisations pour la pose de panneaux / vitrophanie (promotion activités Ville)
Namur – Parc Louise Marie	Travaux
Wartet – parcelle communale	Installation d'un four à bois : accord de principe
Wépion	Prêt d'une œuvre d'art : convention
Occupations de biens communaux (bâtiments, terrains)	Plusieurs demandes
Jambes – Saint-Symphorien (litige)	Demande de conciliation - désignation d'un avocat / procès de non-conciliation
Namur – Galerie Wérenne	Servitude d'accès permanent - autorisation d'ester en justice
Salzinnes – Crèche Bout'Choux (litige)	Changement d'affectation du bâtiment en logement
Wierde – salle du Tronquoy (litige)	Troubles de voisinage : recours à la chambre de conciliation du tribunal
Jambes – Saint-Symphorien (PPP)	Désignation d'un conseil juridique : projet
Jambes – Boulevard de Meuse	Transfert d'une emprise du domaine privé de la Ville vers le domaine public
Namur – complexe muséal des Bateliers : orangerie	Modification temporaire d'affectation : espace d'expositions et de réception pour vernissages
Naninne – chapelle « de Pierpont »	Désaffectation du domaine public de la parcelle 24e div. section C 5BA (chapelle) Accord de principe sur cession
Temploux – hall sportif	Montant d'occupation par les clubs reconnus - décompte 2023

3.3. Cellule Contrats – Energies – Assurances

3.3.1. Contrats de maintenance et d'entretien

Lieu	Description
Citadelle – Pavillon numérique	Maintenance des installations techniques : avenant 1
Jambes – La Porcelaine	Analyse des rejets d'eau : marché in house
Namur – Guichet de l'énergie	Nettoyage – attribution du marché et avenant 1
Saint-Servais – Commissariat de Police	Entretien et gestion des installations techniques : avenants
Commissariats de Police	Entretien et gestion des installations techniques : avenants
Piscines communales	Gestion technique des installations thermiques et de traitement des eaux chaudes sanitaires et des eaux : PV de manquement - désignation d'un avocat – résiliation unilatérale du marché Gestion technique – marché in house : attribution
Divers bâtiments communaux	Entretien des extincteurs, dévidoirs et fourniture de matériel de lutte contre l'incendie (marché conjoint Ville-CPAS) – attribution du marché Maintenance et dépannage des ascenseurs (accord cadre) : modification d'engagement / avenants Gestion technique des systèmes de détection incendie - projet
Fontaines	Gestion technique – marché in house : attribution

3.3.2. Divers

	Description
Téléphonie mobile	Diverses demandes de souscriptions d'abonnement/d'installation de lignes fibre et connexions internet/caméra ANPR
Energie (électricité – gaz)	Adhésion au 9e marché fourniture d'électricité et de gaz – Idefin et parrainage de la Sonefa
Energie – gaz propane	Location de citernes – attribution du marché
Namur - Théâtre Royal	Mise en conformité cabine HT
Flawinne - presbytère	Régularisation des consommations énergétiques

GARDIENNAGE ET SECURITÉ

1. EFFECTIF DU SERVICE

17 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service gère les principales communications relatives à la sécurité dans les bâtiments, et coordonne différentes actions principalement en cas d'urgences qui doivent y être assurées. De même, le service constitue un relai et un support technique aux concierges de la Ville

2.2. Description du service

Le service assure :

- Le traitement des installations sanitaires concernant la détection des légionnelles
- La gestion des bâtiments concernés par leurs concierges, les suivis techniques, la coordination, les plannings
- La compilation des données relatives à la tenue de l'inventaire amiante dans les bâtiments communaux
- L'organisation de la garde DBa : planning et suivi, traitement des données
- L'accompagnement des visites des lieux de travail en collaboration avec le SIPPT et prise en charge des actions à court terme relatives à ces visites
- Le suivi des exercices d'évacuation et certaines actions correctives
- L'organisation des locations de la bourse
- La coordination de la sécurité des personnes et des biens présents dans les bâtiments de la ville, la gestion des urgences liées à la sécurité
- L'amélioration de la transversalité, la centralisation et la coordination des intervenants qui travaillent en lien direct avec la sécurité dans les bâtiments communaux

2.2.1. Cellule Suivi opérationnel - prévention

Les missions principales de cette cellule sont l'accompagnement des visites des lieux de travail en collaboration avec le SIPPT, la prise en charge des actions à court terme relatives à ces visites, voire la coordination de ces actions. Elle participe aussi activement aux exercices d'évacuations et à certaines actions correctives à mettre en place.

- La cellule travaille aussi comme support à la ligne hiérarchique quant à l'organisation de toolbox meetings (réunions sécurité).

2.2.2. Cellule Surveillance des bâtiments

Cette cellule assure tout au long de l'année, 24/24h, le gardiennage des trois bâtiments constitutifs du site de l'Hôtel de Ville. Le concierge de la Bourse fait aussi partie intégrante de cette équipe.

2.3. Processus-clés du service

- Gestion et suivi des concierges
- Surveillance et gardiennage des bâtiments
- Suivi opérationnel des visites de lieux de travail

3. RAPPORT D'ACTIVITES

Suivis des activités relatives à la détection de la légionnelle

Bâtiments vérifiés	Nombre d'interventions
Infrastructures scolaires	3
Cimetières (Locaux sociaux)	8
Infrastructures sportives	17
Bâtiments techniques	8
Bâtiments administratifs	2
Bâtiments culturels (Salles)	2
Conciergeries	19
Autres	8
Total	**67**

105 visites des lieux de travail ont été réalisées

MAINTENANCE

1. EFFECTIF DU SERVICE

93 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service est chargé des travaux de maintenance dans les bâtiments communaux, qu'il s'agisse de maintenance légère et de dépannages ou de maintenance lourde. A cela s'ajoute la réalisation de petits travaux d'extension et d'aménagements divers (hors bâtiments gérés par la Régie foncière).

2.2. Description du service

2.2.1. Cellule Bâtiments

Les missions principales de la cellule Bâtiments sont les suivantes:

- Gestion et suivi des travaux réalisés tant en interne qu'en externe
- Rédaction des clauses techniques pour différents cahiers spéciaux des charges
- Gestion et suivi des travaux de maintenance réalisés par entreprises extérieures (portes sectionnelles, échafaudages, …)
- Réalisation de travaux nécessaires à la mise en conformité des portes et cloisons coupe-feu
- Gestion des bons de commande et bordereaux de commande, bons de livraison et factures relatives au fonctionnement du service
- Participation aux réunions dans le cadre d'organisation de manifestations
- Raccordements en eau (cols de cygne) pour les manifestations, fêtes d'écoles, …

2.2.2. Cellule Techniques Spéciales

Les missions principales de la cellule Techniques Spéciales sont les suivantes:

- Réalisation d'études techniques dans les domaines électricité, HVAC, sanitaires et techniques spéciales
- Rédaction des clauses techniques pour différents cahiers spéciaux des charges
- Réalisation de travaux de maintenance des installations de chauffage, de ventilation, sanitaires et d'électricité des bâtiments communaux (hors Régie foncière)
- Suivi des diverses fosses septiques
- Gestion et suivi des travaux de maintenance réalisés par entreprises extérieures (piscines, fontaines, ascenseurs, extincteurs, incendie, intrusion, …)
- Réalisation de travaux nécessaires aux mises en conformité liées aux techniques spéciales
- Gestion et suivi des travaux réalisés tant en interne qu'en externe
- Gestion des contrôles obligatoires par organisme agréé
- Travaux généraux de maintenance à l'Hôtel de Ville
- Participation aux réunions dans le cadre d'organisation de manifestations
- Mise en place des raccordements pour les manifestations, fêtes d'écoles, …

2.2.3. Cellule Expertise – Process - Développement

Les missions principales de la cellule Expertise – Process - développement sont les suivantes:

- Appui en ressources diverses pour les 2 autres cellules
- Gestion des 2 magasins
- Intendance interne et externe en petit travaux
- Expertises techniques bâtiment
- Prises de vue et inspections par drone
- Suivi d'externalisation de travaux pour la cellule bâtiments
- Gestion de la GMAO Atal
- Réalisation de plans informatisés pour les 2 autres cellules
- Analyse financière interne
- Développement d'outils internes informatiques
- Assistance pour les achats internes
- Gestion et suivi des consommations d'eau (relevé des compteurs)

2.3. Processus-clés du service

- Maintenance interne
- Maintenance externalisée
- Evènementiel
- Elections
- Plan de gestion des mises en conformité
- Projets/chantiers ponctuels

2.4. Chiffres-clés du service

- 9 corps de métiers appuyés par différents experts et administratifs couvrant les différents secteurs du domaine de la construction
- 4.841 interventions sur l'année

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Cellule Bâtiments

3.1.1. Couvreurs

Type de bâtiments	Nombre d'interventions	Montant
Bâtiments administratifs	30	3.404,83 €
Bâtiments culturels	32	29.128,22 €
Bâtiments historiques	3	6,00 €
Bâtiments locatifs	17	12.085,15 €

3.2. Cellule Techniques Spéciales

3.2.1. Electriciens

Type de bâtiments	Nombre d'interventions	Montant
Bâtiments administratifs	158	99.104,39 €
Bâtiments culturels	118	68.390,09 €
Bâtiments historiques	3	11,04 €
Bâtiments locatifs	71	78.072,83 €
Bâtiments sociaux	38	24.030,10 €
Bâtiments techniques	138	18.666,36 €
Conciergerie	14	1.012,06 €
Cultes	82	3.162,64 €
Divers	10	215,16 €
Infrastructures scolaires	405	68.210,33 €
Infrastructures sportives	204	66.213,17 €
Lieux publics	27	3.250,21 €
Evènementiel	222	11.989,05 €
Total	**1490**	**442.327,43 €**

3.2.2. HVAC (Chauffage, Ventilation et Air conditionné)

Type de bâtiments	Nombre d'interventions	Montant
Bâtiments administratifs	65	15.943,77 €
Bâtiments culturels	49	7.972,20 €
Bâtiments historiques	1	94,46 €
Bâtiments locatifs	28	2.421,92 €
Bâtiments sociaux	3	0,00 €
Bâtiments techniques	34	8.105,78 €
Cultes	20	1.010,43 €
Divers	2	0,00 €
Infrastructures scolaires	149	7.110,79 €
Infrastructures sportives	67	17.897,98 €
Lieux publics	3	0,00 €
Total	**421**	**60.557,35 €**

3.2.3. Sanitaristes

Type de bâtiments	Nombre d'interventions	Montant
Bâtiments administratifs	71	10.586,94 €
Bâtiments culturels	83	2.293,68 €
Bâtiments historiques	4	8,48 €
Bâtiments locatifs	47	18.354,58 €

Bâtiments sociaux	31	2.814,40 €
Bâtiments techniques	73	4.091,32 €
Conciergerie	10	314,82 €
Cultes	35	5.745,78 €
Divers	29	1.341,89 €
Evénementiel	1	0,00 €
Infrastructures scolaires	368	8.893,39 €
Infrastructures sportives	138	7.418,66 €
Lieux publics	33	263,52 €
Total	**923**	**62.127,46 €**

3.2.4. Livraisons gaz et mazout

Type de bâtiments	Nombre d'interventions	Montant
Infrastructures scolaires	59	74.344,53 €
Pellets (conciergerie de Wartet)	1	1.497,27 €
Infrastructures sportives	40	53.197,23 €
Bâtiments administratifs	19	12.493,82 €
Bâtiments culturels	17	9.940,87 €
Bâtiments locatifs	29	28.336,23 €
Total	**165**	**179.809,95 €**

CHAPITRE



Département
du Cadre de Vie

DCV

1. EFFECTIF DU DEPARTEMENT

163 personnes

2. PRESENTATION DU DEPARTEMENT

Le Département du Cadre de Vie (DCV) est composé de 3 services: Nature et Espaces verts, Propreté publique et Eco-Conseil ainsi que d'une cellule attachée directement au département.

Missions principales du DCV

- Gestion et entretien du patrimoine végétal communal et fleurissement de la Ville
- Gestion de la propreté publique
- Gestion des déchets ménagers et communaux
- Mise en œuvre d'actions de sensibilisation (éco-consommation, réemploi, nature, propreté, zéro pesticide, bien-être animal,…).

2.1. Cellule Appui administratif

- Secrétariat du DCV et du Service Nature et Espaces verts (entrée et sortie du courrier, préparation des marchés publics, réalisation et encodage des bons de commande), suivi des dispositions de facturation, encodage dans Plone, 3P, suivi administratif des subventions…
- Encodage des jours de congé, maladie… pour l'ensemble des agentes et agents du DCV à l'exception du service Propreté publique
- Gestion administrative des redevances émises par le service Nature et Espaces verts
- Permanence du téléphone vert 0800/935.62
- Gestion des dossiers de location - vente de compostières : 156 demandes
- Gestion des dossiers d'octroi de primes à l'utilisation de langes lavables : 14 primes octroyées pour un montant total de 1.412,39 €
- Gestion des dossiers d'octroi de primes pour l'achat de protections hygiéniques réutilisables : 82 primes octroyées pour un montant total de 3.357,45 €
- Gestion des dossiers d'octroi de primes à l'installation de citernes à eau de pluie : 5 primes octroyées pour un montant total de 625 €
- Gestion des dossiers de location - vente de fûts à eau de pluie : 69 demandes
- Réalisation et envoi au SPW de la déclaration annuelle de transport des déchets communaux

NATURE
&
ESPACES VERTS

1. EFFECTIF DU SERVICE

69 personnes

Sites d'implantation

- siège principal : rue Frères Bièva, 203 à 5020 Vedrin
- pépinière : Batys de Soye à 5020 Temploux

2 PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Assurer un entretien adapté du patrimoine végétal.

2.2. Description du service

Missions principales du service Nature et Espaces verts :

- Entretien du patrimoine arboré, des bois communaux et de leurs équipements
- Entretien végétal des sentiers vicinaux
- Fauchage des bords de routes
- Aménagement et entretien des espaces verts communaux, îlots de voiries, parcs, squares, jardins à thèmes ainsi que les espaces de prestige
- Fleurissement de la ville
- Entretien végétal des cimetières
- Mise en œuvre d'actions de sensibilisation à la biodiversité
- Remise d'avis sur les demandes de permis d'urbanisme et en matière d'aménagement du territoire

Il est composé des cellules : Nature et Patrimoine forestier, Gestion différenciée, Parcs et Fleurissements et Site et Logistique.

2.3. Processus-clés du service

- Gérer et entretenir le patrimoine et les sites semi-naturels communaux
- Gérer et entretenir le patrimoine arboré communal (arbres, haies, forêts…)
- Assurer l'entretien et la sécurité végétale des voiries communales (Voiries, Ravel, vicinaux, …)
- Gérer et entretenir les espaces verts communaux (Squares, placettes, parcs (tonte), cimetières, …)
- Créer et restaurer des parterres et espaces horticoles et fleurir la Ville
- Assurer la protection de la biodiversité sur le territoire communal
- Constater les infractions relatives à l'entretien de la végétation
- Effectuer la maintenance et l'entretien du matériel et des équipements nécessaires au service
- Appuyer le service d'un point de vue technique
- Assurer le secrétariat du service

2.4. Chiffres-clés du service

- Nombre d'avis remis sur les permis d'urbanisme : 283
- Nombre de mètres de haies plantées : 690
- Nombre de plants diffusés lors de la journée de l'arbre : 1.888

2.5. RAPPORT D'ACTIVITES

2.5.1. Cellule Nature et Patrimoine forestier

- Organisation de la journée portes ouvertes : 26 stands et 900 personnes
- Organisation d'une animation dans le jardin des comestibles en collaboration avec l'asbl cuisine sauvage – 20 personnes
- Organisation de la journée de l'arbre : 1.888 plants distribués
- Introduction de la demande de renouvellement du permis d'environnement pour le site de Vedrin – octroi du permis par le f.t. en novembre
- Organisation d'une réunion plénière « Biodivercité » – 30 personnes
- Organisation de visites découvertes et de chantiers de gestion pour les groupes de travail « Biodivercité »
- Organisation de 2 journées techniques de taille au verger de Temploux
- Adoption de la nouvelle charte concernant la certification de gestion forestière durable PEFC rédigée par la filière Bois Wallonie
- Réalisation et approbation de la liste actualisée des arbres, arbustes et haies remarquables au sein du SPW
- Acquisition et placement de 50 nids artificiels pour hirondelles de fenêtre
- Participation à la nuit de l'obscurité via l'organisation d'une conférence et d'une balade d'observation de la faune nocturne – 47 personnes
- Organisation d'un atelier vidéo-nature – 12 personnes
- Placement de 52,5 m de paniers végétalisés sur les bords de Meuse
- Mise en place d'infrastructures de récolte temporaires de batraciens à Lives/Meuse
- Adoption du plan d'aménagement forestier établi par le DNF
- Finalisation de l'inventaire informatisé du patrimoine arboré et mise en ligne
- Suivi des dossiers et organisation du secrétariat de la commission de constat des dégâts aux cultures (24 constats réalisés)
- Abattage de 85 arbres causant des problèmes (tempête, arbres scolytés, arbres devenus dangereux)
- Organisation de 30 animations nature « Ambassadeurs des arbres » en collaboration avec l'asbl Empreintes destinées à un public de l'enseignement primaire
- Aménagement et entretien des espaces semi-naturels communaux
- Entretien végétal des sentiers vicinaux et participation au groupe de travail « Chemins et sentiers »
- Sensibilisation à la nature et aux espaces verts via la mise à disposition de plantations, graines, matériel et/ou un soutien financier

2.5.2. Cellule Gestion différenciée

- Suivi de la convention « Fauchage tardif des bords de routes »
- Gestion en lutte intégrée des serres communales, du verger communal de Temploux, des tilleuls de la place du Marché aux Légumes, des buis du jardin du Musée de Croix et des jardins communaux
- Gestion des cimetières communaux
  - entretien des cimetières par des techniques alternatives via un marché de services (105.000€)
  - végétalisation des cheminements des cimetières de Flawinne et Jambes
  - réalisation d'aménagements végétaux et paysagers : 55 arbres, 108 arbustes, 47 rosiers, 200 vivaces et 74 m de haies plantés
  - organisation d'une formation pratique sur la conception et l'aménagement paysager des cimetières en avril et juin au cimetière de Namur
- En application du système des sanctions administratives, rédaction par le service Espaces verts de :

Avertissements / constats écrits	Nombre total de constats et avertissements confondus
Défaut d'émondage	131 avertissements
Stationnement dans un espace vert	5 constats d'infraction
Utilisation d'herbicides	1 avertissement
Trottoir enherbé	7 avertissements
Dépôt de déchets verts	4 avertissements
Autres (ex: arbres menaçant la sécurité, branchages masquant la signalisation ou les luminaires, …)	3 avertissements
Défaut d'entretien des cimetières	202 avertissements
Signalement arbres morts ou scolytés	14 avertissements
Dégradations dans cimetières (allées, plantes…)	7 constats d'infraction
Arrachage de plants	1 constat d'infraction
Chardons et berces du Caucase	6 avertissements

2.5.3. Cellule Parcs et Fleurissement

- Jardins à thèmes :
  - valorisation des jardins à thèmes et maintenance régulière afin d'assurer la convivialité, l'accès et l'information du public
  - ouverture du Jardin Jean Chalon : 3.779 personnes
  - ouverture du Jardin des deux tours : 1.451 personnes
  - ouverture du Jardin des petits fruits : 5.295 personnes
- Reprise en gestion communale (entretien et arrosage) du Parc des Arts
- Collaboration interdépartementale relative aux grands projets d'urbanisme du centre-ville
- Réaménagement de squares, parcs, parterres

- Réalisation du fleurissement d'été de la Ville
  - garnissage de jardinières pour les commerces du centre-ville (action menée en collaboration avec l'asbl NCV)
  - fourniture de plantes pour le fleurissement de commerces de Salzinnes et de Bouge (hors asbl NCV)
  - mise en place et fleurissement des différentes vasques, jardinières, bacs, monuments et parterres
- Plantations réalisées dans les espaces publics : 115 arbres, 15 arbustes, 4.000 plantes vivaces et 690 mètres de haies
- Poursuite de la mise en œuvre de conventions de gestion participative de coins verts et fleuris en milieu urbain avec différents partenaires : 43 conventions en cours – 280 bacs
- Réalisation de plantations ponctuelles en centre-ville : 12 arbres plantés
- Organisation d'une formation de taille des petits fruitiers par la cellule horticole – 10 personnes
- Aménagement des abords du centre culturel de Géronsart
- Aménagement et replantation dans l'arboretum de la Citadelle

2.5.4. Cellule Site et Logistique

- Réalisation de transports en appui des différentes cellules du DCV
- Entretien, maintenance et dépannage du charroi du service
- Gestion des EPI et de l'outillage destinés au personnel
- Suivi des visites de contrôles du SIPPT et du SECT

PROPRETÉ

PUBLIQUE

1. EFFECTIF DU SERVICE

83 personnes

Sites d'implantation :

- la Porcelaine - chaussée de Liège, 57 à 5100 Jambes
- Tabora (CNS) - avenue de Tabora, 21 à 5000 Namur

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Maintenir de la propreté publique dans ses diverses composantes sur l'ensemble du territoire communal.

2.2. Description du service

Missions principales du service Propreté publique

- Maintien de la propreté publique dans ses diverses composantes sur l'ensemble du territoire communal
- Balayage du centre-ville et des zones commerciales et/ou à forte densité telles que Jambes, Saint-Servais, Salzinnes, … à l'aide d'aspirateurs urbains
- Balayage mécanique et curage des avaloirs des voiries communales et de certaines voiries régionales
- Lavage des espaces publics
- Placement, entretien et vidange des poubelles publiques et des cendriers urbains
- Enlèvement des dépôts et de l'affichage illicites
- Lutte contre les tags et graffitis
- Suivi des opérations de dératisation
- Soutien aux opérations citoyennes de propreté
- Suivi des sanctions administratives environnementales et rédaction de procès-verbaux à l'encontre des auteurs d'infractions

Il est composé des cellules : Appui administratif, Appui technique, Sanctions administratives, Balayage, Entretien centres urbains, Entretien périphérie, Infractions et Site et Logistique.

2.3. Processus-clés du service

- Balayer les voiries communales et curer les avaloirs
- Débroussailler et désherber les espaces publics minéralisés
- Vider les conteneurs et poubelles
- Evacuer les déchets clandestins (dépôts illicites, bords de route, expulsions …)
- Nettoyer les graffitis, affichages et autocollants illicites
- Effectuer la maintenance et l'entretien des équipements de propreté et de leurs abords
- Constater les infractions relatives aux dépôts illicites de déchets
- Effectuer la maintenance et l'entretien du matériel et des équipements nécessaires au service

- Appuyer le service d'un point de vue technique
- Assurer le secrétariat du service

2.4. Chiffres-clés du service

- Nombre d'avaloirs : 19.020
- Nombre d'avis remis sur les événements : 457
- Nombre de signalements reçus et traités : 3.040

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Cellule Appui administratif

- Suivi administratif de la commande de sacs-poubelle réglementaires pour les commerces partenaires (61 petits commerces et 17 grandes surfaces)
- Emission systématique d'un avis précisant les prescriptions en matière de gestion des déchets, de propreté publique, d'affichage et de fléchage sur la voie publique et transmission au service du domaine public et sécurité pour communication aux organisateurs d'évènements – 457 avis émis
- Organisation du service communal de mise à disposition de conteneurs payants pour les événements : 20 collaborations, 571,5 conteneurs vidangés pour un total de 16.204,50 € de redevances émises
- Secrétariat du service (entrée et sortie du courrier, suivi de la facturation)
- Encodage des jours de congé, maladie… pour le personnel du service propreté publique
- Permanence du téléphone vert 0800/99.899
- Instauration d'un système de mise à disposition de conteneurs à papiers-cartons (paca) à la population namuroise – 383 conteneurs diffusés
- Mise en œuvre d'un projet de collecte et traitement des déchets organiques des collectivités et producteurs assimilés par la mise à disposition payante de conteneurs – 7 conteneurs diffusés

3.2. Cellule Appui technique

- Participation au projet de BeWapp "Grand nettoyage de printemps" (114 équipes, soit 2.309 personnes) sur Namur : 231 sacs PMC, 291 sacs OMB et 2.206 mégots de cigarettes ramassés
- Projet « Le Click »
  - participation aux réunions avec Fost+ et définition des objectifs pour améliorer la communication sur le projet
  - 149.974 clicks à Namur et 2.305 bons d'achat échangés dans l'un des 31 commerces namurois participant au projet
- Projet BeWapp « Les ambassadeurs de la propreté »
  - participation au projet (241 équipes inscrites et 1.166 personnes) sur Namur
  - participation au projet « Mise en avant de vos ambassadeurs » par le biais d'une matinée de visite du recyparc communal suivi d'une collation – 48 personnes
- Logements sociaux : poursuite de la participation en collaboration avec BEP-Environnement à un projet-pilote pour sensibiliser les locataires et former des référents et référentes au tri des déchets

- Plan « Mégots » : lancement d'un inventaire répertoriant tous les cendriers enterrés situés sur le territoire namurois et mise en évidence de ceux-ci
- Participation et collaboration au projet « RESU » avec la Cohésion sociale visant à placer des boitiers permettant de récupérer les seringues usagées
- Poursuite du projet Fix My Street (FMS) de BeWapp : 3.040 signalements reçus et transmis aux équipes
- Projet « Caméras » de BeWapp : placement de 3 caméras et d'un leurre – 57 constats effectués
- Projet « Caméras » de la Ville de Namur : attribution du marché visant à installer 4 caméras et 6 leurres pour dissuader les dépôts sauvages à des lieux définis comme points noirs – 271 procès-verbaux
- Association des Villes pour la Propreté Urbaine (AVPU) : réalisation des inventaires pour l'analyse des IOP (indicateurs objectifs de propreté)
- Participation aux rencontres de l'AVPU à Lyon et Bordeaux
- Attribution du marché public relatif à l'externalisation du curage des avaloirs dans les villages
- Entretien et maintenance des toilettes publiques. Nombre d'utilisations : venelle de l'Hôtel de Ville : 23.130 (8 actions de vandalisme), rempart de la Vierge :1.047 (toilette accidentée et hors service depuis février), parc Astrid :6.055 (14 actions de vandalisme); Beffroi : 28.489 (9 actions de vandalisme)
- Poursuite de l'opération clic-4-wapp de BeWapp (4 mesures/an de la Propreté publique)
- Poursuite du marché de fournitures et de services relatif à la dératisation de l'ensemble du territoire de la Ville et aux interventions de désinfection sur les propriétés communales
- Conteneurs enterrés : mise en service sur le site des casernes et sur le site d'Asty-Moulin
- Maintenance, placement et entretien des cendriers urbains (quelques 294 unités dont 106 mégobacs)
- PIV : projet de rénovation énergétique du site de la porcelaine : attribution du marché de travaux
- Réalisation en février d'une expo sous forme de gâteau géant sur le site de la confluence en collaboration avec l'asbl BeWapp
- Participation à l'appel à candidature du BEP-Environnement relatif au réseau de bulles à verre enterrées. Décision du collège d'installer des bulles place Ste-Calixte en 2025, au cimetière de Namur en 2026 et rue des bosquets en 2027
- Attribution du marché de location et entretien de pièges intelligents pour la lutte contre les rongeurs
- Mise en œuvre de la collecte des matières organiques dans les cantines des écoles communales

3.3. Cellule Sanctions administratives

- Renforcement de la brigade d'agents constatateurs (4 agents désignés)
- Nouvelle méthodologie de travail des agents constatateurs en privilégiant le travail en amont et en effectuant des enquêtes de voisinage pour endiguer les infractions environnementales
- Mise en place de prestations réparatrices pour les abandons de sacs non-conformes (113 prestations réalisées)
- Recherches régulières d'indices au sein des dépôts illicites et dans les sacs-poubelle non conformes

- Participation au marathon de la propreté
- En application du système des sanctions administratives, rédaction de :

Avertissements écrits	49
Avertissements oraux	31
PV initiaux	320
PV subséquents	590
Comptes-rendus administratifs CRA	171

En application du règlement redevances, établissement de 365 redevances (56.075 €) pour les prestations de nettoyage dans le cadre de l'enlèvement des dépôts illicites.

3.4. Cellule Balayage

- Balayage du centre-ville (Corbeille) et des zones commerciales et/ou à forte fréquentation de Jambes, Saint-Servais, Salzinnes… à l'aide d'aspirateurs urbains

3.5. Cellule Entretien-centres urbains

- Curage de l'ensemble des avaloirs de l'entité
- Balayage mécanique des voiries communales et de certaines voiries régionales
- Lavage des espaces publics communaux

3.6. Cellule Entretien-périphérie

- Maintenance des bornes de propreté (quelques 1.950 unités) et remplacement des bornes accidentées, incendiées ou vandalisées (environ 50 unités)
- Balayage mécanique des voiries et curage des avaloirs de la périphérie

3.7. Cellule Infractions

- Enlèvement systématique des tags et graffitis (2 personnes avec matériel spécifique) : 2.059 interventions – 2.392,50 m² de surfaces détaguées
- Enlèvement systématique de tout affichage illicite repéré sur le domaine public et application des sanctions administratives
- Evacuation des animaux morts sur la voie publique
- Evacuation des déchets des cimetières
- Nettoyage des accotements de voirie (enlèvement des déchets et débroussaillage)
- Evacuation des déchets issus des expulsions
- Débroussaillage de certains sites (parkings, trottoirs, zones spécifiques)
- Vidange des poubelles publiques du RAVEL de Saint-Servais-Daussoulx
- Entretien des panneaux d'expression libre

3.8. Cellule Site

- Livraison des sacs-poubelle réglementaires aux petits commerces
- Organisation de la collecte en porte-à-porte des sapins de Noël
- Entretien, maintenance et dépannage des véhicules du service

- Gestion du parc à conteneurs communal
- Gestion du magasin/stock du service
- Gestion des transports de déchets vers les filières de traitement adéquates
- Mise à disposition de matériel pour les opérations citoyennes de propreté
- Aménagement de quais supplémentaires au recyparc communal pour mettre en place des filières de récupération des PMC et des papiers-cartons

ÉCO-CONSEIL

1. EFFECTIF DE LA CELLULE

6 personnes

Site d'implantation :

rue Frères Biéva, 203 à 5020 Vedrin

2. PRESENTATION DE LA CELLULE

2.1. Mission du service

Sensibiliser à la prévention des déchets et au bien-être animal

2.2. Description du service

Missions principales de la cellule Eco-Conseil

- Réalisation de campagnes de sensibilisation à l'éco-consommation, au tri des déchets et au réemploi
- Organisation de la campagne annuelle de stérilisation des chats errants
- Organisation et suivi du projet « commune zéro déchet »
- Sensibilisation au bien-être animal
- Etablissement annuel des documents FEDEM, des déclarations relatives au prélèvement sanction et coût-vérité et à la prévention des déchets

2.3. Processus-clé du service

- Réaliser des projets et actions de sensibilisation au zéro déchet et à la récupération
- Veiller au bien-être des animaux sur le territoire communal et réaliser des projets et actions de sensibilisation

2.4. Chiffres-clés du service

- Nombre de kits de sensibilisation au Zéro Déchet diffusés : 1.070
- Nombre de chats stérilisés : 91
- Nombre d'animaux errants pris en charge : 191

3. RAPPORT D'ACTIVITES

- Organisation d'un atelier zéro déchet mensuel destiné au grand-public – 123 personnes ont participé
- Organisation de l'opération « kit kot », opération de sensibilisation du monde estudiantin à la gestion raisonnée des déchets (2.000 kits diffusés dans 10 écoles supérieures)
- Organisation d'un vide-dressing et d'ateliers divers sur le thème du zéro déchet à Terra Nova – 50 exposants et 293 personnes aux ateliers
- Diffusion de 350 bons de 10€ pour l'achat de livres de seconde main
- Organisation d'une librairie éphémère à l'arsenal : chaque citoyen(ne) pouvait emporter jusqu'à 6 livres de seconde main gratuits – 1.273 personnes ont participé et 2.778 kg de livres ont été offerts
- Octroi de subventions, pour un montant total de 3.810 €, aux « Repair cafés » de Flawinne, Asty-Moulin, Basse-Enhaive et Namur Confluence

- Octroi de subventions aux projets relatifs au zéro déchet et à la propreté publique : 261,50 € au CHU-UCL Namur pour sa semaine de l'allaitement
- Participation à la semaine zéro déchet en novembre via l'organisation de 4 ateliers pour adultes (48 personnes)
- Réalisation de l'annexe à la taxe déchets
- Poursuite de l'action « des livres et moi » consistant à développer des actions et des filières de valorisation pour les livres et revues collectés à domicile par la ressourcerie namuroise. 1863,27 kilos de livres valorisés
- Diffusion de 700 kits comprenant des goodies au grand public pour les sensibiliser au zéro déchet : kits « mariage », kits « noces d'or », kits « guido » à destination des étudiant(e)s
- Soutien aux actions de sensibilisation au zéro déchet menées par d'autres intervenants : épicerie solidaire, âge de l'UNamur, Institut Saint-Joseph à Jambes, activités du service Mobilité et du NID
- Distribution d'un kit d'accueil destiné aux nouvelles namuroises et aux nouveaux namurois comprenant les informations utiles en matière de propreté, de gestion des déchets, de bien-être animal et de primes environnementales (806 kits diffusés)
- Révision et diffusion de la note sur le respect du tri des déchets dans l'administration communale
- Organisation d'animations pour les citoyennes et citoyens issus du public précarisé sur le tri des déchets (16 animations), les incivilités environnementales (5 animations) et la découverte de la récup' (3 animations). 806 personnes sensibilisées
- Organisation d'un atelier compostage (10 personnes)
- Organisation d'un atelier lombricompostage, (7 personnes)
- Suivi des activités et du secrétariat de l'asbl Guides composteurs de Namur
- Organisation de 2 ateliers récup' au Hang'art – 19 personnes ont participé
- 101 primes environnementales octroyées pour un montant de 5.394,84 €
- Poursuite des chartes de nourrissage pour les chats errants : 35 chartes en activité
- Organisation de l'opération annuelle de stérilisation/castration des chats errants : 91 chats pris en charge dont 45 femelles et 46 mâles
- Organisation d'un projet d'adoption de poules de réforme : 19 familles ont participé et 98 poules ont été adoptées
- Organisation d'une journée bien-être animal à la pépinière de Temploux comprenant des stands, des balades canines, des ateliers et des visites guidées du CREAVES – 23 exposants et 181 personnes aux ateliers
- Organisation de 3 conférences sur le bien-être animal : le 17 avril « gériatrie des animaux », le 13 juin « NAC à écailles » et le 14 novembre « NAC à poils »
- Création d'un parc canin : réalisation d'un rapport détaillé sur la création d'un parc canin sur le territoire de Namur (avantages, lieux éventuels, coûts financiers, localisation, etc.). Décision du collège le 5 novembre 2024
- Octroi d'une subvention de 4.500 € au CREAVES de Temploux à titre d'aide financière pour les frais de fonctionnement. Le CREAVES a accueilli 3.406 animaux
- Gestion de la page « cellule Eco-Conseil – Ville de Namur » (1.900 followers) et relai des actualités, actions et événements bien-être animal et « zéro déchet » se déroulant à Namur
- Poursuite du marché public relatif à la prise en charge d'animaux errants blessés trouvés sur la voie publique (86 animaux)
- Poursuite du marché public relatif à la prise en charge des chats et chatons abandonnés par un refuge agréé dans le but de les replacer à l'adoption (76 chats : 45 placés dans le refuge

conventionné avec la Ville et 31 chats répartis dans 8 autres refuges non-conventionnés avec la Ville)

- Poursuite du marché public relatif à l'accueil des chiens errants et/ou dangereux pris en charge sur le territoire communal par la Police locale ou les services communaux (22 chiens transférés par la Cellule Eco-Conseil)
- Poursuite du marché public relatif aux prestations vétérinaires relatives à l'évaluation de la dangerosité canine (3 chiens évalués)
- Collaboration avec la brigade canine de la Zone de Police dans les dossiers de maltraitance/négligence animale : transmission des dossiers émanant de l'Unité du Bien-être animal du SPW et suivi des constatations faites sur place – retour d'info à l'UBEA
- Permis de détention d'un animal (demandes introduites via l'e-Guichet): délivrance de 2.290 permis

CHAPITRE



Département
des Voies Publiques

DVP

1. EFFECTIF DU DEPARTEMENT

153 personnes

2. PRESENTATION DU DEPARTEMENT

La mission générale du Département des Voies publiques (DVP) est d'assurer la sécurité et la qualité de vie des usagers et usagères des espaces publics communaux, en bonne articulation avec les autres politiques publiques de la Ville, que ce soit pour répondre à des besoins en termes d'infrastructures, d'équipements ou des besoins immatériels. Cette mission s'inscrit dans la mission de service public plus générale de la Ville, dans le respect des dispositions légales et réglementaires, avec une attention particulière à la population et ses besoins spécifiques (notamment en termes d'utilisateur et utilisatrice de la Voie publique: personne à mobilité réduite, piéton.ne, cycliste, client des transports publics, automobiliste). Enfin, cette mission s'inscrit également dans les enjeux et objectifs de développement durable, notamment en matière de mobilité, de gestion des eaux, ….

Le DVP est composé de 6 services

- Service Administratif et Juridique des Voies publiques
- Service Bureau d'études Voies publiques
- Service Technique Voirie
- Service Mobilité
- Service Gestion du Stationnement
- Service Domaine public et Sécurité

Missions de base

- Création, aménagement et entretien d'infrastructures cohérentes, intégrées, de qualité, bien équipées, sécures, esthétiques et conviviales
- Entretien et gestion courante de l'espace public, en collaboration avec les autres services techniques concernés
- Organisation et gestion de l'usage des espaces publics (et plus particulièrement de la voirie), permanente ou occasionnelle, à des fins de circulation et de stationnement, ou pour diverses activités, que ces dernières soient évènementielles, festives, commerciales ou autres
- Conception et mise en œuvre de plans, de mesures et d'actions de mobilité, aussi bien en termes d'infrastructures et d'équipements qu'en termes de règlementation et de promotion
- Gestion technique des cimetières (et inhumation en collaboration avec l'état civil)
- Gestion des eaux (usées et de ruissellement), ainsi que des risques d'inondation
- Information, communication, et participation avec la population et les publics spécifiques autour des projets et actions du département des voies publiques
- Instruction et réponse aux nombreuses demandes et interpellations citoyennes, dans les limites de nos responsabilités et des moyens disponibles.

Missions connexes

- Études stratégiques et territoriales (espaces publics et mobilité)
- Étude et gestion de projets d'aménagement, de l'esquisse jusqu'à l'exécution, avec toutes les phases de conception et de suivi
- Instruction des projets et des demandes d'autorisation, plus particulièrement pour ce qui concerne les infrastructures, les équipements et les besoins de mobilité
- Gestion immobilière du domaine public: gestion administrative et juridique, relevés et délimitation du domaine public
- Expertise et analyse de risque relative à la sécurité des infrastructures du domaine public
- Conception, coordination et suivi du plan d'urgence
- Interventions ponctuelles en matière de voies publiques, en particulier pour répondre aux demandes et interpellations relatives à des situations complexes, nécessitant une expertise technique ou administrative spécifique et permettant de garantir, voire d'améliorer la qualité de vie et la sécurité des citoyens et citoyennes
- Missions d'appui
- Réalisation des procédures de gestion administrative de qualité et sécures: notamment en matière de marché public, de gestion foncière et de police administrative (réglementation communale, gestion des autorisations, contrôle et sanction)
- Développement d'un management qui veille à une bonne coordination tant au sein du département qu'avec le reste de l'administration et de l'autorité communale, notamment à travers la programmation stratégique transversale et la mise en œuvre des grands projets structurants (FEDER, PIV, …).

L'équipe de staff réunit les responsables de service, les adjoints, le chef et le chef adjoint du département. Au cours de ces réunions mensuelles, les responsables échangent leurs informations, coordonnent leurs actions et alimentent toutes les réflexions utiles à la gestion du département, voire à la gestion de l'administration via le chef de département qui assure le lien avec la Direction générale et le Comité de direction. Le chef et le chef adjoint se réunissent plus régulièrement encore pour partager toutes les informations et ajuster les actions.

Par ailleurs, le chef de département s'implique fortement dans l'accompagnement des pilotes des projets du PST, de la PIV ou du FEDER. Il s'implique personnellement dans la coordination et le pilotage du nouveau projet de centre-ville (extension du piétonnier) : pilotage et suivi des études, préparation et suivi du comité de suivi, préparation et validation des éléments techniques des communications, suivi budgétaire et administratif, communication publique dans diverses réunions et dans les médias …

Fait marquant

Depuis 2020 (études et co-construction), et plus encore depuis que le Collège communal et le Conseil communal ont décidé d'étendre le piétonnier, l'ensemble des services du Département des Voies publiques sont fortement mobilisés autour du projet de cœur de ville apaisé, végétalisé et convivial : projets FEDER et PIV, mais aussi de nombreuses actions, en ce compris toutes les mesures d'information, de concertation, de participation et les mesures d'accompagnement.

L'année 2024 a été marquée par la finalisation du réaménagement de la place de la Station, l'assainissement du site pour le parc des Dames Blanches, et par les premiers gros chantiers pour les boucles de circulation autour du futur piétonnier.

ADMINISTRATIF ET JURIDIQUE DES VOIES PUBLIQUES

1. EFFECTIF DU SERVICE

11 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.6. Mission du service

Le service a pour mission d'accompagner et de soutenir les services techniques dans la réalisation de leurs projets, à travers la gestion administrative des marchés publics, la recherche de subsides, et la supervision des procédures juridiques et immobilières relatives aux voies publiques.

2.7. Description du service

Le service Administratif et Juridique des Voies publiques se compose de deux cellules

- Marchés publics et subsides
- Gestion immobilière de voirie

Outre la gestion administrative des différents dossiers, le service établit également les formalités nécessitées par les procédures juridiques concernant la Ville en vue de la défense de ses intérêts (dossiers Collège/Conseil, constitution d'un dossier complet et transmission au conseil désigné par la Ville, contacts avec les bureaux d'avocats concernés, …) ; le cas échéant, en collaboration avec les services techniques internes ou externes, organismes et institutions compétents.

2.8. Processus-clés du service

- Assurer la bonne gestion administrative, juridique et financière des travaux liés aux voies publiques
- Gérer les opérations immobilières en matière de voiries
- Gérer les demandes de raccordement égout
- Gérer les déclarations de sinistres en matière de voiries et de gestion des eaux
- Gérer les dégâts à la voirie et ses accotements
- Gérer les dossiers juridiques liés à nos matières

2.9. Chiffres-clés du service

Il y a une nette augmentation des dossiers RC, et de plus en plus de plaintes à transmettre à notre assurance. On passe de 56 à 107 dossiers en 2 ans.

2.10. Marchés publics et subsides

En matière de marchés publics, il s'agit principalement d'assurer la gestion et le suivi des dossiers de travaux; et certains dossiers de fournitures et de services spécifiques (subventionnés ou en fonds propres), depuis le dépôt des projets par les divers intervenants internes (Bureau d'études Voies publiques, services Technique Voirie, Eaux & Eclairage public, Mobilité, Nature & Espaces verts, Propreté publique, Culture dans le cadre de marchés spécifiques, …) jusqu'à leur clôture finale réalisée, en amont et sur le terrain, par les services techniques internes ou externes, organismes et institutions compétents.

2.11. Gestion immobilière de voirie

La gestion immobilière concerne différents aspects administratifs

- Opérations immobilières liées à l'infrastructure et aux voies publiques
- Statut et atlas de la voirie communale (dont ex-chemins et sentiers vicinaux requalifiés sous la dénomination "voirie communale"
- Dossiers « RC » voies publiques (responsabilité civile)
- Dégâts occasionnés à l'infrastructure publique (récupérations/poursuites)
- Dossiers et interventions divers touchant à l'infrastructure publique et ses abords et domanialité publique

En matière d'opérations immobilières liées à l'infrastructure et aux voies publiques, il s'agit de mener à bien des dossiers d'acquisition ou d'aliénation de biens immeubles concernant le DVP (soit les voies publiques et leurs abords, principalement), tant au niveau administratif qu'au niveau juridique, en collaboration avec les services techniques internes ou externes, organismes et institutions compétents.

Concernant la voirie communale, il s'agit de mener à bien divers dossiers conformément aux dispositions du décret du 6 février 2014 relatif à la voirie communale (la notion de voirie communale intègre les ex-chemins et sentiers vicinaux pour les dossiers introduits à partir du 1er avril 2014), à l'exception des dossiers liés à l'octroi d'un permis et relevant du service Urbanisme ; et ce, tant au niveau administratif, qu'au niveau juridique, en collaboration avec les services techniques internes ou externes, organismes et institutions compétents.

Le service est également compétent en matière de dégâts occasionnés aux infrastructures et voies publiques communales en vue de poursuivre les personnes responsables des dégâts occasionnés et de la préservation du patrimoine communal, ainsi que l'indemnisation, via l'assureur lié à la Ville, des dégâts aux biens et aux personnes dont la responsabilité peut être imputée à la Ville, en collaboration avec les services techniques internes ou externes, organismes et institutions compétents.

Enfin, en matière de dossiers et interventions divers touchant à l'infrastructure publique et ses abords et domanialité publique, il s'agit d'instruire, sur les plans juridique et administratif, divers dossiers et demandes d'intervention émanant d'usagers ou usagères, entreprises, institutions ou organismes extérieurs, en collaboration avec les services techniques internes ou externes, organismes et institutions compétents.

3. Rapport d'activités

3.1. Marchés publics & subsides

3.1.1. MP au-dessus de 30.000 €

3.1.1.1. Nouveaux dossiers (2022 :46 – 2023 : 72 – 2024 : 50)

Travaux subsidiés (plan d'investissement communal (PIC/PIWACY/PIMACI))

2022	2023	2024
10	5	5

Travaux subsidié FEDER

2022	2023	2024
0	2	1

Travaux subsidiés (autres subsides)

2022	2023	2024
8	26	8

Travaux en fonds propres

2022	2023	2024
28	39	36

3.1.1.2. Attributions de marché

en ce compris les missions octroyées aux intercommunales

2022	2023	2024
29	50	53

3.1.1.3. Dossiers en cours et lancés les années précédentes

2022	2023	2024
92	30	138

3.1.1.4. Dossiers terminés – décomptes finaux

2022	2023	2024
13	12	24

3.1.2. MP en-dessous de 30.000 €

2022	2023	2024
41	37	32

Fait marquant : nous avons doublé le nombre de dossiers clôturés. En effet, pour plusieurs subsides, la deadline pour présenter au collège communal le décompte final, était l'année 2024, afin de ne pas perdre les subsides.

3.2. Gestion immobilière de voirie

3.2.1. Opérations immobilières voies publiques

Enquêtes publiques lancées

2022	2023	2024
10	5	5

Nouveaux dossiers

2022	2023	2024
90	83	77

3.2.2.Dossiers «dégâts voie publique»

2022	2023	2024
27	35	38

3.2.3.Dossiers «RC voie publique»

2022	2023	2024
56	92	107

Le service constate une augmentation significative des plaintes.

3.2.4.Dossiers égouttage

2022	2023	2024
128	108	125

3.2.5.Dossiers juridiques

2022	2023	2024
0	1	1

BUREAU D'ÉTUDES

DES VOIES PUBLIQUES

1. Effectif du service

23 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service a pour mission l'étude des projets liés aux investissements et entretiens en matière de voies publiques, de gestion des eaux (égouttage, cours d'eau, ruissellement), de conception des abords des bâtiments et sites communaux, et de petites infrastructures de sports et de loisirs.

2.2. Description du service

Le service a pour mission l'étude des projets liés aux investissements et entretiens en matière de voies publiques, de gestion des eaux (égouttage, cours d'eau, ruissellement), de conception des abords des bâtiments et sites communaux, et de petites infrastructures de sports et de loisirs.

Depuis l'avant-projet au suivi de terrain, il joue un rôle essentiel dans la gestion des chantiers de la Ville, comme la création de voiries et l'aménagement de place publique, l'entretien régulier des voiries, des cimetières, les aménagements cyclables ou la sécurisation des zones 30 aux abords des écoles, pour ne citer que quelques exemples.

Le service vient en appui de nombreux services de différents départements dont les investissements nécessitent des connaissances spécifiques liées aux matières relevant du cahier des charges type "Qualiroutes", aux aménagements paysagers et de mobilité.

Le service est aussi un appui aux promoteurs dans la préparation de leur dossier technique dans le cadre de la création de nouvelles voiries, d'égouttage et/ou d'espaces publics tels que trottoirs, accotements, cheminement mode-doux ; ces travaux sont réalisés à charge des promoteurs et dont les ouvrages (en domaine privé et/ou public) sont ensuite à reprendre par la Ville.

Le service est composé de cinq cellules :

- La cellule "Etudes" fournit tous les éléments techniques (plans, métrés, estimatifs, clauses techniques, …) au service Administratif et Juridique des Voies publiques dans le cadre de l'instruction des marchés publics. Elle réalise les avant-projets afin de préparer les budgets et leurs modifications. Elle est également chargée de proposer des programmes d'investissements et des plans de gestion du domaine public (ex. : plan d'entretien des voiries et plan « trottoirs »). Elle émet des avis sur les dossiers liés à la sécurité sur la voie publique et participe au suivi d'études d'organismes externes (SNCB Holding, SPW, OTW, Infrabel). Plusieurs membres du personnel sont pilotes ou associés à la plupart des projets du Plan Stratégique Transversal pour lesquels le DVP est impliqué. La cellule participe à plusieurs groupes de travail, tels que les GT Sentiers, Végétalisation, ainsi qu'au Comité Interne Mobilité.
- La cellule « Permis - Contrôle - Gestion des eaux - Egouttage (PCGE) » a 3 fonctions
  - l'analyse préalable des demandes d'avis de l'urbanisme et sollicitation des divers services du DVP

  Elle rassemble et émet des avis dans le cadre de demandes de certificat ou de permis d'urbanisme, d'urbanisation, unique ou d'environnement. Elle répond également aux multiples demandes de renseignements sur le raccordement aux égouts communaux. Elle renseigne le demandeur sur une parcelle, les conditions et/ou charges qui pourraient être demandées (en fonction du projet à venir et/ou de la zone d'assainissement

concernée) et sur les pièces à devoir intégrer dans le dossier de permis qui suivra pour que le dossier soit complet et recevable selon le CoDT.

- le contrôle ensuite de la bonne mise en œuvre de ces charges et conditions d'urbanisme

  Elle participe aux différentes réunions de transversalité avec les autres départements et réunions initiées par le service de l'Aménagement du Territoire. Elle est présente sur le terrain pour le suivi des dossiers où il y a création de voirie pour vérifier au fur et à mesure de l'avancement des travaux que le promoteur respecte bien les prescriptions et impositions du DVP. Elle vérifie et valide les plans as-built demandés principalement en rapport avec la gestion des eaux (ouvrages enterrés).

- la gestion des eaux de ruissellement

  Elle actualise les données disponibles relatives aux voies d'eau dans la cartographie, analyse le réseau (égouts, bassins d'orage, fossés, cours d'eau) et propose des améliorations de celui-ci. Selon les constats et manquements, elle propose et demande des interventions et sollicite des études. Elle travaille en parfaite collaboration interne avec le STV et le DCV. Elle est l'interlocuteur de la Ville de Namur pour toutes les matières liées aux inondations et à la gestion des eaux. L'hydrologue en est la personne centrale et le contact de référence avec les instances extérieures (SPW, STV, VIVAQUA, SPGE, INASEP…) pour toutes ces matières.

- La cellule « Chantiers » est chargée du suivi et de la gestion technique des chantiers de voirie étudiés par le service mais aussi des chantiers de tiers qui ont un impact sur le domaine public (chantiers de l'INASEP/SPGE, de la SRWT, du SPW). Les surveillants sont également amenés s à une gestion ponctuelle liée aux divers grands chantiers et à leurs interactions avec les chantiers de la Ville de Namur. Les surveillants participent à la préparation des diverses études techniques liées aux dossiers d'entretien des voiries (plan pic…) avec la cellule « études »

- La cellule « Géomètres » réalise notamment des levés topographiques des voiries, des cimetières, des propriétés de la Ville de Namur. Elle fournit un appui technique à la cellule « Permis/Egouttage » et au Service Administratif et Juridique des Voies Publiques notamment dans les matières liées au Décret relatif aux Voiries Communales (procédures, lecture et confection de plans et informations cadastrales). Complémentairement, elle apporte une expertise relative aux limites du domaine public pour l'ensemble des services communaux : définition des limites du domaine public ou privé (bornage, empiètement sur le domaine public), recherches auprès des études notariales, des Administrations du Cadastre et de l'Enregistrement, du service technique provincial, des Archives de l'Etat, des géomètres privés, … Elle apporte un appui dans le cadre de la surveillance de chantier (implantation, mesurage, …)

- La cellule d' « Appui » apporte une expertise technique transversale, tout en assurant la gestion de certains dossiers techniques tels que les projets structurants. Le chef de service assure la coordination des réunions « chantiers – mobilité » (réunions hebdomadaires en comité restreint, ainsi que la coordination des travaux au centre-ville. Le nouvel appui technique est amené à assurer la direction de certains grands chantiers et son appui à la cellule « chantiers », notamment en termes de procédure et de reporting vers le Service Administratif et Juridique des Voies Publiques

2.3. Processus-clés du service

- Réaliser les études de projets en matière des voies publiques.
- Analyser les demandes de permis d'urbanisme et rédiger les prescriptions, conditions et charges en rapport avec les matières du DVP, en assurer le suivi.
- Gérer les voies d'eau en vue d'assurer la sécurité de la population, la pérennité des infrastructures et la protection de l'environnement (prévenir, protéger, (p)réparer, analyser)
- Assurer la surveillance des chantiers communaux de voirie.

- Gérer les demandes et instructions des dossiers pour les matières liées au Décret relatif aux Voiries Communales.

2.4 Chiffres-clés du service

- Aménagements cyclo-piétons : +/- 15 (PIMACI-PIWACY)
- Surface des rues entretenues : +/- 200.000 m2
- boucles de circulation créées, soit 2.000 mètres de rue plus apaisées, végétalisées et conviviales

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Cellule Etudes

Types d'études	2022	2023	2024
Etudes d'égouttage/de gestion des eaux : Marché quadri annuel (réparations d'égouts), Egouttage rue Marcel Lecomte, Création de ZIT, amélioration de ruisseaux, créations et réparations d'égouts, …	***13***	***5***	***8***
Etudes de voirie : Marché quadri annuel (éléments linéaires), dossiers PIC, créations, réparations, entretiens et réfections de voiries, marchés d'essais, créations et réparations d'ouvrages d'art …	***11***	***6***	***5***
Etudes d'aménagement de sécurité : dispositifs ralentisseurs, mises en zone 30 ou en zone 20, aménagement de carrefour, gestion du stationnement, …	***11***	***6***	***10***
Etudes de projets de mobilité (mode doux) : Marché quadri annuel (trottoirs), dossiers PIMACI, aménagements, entretiens et réparations de trottoirs, élargissement de trottoirs, de chemins et de sentiers, aménagements cyclables (marquages, cheminements cyclo-piéton, stationnements vélos, pistes cyclables, …), création de mobipôles ; signalisations et balisages de cheminements piéton/cyclables, aménagement de déposes-minute, mesure en faveur des PMR , …	***38***	***21***	***16***
Etudes d'ouvrages d'arts : entretiens, réparations et créations de ponts et de murs de soutènement, réfection de gardes corps, réparation d'escaliers	***7***	***2***	***8***
Etudes de projets d'aménagements : Piétonnier (étude + CSC des zones 20), rue Ponty, esquisses de toutes les rues du piétonnier (plan masse), Plans d'exécution piétonnier rue de Fer, rue de l'Ange, rue des Croisiers, rue Saint-Jacques, rue de Bruxelles, rue des Croisiers, Rue des Carmes, rue Godefroid; P+R d'Erpent (plan pour permis + plan de plantation), du circuit de sécurité routière du PARF (CSC + adaptation chantier), de cours d'écoles (Wépion et Flawinne), de plaines de jeux, Etude parc des Dames Blanches (CSC + adaptation SPAQUE), de places publiques (place Do Bia Bouquet) (Place Louise Godin), de parking, placement de mobilier urbain et d'œuvre d'art, …	***7***	***16***	***22***
Etudes stratégiques et/ou transversales : élaboration et mises à jour du plan d'entretien des voiries, du plan trottoirs et du plan de réfection des voiries, budgets participatifs, végétalisation du centre-ville, élaborations de plans d'investissements (PIC, PIV, PIMACI, FEDER, …), logiciels de gestions de services et du	***50***	***13***	***7***

Types d'études	2022	2023	2024
domaine public, délimitation du domaine public, Groupe de Travail Sentiers et Chemins, Avis sur permis, …			
Etudes diverses : Plan terrasses, CSC Parcours Urbains, étude souterrain place de la station ; demandes de permis d'urbanismes (pour des box vélos, aménagement des abords de la salle Parmentier (adaptation plan), acquisition de mobiliers urbains, de matériaux et de matériel de signalisation horizontale ou verticale,…	***8***	***10***	***10***
Réunions « riverains » : présentations de futurs aménagements et travaux	***2***	***3***	***1***
dossiers traités	***147***	***82***	***87***

Traitement des rapports de police	2024
reçus	**8**
traités	**4**

Elément marquant

La cellule « Etudes » a dû sortir en priorité et dans un délai réduit les cahiers des charges du PIC/PIMACI 22-24 en seulement 1 an et demi (1 an sur 2023 et 6 mois sur 2024). Pour y arriver, le chef de cellule et le chef de service ont dû réaliser des études techniques en plus de leurs tâches de responsables.

Durant 6 mois, la cellule études a dû faire face à l'absence de 2 agents (une démission et une maladie). Le début de l'année 2024 a été également marquée par le départ du chef de service qui avait étudiés certains dossiers l'année précédente. Pour pallier à cela, la cellule études (chef de cellule compris) s'est partagée les différents dossiers de ces 3 agents et a mis tout en œuvre pour respecter les délais serrés du PIC/PIMACI et de la PIV. Ce n'est qu'une fois tous les dossiers rentrés qu'elle a appris la prolongation du délai de ces subsides.

Un nouvel agent a été recruté et a pris ses fonctions en novembre 2024.

Remarque

Le nombre total de dossiers traités n'est pas un indicateur suffisant à lui seul. Il n'y a pas toujours un lien direct entre la charge de travail et le nombre de dossiers. Certains « petits » dossiers prennent parfois un temps considérable.

3.2. Cellule « PCGE »

Avis avant dépôt de permis	2023	2024
Demandes de renseignements*	299	405
Avis « permis » envoyés à l'urbanisme	596	520
Certificats d'Urbanisme envoyés à l'urbanisme	83	73
Total	**978**	**998**

* *Concerne : renseignements sur une parcelle, sur un égouttage, modification « PASH », sur des plans, sur des aménagements, sur la gestion des eaux, sur un raccordement (taxe), sur un projet, …*

En absence d'un agent pour le suivi de la bonne exécution des conditions et charges d'urbanisme sur le domaine public, la mission s'est effectuée en collaboration avec le STV.

Il est impossible de pouvoir quantifier des suivis sans mise en place d'une structure définitive de fonctionnement.

Néanmoins, les missions sont assurées. Notons les suivis les plus importants : ancien parking des Casernes, PAE de Bouges, Centre-Ville et Quartier de la Gare, …

Gestion des eaux	2022	2023	2024
Actualisation des données disponibles relatives aux voies d'eau, conduites (égouts gravitaires, fossés, aqueducs, …) ajoutées ou modifiées.	1.354	2.242	2.984
Nœuds (chambres de visite, reprises de fossés, …) ajoutés ou modifiés	586	1.270	1.730
Ouvrages inspectés	360	327	94
Etudes hydrologiques finalisées	0	1 (Lecomte)	1 (Lamquet)
Etudes hydrologiques en cours	1	4 (Lamquet, Arquet, Frizet et Berlacomine)	4 (Arquet, Frizet et Berlacomine, Grand Ry)
Projets de réparation/amélioration réalisés	4 (V1449, V1471, V1472, V1475)	1 (V1539)	14 (V1525) 0 (V1652) 1 (V1631) 2 (V1443)
Projet de réparation/amélioration en cours d'étude BEVP		12	25 (V1525) 46 (V1652) 3 (V1638) 9 (V1482, 1498, 1510, 1561, 1573, 1576, 1580, 1592, 1658)
Egouts communaux posés		800 mètres (Sambresse, Prés)	100 mètres (Sorbiers)
Egouts communaux en projet		4,4 kilomètres (Lecomte, Moustier, Rangnet)	4 kilomètres (Spy, Lecomte, Moustier, Davreux)
Modifications PASH		31	16

Eléments marquants

Arrivée d'un nouvel agent depuis juillet 2024, ce qui a nécessité un programme de formation important pour ces matières complexes.

Remarques importantes

La spécialité des différentes missions de la cellule n'est pas forcément quantifiable. Les données figurant dans les tableaux repris ci-avant ne reflètent pas toujours la même charge de travail en heures passées, en réunions et/ou analyses.

- On peut ainsi comprendre qu'un avis sur un permis va dépendre de la parcelle de terrain (équipé ou non en égout, trottoir, voirie…) et de ce qu'on veut y faire (simple extension, nouvel immeuble de bureau ou futur lotissement avec de nouvelles voiries…)
- Les réunions ne sont pas quantifiées (réunions interdépartementales mensuelles, réunions projets CoDT, réunions avec les architectes, promoteurs…)
- Le travail d'un hydrologue ne s'apparente pas à un nombre de dossiers et/ou d'interventions sur le terrain. A titre d'exemple, depuis l'arrivée du nouvel agent, les missions suivantes ont été réalisées :
    - gestion et entretien des voies d'eau (priorisation des projets d'égouttage futurs à court, moyen et long terme, des travaux de réparation des ouvrages sur les voies d'eau, des études internes à réaliser en vue de lutter contre les inondations)
    - objectivation des risques de pollutions et d'inondations (réalisation au fur et à mesure d'un inventaire des endroits problématiques)
    - études et améliorations des voies d'eau (suivis des études réalisées par l'INASEP, préparation des études sur le bassin versant de l'Arquet (SPW) et du Frizet (STP)
    - accompagnement à la gestion des permis (relecture des référentiels de la Région wallonne sur la constructibilité en zone inondable et la gestion durable des eaux pluviales)
    - représentation de la Ville lors de conférences sur les thématiques de l'hydrologie

3.3. Cellule Chantiers

Types de chantiers suivis	2023	2024
Travaux d'égouttage/de gestion des eaux : Créations et réparations d'égouts, de puits de dispersion, de drainages, …	10	8
Travaux de voirie : Créations, réparations, entretiens, réfections de voiries, créations et réparations d'ouvrages d'art …	27	19
Travaux d'aménagement de sécurité : Dispositifs ralentisseurs, mises en zone 30 ou en zone 20, aménagement de carrefour, mises en piétonnier, gestion du stationnement, …	2	5
Travaux de mobilité (mode doux) : Aménagements, entretiens et réparations de trottoirs, de chemins et de sentiers, aménagements cyclables (marquages, cheminements cyclo-piéton, stationnements vélos, pistes cyclables, …), signalisations et balisages de cheminements piéton/cyclables, aménagement de déposes-minute, Pimacy, Piwacy …	14	20
Travaux d'ouvrages d'arts : Entretiens, réparations et créations de ponts et de murs de soutènement, …	2	4
Travaux d'aménagements : Aménagements d'abords de bâtiments, de parkings, de cours d'écoles, de plaines de jeux, de terrains de sports et multisports, de parcs et jardins, de places publiques, placement de mobilier urbain et d'œuvre d'art, …	4	8
Chantiers privés : suivis et assistance dans le cadre de la mise en œuvre de charges et de conditions d'urbanismes (création et entretien de voiries, aménagement de trottoirs, création d'égouts, …)	7	3
Total	66	67

Eléments marquants

La cellule peine à être au complet et les recrutements sont difficile à concrétiser pour ce type de métiers techniques. Début 2024, un nouveau surveillant a été engagé amenant le nombre

de surveillants de 3 à 4, alors que la procédure pour recruter un 5ème surveillant était également en cours.

Ainsi, en 2024, l'équipe était incomplète, tandis que le nombre et la complexité des chantiers augmentent.

On notera que les chantiers complexes au centre-ville nécessitent un suivi très important, par exemple pour la Place de la Station ou encore pour l'extension du piétonnier.

Remarque importante

Le nombre total de chantiers suivis ne reflète en rien la quantité de travail au sein de la cellule chantier. En particulier, les chantiers de raclage/pose ou d'enduisage comportent un grand nombre de voiries mais ne sont comptabilisés que comme un seul chantier (un seul cahier spécial des charges.~~.~~ Par ailleurs, un petit chantier énergivore, à problèmes, … peut solliciter autant de temps qu'un grand chantier fixe, continu dans le temps et qui se déroule sans encombre.

3.4. Cellule Géomètres

Origine de la demande	Type de dossier	2023	2024
DAU-Régie foncière/Urbanisme	Approbations de plans, recherches de limites	3	2
DAU-Régie foncière/Urbanisme	Demandes de renseignements	11	11
DAU-Citadelle	Levés topographiques, limites, …	1	1
DBa-Gestion immobilière	Demandes de renseignements	9	1
DBa-Gestion immobilière	Levés topographiques, bornage, mitoyenneté	4	1
DCV-SNEV	Entraves de sentiers	4	1
DCV-SNEV/Propreté	Demandes de renseignements	11	9
DVP-BEVP « Etudes »	Levés topographiques	10	17
DVP-BEVP	Recherches de limites, statut de voirie, alignements, …	13	5
DVP-BEVP « P.C.G.E. »	Suivis des dossiers avec application du décret « voiries »	27	15
DVP-BEVP « P.C.G.E. »	Demandes de renseignements	151	158
DVP-Mobilité	Demandes de renseignements	3	11
DVP-SAJVP	Litiges, entravés, désaffectations, conventions, modifications de sentiers, …	9	5
DVP-SAJVP	Demandes de renseignements	26	36
DVP-DPS	Demandes de renseignements	15	5
DVP-DPS	Levés topographiques		1
DVP-STV	Recherches de limites avec le domaine public, isolation de façade	14	23
Autres	Recherches de limites, statuts de voirie	5	3

Origine de la demande	Type de dossier	2023	2024
Echevinats	Recherches de limites, statuts de voirie	8	13
Géomètres privés	Approbations de plans (bornage, de délimitation, alignements, …)	7	3
Géomètres privés	Demandes de plans, alignements, ….	20	17
Architectes	Demandes de renseignements	7	14
Notaires	Demandes de renseignements	18	17
Citoyens	Recherches de limites, statut de voirie, alignements, entraves, …	36	37
Pouvoirs publiques	Reprises de voiries, alignement particulier, dossier décret voirie, …	2	0
Pouvoirs publiques	Demandes de renseignements	1	3
Autres (avocats, cadastre, …)	Demandes de renseignements	3	6
	SOUS-TOTAL	416	400
	Anciens dossiers en cours et traités	37	78
	Anciens dossiers en cours et clôturés	-	15
	TOTAL	**453**	**493**

3.5. Cellule Appui

Elément marquant

Un agent de la cellule appui a été désigné responsable de service en mai 2024. Il a fallu alors lancer une procédure pour permettre son remplacement, lequel est effectif depuis fin août 2024. Toutefois, le chef de service a continué d'assurer le suivi de certains dossiers stratégiques tout en assumant ses nouvelles fonctions de responsable de service.

La cellule s'est vue également agrandie par l'arrivée fin août d'un appui administratif (secrétariat). Ainsi, en 2024, cette cellule a complètement changé avec 2 nouveaux agents à former et accompagner.

SERVICE
TECHNIQUE
VOIRIE

1. Effectif du service

- 60 personnes
- Site d'implantation: rue des Phlox, 28 à 5100 Naninne

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Assurer la gestion courante de la voirie communale y compris les cimetières et l'éclairage public communal.

2.2. Description du service

Le service est composé de 3 cellules d'appui et de 6 cellules qui effectuent les missions suivantes (contrôle, entretien et réparation) :

- Revêtements de la voirie, des trottoirs et espaces piétonniers, stabilisation des accotements
- Profil des bordures et filets d'eau
- Tenue des accessoires de voirie
- Etat de fonctionnement des égouts collecteurs
- Etat de fonctionnement des avaloirs et dispositifs de collecte des eaux de ruissellement
- Curage des fossés
- Pose de signalisation routière verticale et rail de sécurité
- Etat des plaques de rue
- Marquage au sol
- Mobilier urbain (potelets, barrières, …)
- Gestion des espaces d'inhumation
- Tenue des registres de cimetière
- Suivi administratif en relation avec l'état civil
- Check-list des renseignements concernant l'équipement du domaine public et les infrastructures existantes et à créer
- Avis technique sur les incidences des aménagements privés et particuliers dans les matières concernées
- Plan de déneigement, viabilité hivernale, épandage de sel
- Gestion des demandes d'intervention citoyennes via l'intranet pour les matières liées à la voirie
- Encodage, autorisation et surveillances des interventions des gestionnaires de câbles et conduites
- Participation à la gestion des cours d'eau non navigables de 3ième catégorie
- Gestion de l'éclairage public communal en collaboration avec ores

2.3. Processus-clés du service

Assurer la gestion courante de la voirie communale, notamment à travers des expertises techniques et diverses interventions de sécurisation ou de réparation de la voirie et de ses équipements, …

- Gérer les cimetières
- Gérer l'éclairage public communal
- Gérer et assurer le suivi des autres impétrants
- Gérer la signalisation routière et le mobilier urbain
- Gestion des demandes d'interventions

2.4. Chiffres-clés du service

- 631 demandes d'intervention pour des nids de poule
- 991 inhumations dans les cimetières

3. RAPPORT D'ACTIVITES

Les différentes prestations ont nécessité l'approvisionnement et la mise en œuvre de 82 tonnes de ciment, de 45 tonnes de sable de Rhin, 30 tonnes de sable maçon, 105 m³ de béton et sable stabilisé préparé en centrale, 30 tonnes de sable de concassage 0/4

Les divers travaux et prestations dans le domaine de la voirie et de l'égouttage ont généré le transport et la mise en décharge de 1.676,87 tonnes de déchets inertes

Les curages de fossés ont généré le transport de +/- 250 tonnes de déblais d'excavation et l'entretien des canalisations d'égouts publics ont nécessité 6.000 kg de produits d'entretien

Durant la période hivernale 2023-2024, il a été procédé à la commande de 603,20 tonnes de chlorure de sodium en vrac afin d'assurer la viabilité hivernale du réseau communal routier ainsi que 56 tonnes de chlorure de sodium en sacs pour maintenir la sécurité de passages piétonniers dans les squares, espaces piétonniers ainsi que les accès et allées de cimetière lors des inhumations

3.1. Cellule logistique (magasin)

- Gestion quotidienne des besoins en matériaux de construction et de réparation pour les activités du service
- Distribution, entretien et réparation des machines mises à disposition pour le personnel
- Préparation et mise à disposition de panneaux de signalisation dans le cadre de la sécurité du domaine public lors des festivités

3.2. Cellule Cimetières

Les prestations pour les travaux d'inhumation ont généré le transport et la mise en décharge de +/- 200 tonnes de déblais d'excavation, de 79,25 tonnes de déchets de cimetières et de 40,42 tonnes de déchets verts.

La mise en état des parcelles d'inhumation a nécessité la mise en œuvre de 150 tonnes de dolomies et l'entretien des allées 20 tonnes de "2/8" et 196 tonnes de "8/14" (empierrement de concassé calcaire).

Au total 991 inhumations dont 214 urnes et 165 dispersions ont étés effectuées dans les différents cimetières de Namur.

3.3. Cellule Signalisation - Sécurité - Forge

Marquages routiers : application de 3.150 kg de peinture soit 5.260,50 m² de signalisation routière horizontale et de 765 m² de lignes et symboles préfabriqués rétro réfléchissants en thermoplastique (marquage routier thermocollant).

Demandes d'intervention encodées et traitées via le logiciel fix my street

Panneaux	139
Peinture	25
Potelets	39
Trottoirs	183

3.4. Cellule Voirie

Mise en œuvre sur le réseau routier et urbain de 260,68 tonnes d'enrobés stockables à froid et de 12 tonnes de revêtement hydrocarboné à chaud soit 42 m².

La remise en état des trottoirs a généré la mise en œuvre d'empierrement calcaire de plus de 100 tonnes de 2/8, plus de 80 tonnes de 8/14 et également de 200 tonnes de grave d'hydrocarboné recyclé pour les accotements en voirie et chemins agricoles.

Demandes d'intervention encodées et traitées via le logiciel + fix my street

Nids-de-poule	631

3.5. Cellule Egouttage - Maçonnerie

Demandes d'intervention encodées et traitées via le logiciel+ fix my street

Chambres de visite	17
Avaloirs (grilles d'avaloirs cassées, tombées, volées)	135
Filets d'eau	17

3.6. Cellule Eclairage public

La cellule Eclairage public est le relais entre la commune, la population et Ores (GRD - Gestionnaire du Réseau de Distribution) pour l'entretien ordinaire du réseau d'éclairage public communal (défauts de câbles, remplacement de lampes, …) et pour les demandes d'extension du réseau (ajout de points lumineux, remplacement de poteaux et/ou d'appareils d'éclairage…).

Elle est également le relais entre la commune, la population et les services du SPW qui gèrent l'éclairage public sur les voiries régionales.

Elle suit les projets d'investissement particuliers d'éclairage public et les aménagements de nouveaux espaces publics et des lotissements en collaboration avec les auteurs de projet et Ores.

3.6.1. Interventions courantes couvertes par les Obligation de Service Public (OSP)

Le nombre de demandes d'intervention encodées en 2024 dans Muse Web (application Web de suivi de l'éclairage public communal mis en place par Ores) s'élève à 623, toutes origines confondues : riverains, Ores et services communaux.

3.6.2. Interventions courantes non couvertes par les OSP

En 2024, la Ville a continué de profiter du « Service Lumière » suite à son adhésion à la charte « Eclairage public » proposée par ORES. Ce service couvre de manière forfaitaire les frais relatifs aux entretiens des installations sortant du cadre des OSP, c'est-à-dire les entretiens curatifs spéciaux, la vétusté, les dégâts aux installations, … Le forfait relatif à ce service s'élève pour 2024 à un montant de 146.156,68 € TVAC.

3.6.3. Investissements et projets particuliers

- Fin du plan « LED », remplacement des luminaires autres qu'à vapeur de mercure (hors HgHP) par de nouveaux équipés de LED. De 2019 à 2024, cette campagne de remplacement a concerné quelques 9.360 luminaires. Cela porte à 14.125 le nombre de luminaires LED sur les 14.817 que compte le territoire communal, soit environ 95% du parc. La puissance installée est passée de 1.512 kW (2018) à 696 kW. Cette baisse de puissance, couplée au dimming à 50% de 22h à 6h du matin, permis par la technologie LED, permet une économie d'énergie de 67 %
- Commande auprès d'ORES de la mise en conformité électrique des 44 derniers candélabres sur les 255 recensés comme défectueux et à charge de la Ville. L'ensemble de ces mises en conformité électriques a été réalisé
- Réalisation des aménagements suivants :
  - Malonne – Champ Ha (abords du hall omnisport)
  - Namur – place de la Station / Boulevard Mélot (espaces publics)
  - Naninne – rue de la Gare de Naninne (abords de la salle communale)
  - Flawinne – rue Camille Charlier (abords de la salle communale)
  - Namur – chaussée de Dinant (abords du hall omnisport)
  - Namur – rue du Premier Lancier (façade musée africain)
  - Jambes – avenue du Parc Astrid (abords de la salle communale)
- Commande auprès d'ORES des aménagements suivants :
  - Namur – place André Ryckmans (espace public)
  - Namur – parc des Sources (espace public)
  - Namur – avenue Marie d'Artois (espace public)
  - Jambes – rue de la Croix Rouge (espace public)

MOBILITÉ

1. EFFECTIF DU SERVICE

10 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service Mobilité est chargé de la coordination des études et de la mise en œuvre des actions relatives à la mobilité (tous modes) sur le territoire de Namur. Il veille également à encadrer le bon fonctionnement des déplacements aux quotidiens des citoyens selon leur mode de transport.

2.2. Description du service

Le service est composé de deux cellules.

Le service, disposant d'un conseiller en mobilité au sein de son équipe, réalise chaque année un « rapport CEM » qui explicite de manière plus technique les actions phares menées sur l'année écoulée. Ce rapport peut être obtenu sur demande.

Etudes stratégiques

La cellule « Etudes stratégiques » s'occupe notamment des plans communaux de mobilité, des plans de circulation automobiles et piéton/vélo et de stationnement, des études d'aménagements et de balisage, des avis mobilité sur dossiers d'urbanisme, d'aménagement du territoire ou d'environnement (y compris les réponses à apporter dans le cadre des enquêtes publiques), du suivi du développement de l'infrastructure liée à l'électrification du parc automobile

Elle est en charge également du suivi à apporter au niveau communal dans le cadre de projets d'aménagement des axes régionaux ou de développement de réseaux des transports en commun.

Mobilité au quotidien

La cellule « Mobilité au quotidien » est chargée du projet de développement du Système de Transport Intelligent (STI) et de la mobilité spécifique aux événements et aux chantiers sur les voiries à enjeux de mobilité, mais aussi : du suivi des infrastructures cyclables (y compris le stationnement vélo), de l'évaluation et de l'amélioration de l'accessibilité PMR (événements, aménagements, infrastructures, quais TEC PMR), du plan de déplacements d'entreprise (PDE) pour le personnel communal, des relations avec les acteurs de la mobilité, de la gestion et du suivi de la mobilité partagée (vélos en libre-service, trottinettes et vélos électriques en libre-partage, voitures), des réponses/suivis aux plaintes et demandes de citoyens ou d'autres administrations, de la collecte et du suivi de diverses données relatives à la mobilité, de la sensibilisation du public, …

La matière traitée est nécessairement transversale et implique divers services communaux, mais aussi de nombreux partenaires externes à la Ville. Divers comités ont ainsi été créés et se réunissent à des fréquences qui leur sont propres. Par ailleurs le service est amené régulièrement à participer à des projets portés par d'autres services de la Ville ou d'autres administrations et à assurer la transversalité des réflexions en matière de mobilité.

2.3. Processus-clés du service

- Commander et accompagner des études de mobilité ; implémenter leurs conclusions
- Réaliser des expertises en matière de mobilité (circulation, stationnement)
- Gérer et accompagner la mobilité au quotidien
- Développer et gérer des solutions, infrastructures et services de mobilité
- Assurer un monitoring de la mobilité
- Développer et proposer des solutions de mobilité à destination des employés de la Ville de Namur (Plan de Déplacement d'Entreprise – PDE)
- Instruire les demandes de permis d'urbanisme sous l'angle des impacts et enjeux de mobilité (conseils et avis préalables aux demandeurs, avis sur demandes, suivi de mise en œuvre, …)
- Information et sensibilisation du public

2.4. Chiffres-clés du service

- Nombre d'avis sur permis : 190
- Nombre de classes ayant suivi le brevet du cycliste : 30
- Nombre de stations Cambio supplémentaires ou agrandies : 5

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Etudes de mobilité et fourniture d'une expertise dans les dossiers d'études liés à la mobilité

1- Etudes/expertises portées par le service

- Etude de macro simulation suite à l'extension du piétonnier (Tractebel)
- Etude en vue de porter une analyse sur la Mobilité à Namur à l'horizon 2030 (Espace Mobilité).Finalisation du Plan de Déplacement Scolaire (PDS) de l'école de Bellevue – Erpent
- Etude dédiée au développement du covoiturage sur Namur (ICEDD asbl).Définition d'un « réseau cyclable 2030 », traitement des données, priorisation, …, étude interne)
- Etude d'aménagement de mobilité au niveau du carrefour entre l'avenue du Bourgmestre J Materne, la Montagne Ste Barbe, la rue des Verreries, l'avenue de la Dame, la chaussée de Liège sur Jambes

2- Etudes/expertises auxquelles le service participe

- Participation aux plans de requalifications du quartier Saint-Nicolas
- Mise en place d'une étude de mobilité à l'échelle du quartier du Beau-Vallon (Wépion)
- Participation au comité d'avis pour l'attribution du marché en vue de l'urbanisation du quartier de Bellevue

3.2. Services au public (citoyens, écoles, entreprises, organisateurs d'événements, …) et gestion de la mobilité au quotidien

- Poursuite de la mise en place et exploitation d'un Système de Transport Intelligent (STI) permettant de gérer la mobilité et d'informer les citoyens sur l'état du trafic routier en temps-réel :

- gardes actives ponctuelle à l'heure de pointe du matin pour l'observation de la mobilité afin de résoudre les problèmes constatés et obtenir une meilleure connaissance du fonctionnement du réseau routier
- affichage de messages à destination du trafic automobile sur des panneaux à messages variables (PMVs) pour annoncer l'état du trafic et les temps de parcours, les perturbations dues à des événements, travaux ou manifestations, la disponibilité de places dans les parkings en ouvrage, …
- attribution d'un marché de maintenance logicielle pour le STI
- réalisation de plans de mobilité pour les événements (stationnement, circulation, navettes, mesures d'accessibilité pour les PMR)
- appui au service Elections au niveau des mesures spécifiques PMR pour les élections fédérales, régionales et européennes du 9 juin 2024 et pour les élections communales et provinciales du 13 octobre 2024

3.3. Développement et gestion de solutions, infrastructures et services de mobilité

1- Micro mobilité

- contacts suivis avec l'opérateur unique de trottinettes et vélos électriques en libre partage sur Namur (BOLT) afin d'assurer une gestion correcte de la flotte sur le territoire namurois (extension du périmètre d'activité, identification des zones de « No Parking », localisation des parkings réservés au libre-partage (PRLP), gestion des plaintes, cartographie (Open Data) …
- mise en service d'une première salve physiques de parking réservé aux petits véhicules en libre partage (60)

2- Piétons et cyclistes

- suivi des différentes fiches projets du dossier PIWACY 20-21 destinées à l'amélioration des aménagements et continuités cyclistes (Travaux en cours)
- suivi des différentes fiches projets du dossier PIMACI 22-24 destinées à l'amélioration des aménagements et continuités cyclistes et piétonnes (Travaux en cours)
- suivi du projet global d'apaisement du centre-ville (mise en zone de rencontre et extension du piétonnier)
- finalisation de la création du réseau de cheminements piétons (RCP) en rive gauche de Meuse (Malonne, Wépion, Salzinnes), inaugurations sur les 3 entités, communication (dépliants, panneaux), balisage
- évolution de l'opération « samedi mobile » et « samedi piéton » dans le cadre du déplacement du marché
- suivi de demandes « sentiers » dans le cadre du RCP rive gauche, du groupe de travail Sentiers ou de demandes citoyennes

3- Multimodalité

- identification des mobipôles et mobipoints prioritaires et préparation de leur installation dans le cadre des subsides PIMACI

4- Livraisons

- suivi de la mise en œuvre d'un espace logistique de proximité comme une solution supplémentaire de livraison pour les générateurs de flux logistiques du centre-ville (projet FEDER) – lancement d'un marché de concession resté sans réponse. Réflexion sur l'adaptation éventuelle du marché en collaboration avec le secteur

5- Transports en commun

- actions en vue de faciliter l'accessibilité des PMR, suivi du service « golfettes » mis en place tous les samedis lors du marché de Namur. Mise en place de deux golfettes le 1er novembre pour faciliter l'accès au cimetière de Jambes et de Belgrade
- mise en place d'une navette électrique roulant dans le centre-ville. Cette navette a pour objectif l'aide à la marche au sein de la corbeille dans le contexte du déplacement des lignes TEC vers l'axe Rogier suite à l'extension du piétonnier

6- Voitures

- développement de l'offre en dépose-minute, notamment temporaire durant les travaux d'apaisement du centre-ville
- développement de la notion « zones mauves » équivalente aux Parkings shop and go et servant également à la dépose/reprise des enfants
- suivi de la législation et du développement de l'infrastructure de recharge pour véhicules électriques

3.4. Observations de la mobilité

- Organisation et suivi de comptages vélos (observatoire du vélo) en mai et septembre (15ème campagne annuelle) et comptages liés aux Plans d'investissements PIWACY-PIMACI
- Campagnes ponctuelles de comptages et d'analyse de vitesse du trafic motorisé au moyen de compteurs mobiles

3.5. Développement et gestion de solutions de mobilité à destination des employés de la Ville de Namur (Plan de Déplacement d'Entreprise – PDE)

- Promotion des modes alternatifs à la voiture individuelle dans le cadre du Plan de Déplacements d'Entreprise (PDE) pour les déplacements domicile-travail ou professionnels
- Réalisation d'une enquête sur les déplacements domicile-travail des agents dans le cadre du diagnostic fédéral du SPF Mobilité et Transports
- Pérennisation du covoiturage du personnel au parking de l'Hôtel de Ville

3.6. Intégration des enjeux de mobilité dans le cadre des demandes de permis d'urbanisme (conseils et avis préalables aux demandeurs, avis sur demandes, suivi de mise en œuvre, …)

Collaboration du service avec le DAU et le DCV sur les demandes de permis. Le travail comporte les éléments suivants :

- Analyse préalable
- Analyse du permis
- Analyse des études de mobilité
- Remise d'avis
- Recommandation

En 2024, le service a remis 231 avis dans le cadre de procédures de demandes de permis.

3.7. Information et sensibilisation du public

- Actions de sensibilisation à une mobilité plus active
- formations et passage des brevets du cycliste pour des classes d'élèves de primaire, en collaboration avec l'asbl ProVelo
- opération de géocaching pour valoriser les sentiers de la rive gauche dans le cadre de la Semaine des Sentiers
- opération de sensibilisation au vol de vélo via le projet MyBike (Registre central des vélos)
- Actualisation du guide de bonnes pratiques d'aménagement urbain – le stationnement hors voiries

3.8. Organisation de et participation à des réunions et comités divers en lien avec la mobilité

- Organisation
  - 9 réunions du Comité Interne de Mobilité regroupant divers services du DVP et la Police
  - 4 réunions du Conseil Consultatif Communal de l'Accessibilité en matière de Mobilité (CCAM)
  - 4 réunions de la Commission communale vélo liée au « Plan d'Investissement Wallonie Cyclable » et au « Plan d'Investissement Mobilité active et Intermodalité »
  - 1 comité de gestion de suivi des PCM Namurois reprenant annuellement l'évolution des PCM et les perspectives pour l'année à venir
- Participation
  - groupe de travail Sentiers, regroupant plusieurs services (SAJVP, BEVP, STV, DCV, Tourisme, Mobilité, …) et échevinats de la Ville, destiné à aborder de façon transversale les dossiers concernant des sentiers
  - réunions hebdomadaires du Comité chantiers restreint
  - réunions mensuelles du Comité chantiers (dont centre-Ville)
  - réunions inter départements qui regroupent mensuellement les services des différents départements (DAU, DVP, DCV) concernés par la remise d'avis dans le cadre de demandes de permis
  - organe consultatif du bassin de mobilité (OCBM) de Namur organisé par l'AOT et regroupant les différentes communes concernées
  - réunion de concertation dans les procédures de permis voirie

GESTION DU STATIONNEMENT

1. EFFECTIF DU SERVICE

29 personnes

2. Présentation du service

2.1. Mission du service

Assurer un gestion administrative, technique et financière des dispositifs de stationnement.

2.2. Description du service

Les activités principales du service concernent

- La gestion au sens large de 3 parkings : parking de l'Hôtel de Ville (358 places dont 5 emplacements PMR), parking P+R Namur Expo (450 places dont 11 emplacements PMR), parking P+R Saint-Nicolas (276 places dont 6 emplacements PMR)
- La gestion technique du parking P+R de Bouge
- La gestion technique et administrative du stationnement règlementé en voirie : contrôle, infrastructures, cartes de stationnement)

Type de règlementation	Nombre d'emplacements
Zone orange	294
Zone rouge	1574
Zone verte	820
Zone mauve	15
Zone bleue	3257
Total	5.960

- La gestion technique et administrative de 14 dispositifs ANPR de contrôle d'accès du piétonnier

Cellule administrative

- Gestion administrative, financière et technique des parkings de la Ville : parking de l'Hôtel de Ville, Namur Expo, P+R Saint-Nicolas
- Gestion administrative des cartes de stationnement (riverains, médecins, etc.)
- Gestion administrative, financière et technique des contrôles d'accès ANPR aux différents piétonniers
- Gestion administrative des dépanneurs habilités aux enlèvements des véhicules en infraction
- Gestion administrative du parc horodateur

Cellule technique

- Gestion et entretien des équipements « horodateurs » pour le stationnement en voirie
- Gestion et entretien des parkings et de leurs équipements d'accès et billettique
- Gestion du dossier «vélos en libre-service»
- Gestion des abris pour voyageurs du tec
- Gestion technique des accès au piétonnier
- Gestion technique des panneaux à message variable des parkings Hôtel de Ville et Namur Expo

Cellule contrôle

- Contrôle général du stationnement en voirie (zones bleues et zones horodateurs)
- Rédaction de sanctions administratives communales liées à l'arrêt et au stationnement
- Contrôle des entrées et sorties des zones piétonnes et des zones interdites à la circulation

2.3. Processus-clés du service

Assurer un contrôle efficace et juste du stationnement dans les zones règlementées, aussi bien du point de vue de la légalité du stationnement (sanctions administratives communales) que des redevances de stationnement

Assurer une distribution intelligente et équitable des droits d'accès aux parkings communaux dans le respect des règlementations en vigueur avec l'objectif de satisfaire le plus grand nombre d'usagers et en évitant les effets de saturation

Assurer une distribution juste des cartes de stationnement en respectant les règlementations en vigueur

Informer les citoyens sur les règlementations relatives au stationnement et sur la gestion du parking et les aider dans leurs démarches

Assurer une commodité irréprochable des parkings gérés par la Ville et une information utile aux citoyens

Assurer une permanence technique 24h24 des infrastructures de parking

2.4. Chiffres-clés du service

- Nombre de cartes de riverains en zone bleue délivrées:1.483
- Nombre de demandes d'accès au piétonnier traitées: 5.763, selon la répartition suivante:
  - permanents (riverains, PMR,…): 1.782
  - ponctuels (déménagements, soins à domicile,…): 3.981

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Cellule administrative

3.1.1. Délivrance de cartes «riverains»

Nombre de cartes créées	**2022**	**2023**	2024
Zone horodateur	246	269	294
Zone bleue	551	596	1.483

Nombre de cartes renouvelées	2.590	2.738	2.862

Les chiffres reprennent les cartes encore actives actuellement et celles qui ont été depuis désactivées.

3.1.2. Délivrance d'accès au piétonnier

Nombre de demandes d'accès traitées	**2022**	**2023**	**2024**
Permanents (riverains, PMR,…)	99	154	1.782
Ponctuels (déménagements, soins à domicile,…)	600	2.087	3.981
Total	699	2.241	5.763

Eléments d'explication des résultats

- Chiffres partiels en 2022 (installation du contrôle d'accès en octobre 2022)
- Les accès ponctuels sont extraits sur base de la liste blanche « non riverain » en excluant les accès non riverain ayant une date de fin indéfinie (2099). Cela correspond aux services de secours, véhicules ville, transports PMR, livraisons de repas, Police, TEC, etc)
- Les accès ponctuels correspondent à chaque entrée dans le tableau sans tenir compte du nombre de jours consécutifs correspondant à la demande (1 ligne = 1 accès)
- Les accès permanents sont extraits du tableau riverain, des lignes sans dates de fin du tableau non riverain et de la liste des plaques pour la rue Ponty

3.1.3. Gestion administrative des parkings

Parking de l'Hôtel de Ville

- Parking ouvert 24h/24 pour les abonnés et de 6h à 24h (02h du matin les nuits du vendredi au samedi et du samedi au dimanche)

Nombre d'abonnés	**2022**	**2023**	**2024**
Niveau -1 (clients extérieurs)	31	31	31
Niveau -2 (personnel communal)	243	267	277

Eléments d'explication des résultats

- Au niveau -1, le Collège a décidé courant 2022 de limiter le nombre d'abonnés à 31. A présent, une liste d'attente existe pour les candidats à un abonnement

- Au niveau -2, il existe une liste d'attente importante basée sur l'entrée en service à la Ville de Namur. Dès 2023, il a pu être procédé à un « overbooking » grâce à des abonnements à temps partiels, ce qui a permis de délivrer davantage d'abonnements
- Ajout de 4 cartes pour des agents Police

P+R Namur-Expo

- Parking accessible 24h/24 pour les abonnés sauf pendant les salons à Namur Expo

Nombre d'abonnés	2022	2023	2024
P+R Namur Expo	214	232	242

P+R Saint-Nicolas

- parking accessible 24h/24 pour les abonnés sauf pendant les salons à Namur Expo

Nombre d'abonnés	2022	2023	2024
P+R Saint-Nicolas	125	167	172

Rentrées financières des parkings

Ces chiffres sont les recettes globales par parking, tous types de stationnements et tous moyens de paiement confondus

Recettes (€)	2022	2023	2024
Parking Hôtel de Ville	536.712,78	506.187,49	534.105,70
P+R Saint Nicolas	299.718,73	428.914,61	399.510,45
P+R Namur Expo	153.646,78	194.244,96	207.908,85

Eléments d'explication des résultats

- Concernant le parking Saint-Nicolas, une hausse tarifaire conséquente a été appliquée courant 2021
- Le P+R de Bouge est géré exclusivement par l'OTW à qui revient également l'intégralité des recettes. La Ville intervient uniquement au niveau des interventions techniques de premier niveau

3.2. Cellule technique

3.2.1. Gestion technique du parc horodateurs

Actuellement, la cellule technique gère 157 horodateurs pour un total de 2.325 places de stationnement payantes en zones mauve, rouge, verte et orange. Les interventions techniques sont répertoriées ci-dessous.

Nombre d'interventions sur les horodateurs	2022	2023	2024
Nombre d'interventions effectuées	872	954	880
Nombre de jours de collecte	93	90	70
Nombre de caisses collectées	119	1.043	879
Nombres de sacs de monnaie envoyés	1.135	1.000	834

3.2.2. Gestion technique des parkings

Le service a réalisé les demandes d'intervention suivantes dans les parkings de l'Hôtel de Ville, Namur Expo, P+R Saint-Nicolas et P+R de Bouge.

Nombre d'interventions sur les infrastructures des parkings	2022	2023	2024
Parking de l'Hôtel de Ville	38	31	37
P+R Namur Expo	13	25	20
P+R Saint-Nicolas	19	33	52
P+R Bouge	13	9	4

Eléments d'explication des résultats

- Le parking P+R Saint-Nicolas connait des problèmes techniques majeurs qui ne sont pas représentés ici car les tickets ouverts et refermés à plusieurs reprises pour un même problème ne totalisent qu'un ticket. Ces dysfonctionnements sont davantage visibles dans la rubrique ci-dessous du service de garde
- Au niveau du P+R de Bouge, le service Gestion du stationnement ne gère que les problèmes techniques de niveau 1 (opérations élémentaires de vérification, maintenance préventive, remplacement d'articles consommables,…)

3.2.3. Contrôle ANPR

La Ville s'est dotée en 2022 de disposifs ANPR de contrôle d'accès pour faire respecter les horaires d'interdiction d'accès au piétonnier et permettre l'accès uniquement dans ces horaires. Ces dispositifs sont constitués d'une caméra ANPR et d'un écran à message variable (PMV) visant à indiquer si la personne est autorisée ou non et sont reliés à un logiciel de gestion des sanctions administratives communales. Cette technologie implique une réduction des demandes de dépannage mais un accroissement de la charge administrative au niveau des agents sanctionnateurs et du Département de Gestion Financière.

3.2.4. Service de garde

- Accessibilité assurée par le service de garde 24h/24, 7j/7 par téléphone avec intervention à distance et/ou déplacement sur place lorsqu'un problème technique empêche un utilisateur de quitter le parking, de sortir du piétonnier (avant introduction du contrôle ANPR). Il renseigne les citoyens en dehors des heures de bureau qui utilise les horodateurs pour payer leur stationnement en voirie

- Nombre d'appels reçus et de déplacements effectués par le service de garde

	2022	2023	2024
Nombre d'appels reçus	2.593	2.982	2.311
Interventions avec déplacement	136	195	274

Elément d'explication des résultats

- Le contrôle d'accès au parking P+R Saint-Nicolas, installé par l'OTW, présente de nombreux dysfonctionnement. La majorité des déplacements et appels traités par le service de garde sont liés à ce matériel défaillant

3.3. Cellule contrôle

La cellule contrôle effectue des constats de redevance et de sanctions administratives avant transmission au Département financier. Les informations financières sont consultables dans la rubrique du Service de contrôle des recettes ordinaires.

3.3.1. Contrôle général du stationnement en voirie : stationnement payant (horodateurs) et zones bleues

Sur ces 3 dernières années, la cellule contrôle a réalisé les constats de redevance suivants :

Nombre de constats de redevance	2022	2023	2024
Zone bleue	36.366	28.769	30.528
Zone horodateur	35.635	66.818	65.782
Total	**73.001**	**95.587**	**96.310**

Eléments d'explication des résultats

- L'augmentation sensible des redevances émises dès 2022 est en partie expliquée par l'introduction de la location d'une scan-car pour le contrôle du stationnement en voirie permettant un contrôle plus systématique

Les chiffres présentés ci-dessus ne reflètent pas le nombre de redevances effectivement émises ni même payées. Les contestations reçues après l'envoi de la redevance influencent le nombre de montants perçus (voir à ce propos le chapitre du rapport d'activités relatif au contrôle des recettes ordinaire (SCRO)).

3.3.2. Contrôle de la légalité du stationnement : rédaction de constats d'amendes administratives

Nombre de constats d'amendes administratives	2022	2023	2024
En voirie	3.612	3.916	4.237
Entrées du piétonnier	12.298	30.232	20.732
Accès interdit			8.377
Total	**15.910**	**34.148**	**33.346**

Eléments d'explication des résultats

- Le contrôle ANPR d'accès au piétonnier a débuté courant 2022
- Le recours à cette technologie mobilise des agents présents habituellement en voirie, d'où la diminution dès 2022 de constatations en voirie

Les chiffres présentés ci-dessus ne reflètent pas le nombre de sanctions administratives effectivement émises ni même payées. Les contestations reçues après l'envoi de la sanction administriatve influencent les montants perçus (voir à ce propos le chapitre du rapport d'activités relatif au contrôle des recettes ordinaire (SCRO)).

DOMAINE PUBLIC
&
SÉCURITÉ

1. Effectif du service

18 personnes

2. Présentation du service

2.1. Mission du service

Assurer la sécurité et la qualité de vie des citoyens et usagers sur les espaces publics communaux.

2.2. Description du service

Le service est composé de 3 cellules

- Evénements
- Circulation et compétences mayorales
- Occupation commerciale

2.1.1. Cellule Evénements

Cette cellule est chargée d'/de/des

- Assurer la gestion du domaine public dans le cadre de demandes de manifestations culturelles, sportives, festives et revendicatives
- L'affichage événementiel en général, sur filin ou exceptionnel (cube)
- Déclarations d'évènements publics sur site privé
- Participer et animer des réunions de briefing, réseautage, débriefing, etc… avec les organisateurs d'évènements et les services communaux/de sécurité ou secours concernés
- Coordonner les projets d'évènements à l'aide d'une base de données (agenda et cartographie)
- Faciliter l'organisation des évènements sur le territoire de la ville de Namur
- Contrôler le respect des conditions fixées dans les autorisations
- Ajuster les procédures de constitutions des dossiers de demande
    - création et numérisation du formulaire d'occupation de l'espace public
    - création et mise en place procédures (DPS et services Ville) occupation de l'espace public et autorisation
    - création conditions d'occupation générales des places événementielles
    - création de canevas d'autorisation
    - participation évolution logiciel ODP
    - accessibilité PMR aux évènements namurois
    - newsletter événementielle riverains de la Citadelle
    - délivrance des typologies des différents évènements
    - animation de formation sur les procédures événementielles
- Traiter l'ouverture des débits occasionnels de boissons fermentées et spiritueuses
- Prendre part à la planification d'urgence et d'intervention (suivi des formulaires de sécurité, participation à la cellule de sécurité)

- Animer et d'organiser le groupe de liaison « évènements » (GLEV)
- Délivrer les autorisations chapeau/carte d'artiste

2.1.2. Cellule Circulation et compétences mayorales

Cette cellule assure le suivi administratif et juridique des interpellations relatives à/aux

- La tranquillité publique : mises en demeure, rappels et arrêtés du Bourgmestre ordonnant la fermeture d'établissements accessibles au public ou restreignant certaines activités dans le cadre de manifestations
- La salubrité publique : mises en demeure, rappels et arrêtés du Bourgmestre ordonnant la mise en œuvre des moyens nécessaires afin de nettoyer certains sites (déchets, rats, …)
- La sécurité publique en dehors des mesures de circulation
  - mises en demeure, rappels et arrêtés du Bourgmestre ordonnant la sécurisation, l'inhabitabilité, l'expulsion de certains ouvrages (immeubles d'habitation, …)
  - mises en demeure, rappels et arrêtés du Bourgmestre dans le cadre de la gestion des dossiers relatifs à l'assurance obligatoire de la responsabilité civile en cas d'incendie ou d'explosion (établissements accessibles au public)
  - rôle d'intermédiaire entre la population et le service régional des calamités lors de la survenance d'un phénomène naturel de grande ampleur (évaluation des dommages matériels, instruction des dossiers en vue de la demande de reconnaissance, appui à la population pour les demandes d'aide à la réparation)
  - réception des demandes de visite de prévention incendie et envoi à la Zone de secours NAGE ainsi que le suivi des rapports (classement, rappels)
- Jeux de hasard (classe 2 et 4)
- Armes

En matière de circulation, cette cellule est chargée également

- D'assurer la gestion du domaine public dans le cadre de demandes de placement de containers, enclos et échafaudages (mesures d'accompagnement des chantiers)
- D'intervenir en matière de police de la circulation routière et de stationnement (règlements et ordonnances de circulation, arrêtés de police en matière de circulation, …)
- De contrôler le respect de la réglementation par les entreprises de taxis (licences d'exploitation, certificats de capacité …)
- D'assurer la gestion des autorisations d'occupation domaine public pour certaines matières spécifiques (bornes de recharge électrique, boites à livres, containers bureaux, bulles à vêtements, travaux de nuit, convois exceptionnels, …)

2.1.3. Cellule Occupation commerciale

Cette cellule est chargée de la gestion de/du/des

- L'occupation du domaine public par des terrasses, dispositifs publicitaires, étals, etc.

Toute occupation commerciale du domaine public requiert une autorisation préalable de l'administration communale et est soumise au paiement d'une redevance.

Le territoire communal est couvert par le personnel recenseur qui a pour missions :

- La réalisation des enquêtes *in situ* en vue d'accorder les autorisations pour le placement de terrasses, bacs à glace, étals, tableaux, chevalets, appareils distributeurs, etc.
- Contrôle et le recensement de cette occupation
- L'établissement des droits de place (règlement communal du 10/12/2019 - modifié le 29/03/2022 - redevances sur l'occupation du domaine public)
- L'organisation des activités ambulantes sur les marchés en domaine public (5 marchés) et d'une brocante organisée par la Ville (Jambes)
- Dossiers d'ouverture de débit de boissons et de délivrance d'attestation de licence C (secteur horeca)
- L'organisation des activités ambulantes en dehors des marchés publics sur le domaine public et sur terrain privé (guinguette, food trucks, muguets et fleurs)
- Actions commerciales (distribution et occupation par des infrastructures/véhicules commerciaux)

2.3. Processus-clés du service

- Gérer l'occupation du domaine public en matière d'organisation événementielle
- Gérer l'occupation du domaine public en matière d'occupation commerciale
- Gérer l'occupation du domaine public en matière de circulation, de stationnement et de taxi
- Gérer l'ordre public et la police administrative générale relevant des compétences du bourgmestre

2.4. Chiffres-clés du service

- Le nombre d'arrêtés de police dans le cadre de mesures de circulation (travaux, évènements,…) est en augmentation constante passant de 2.105 en 2022 à 2.453 en 2023 et à 3.209 pour 2024
- Le nombre de règlements complémentaires de circulation soumis au Conseil est également en forte augmentation :

2019	37
2020	14
2021	46
2022	73
2023	59
2024	112

3. Rapport d'activités

3.1. Cellule Evénements

- Encodage de l'occupation de l'espace public dans l'agenda et la cartographie (hors affichage, distribution, travaux de nuit, artistes de rues, …) : 968
- Demandes d'autorisation, de modification, annulation par l'organisateur : 1.242
- Demandes d'avis : 2.820
- Autorisations de manifestations festives et sportives : 968
- Autorisations d'affichage (publicité provisoire) : 66
- Dérogations pour affichage sur filins : 28
- Autorisations chapeau : 14
- Déclarations domaine privé :264
- Dérogation boissons fermentées / spiritueuses : 74
- Réunions :
  - briefing / débriefing : 40
  - plan d'urgence : 9
  - groupe de travail / GLEV : 6 réunions
  - coordination générale / procédures avec les services : 31
  - formation procédure : 4
  - ambassadeurs : 7
- Refus : 9
- Remontrances - courrier hors délai - rappel des procédures : 50
- Fixations typologie (délibérations) : 39

3.2. Cellule Circulation et compétences mayorales

- Dossiers généraux (ouverts et/ou suivis) relatifs à la sécurité, la salubrité et la tranquillité publiques : 201
- Dossiers spécifiques relatifs à l'assurance RC objective en cas d'incendie et/ou d'explosion : 232
- Dossiers spécifiques relatifs aux rapports de prévention incendie : 241
- Jeux de hasard – licence librairies :3
- Jeux de hasard – loteries : 2
- Ordonnances du conseil : 1
- Ordonnance du bourgmestre : 4
- Autorisations bornes électriques : 3
- Arrêtés de police sécurité football : 3
- Chiens dangereux : 6
- Circulation, stationnement :
  - arrêtés du Bourgmestre : 3.209
  - autorisations d'occupation de la voie publique pour travaux et déménagements :dossiers ouverts : 2.380, demandes traitées dont prolongation : 3.975
  - containers bureaux/sanitaires : 9
  - autres (travaux de nuit, convois exceptionnels, …) : 13
- Dossiers Conseil : règlements complémentaires : 112

- Taxis :
  - certificats de capacité chauffeur taxis : 53
  - licences taxis : 7

Fait marquant : depuis plusieurs années, mais particulièrement pour l'exercice 2024, le service constate une forte augmentation du nombre de demandes d'occupation du domaine public principalement pour des travaux (publics ou privés).

3.3. Cellule Occupation commerciale

3.3.1. Répartition de l'occupation domaine public

	Zone 1	Zones 2 et 3	Total
Terrasses	257	32	289
Dispositifs publicitaires	203	8	211
Etals	38	6	44
Distributeurs	0	0	0

3.3.2. Droits de place

Description	Montant
Terrasses	119.283,98 €
Dispositifs publicitaires, étals et distributeurs	15.480,00 €
Terrasses exceptionnelles	3.451,39 €
Occupations commerciales diverses	2.502,50 €
Total	**140.717,87 €**

3.3.3. Marchés et brocantes hebdomadaires

Marchés		
Belgrade	Lundi	08h00 à 13h00
Salzinnes	Mardi	08h00 à 13h00
Jambes	Jeudi	08h00 à 13h00
La Plante (bio, fermier et artisanal)	Vendredi	15h00 à 19h00
Namur	Samedi	08h00 à 13h00
Brocantes		
Jambes (quai de Meuse et bd de la Meuse)	Dimanche	06h00 à 13h00

3.3.4. Marchés exceptionnels

Organisation du traditionnel marché de l'Ascension.

3.3.5. Perception des droits de place

Description	Montant
Marchés organisés par la Ville	248.528,00 €
Brocantes organisées par la Ville (Jambes, Carmes)	25.515,00 €
Autres brocantes et marchés	24.705,00 €
Total	**298.745,50 €**
Redevances raccordements électriques	25.580,50 €

3.3.6. Modifications/déplacements des marchés et de la brocante de Jambes

- Marché de Jambes (déplacement partiel du marché le 25 avril 2024 en raison du montage du Rallye de Wallonie et les 16 et 23 mai 2024 en raison des festivités jamboises)
- Marché de Namur dit du Bord de l'Eau : déplacement définitif au 23/03/2024 en raison de l'extension des travaux du piétonnier
- Marché de La Plante (Suppression du marché le 25 octobre 2024 en raison de l'organisation du Trail des Lumeçons - suppression du marché à la demande des ambulants et ambulantes le 1er novembre et 27 décembre 2024)
- Marché de Belgrade (suppression le 11 novembre 2024 à la demande de l'ambulant)
- Marché de Salzinnes (suppression les 24 et 31 décembre 2024 à la demande des ambulants)
- Brocante de Jambes (suppression les 07 avril 2024 en raison du Marathon de Namur – 09 juin 2024 en raison de l'Xterra et Namuraid – 15 septembre 2024 en raison des Fêtes de Wallonie – 29 décembre 2024 en raison des fêtes de fin d'année)

3.3.7. Activités ambulantes récurrentes sur le domaine public

Pour exercer une activité ambulante récurrente sur le domaine public en dehors des marchés, une autorisation de l'autorité communale s'avère nécessaire. Ces activités sont régies par le règlement général du 12/11/2019 sur l'exercice et l'organisation des activités ambulantes en dehors des marchés publics. Elles sont soumises au paiement d'une redevance sur l'occupation du domaine public.

Ce type d'activité concerne la vente de frites, fraises, glaces et gaufres et est réparti sur 6 emplacements.

Nombre d'emplacement/activité/zone	Zone 1	Zone 2	Zone 3
Frites	**2**	**1**	**2**
Glaces/gaufres	**1**	**0**	**0**

3.3.8. Vie économique et règlements économiques

- Autorisations d'ouverture de boissons fermentées couplées à la délivrance de la patente : 67
- Autorisations d'ouverture de boissons fermentées : 7
- Attestations de licence c : 7
- Renouvellement d'attestations de licence c : 8

CHAPITRE



Département
des Affaires Civiles et Sociales

DCS

1 EFFECTIF DU DEPARTEMENT

247 personnes

2 PRESENTATION DU DEPARTEMENT

L'essentiel des missions assumées par le personnel des 5 services du Département des Affaires Civiles et Sociales – DCS relève pour l'essentiel des missions régaliennes 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 et chacune dans sa spécificité (service de Cohésion sociale) ou encore le soutien aux évènements organisés sur l'espace public (service 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 formulées par centaines chaque jour sur l'ensemble des services.

Par ailleurs, l'orientation "gestion de projets", 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 de services e-Guichet), les pages Facebook et X, les agendas partagés, le module de gestion des plaintes sur l'espace public, etc. Certains de ces projets sont menés dans le cadre global 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

27 personnes

2. PRESENTATION du service

2.1. Mission 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 (en ce compris l'accueil de première ligne au sein de la Maison des citoyens), au service des membres du Collège et de l'ensemble des services communaux.

2.2. Description du service

Le service Communication est composé de trois cellules

- Cellule Communication externe
- Cellule Maison des citoyens
- Cellule Participation

Les missions du Service Communication sont assumées soit par l'une des cellules (par exemple l'accueil de La Maison des citoyens), soit de manière transversale par plusieurs cellules (par exemple les réponses aux interpellations citoyennes sont gérées pour le téléphone via la cellule Maison des citoyens et pour le courriel, les réseaux sociaux ou le site Internet via la cellule Communication externe).

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 24 62 46 et la gestion du courrier entrant ou sortant de l'Administration (dans son volet distribution & affranchissement). Cet accueil centralisé proposé à la Maison des citoyens a pour double objectif d'éviter une multiplication des accueils dans les départements/services et d'offrir un service de qualité égale à tous les citoyens et citoyennes
- La mise en œuvre et la gestion des budgets participatifs
- L'accompagnement et conseils aux services de la Ville en matière de communication et de participation citoyenne
- Le développement d'outils participatifs afin de renforcer et encourager une participation citoyenne active à la gestion de la commune (réunions riveraines et riverains, ateliers participatifs…)
- La gestion de certaines publications de la Ville telles que le Namur Magazine, le site Internet www.namur.be (en ce compris les outils "Agenda", "Démarches" et "e-Guichet"), les pages officielles sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Youtube et X ainsi que Linkedin en collaboration avec le DRH-GeCo). 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
- Le soutien à la D5 en communication 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 officielle 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, le plus souvent, de façon volontariste afin d'offrir la meilleure information possible à la population sur les projets et événements menés par 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)

2.3. Processus-clés du service

- Informer et communiquer à la population
- Gérer ou co-gérer des événements
- Assurer des missions protocolaires
- Gérer le budget participatif
- Développer la participation citoyenne
- Accueillir la population à la Maison des citoyens
- Gérer le courrier entrant et sortant de l'ensemble de l'administration
- Accueillir les nouveaux Namurois et Namuroises
- Conseiller les services en termes de communication/participation
- Valider des contenus / publications des services et partenaires
- Préparer les salles de réunions et celle du Conseil communal

2.4. Chiffres-clés du service

- Abonnés Instagram : de 618 (juin 2024) à 2.400 juin 2025), soit plus du triple
- Maison des citoyens : en moyenne, plus de 800 personnes accueillies par jour en semaine
- Extension du Piétonnier : 34 newsletters d'information pour 1.500 abonnés et abonnées

3. Rapport d'activites

3.1. Cellule Communication externe

3.1.1. Information presse

- Rédaction et/ou diffusion des communiqués de presse officiels de la Ville et leur chargement dans la rubrique « Je suis journaliste » & « Je trouve / Communiqués de presse » du site Internet (169 communiqués et dossiers de presse diffusés en 2024 – hors invitations aux conférences de presse)
- Transmission des ordres du jour Conseils à la presse (12 séances en 2024)
- Organisation et/ou collaboration à l'organisation des conférences de presse officielles et des inaugurations. 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.

3.1.2. Gestion ou cogestion 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), Namur en Mai, le Festival mondial de Folklore Namur-Jambes, le Festival International du Film Francophone…

3.1.3. Information de la population

- La gestion du site Internet www.namur.be, des pages officielles sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, YouTube et X) et de certaines publications de la Ville telles que le Namur Magazine ainsi que la relecture des publications réalisées par les autres services
- La co-gestion de LinkedIn avec le DRH-GeCo (le compte a prioritairement été créé pour relayer les offres d'emploi de la Ville).La diffusion des avis aux riverains et riveraines sur base des mesures de police en lien avec les événements sur l'espace public ou les chantiers
- L'affichage sur les panneaux bord de routes en fonction du calendrier des événements
- La cogestion du volet communication du plan communal d'urgence et d'intervention, en partenariat avec les responsables D5 (Ville et Zone de Police)
- La gestion des partenariats médiatiques (notamment avec la télévision locale Boukè)

3.1.4. 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...

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.

3.1.5. Namur Magazine

Le bulletin communal Namur Magazine est édité 5 fois par an.

Le numéro classique comprend 1 couverture, 40 pages de rédactionnel (dont l'agenda des événements) et 3 pages de publicité.

Le numéro estival comprend 1 couverture, 32 pages de rédactionnel (dont l'agenda des événements) et 11 pages de publicité.

Le tirage de chaque édition avoisine les 67.000 exemplaires, distribués par Bpost.

En parallèle, 6.500 exemplaires supplémentaires de la partie « agenda des événements » sont diffusés via 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.

La réalisation d'une version numérique (PDF intégré au site www.namur.be), et consultable sur tous les supports est assurée en interne, avec le support du prestataire graphique.

3.1.6. L'agenda

Le traitement des informations et l'encodage des événements à l'agenda du site internet se fait sur base d'une série de sources (organismes cultures, sollicitations via formulaires, etc.). Les chiffres sont intégrés aux statistiques du site internet.

L'agenda papier du Namur Magazine est quant à lui généré en partie sur base d'un export exhaustif de l'agenda en ligne et des autres sources d'information. Il consiste en une sélection des événements, selon leur pertinence et temporalité.

Régulièrement, le service Communication contacte par courrier, téléphone ou mail les organismes culturels, sportifs ou associatifs de la région afin d'obtenir les informations pratiques (dates et lieux) à renseigner. 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.

3.1.7. Le site Internet

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

- Nombre total de vues en 2024 : 2.423.219
- Nouveaux utilisateurs et utilisatrices : 666.380 en 2024 contre 498.488 en 2023

Contenus publiés

- Actualités : 169 en 2024 contre 157 en 2023
  - créées par le service Communication: 150 en 2024 contre 132 en 2023
  - créées par d'autres services: 19 en 2024 contre 25 en 2023
- Evénements encodés sur le site : 681 en 2024 contre 786 en 2023
  - 598 par le service Communication en 2024 contre 710 en 2023
  - 83 événements proposés par des citoyens ou citoyennes et encodés par les contributeurs des autres services en 2024 contre 76 en 2023
- Activités (stages, plaines, ateliers) : 113 en 2024 contre 126 en 2023
- Annuaire : 2.462 entrées en 2022, 2.280 en 2023 et 2.284 en 2024
- Publications : 33 en 2024 contre 28 en 2023
- Procédures détaillées en ligne via l'onglet « Je trouve » / « Démarches administratives » : 276 en 2024 contre 280 en 2023

  Ces procédures détaillées couvrent toutes sortes de thématiques : travaux, domaine public, enseignement, environnement, famille, finances, handicap, logement, loisirs, mobilité, population – état civil, sécurité – prévention, travail, urbanisme.

  Elles informent notamment sur les horaires, coordonnées de contact spécifiques, marche à suivre pour obtenir tel ou tel document, coût de la démarche, …
- Communiqués de presse mis en ligne : 169 en 2024 contre 144 en 2023
- Enquêtes publiques : 282 en 2024 et 328 en 2023, par les services porteurs Back office et extranet
- Utilisateurs ou utilisatrices par groupe : (création des comptes /support)
  - support et formations : plus ou moins 75 heures sur l'année 2024 et 72 heures en 2023
  - comptes de contributeurs ou contributrices : 64 en 2024 contre 71 en 2023
  - comptes des membres du Conseil (Extranet) : 48 en 2024 et 54 en 2023

- comptes des membres de la CCATM : 32
- comptes des membres du CCCA : 30

- « Posez votre question » (formulaire accessible sur le site pour interroger l'Administration sur tout type de sujet) : 758 mails reçus en 2024 et 947 en 2023 (comprenant les questions, les problèmes de login)

e-Guichet

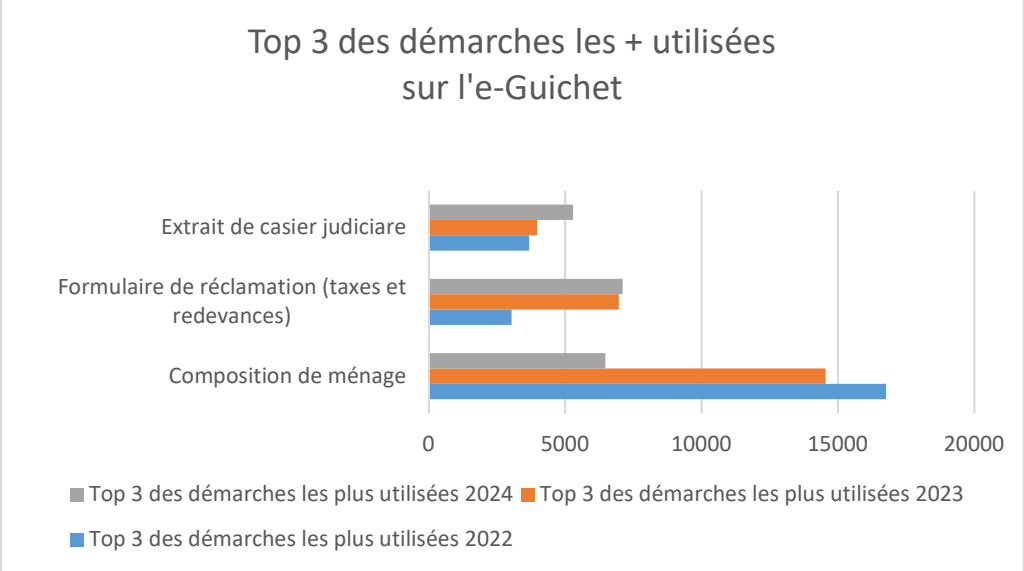
Le e-Guichet permet, de manière sécurisée, depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur, de délivrer immédiatement à la population une série de documents en ligne. Il est accessible 24h/24 et 7j/7.

Le nombre d'utilisateurs est de 61.500 en 2024, contre 56.262 en 2023, soit une augmentation de près de 9%.

En 2024, le e-guichet a connu une évolution, avec le déploiement de l'outil de CIVADIS pour les matières Population-Etat civil, en complément de l'outil proposé par IMIO pour les autres matières.

Top 5 des démarches les plus souvent réalisées

- Formulaire de réclamation (taxes et redevances) : 7.115 (contre 6.977 en 2023)
- Composition de ménage : 6.486 (contre 14.549 en 2023) – cette baisse s'explique vraisemblablement par la possibilité de réaliser cette démarche sur d'autres plateformes telles que Justonweb.
- Extrait de casier judiciaire : 5.298 (contre 3.981 en 2023)
- Autorisation d'acquisition d'un animal de compagnie : 2.657 (contre 2795 en 2023)
- Réservation emplacement brocante de Jambes : 2.523 (suite à la mise en ligne de la procédure sur l'e-Guichet)



Nombre total de démarches effectuées en ligne : 37.965 (contre 44.183 en 2023 soit une diminution de près de 15%), réparties comme suit :

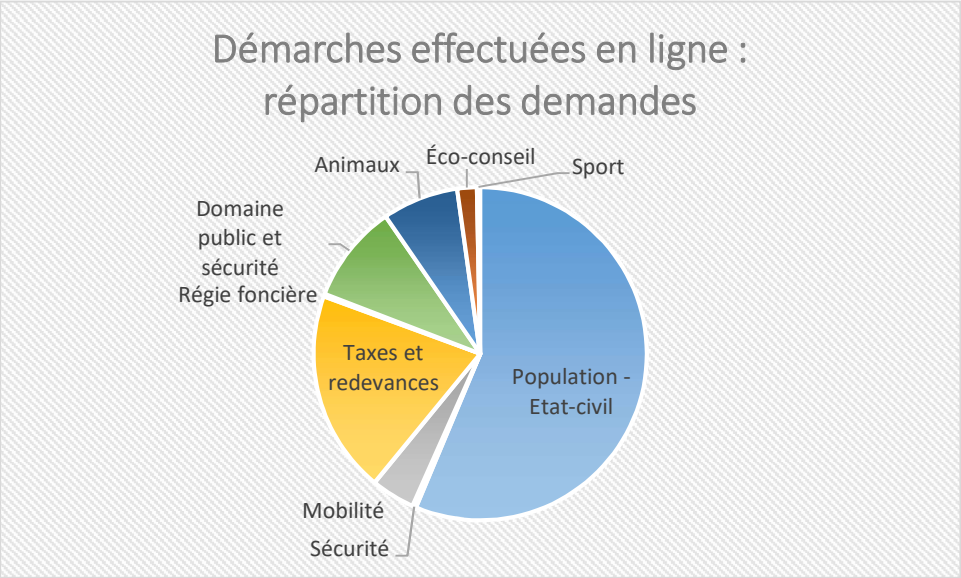
- Population - Etat Civil : 20.392 (contre 27.930 en 2023)
- Sécurité : 139 (contre 116 en 2023)
- Mobilité : 1.549 (contre 930 en 2023)
- Taxes et Redevances : 7.115 (contre 6.977 en 2023)

- Régie Foncière : 97 (contre 109 en 2023)
- Domaine public et sécurité : 3.455 (contre 610 en 2023)
- Animaux : 2.674 (contre 2.816 en 2023)
- Eco-conseil : 688 (contre 553 en 2023)
- Sport : 120 (contre 91 en 2023)

On remarque globalement une diminution liée principalement à la catégorie Population – Etat Civil. Diminution probablement due au fait que la population était invitée à se rediriger vers des plateformes officielles (telles que Mondossier.be) pour obtenir certains types de documents plus rapidement.

En fin d'année 2024, la Ville a mis en place un nouvel e-Guichet, en collaboration avec CIVADIS, pour cette même partie Population – Etat civil. Cela permet un service de délivrance de document automatisé et donc plus performant.

D'autres catégories, telle que 'Domaine public et sécurité', rencontrent une belle progression.



3.1.8. Réseaux sociaux

La Ville de Namur est présente et active sur les principaux réseaux sociaux. En complément du site internet, elle relaie les informations officielles et actualités qui s'y trouvent. Depuis quelques mois, elle pousse les partages à vocation plus proactive (transversalité des supports, trucs et astuces, mise en avant d'initiatives ou informations positives…), susceptibles d'intéresser les publics dans la globalité de ses rapports avec Namur (e-guichet, prise de rendez-vous, opportunités à Namur, ….).

3.1.8.1. Facebook

La page Facebook de la Ville sert à relayer quotidiennement une information de proximité immédiate aux citoyennes et citoyens : actualités liées à des évènements organisés sur le territoire, astuces, informations de mobilité, chantiers et leur état d'avancement, communication d'urgence, agenda, etc...

Du 1er janvier au 31 décembre 2024, la page Facebook de la Ville a :

- Généré une couverture de 1.032.984 personnes (contre 832.100 personnes en 2023). Le taux de couverture correspond au nombre de personnes qui ont vu du contenu issu d'une page ou concernant cette dernière
- Généré 52.871 interactions avec le contenu publié (contre 31.700 en 2023). Les interactions sont « le nombre de mentions J'aime ou de réactions, d'enregistrements, de commentaires, de partages et de réponses obtenus par votre contenu, y compris les publicités. Le contenu peut inclure des publications, des stories, des reels et d'autres formats »
- Connu 29.838 clics sur les liens insérés dans ses publications
- Comptabilisé 21.900 « minutes vues », soit l'addition du nombre total de minutes de visionnage de vidéos partagées sur la page, ce qui correspond à une augmentation de temps de lecture de 10,7 %
- Connu une hausse des visites sur la page de 196,7% soit 238.951 visites au total, contre 106.600 en 2023

En date du 20 juin 2025, les statistiques de la page Facebook «Ville de Namur» font état de 32.635 followers, soit 3.201 followers supplémentaires par rapport à 2023, à la même date.

En ce qui concerne les tranches d'âges touchées par le compte Facebook, la tranche la plus représentée est celle des 35-44 ans, suivie de près des 25-34 ans et, enfin, des 45-54 ans.

Les publications Facebook les plus populaires

Par ordre de popularité en « impressions » (nombre de fois que du contenu issu de la page ou traitant de cette dernière est apparu sur l'écran d'une personne)

- Piétonnier
  Type de publication : Reel / Campagne de communication « un cœur de ville apaisé, végétalisé et convivial »
  Vues : 33.737 - Couverture : 32.733
  Interactions : 416 (195 réactions, 99 commentaires, 101 partages)

- Campagne « La ville est belle »
  Type de publication : Reel / Campagne de communication « La Ville est belle » - publication « boostée »
  Vues : 122.283 - Couverture : 132.991
  Interactions : 308 (163 réactions, 42 commentaires, 96 partages)

- Namur en Lumière
  Type de publication : Reel / Campagne de communication « Namur en Lumière »
  Vues : 14.651 - Couverture : 10.977
  Interactions : 150 (61 réactions, 16 commentaires, 70 partages)

- Finale – Namur 2030
  Type de publication : Photo / repartage de la page Facebook « Namur 2030 »
  Vues : 14.183 - Couverture : 914
  Interactions : 341 (296 réactions, 45 commentaires, 9 partages)

- Feu d'artifice – Nouvel An
  Type de publication : publication Actualité Ville
  Vues : 22.234 - Couverture : 10.131
  Interactions : 253 (112 réactions, 100 commentaires, 35 partages)

3.1.8.2. Instagram

En mars 2023, la Cellule Attractivité Urbaine et Dynamisme commercial a créé le compte Instagram « Namur Confluence des Futurs » à des fins de branding territorial.

En mars 2024, ce compte est repris par le service Communication et rebaptisé « Ville de Namur (compte officiel) » - nom d'utilisateur « ville_de_namur ». Sur cette plateforme, l'information est déclinée selon plusieurs formats : publications ('carrousels', 'infographie', etc.), stories et reels. Le compte est plus régulièrement alimenté et suscite des interactions plus nourries avec partenaires ou autres opérateurs locaux (BEP, Citadelle, Namur centre-ville, …).

En juin 2025, le compte Instagram de la Ville de Namur compte 2.400 abonnés et abonnées (contre 618 en juin 2024).

Entre le 1er janvier 2024 et le 31 décembre 2024

- Le contenu du compte (Publications, stories et reels compris) comptabilise une couverture totale de 167.700. Cet indicateur (« couverture ») correspond au nombre total de personnes ayant vu le compte, qu'il s'agisse d'une diffusion organique (non-payante) ou payante (contenu sponsorisé) du contenu partagé et inclut également les publications et les stories boostées ;
- Le compte a vu 374 personnes supplémentaires s'abonner ;
- Les publications réalisées par le service Communication ont engendré 269 interactions et le compte a été visité 4.090 fois ce qui représente une augmentation de 191% par rapport à la même période en 2023.

3.1.8.3. LinkedIn

La Ville de Namur est aussi active sur le réseau social professionnel LinkedIn. Au départ, le compte était uniquement destiné à des fins de type recrutement (seules les offres d'emploi y étaient relayées par le DRH). Depuis quelques mois, diverses publications de type « corporate » y trouvent également leur place (labels divers, grands projets, Namur 2030, Piétonnier, environnement…) , à l'initiative du service Communication. Autant de projets structurants et innovants sur le territoire, menés par la Ville de Namur. Une trajectoire prise en vue d'améliorer la visibilité de la Ville et travailler son image en tant qu'entreprise. La page compte 6.828 abonnés et abonnées (soit 1.036 de plus qu'en 2023).

3.1.8.4. X (ex-Twitter)

Le compte X (ex-Twitter) n'est actuellement plus alimenté par le service Communication. Une réflexion est en cours afin d'évaluer la pertinence de maintenir ce compte, en raison de l'évolution de cet outil, notamment sur le plan déontologique. (absence de modération des contenus extrêmes par la plateforme, etc.).

3.1.8.5. YouTube

Depuis 2019, la Ville dispose d'une chaîne YouTube officielle, créée pour pouvoir retransmettre le Conseil en direct. La chaîne se veut également le relais de diverses campagnes vidéo (sensibilisation à la violence intrafamiliale, Piétonnier, …).

Elle compte 1.530 abonnés et abonnées en juin 2025 (contre 1248 en 2023).

On remarque 3 pics de fréquentation en 2024 :

- 3.030 vues : Vidéo 3D du Parc des Dames Blanches
- 2.532 vues : Namur, une ville de plus en plus attractive
- 2.004 vues : Les démarches sur le site namur.be : comment ça marche

3.1.9. Campagnes d'information

La cellule Communication externe, en collaboration avec les services concernés, a coordonné en tant que « conseiller en communication » plusieurs campagnes de promotion et de sensibilisation :

- Campagne « Revalorisation du métier de gardiens de la paix « en collaboration avec le service Cohésion sociale (décembre)
- Campagne « Stationner à la Ville de Namur « (semestre 1)
- Campagne « Mégots Wars « en collaboration avec le cabinet de l'Echevine du Cadre de vie et de la population (juin)
- Campagne « Lancement de la 3ème édition du budget participatif » en collaboration avec la cellule Participation (avril)
- Campagne de communication « Extension du piétonnier » et « La ville est belle »
- Campagne de communication « Namur en Lumière «, en collaboration avec le service Fêtes et le cabinet en charge du développement touristique (décembre)

En plus de ces campagnes, le service Communication vient également en appui pour d'autres campagnes telles que :

- Service Air Climat & Énergie : « Festival Namur Demain «, « Plan Air Climat & Énergie 2030 » et « RueNovation »
- Service cohésion sociale : Campagne de communication « Ça arrive près de chez vous », campagne de sensibilisation aux violences intra-familiales et conjugales « #Mettons-les en lumière » et « Plan Mix'Cité 2.0 »
- Namur 2030 dans le cadre de la candidature de Namur au titre de Capitale européenne de la culture
- Service des Fêtes : les Festivités jamboises de la Pentecôte

3.1.10. Reportages photographiques (événements, inaugurations, patrimoine ...)

Le Service Communication a passé 9 commandes de reportages photos à différents prestataires externes pour enrichir la banque d'images de la Ville de Namur. Totalisant en moyenne 25 à 200 photos par commande, selon la demande.

Par ailleurs, un travail d'étude et de réflexion autour de l'implantation d'une médiathèque partagée, alimentée par le Service Communication, a débuté pour une concrétisation espérée lors de la prochaine législature.

3.1.11. Comité de relecture

Un comité, composé de 2 à 3 personnes (la Coordinatrice des Publications + un duo de collègues en appui), est chargé de la relecture des documents et médias produits par l'ensemble des 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. Le comité veille également à la mise en œuvre des règles de l'écriture inclusive sur les documents édités par la Ville.

Ce comité est également actif lors de la production de supports audiovisuels (spots radio, télé…), le développement de sites internet et la création de comptes sur les réseaux sociaux.

3.2. Cellule Participation

La cellule Participation œuvre à implémenter et diffuser une culture de la participation au sein de l'Administration et au cœur des projets.

Outre la continuité des projets et des missions (comme la sécurité routière ou le budget participatif), le dossier principal sur lequel la cellule Participation a collaboré et œuvré en termes d'accompagnement et de communication fut le projet d'extension du piétonnier.

La dimension participative et la communication dans le projet d'extension du piétonnier

Le début des travaux d'extension du piétonnier a sonné le début de la communication autour du projet. Dans le cadre du marché de communication, plusieurs outils ont été développés autour d'une nouvelle charte graphique propre au projet d'extension du piétonnier :

- Une charte graphique pour le print et le numérique
- Impressions de bâches pour habiller les chantiers, de flyers, d'affiches, de brochures, etc.
- Réalisation de supports vidéo, de publications diverses sur les réseaux sociaux, etc.

En 2024, les réalisations sont les suivantes :

- 58 réunions de concertation avec les parties prenantes des chantiers (tronçon de la rue de Bruxelles et de l'axe Cuvelier, Tour, Golenvaux)
- 5 réunions des Ambassadeurs/ambassadrices (information aux agents et agentes de la Ville en contact avec la population)
- 5 réunions du Comité de suivi
- 4 réunions de groupes de travail
- 1 voyage d'étude à Gand
- 2 réunions d'information publiques
- 34 newsletters d'information pour 1.500 abonnés et abonnées
- 9 capsules vidéo ont été produites (teaser, publireportages et émission LIVE)

L'affichage en bord de routes

La cellule Participation s'occupe également des affichages sur les planimètres de la Ville (au Collège, coordination des parutions, …). En 2024, sur les 12 planimètres recto-verso à disposition, 60 événements ont pu être promus dont 31 portés par des opérateurs externes à la Ville de Namur.

Le budget participatif

La cellule participation s'est chargée de la 4ème édition du budget participatif.

Outre le suivi des trois premières éditions (accompagnement des porteurs de projets, suivi administratif et financier, communication, …), la cellule a donc lancé la 4ème édition pour laquelle 110.000 euros étaient disponibles. Pour ce nouvel appel à participation, il a été décidé de cibler les quartiers à indice socio-économique peu élevé, des publics qui ont peu accès aux budgets participatifs. Une séance d'information spécifique a été organisée le 24 janvier regroupant les maisons de jeunes, les maisons de quartier et les associations présentes dans les différents quartiers sélectionnés.

Pour cette 4ème édition, 12 projets ont été rentrés et ont été sélectionnés par le jury interne à l'administration. Une soirée d'annonce des résultats a été organisée le 20 juin.

Au 2ème trimestre, la cellule participation s'est attelée à gérer les nouveaux projets de la 4ème édition et à poursuivre le suivi des trois éditions précédentes.

Organisation d'un cycle de formation à la participation

Afin de former les services de la Ville aux techniques et modalités de mise en place d'une participation citoyenne, la cellule Participation a préparé durant la fin de l'année 2024 un cycle de formation de 2 jours. En accord avec la cellule Formation, celui-ci sera proposé à partir de 2025. L'objectif est de former les services communaux pour leur permettre la mise en place de processus participatifs légers (concertation, consultation). Une formation continue d'une demi-journée par an sera proposée à l'ensemble des participants et participantes.

3.3. Cellule Maison des citoyens

La Maison des citoyens sera rebaptisée « Espace citoyen » au printemps 2025, suite à l'adoption par le Conseil communal du plan MIX'Cité. Pour une cohérence chronologique, on continuera dans ce rapport d'activités de 2024 de l'appeler « Maison des citoyens ». Elle regroupe en son sein divers services coordonnés par sa gestionnaire, en collaboration avec les responsables des services ou cellules la composant.

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

Au quotidien, elle assure le bon fonctionnement de la Maison des citoyens en coordination avec les différents responsables des services présents sur le plateau mais également des services divers impliqués dans le bon fonctionnement des guichets (Informatique, Intendance, Economat, Finances, Gardiens, Electromécanique…). Occasionnellement, et avec la collaboration d'asbl ou de services internes à la ville, la Maison des citoyens accueille des expositions temporaires.

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

- Relevant directement du service Communication
  - centre info
  - stewards
  - procédures
  - huissiers
- Relevant d'un autre département et/ou 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'état civil)
  - cellule et guichets élections
  - cellule d'appui transversal
  - cellule d'appui juridique
  - guichet pensions / handicap

- guichet taxes et sacs poubelles
- guichets sports / jeunesse
- guichet logement
- bureaux de confidentialité (service logement et service de cohésion sociale)

- Acteurs externes
  - écrivain public
  - Fedris : agence fédérale des risques professionnels
  - 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.

En novembre 2024, suite à des travaux de rénovation du système de ventilation et du chauffage, l'ensemble des services présents à la Maison des citoyens ont été déplacés et répartis sur plusieurs sites, dont une cellule commerciale vide rue de Fer et l'ancienne bibliothèque Venelle des Capucins. L'accessibilité des différents services a toujours été maintenue même si le nombre total des guichets est passé de 39 à 31 du 19 novembre 2024 au 09 mai 2025.

3.3.1. Le Centre-Info

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

  La Maison des citoyens accueille, en moyenne, plus de 800 personnes par jour en semaine : une moyenne de 630 tickets est délivréé quotidiennement (+ 9,52% par rapport à 2023) par l'outil de gestion de files avec un maximum de 879 tickets délivrés le 7 juin 2024 et un minimum de 329 tickets délivrés le 18/01/24 (jour de neige abondante).

  Voici un récapitulatif des 3 dernières années

Année	Moyenne de tickets délivrés quotidiennement	Croissance (par rapport à l'année précédente
2022	520	ND
2023	570	+8,77%
2024	630	+9,52%

  A ces tickets s'ajoutent

  - les personnes prises en charge par des services ou cellules indépendants de la gestion de files
  - 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.

  Les samedis, la Maison des citoyens reçoit uniquement sur rendez-vous. En moyenne, 122 tickets sont délivrés.

- Délivrance des codes pour l'accès aux étages et pour l'usage des ascenseurs
- Délivrance du matériel informatique pour les salles de réunion
- Prises de rendez-vous (occasionnellement)

- Gestion du call center central de l'Hôtel de Ville

  En relais, le personnel de l'accueil décroche, informe et réoriente une moyenne de 160 appels téléphoniques par jour, soit environ 20 appels téléphoniques par heure (30 par heure en 2023). Cette diminution s'explique par un changement de téléphonie qui a permis la mise en place d'un système d'aiguillage des appels et de répondeur.

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

3.3.2. 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 ainsi que des salles de réunion (Maison des citoyens, Eden 2, local 110, Collège)
- Assurer un renfort au Centre-Info en cas de nécessité

3.3.3. 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
- Renfort au Centre-info

3.3.4. Huissiers-chauffeurs

Les huissiers sont chargés de la gestion du courrier et sont également chauffeurs pour différentes missions au service de la Ville :

- Gestion quotidienne du courrier entrant et sortant : tri, distribution, reprise, affranchissement, et envoi dans les bâtiments communaux, mais aussi dans divers autres organismes
- Encodage des recommandés et distribution des récépissés
- Conduite des membres du Collège lors de leurs déplacements professionnels.

PRÊT MATÉRIEL

1. Effectif du service

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

2. Présentation du service

2.1. Mission du service

Soutenir des événements organisés par la Ville ou par des tiers (associations, etc.) par la fourniture de matériel (en ce compris, dans certains cas, la livraison voire le montage et la communication visuelle par le placement d'oriflammes, de kakémonos et de drapeaux) ainsi que pour le volet sécurité des événements (mission obligatoire, sur base du rapport de police et de l'autorisation du DPS) et en cas de déclenchement du plan d'urgence.

2.2. Description du service

La mission du service du Prêt matériel consiste à fournir, transporter et monter le matériel nécessaire aux activités des services communaux 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).

La communication visuelle de plusieurs de ces événements se fait par le placement d'oriflammes, kakémonos et de drapeaux.

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, les ressources humaines et matérielles du service sont mobilisées pour sécuriser les accès à certaines infrastructures ou espaces publics.

Les personnes physiques peuvent également recourir au service, mais en dernière position dans la liste des priorités.

Au total, plus de 2.805 titulaires d'une carte d'affiliation sont répertoriés en 2024.

Le service est constitué de 4 cellules

- La cellule Réservations et Facturations: gère le suivi des 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 Transports effectue les livraisons et dans certains cas le montage du « gros matériel » à sécuriser : podiums, barrières de sécurité, chapiteaux, tables et chaises.
- La cellule Interventions en hauteur se charge du placement des drapeaux, oriflammes, illuminations festives de fin d'année ainsi qu'accessoirement de fournir une aide ponctuelle aux différents services communaux ou assimilés pour des missions nécessitant l'utilisation du camion nacelle (cela représente, en moyenne, 30 interventions par an).
- La cellule Prêts assure l'entretien et le prêt de mobilier (table, chaise, mange-debout, banc…), de vaisselle, de tentes, de tonnelles, de barbecues, de drapeaux, de petits électroménagers et de gobelets réutilisables.

2.3. Processus-clés du service

- Gérer les réservations de matériel
- Assurer l'entretien et le prêt de matériel
- Transporter et monter le matériel
- Réaliser des interventions en hauteur

2.4. Chiffres-clés du service

- Nombre de transport : 1.718
- Nombre de montages « événementiels » sur filins/kakémonos/mâts : 1.635

3. Rapport d'activités

3.1. Cellules Réservations/Facturations et Prêts

Catégories	Utilisateurs	2022	2023	2024
Catégorie 1	Services communaux, de sécurité, autres communes, Province et Région, Défense nationale, écoles subventionnées	676	623	669
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	631	601	538
Catégorie 3	Particuliers	34	23	25
Divers	Annulations	198	93	110
Divers	Refus	368	47	131
Total réservations		1341	1247	1232

3.2. Cellule Transports

1.718 transports pour couvrir 358 événements en matériel, avec ou sans montage

- Livraisons sans montage : 1.644
- Mobilier pour les manifestations sportives, culturelles, scolaires, les conférences ou moments officiels
  - barrières nadar de sécurité pour les manifestations sportives, les activités scolaires ou les travaux
- Livraisons avec montage de podiums et petits chapiteaux : 74

	2023	2024
Nombre d'événements	283	358
Transport sans montage	1.248	1.644
Transport avec montage	52	74
Total Transports	1.300	1.718

3.3. 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 et de leur support (mâts, hampes) 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, …)
- Nettoyage des vitres des bâtiments communaux nécessitant l'usage du camion nacelle : piscine de Saint-Servais, écoles de Loyers, Wépion, Velaine et Belgrade ; halls sportifs de Wépion et La Plante
- Aide aux autres cellules du Prêt matériel, aide technique aux services lors de travaux en hauteur : placements de suspensions fleuries avec Namur CentreVille, aide à l'élagage avec le service Nature & Espaces verts, placement de câbles et d'alimentations électriques en hauteur avec le service Electromécanique, dégagement de corniches avec les ardoisiers, manifestations ponctuelles du service Culture, …

Communication visuelle urbaine (Oriflammes - Drapeaux - Kakémonos)	
Nombre d'évènements concernés	28
Nombre total de montages (filins /kakémonos/drapeaux) pour tous les événements concernés	1.635
Illuminations/décorations de fin d'année au centre-ville et Grand Namur	
Filins	212
Poteaux éclairage public	39
Arbres et sapins	38
Modules lumineux	3
Pavoisement des édifices publics (*arrêté royal 05/07/1974)*	
Nombre d'édifices publics concernés	58
Nombre de drapeaux placés	163

POPULATION
&
ÉTAT-CIVIL

1. Effectif du service

84 personnes

2. Présentation du service

2.1. Mission du service

La principale mission du service Population – Etat civil est d'assurer la tenue et la mise à jour des registres de la population et de l'état civil à travers toutes les démarches et délivrances réalisées.

Sur base des compétences légales et régaliennes déléguées aux administrations communales (tantôt par le fédéral tantôt par la Wallonie), le service accompagne sur le plan administratif la vie des citoyens, des citoyennes, de la naissance au décès, du mariage au divorce, de l'emménagement au déménagement en passant par les déplacements à l'étranger.

2.2. Description du service

Le service Population – Etat civil est composé d'un chef de service, de deux chefs de service adjoints et de collaboratrices et collaborateurs répartis au sein de 12 cellules

- Banque de données des Actes de l'Etat Civil (BAEC) / Elections
- Appui Juridique
- Appui transversal Population
- Changement d'adresse
- Décès & Sépultures
- Etrangers
- Mariages – Nationalité – Noces d'or – Cohabitations légales – Changement de genre
- Naissances – Vaccinations – Statistiques – Reconnaissances
- Permis de conduire
- Registre national
- Titres d'identité
- Front Office Généraliste

Ces dernières, encadrées par des chef et cheffes de cellule, répondent chacune à des missions spécifiques et complémentaires entre elles dans l'optique de mener à bien l'ensemble des prérogatives réservées au service.

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 organiser les élections, à enregistrer les différents actes d'état civil et à assurer la gestion administrative des cimetières.

Le service connait une certaine mutabilité. Auparavant, une approche généraliste pouvait dans la plupart des cas suffire à répondre aux demandes des citoyens et citoyennes. Aujourd'hui, ce travail nécessite de se former, de se spécialiser, de comprendre et d'appliquer des réglementations très techniques et exigeantes. Le cadre et les normes directrices évoluent ; les restrictions, les garde-fous, les outils de contrôle sont plus nombreux et pointus et davantage ciblés.

Actuellement, pour être efficace, plusieurs critères sont simultanément rencontrés : le service au citoyen, en plus de répondre à des critères de justesse, de précision et de performance, vise à maintenir un équilibre entre des procédures qui doivent rester accessibles aux citoyens et citoyennes et un cadre normatif qui ne cesse de gagner en complexité. Il s'agit en quelque sorte de la gestion d'une double contrainte : faciliter la vie de la population « *soumise* » à des règlementations rigoureuses.

Double nature de cette complexité

- Un cadre légal parfois relativement limpide mais amené à traiter, de plus en plus souvent, des cas particuliers dans la pratique
- Une complexité générée par le dispositif légal qui encadre une procédure

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 1.300 interpellations par jour ouvrable en présentiel, par mail, par courrier, par téléphone ou via le e-guichet.

2.3. Processus-clés du service

- Tenir et mettre à jour les registres de la population
- Tenir et mettre à jour les registres de l'état-civil
- Délivrer les permis de conduire
- Assurer la gestion administrative des cimetières
- Organiser les élections
- Constituer les listes communales des jurés d'assises

2.4. Chiffres-clés du service

- 23.436 cartes d'identité et titres de séjour délivrés
- 86.026 électeurs et électrices pour les élections de juin (régionale, fédérale et européenne) et 83.989 pour les élections d'octobre (communales et provinciales)
- De l'ordre de 1.300 sollicitations par jour ouvrable (présentiel, courriel, téléphone, e-guichet et courrier)

3. Rapport d'activités

Le service s'adresse principalement 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 s'adresse, également, à des citoyennes et citoyens non namurois lors de naissances, de décès ou de funérailles sur notre territoire.

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

Chiffres de la population au 1er janvier

Année	Chiffre de la population	Chiffre de la population avec le registre d'attente
2022	112.477	113.194
2023	113.873	114.871
2024	114.029	115.640

Charge de travail

- Préparation du déménagement vers les bâtiments de la Venelle des Capucins suite aux travaux de ventilation et d'air conditionné à la Maison des citoyens. Des mesures ont été prises pour limiter l'impact sur les citoyens et citoyennes de ce déménagement
- 2024 a été une année de double organisation des élections, les élections de compétences fédérales en juin (les Européennes, les Législatives fédérales, les Régions) et les élections de compétences régionales (les communales et provinciales)
- 2024 est une année « record » en délivrance de documents d'identités (Eid, Kid's id, titres de séjour et passeports)

3.1. Inscriptions et de radiations

	2022	2023	2024
Inscriptions venant d'une autre commune (dossiers)	4.335	4.187	4.292
Inscriptions d'office (personnes)	11	8	8
Radiations d'office (personnes)	692	847	933
- Belges	429	468	595
- Etrangers	263	379	338
Radiations pour une autre commune (dossiers)	3.646	3.364	3.337
Radiations pour l'étranger (dossiers)	208	220	231
Refus d'inscription – entrées (dossiers)	355	296	284
Mutations intérieures de Belges et d'étrangers (dossiers)	5.057	5.114	5.175
Refus d'inscription mutation intérieure de Belges et d'étrangers (dossiers)	413	349	375
Mutations intérieures d'office (personnes)	37	51	29
- Belges	31	46	28
- Etrangers	6	5	1
Dossiers ouverts au Ministère de l'Intérieur	0	3	5
Annulation de radiation d'office (personne)	15	30	31
- Belges	12	21	26
- Etrangers	3	9	5
Annulation de mutation d'office	1	0	4
Modification d'office de composition de ménage (nombre de ménage)	0	23	30
Gels d'inscription Collège	1	2	2

3.2. Enregistrements des actes d'état civil au registre national

	2022	2023	2024
Décès extérieurs	135	117	53
Décès à Namur	1.913	1780	1.889
- Namurois, namuroises	1.111	1.037	1.066
- Hors Namur	802	743	824
Mariages extérieurs	53	58	72
Mariages à Namur	314	329	380
Actes divers	73	65	53

Nationalités (dossiers)	320	374	429
- Acquisition ou attribution	317	371	426
- Naturalisation	3	3	3
Naissances extérieures	44	53	40
Naissances à Namur	3.541	3456	3.469
- Namurois, namuroises	1.163	1.174	1.329
- Hors Namur	2.378	2.184	2.140
Changement de prénom	30	44	61
Changement de nom de famille (nouvelle législation)	/	/	102
Mise à jour du registre national	288	304	322
Cohabitation légale	475	480	515

3.3. Cartes d'identité

	2022	2023	2024
Cartes électroniques délivrées	14.902	14.483	23.436
- EID	6.902	6.836	18.552
- Titre de séjour	4.470	4.730	1.814
Cartes électroniques demandées lors de visites à domicile / en institution	114	111	218
Déclarations de perte ou de vol	3.317	3.120	2.926
- Adultes	3.213	2987	2.800
- Enfants	104	133	126
Cartes électroniques enfants moins de 12 ans	3.530	2.917	3.070
Courriers aux parents séparés dans le cadre d'une commande Kids-ID	616	418	538
Commandes de codes Pin/Puk	13.928	3.277	3.469
Demandes d'analyses	80	37	39
Rappels aux citoyens et citoyennes	676	1.036	832
- Remise en ordre (suite carte annulée pour perte / vol)	381	423	413
- Cartes périmées (adultes)	243	352	346
- Cartes non délivrées	52	261	77

3.4. Passeports

	2022	2023	2024
Demandes	7.325	8.502	8.637

3.5. Appui transversal

	2022	2023	2024
Demandes hors e-Guichet (courrier, fax, email)	6.120	7.473	6.465
Documents payants	1.297	930	913
- Documents "Etat Civil"	281	253	282
- Changement d'adresse	908	601	514
- Cartes d'identités	34	44	85
- Commande de codes Pin/Puk	5	6	3

- Forfait généalogie	44	26	29
Documents gratuits	4.823	6.543	5.552
Demandes par e-Guichet	31.200	27.937	20.388
- Documents "Etat Civil"	3.120	2.853	2.437
- Documents "Population	10.600	19.422	10.998
- Changement d'adresse	2.486	1.675	1.568
- Casier Judicaire	4.820	3.981	5.378
- Duplicata de livret de Mariage	18	6	7
Redirection vers « Mondossier.rrn.fgov.be »	4.849	4652	3.233
- Certificat de Cohabitation Légale	285	427	296
- Certificat de vie	115	311	278
- Composition de ménage	2.921	10.621	6.486
- Certificat de Résidence	571	2.117	1.896
- Certificat de Résidence & historique	832	611	623
Demandes de légalisation	169	147	214
Suivi des eid relevant du CPAS	6	7	5
Enrôlement des changements d'adresse non payés	206	175	171
Mandatés	55	44	55
Mouvements comptable	2.075	2.036	1.903
Tableau des remboursements	122	79	101
Tri du courrier	11.065	10.801	11.550

3.6. Elections, dossiers de non électeurs

	2022	2023	2024
Déchéances parentales, interdits, séquestrés	10	18	21
Personnes sous administration provisoire	452	449	463
Personnes représentées (administrateur provisoire)	448	421	432
Déchéances électorales	32	46	661
Personnes sous tutelle dative	27	21	15

L'augmentation des déchéances électorales s'explique par la réception d'un fichier du registre national reprenant les déchéances concernant les inéligibilités en vue des élections de 2024.

3.7. Cohabitations légales

	2022	2023	2024
Dossiers ouverts	115	107	117
Avis office des étrangers	27	32	31
Vérification de résidence	34	34	31
Cohabitation légales enregistrées	375	382	384
Sursis à enregistrement de cohabitation légale	10	17	9
Refus d'enregistrement de cohabitation légale	8	2	7
Refus d'enregistrement transmis sur demande au tribunal	3	2	3
Refus d'enregistrement confirmé par jugement	1	1	1
Cessations de cohabitation légale enregistrées	102	107	138

3.8. Communications de données

	2022	2023	2024
Dossiers adresse non communicable avec suite favorable	7	1	0

3.9. Registre national

	2022	2023	2024
Annulation de dossier au registre national	3	5	12

3.10. Etrangers

	2022	2023	2024
Enregistrements d'actes d'Etat civil	579	319	284
Analyse des actes étrangers + MAJ	219	497	234
Inscriptions venant de l'étranger (personnes) hors demandeurs d'asile Schengen	1.154	1.242	1.527
Inscriptions venant d'une autre commune (personnes) hors demandeurs d'asile	1.171	1.058	673
Inscriptions demandeurs d'asile au centre de la Croix-Rouge de :			773
- Belgrade	232	125	187
- Jambes	739	370	586
Radiations pour l'étranger (personnes)	190	184	185
Radiations pour une autre commune	1.120	945	68
Déclarations de perte de carte d'identité	362	298	453
Demandes d'autorisation d'établissement (annexe 16)	112	131	134
Demande de séjour permanent (annexe 22)	251	252	227
Attestations d'immatriculation orange	1.145	1.169	963
Prolongations attestations d'immatriculation	1.354	1.425	NC
Délivrance document provisoire / reconnaissance droit de séjour UE (annexe 8ter)	493	488	554
Délivrance document séjour permanent RP (annexe 8quater)	88	65	78
Délivrance document spécial de séjour si recours Conseil Contentieux des Etrangers (annexe 35)	25	63	56
Délivrance document de séjour pour étudiant limitrophe (annexe 33)	261	195	187
Attestation si visa D en cas de demande de renouvellement si le titre de séjour est périmé (annexe 15)	2.127	2.405	2.353
Attestation délivrée dans le cadre du permis unique (annexe 49)	69	146	159
Délivrance (annexe 50)	3	0	7
Décision de refus de séjour permanent de l'Office des Etrangers (annexe 24)	26	0	0
Demande de long séjour pour UE (annexe 19)	673	573	692
Demande de regroupement familial via belge, UE ou Suisse (annexe 19 ter)	229	334	227
Attestation de réception de demande de regroupement familial via art. 10 (annexe 15 bis)	24	20	19
Décision de non prise en considération d'une demande d'admission au séjour (annexe 15 ter)	21	14	6

Attestation de réception d'une demande de regroupement familial via art. 10bis (annexe 41 bis)	25	28	24
Décision de refus de séjour de plus de 3 mois avec ordre de quitter de territoire (annexe 44)	3	23	1
Déclarations d'arrivée	296	247	215
Déclarations de présence	62	78	15
Certificats d'hébergement	36	29	43
Demandes de séjour introduites pour circonstances exceptionnelles (demandes de régularisation 9 bis)	73	93	135
Délivrance accusé de réception 9bis	68	89	110
Délivrance de non prise en considération d'une demande 9bis	7	4	4
Demandes de séjour introduites pour raisons médicales (dossiers 9 ter)	24	45	63
Attestations de retrait (annexe 37)	29	0	119
Demandes d'enquête de cohabitation/installation	127	107	398
Nombre de courriers ou courriels reçus en provenance de l'office des étrangers	580	558	1.689
Nombre de courriers ou courriels reçus hors office des étrangers	2.184	2.072	1.424
Engagements de prise en charge transmis à l'office des étrangers*	351	321	2.973
Demandes de numéro national bis	84	60	17
Décisions de refus de séjour de + de 3 mois avec ou sans ordre de quitter le territoire (annexe 20)	92	62	193
Demandes d'enquêtes de résidence*	2.264	1.835	509
PIPA : parcours d'intégration des primo-arrivants , anciennement DAPA	3.062	2.845	130
Invitations (étudiants)	64	46	272
Décision d'irrecevabilité (annexe 29)	296	360	29

Chiffres non répertoriés ou insuffisants au regard du travail réel, vu l'afflux de dossiers et par manque de personnel

- Radiations pour une autre commune
- Prolongation attestations d'immatriculation

* une erreur matérielle se trouvait dans les rapports des deux précédentes (inversion de chiffres). Cette erreur est corrigée dans le présent tableau.

3.11. Permis de conduire

	2022	2023	2024
Permis originaux et renouvellement	4.251	6.505	6703
Permis demandés ONLINE	/	/	255
Permis de conduire provisoire (mod.18, mod. 36, mod3)	1.581	1.619	1317
Permis internationaux	342	485	157
Permis de conduire provisoire demandés ONLINE	/	/	559
Déchéances droit de conduire	724	638	720
Dossiers d'échange de permis de conduire étrangers	207	274	386
Traitement des fiches permis de conduire des nouveaux inscrits à Namur	4.120	4.335	3.305
Traitement de fiches permis de conduire des citoyennes et citoyens rayés pour l'étranger	257	258	124
Transmission des fiches permis de conduire vers autres communes suite à une changement d'adresse	4.215	4.466	3.568
Classement des dossiers permis de conduire des personnes décédées	1.078	1.116	1.098
Nombre de permis de conduire transmis au SPF Mobilité pour authentification :	251	322	386
- Soit européen authentifié par SPF Mobilité	45	48	81
- Soit hors Europe authentifiés par les services de police OCRF	207	274	305
Demande au SPF Mobilité d'identifiant pour étudiants étrangers	8	12	10
Attestations réalisées :	182	153	305
- Destinées aux assureurs et prouvant la détention d'un permis de conduire provisoire	43	29	32
- Destinées aux auto-écoles et prouvent la durée de stage	67	59	52
- Destinées à un pays tiers de l'UE prouvant que son ressortissant a passé son permis de conduire en Belgique	72	65	68
Traitement des divers mails et courriers	1.714	1.696	1.843

3.12. Etat civil

3.12.1. Naissances

	2022	2023	2024
Actes de naissance :	3.541	3.456	3.379
- Actes concernent une naissance dont au moins 1 des parents résidait sur Namur au moment de la naissance	1.163	1.174	1.329
- Actes concernent une naissance de parents résidants en dehors de Namur	2.378	2.184	2.140
Déclarations de naissance à distance	1.811	453	NC
Encodage des vaccinations	2.440	2.147	2.252
Création et envois de listes au ministère de la santé (parents ne répondant pas à nos rappels)	310	284	219
Envois de rappels aux parents	942	924	792
Appels de communes afin d'avoir de l'aide ou renseignements	610	600	500

3.12.2. Décès

	2022	2023	2024
Actes de décès dressés concernant des	1.919	1.782	1.892
- Citoyennes et citoyens namurois	1.111	1.037	1.066
- Citoyennes et citoyens non-namurois	802	743	824
- Citoyennes et citoyens namurois décédés à l'étranger	6	2	2
Décès survenus durant l'année concernant des	1.913	1.780	1.895
- Citoyennes et citoyens namurois	1.116	1.037	1.066
- Citoyennes et citoyens non-namurois	797	717	824
- Enfants présentés sans vie	17	26	7
Non opposition à inhumation	185	180	180
Décès survenus à Namur gérés sous indigence ou pour cause de salubrité publique concernant des	36	39	43
- Citoyennes et citoyens namurois	28	32	33
- Citoyennes et citoyens non-namurois	6	5	7
- Citoyennes et citoyens non-résidents belges ou radiés d'office	2	2	3
Déclaration d'humusation	3	1	1
Vérifications de causes de décès réalisées sur le territoire communal, avant crémation, par médecins vérificateurs assermentés namurois concernant des	825	658	720
- Décès survenus à Namur	744	570	648
- Décès survenus hors Namur	81	88	72
Dons de corps à la science à l'université de Namur	115	95	133
Funérailles de corps donnés à la science via	96	95	133
- L'université de Namur	93	90	111
- Les familles	3	5	22
Déclarations d'euthanasie	220	259	274
Demandes d'enregistrement du mode de sépulture	72	138	110

3.12.3. Mariages

	2022	2023	2024
Dossiers de mariages ouverts	408	366	234
Avis office des étrangers	14	23	31
Vérification de résidence	20	19	34
Déclarations de mariage	339	362	380
Actes de mariages dressés	314	338	380
Sursis à mariage	5	12	16
Refus à mariage	1	2	5

3.12.4. Divorces

	2022	2023	2024
Divorces intégrés par le service (la majorité est faite par les tribunaux)	71	63	10

3.12.5. Nationalités

	2022	2023	2024
Dossiers de nationalité ouverts	612	552	594
Documents reçus et analysés	4.776	4.198	4.068
Déclarations reçues	375	403	451
Demandes de nationalité envoyées chez le procureur du Roi	367	398	439
Avis négatifs du procureur du Roi	27	24	27
Avis négatifs transmis sur demande au tribunal	9	15	11
Intégration d'actes de nationalité	303	371	426
Attribution de la nationalité belge Né en Belgique d'un auteur belge ou né à l'étranger d'un auteur belge né en Belgique (art. 8)	10	5	11
Attribution de la nationalité belge suite à une adoption par un belge (art.9)			1
Attribution de la nationalité belge Droit du sol pour enfant de la 3ième génération né en Belgique (art. 11 bis)	1	3	0
Acquisition de la nationalité belge (art. 12bis) résidant légalement en Belgique depuis 5 ou 10 ans	291	361	412
Recouvrement de la nationalité belge (art.24)	1	0	2

3.12.6. Actes supplémentaires

	2022	2023	2024
Actes supplémentaires	561	578	721
Déclarations de reconnaissance finalisée	892	827	637
Reconnaissances prénatales	417	398	445
Reconnaissances postnatales	73	84	78
Reconnaissances immédiates	402	435	314
Dossiers ayant fait l'objet d'un sursis	35	76	46
- Par choix des citoyennes et citoyens	28	27	52
- Suite à un refus	7	7	11
Courriers envoyés au procureur pour avis dans le cadre des reconnaissances	35	41	63
Courriers envoyés à l'office des étrangers dans le cadre des reconnaissances	78	76	109
Annulation d'un acte de mariage	7	1	2
Annulation d'un acte de nationalité	2	0	0
Annulation d'un acte de reconnaissance			2
Annulation d'un acte de naissance			3
Attributions du nom patronymique	2	3	0
Déclarations choix de nom	/	/	408
Déclarations choix de loi applicable	210	197	202
Adoptions simples	7	9	7

Adoptions plénières	6	6	6
Contestations de paternité	3	17	2
Changement de nom de famille (Nouvelle législation 2024)	/	/	102
Etablissements d'une filiation paternelle	7	12	9
Changements de sexe / genre	4	6	12
Dispositif d'un jugement tenant lieu d'acte de naissance	1	0	2
Actes de changement de prénom	36	64	60
Contestations de paternité et établissement de filiation	32	47	36

3.12.7. Banque de données des Actes de l'Etat Civil (BAEC)

	2022	2023	2024
Correction ou migration d'actes de :	3.446	3.614	2.869
- Naissance	3.044	3.184	2.405
- Mariage	353	375	411
- Décès	49	55	53
Encodage, correction ou migration d'actes de/d' :	262	374	258
- Divorce	249	295	210
- Adoption ou reconnaissance	13	79	48

3.12.8. Sépultures

	2022	2023	2024
Nombre de points présentés au collège communal	228	211	197
Demandes d'octroi de nouvelles concessions de sépultures	243	274	332
Octrois de concessions de sépulture, demandées dans l'année ou avant	248	262	266
Demandes de renouvellement de concession de sépulture introduites dans l'année	393	370	354
Octrois de renouvellement de concession de sépulture, demandés dans l'année ou avant	448	328	376
- Maintiens gratuits de concessions anciennement perpétuelles	184	86	36
- Prorogations payantes de concessions temporaires	264	242	340
Dossiers d'expiration annuelle de concessions temporaires préparés	494	553	486
Dossiers d'expiration de concessions perpétuelles préparés	150	145	76
- Anciennes concessions perpétuelles non renouvelées depuis 1971	45	5	1
- Anciennes concessions perpétuelles arrivant à échéance	105	140	75
Reprises de droits de concession de sépulture pour défaut d'entretien	24	12	47
Dossiers d'enlèvement de sépultures non concédées préparés	127	455	252
Modifications de contrat de concession de sépulture	28	17	21
Exhumations de confort demandées par des familles	22	28	31
Demandes de plaquettes commémoratives pour aires de dispersion	89	69	84
Autorisations de travaux sur sépultures délivrées	378	323	308
Courriers envoyés aux familles	1.678	1.567	1.759

- Accusés de réception de demande de concessions de sépultures	251	262	273
- Notifications diverses	766	671	642
- Arrêtés d'exhumation dressés	28	28	36
Courriers (expiration de concessions, enlèvement de sépultures non concédées, défaut de placement de monument sur concession)	633	606	1.074

3.12.9. **Noces d'or**

	2022	2023	2024
Noces d'or	101	116	82
- Publiques	84	114	80
- Privées	17	2	2
Noces de diamants	24	40	36
- Publiques	20	40	35
- Privées	4	0	1
Noces de brillant/palissandre	12	17	20
- Publiques	10	16	18
- Privées	2	1	2
Noces de platine	1	2	4
- Publiques	1	2	2
- Privées	0	0	2
Noces d'albâtre	1	0	0
- Publiques	1	0	0
- Privées	0	0	0
Nombre de cérémonies publiques	15	20	17
Centenaires	9	10	7

3.12.10. Appui Juridique

	2022	2023	2024
Dossiers traités	3.299	3.108	3.672
- Documents validés	1.268	1.154	1.004
- Documents partiellement validés	347	338	298
- Documents refusés	1.271	1.170	983
- Documents transmis aux responsables pour décision	413	446	387
Actes étrangers intégrés à la BAEC	218	377	309
Recherches diverses réalisées par les juristes au profit de tout le service et de l'OEC	90	75	119

Note : Entre le 5/02/2024 et le 17/06/2024, vu l'afflux d'actes déposés et l'équipe en sous-effectif, les actes ont été analysés par les cellules réceptrices.

COHÉSION SOCIALE

1. EFFECTIF DU SERVICE

104 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Mener des actions sociales visant l'accompagnement de chacun et chacune dans sa spécificité.

2.2. Description 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, de la prévention 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.

2.3. Processus-clés du service

- Accueillir, informer et accompagner toute personne en demande d'ordre social/psychosocial
- Développer l'axe travail de rue transversal
- Assurer la médiation + aire d'accueil des gens du voyage
- Développer un axe d'insertion pour des publics spécifiques
- Assurer le développement social de quartier (7 quartiers à haute densité de population)
- Assurer une présence préventive : gardiens de la paix et groupe de prévention sociale
- Accompagner les mesures judiciaires alternatives
- Développer un axe de lutte contre la toxicomanie
- Assurer un axe de prise en charge et de lutte contre les violences intrafamiliales de genre
- Assurer l'obligation de relogement
- Assurer la mission de reprise des objets trouvés et objets déposés sur la voie publique dans le cadre des expulsions
- Assurer un axe de prévention des radicalismes et extrémismes (Pradex)

2.4. Chiffres-clés du service

- 641 personnes en situation de précarité ou de grande précarité ont bénéficié d'un accompagnement social
- 63 situations de violences intrafamiliales de genre ont été amenées à l'Espace VIF (ouvert depuis le 1er mars aux professionnelles et professionnels et depuis le 1er septembre aux victimes) et 180 dossiers relatifs à des violences intrafamiliales (dont 55% de violences conjugales) dans l'équipe "D'une rive à l 'autre"
- 119 enfants ont été accueillis par les Ecoles de Devoirs des Maisons de Quartier

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Cellule Appui

3.1.1. 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, LST, Coquelicot, le Cinex, etc.

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'usager ou de l'usagère vers les services adéquats.

	2022	2023	2024
Personnes qui se sont présentées à l'accueil	4.275	3.452	3.305
Appels téléphoniques	1.205	953	1.384

3.1.2. 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'actrices et d'acteurs sociaux locaux, pour réduire la précarité et les inégalités en favorisant l'accès effectif de la population aux droits fondamentaux et pour contribuer à la construction d'une société solidaire et coresponsable pour le bien-être de toutes et tous.

Ainsi, 22 actions sont menées quotidiennement ou sont en projet. Ces dernières sont portées par le service de Cohésion sociale et/ou par des asbl partenaires (6) sur 6 années de programmation. Elles concernent les droits fondamentaux suivants :

- Le droit au travail, à la formation, à l'apprentissage, à l'insertion sociale
- Le droit au logement, à l'énergie, à l'eau, à un environnement sain et à un cadre de vie adapté
- Le droit à la santé
- Le droit à l'épanouissement culturel, social et familial
- Le droit à la participation citoyenne et démocratique, aux technologies de l'information et de la communication

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

Le service met en œuvre le PSSP financé par le SPF Intérieur. Il vise à développer une politique de prévention en matière de sécurité urbaine en vue de lutter contre l'insécurité réelle et/ou le sentiment d'insécurité en centre -ville et dans les quartiers à haute densité de population. L'objectif étant d'offrir à la population un cadre de vie plus sécurisé et sécurisant ainsi qu'une cohabitation plus harmonieuse sur l'espace public.

Il faisait, au départ, l'objet d'une programmation pluriannuelle de 4 ans mais il a été régulièrement prolongé depuis 2018 soit pour un an ou plus et jusqu'en 2024 y compris.

Les phénomènes traités localement dans le plan sont motivés par un diagnostic local de sécurité (DLS), généralement actualisé selon l'évolution des problématiques présentes sur le terrain. Il permet d'avoir une photographie concernant la sécurité et du sentiment de sécurité à un moment donné sur le territoire namurois en tenant compte de données tant objectives (statistiques policières) que subjectives (sondage, enquêtes, observations des professionnels de terrain, etc.).

Actuellement le PSSP se décline au travers de 10 phénomènes (nuisances publiques liées à la drogue, nuisances sociales, violences juvéniles, violences intrafamiliales et entre partenaires, sanctions administratives communales, violences en milieu scolaire, vols de et dans les véhicules, radicalisme et extrémisme etc.) notamment, en collaboration, avec 3 asbl partenaires (Phénix, Sésame pour la toxicomanie et Jambes social et culturel pour le développement social de quartiers).

Ce plan se traduit par différentes actions de sensibilisation, de prévention auprès de la population, en général, ou de groupes cibles, en particulier; mais aussi par des actions de détection de problématiques ainsi que d'orientation et de relais du public voire d'accompagnement et de prise en charge de celui-ci (victimes réelles ou potentielles et auteurs) dans une visée réhabilitation sociale. Les actions peuvent être menées soit à un niveau individuel ou collectif voire même territorial comme dans des lieux ou endroits et quartiers plus sensibles.

3.1.4. Les projets transversaux

Les chargées de projets transversaux ont pour mission la coordination de divers projets tels que:

- Namur'Elles : plateforme rassemblant 26 associations et services qui œuvrent pour l'égalité femmes-hommes et pour l'égalité de genre. Des réunions sont programmées chaque mois pour:
  - faire progresser l'égalité de genre au sein des politiques namuroises via le plan Mix'Cité
  - mettre en place différentes actions pour promouvoir l'égalité femmes hommes comme la mise en place de "Safe Place", lieux refuges pour les victimes d'agression sexistes ou sexuelles dans l'espace public
  - préparer des actions symboliques pour commémorer la Journée Internationale de Lutte pour les Droits des Femmes

  Une exposition nommée "Inégalités sociales liées au genre" a été organisée au sein de la Maison des citoyens. Un partenariat a aussi été initié avec l'asbl Les Grignoux pour une projection à tout public de courts-métrages du festival Anima sur le genre.
- Plateforme Namuroise du Social (PNS) : rassemble à ce jour 147 associations et institutions sociales luttant contre l'exclusion sociale dans divers domaines.

  Elle se compose de plusieurs sous-groupes de travail (GT) ainsi que d'un comité de pilotage (COPIL) chargé de définir les lignes directrices des travaux et réflexions à mener par la PNS.

  Il existe dans ce cadre deux groupes de travail
  - logement qui s'est réuni 5 fois et a émis un rapport détaillé sur les recommandations concernant les points d'attribution pour l'accès à un logement social
  - santé mentale qui s'est réuni 4 fois et a le souhait de travailler et promouvoir un outil de liaison entre les secteurs psychosociaux et les secteurs paramédicaux

  La PNS a également organisé une rencontre plénière à la Bourse afin de réunir l'ensemble des partenaires et rendre compte des travaux réalisés au sein des différents groupes de travail et pour renforcer le réseau. Une pièce de théâtre a été présentée pour l'occasion sur le thème de l'immigration.
- Établissement d'un plan Mix'Cité : le plan Mix'Cité 2.0 est une initiative ambitieuse conçue pour réduire les inégalités de genres et lutter contre les discriminations envers la communauté LGBTQIA+. Ce programme incarne un effort collectif majeur dans la quête d'une société plus juste et inclusive. Il se positionne comme un rempart antidiscriminatoire, mettant un accent particulier sur la prise en compte des multiples discriminations auxquelles sont confrontés les femmes et le public LGBTQIA+.

- Ville Amie des Aînés (VADA) : démarche qui vise l'amélioration du bien-être du public aîné au sein de leur commune. Elle a pour objectif de favoriser le vieillissement actif en adaptant ses structures et ses services et en incluant la participation active du public aîné en tant que population à part entière.

  Ce projet s'articule autour de 8 thématiques : l'habitat, la mobilité, le respect et l'inclusion sociale, la participation citoyenne et l'emploi, les espaces extérieurs et bâtiments, le soutien communautaire et les services de santé, la communication et l'information, la participation au tissu social.

  Les différentes phases de la démarche sont l'inclusion de la commune, l'élaboration d'un diagnostic participatif visant à la mise en place d'un plan d'actions et l'évaluation.

  En juin 2024, les résultats du diagnostic VADA ont été communiqué à l'ensemble de la population via une publication sur le site Internet de la Ville et une conférence de presse. La suite du projet consiste en la mise en place d'actions répondant aux besoins identifiés avec notamment la réalisation d'un guide pour le public aîné.

- Projet PEPPS (Projet d'Equipe Pluridisciplinaire de Proximité Sociale) : projet de mise en place d'une méthodologie de travail de pluridisciplinarité et transversalité afin d'être au plus proche des besoins de la population namuroise.

  Objectif : réaliser un état des lieux sur 2 territoires définis (Jambes-Centre et Hastedon) en interrogeant les personnes présentes sur le territoire sur leur environnement de vie et leurs besoins.

  Résultats : les 2 zones ont été analysées et les constats ont été présentés aux autorités et au service. Des recommandations et des pistes d'actions ont été formulées.

3.1.5. Le chargé de missions – Equipe Données et Personnel (DOP)

Le chargé de missions a assuré l'appui à la gestion administrative des ressources humaines, de projets transversaux et du contenu du site Internet du service. Il a également assuré un appui à la rédaction des marchés publics et à la rédaction de conventions.

L'équipe DOP a fourni l'appui à la gestion opérationnelle pour les matières relevant des données personnelles des membres du service.

3.2. Cellule solidarité

3.2.1. Coordination

La fonction de coordination de la cellule Solidarité s'exerce au travers de divers aspects dont le management d'équipes, de projets, la collaboration avec plusieurs groupes de travail de la Ville et/ou avec le réseau. Il s'agit de la gestion de 8 équipes : Ecout'Pouce, les Travailleurs Sociaux de Proximité, D'Pause, l'Equipe Soutien Technique, la Médiation interculturelle, la Médiation dans la Cité, la Médiation des Gens du Voyage ainsi que la gestion concernant le personnel mis à disposition au sein de l'asbl Lutte Solidarité Travail. Avec l'appui d'un secrétariat.

Au total, 22 membres du personnel travaillent au sein de la cellule Solidarité.

3.2.2. Equipe Ecout'Pouce

Cette équipe généraliste composée de 3 travailleuses et travailleurs sociaux, 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 notamment dans le cadre de l'obligation de relogement

Volume de travail

- 476 personnes différentes ont été reçues, totalisant 1.645 interventions

	2022	2022	2023	2023	2024	2024
Permanences, appels tél., courriers et mails	1.981	93 %	2.624	94 %	1.503	91 %
Visites à domicile et rendez-vous	185	8 %	184	6 %	142	9 %

% des problématiques	2022	2023	2024
Logement (dont les LUTIS)	23 %	23 %	22 %
Suivis / Accompagnements	21 %	19 %	17 %
Démarches en ligne / lien adm.	12 %	16 %	17 %
Divers	11 %	13 %	16 %
Administratives	19 %	13 %	13 %
Matérielles et financières	10 %	12 %	12 %
Liées à l'âge	4 %	4 %	3 %

% types de revenus	2024
CPAS	19 %
Pension	18 %
Chômage	15 %
Mutuelle	13 %
Salaire	13 %
SPF Handicap	11 %
Inconnu	7 %
Sans revenu	3 %
A charge	1 %

3.2.3. Les Travailleurs Sociaux de Proximité – TSP

L'équipe est composée de 5 travailleurs sociaux de Proximité et propose un soutien aux personnes sans logement au 1er contact présentes sur le territoire communal de Namur : 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'aide sociale ponctuelle lors des permanences organisées à l'Hôtel de Ville, accompagnement individuel lors des rendez-vous à l'Hôtel de Ville et des accompagnements extérieurs, travail de rue, visites sur les milieux de vie des personnes ou au sein des structures des partenaires.

Volume de travail

	2022	2023	2024
Nombre de personnes accompagnées sans logement	577	436	165
Nombre de nouveaux dossiers	342	189	**78**
Nombre de contacts différents avec ces personnes	3.240	2.664	815

Moyens de contacts avec le public	2022	2023	2024
Au bureau (entretien à l'HDV ou à distance)	1.338	966	381
En permanence	459	410	56
En permanence durant le Plan Hiver	37	22	/
En rue (maraudes en interne ou avec les équipes mobiles de rue)	982	953	228
En institutions extérieures	68	83	102
A l'Abri de Nuit durant le Plan Hiver	8	89	/
En milieux de vie (squats, campements, logements, etc.)	200	72	39
Interpellations en rue de la population ou des partenaires internes ou externes	31	26	9
En activités collectives	117	43	/

Le transfert fin 2023 des actions liées à l'extrême grande précarité de la Ville vers le CPAS a entraîné une mobilisation plus importante en 2024 du public sans chez soi auprès du CPAS. Malgré une équipe déforcée temporairement de 2 travailleuses, les missions des TSP ont été maintenues et axées vers les actions d'accompagnement, de travail de rue, visite en milieu de vie et présences institutionnelles.

Réponses concrètes aux problématiques rencontrées

- 15 personnes qui ont trouvé une solution à la suite de l'intervention directe des travailleuses et travailleurs sociaux de proximité. Le type de logement trouvé a été soit un logement social, soit une maison d'accueil, soit un logement dans le privé (en collaboration avec le Capteur Logement, Housing First ou le service Action Logement) ou encore un logement de transit
- 79 interventions ont été réalisées en matière d'aide au logement
- 5 personnes ont pu ouvrir leurs droits en matière de revenus via un revenu d'intégration sociale ou une pension par exemple
- 68 personnes se sont présentées avec une problématique de santé (en lien avec la santé mentale, la santé physique, une assuétude ou encore un handicap) et ont pu être orientées pour avoir accès à leurs droits en matière de santé

- 249 interventions de l'équipe ont consisté en une information ou une orientation des personnes vers les services adaptés selon leurs besoins
- 128 interventions ont été une aide administrative
- 53 aides matérielles ont été délivrées (tickets alimentaires, aide vestimentaire, etc.)

3.2.4. Equipe Soutien Technique - EST

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

Missions principales

- Assurer la prise en charge des expulsions domiciliaires. Assister lors des reprises, effectuer le suivi administratif et financier. Effectuer le triage et évacuation des effets à la fin de la période de garde
- Gérer la réception, la restitution et le triage des objets trouvés sur le territoire communal
- Effectuer le triage et suivi administratif quand la consigne n'est plus en ordre
- Gérer les transports occasionnels de matériel pour les manifestations organisées par le service et autres services ville
- Aider au montage et au démontage pour différentes manifestations organisées par le service
- Gérer, en collaboration avec la régie foncière, le pool LUTI (logements d'urgence, transit et insertion), assister les entrées/sorties et états de lieux
- Effectuer les interventions rapides et les travaux de remise en état dans les LUTI
- Gérer le stock, l'approvisionnement, livraisons et distributions du matériel pour les Plans saisonniers

Volume de travail

	2023	2024
Dossiers ouverts à la demande des différents huissiers	130	154
Dossiers d'expulsion qui ont abouti à une expulsion effective	74	97
Expulsions annulées	56	57
Objets trouvés sur le territoire communal et réceptionnés par les services de Police et entreposés à l'EST	256	259

- L'EST a assuré la mise à disposition de 8 logements d'urgence, de transit et d'insertion (état des lieux d'entrée et de sortie, remise en état, entretien)
- **85** missions d'appui ont été effectuées

Missions d'appui	2024
Matériel sono	23 %
Cubes	18 %
Transports LUTI	17 %
Transports sapins MQ	11 %
Lavage véhicules	10 %

Autres	6 %
Aide aux TSP	4 %
Plan Sacha	3 %
Déménagements	3 %
Entretien aire d'accueil GDV	3 %
Montage mobilier VIF	2 %

3.2.5. Participation citoyenne des plus pauvres

Une assistante sociale est mise à disposition.

L'action menée par Lutte Solidarité Travail (LST) consiste à permettre aux familles vivant des difficultés liées à la pauvreté de se rassembler, de s'exprimer et de défendre leur accès aux droits fondamentaux. L'action vise à renforcer leur place en tant que citoyenne ou citoyen et tendre à un monde plus égalitaire.

Missions principales

L'action vise à l'expression et la participation citoyenne des familles vivant des situations liées à la pauvreté au sein du mouvement LST avec un aspect intergénérationnel et de mixité sociale par la mise en place d'ateliers créatifs et de réunions en suivant la pédagogie de Cardijn, le "voir, juger, agir".

L'accompagnement des familles : dans leurs démarches administratives, sociales reste important. Il a concerné tous les aspects de la vie des plus pauvres: problèmes liés au logement, lié au placement des enfants, à la recherche d'un travail ou d'une formation, de santé, de relations humaines, d'école, d'argent, de factures, de liens familiaux, etc.

Volume de travail pour une travailleuse sociale mise à disposition de l'asbl LST

- Permanences et maintien du lien avec toutes les personnes rencontrées au sein de la permanence (3 contacts par jour en moyenne)
- L'atelier famille a lieu 1 fois par mois, sur le thème du placement pour cause de pauvreté. Des rencontres et liens sont maintenus avec ATD et le groupe Agora. Expression, échanges, soutien et interpellations
- Le journal "la main dans la main, le journal du quart-monde en mouvement": 10 journaux sur l'année, avec témoignages et analyses
- 17 octobre, journée mondiale du refus de la misère
- L'atelier "reflets" a continué, à raison d'1 fois semaine, en présentiel et vidéo

3.2.6. L'accompagnement psychologique "D'Pause"

L'objectif de D'Pause est de permettre une offre de soins psychologiques gratuite pour les personnes précarisées (socialement et/ou économiquement) ayant le moins aisément accès à ce type de soins de santé.

Le second axe de travail concerne la gestion de projets (sorties d'hospitalisation, projets de sensibilisation pour combattre certains stéréotypes liés à la santé mentale et à la précarité, etc.).

Volume de travail pour l'accompagnement psychologique

Nombre d'entretiens effectifs : 77 pour 37 personnes différentes.

Concernant les problématiques exprimées par les personnes demandeuses, il s'agit essentiellement d'isolement, de dépression, de traumas, de problèmes quant à la gestion des émotions, logement, toxicodépendance, violences conjugales, séparation/divorce, problèmes relationnels, difficultés d'intégration et de gestions financières et du vécu carcéral.

La mission est d'offrir un suivi thérapeutique adapté, sur le long, moyen ou court terme, mais également de rediriger et accompagner (parfois physiquement) vers les services spécialisés, quand cela s'avère bénéfique pour le patient ou la patiente.

Les problématiques identifiées par la psychologue sont sensiblement identiques à celles exprimées par les personnes usagères à l'exception qu'elle identifie davantage de problèmes de toxicodépendances, de patientes et patients souffrant de troubles psychiatriques fortement handicapants (situations de crises ou chroniques).

Plusieurs situations de dégénérescence cognitive ont également été prises en charge

	2022	2023	2024
Nombre de rendez-vous effectifs	243	512	77
Nombre de personnes différentes qui ont sollicité le service	89	102	37

La diminution des chiffres s'explique par l'absence de l'agente en charge des missions D'Pause durant 5 mois.

3.2.7. Médiation

Equipe Médiation Interculturelle

L'équipe est composée de 4 médiatrices.

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 accompagnement, soutien, cheminement dans la demande de la population. Capacités de décodage en médiation interculturelle : arabophone, albanophone, turcophone, subsaharienne et autres.

Volume de travail

	2023	2024
Nombre d'interventions en médiation en faveur de personnes étrangères ou d'origine étrangère	1.630 (412 dossiers)	1.487 (412 dossiers)
Personnes de population turcophone	38 %	39 %
Personnes de population subsaharienne	17 %	19 %
Personnes de population albanophone	11 %	15 %
Personnes de population arabophone	27 %	14 %
Personnes de population autre	2 %	7 %
Personnes de population belge	5 %	6 %

- 1.487 interventions touchent 67 % de femmes (997) et 33 % d'hommes (490). Les personnes en demande sont principalement âgées entre 35 et 44 ans (32 %), ont des enfants (73 %)

	2023	2024
Personnes qui émargent au CPAS	37 %	28 %
Personnes qui ont une activité professionnelle	16 %	23 %
Personnes qui sont sans revenu	17 %	21 %
Personnes qui perçoivent des allocations pour invalidité	8 %	11 %
Personnes qui perçoivent des allocations de pension	11 %	7 %

Personnes qui perçoivent des allocations de chômage	3 %	5 %
Etudiantes ou étudiants	6 %	3 %
Sans connaissance	2 %	2 %

	2023	2024
Demandes qui aboutissent à l'ouverture d'un dossier	**77 %**	**75 %**
Dossier lié à l'accompagnement relatif aux relations interculturelles	56 %	57 %
Dossier lié à l'accompagnement relatif à la famille/couple	14 %	17 %
Dossier lié à l'accompagnement relatif au logement	15 %	13 %
Dossier lié à l'accompagnement relatif à la thématique parentale	5 %	4 %
Dossier lié à l'accompagnement relatif à l'insertion socio-professionnel et/ou à l'alphabétisation	2 %	3 %
Dossier lié à l'accompagnement relatif à la santé	4 %	3 %
Dossier lié à l'accompagnement relatif à la concertation	1 %	1 %
Dossier lié à l'accompagnement relatif à la scolarité	2 %	1 %
Dossier lié à l'accompagnement relatif au quartier	1 %	1 %

	2023	2024
Médiations effectuées dans les locaux Ville	36 %	39 %
Médiations effectuées dans les institutions	21 %	19 %
Médiations effectuées par téléphone	20 %	18 %
Certains entretiens ont lieu par mails (dans des circonstances bien spécifiques)	7 %	8 %
Certains entretiens ont lieu avec d'autres services de la Ville (dans des circonstances bien spécifiques)	8 %	7 %
Certains entretiens ont lieu via des applications comme WhatsApp ou SMS (dans des circonstances bien spécifiques)	3 %	5 %
Médiations effectuées à domicile	5 %	4 %

La médiatrice spécialiste des langues arabophones a pris sa pension au mois de juin et a été remplacée fin décembre. Cela impacte les chiffres de l'année 2024.

Equipe Médiation dans la Cité

L'équipe est composée d'un médiateur.

Le médiateur accompagne la population lorsqu'elle connait des malentendus ou vit 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

	2023	2024
Dossiers ouverts	83	122
Personnes rencontrées	386	374
Interventions	649	1.062

- 122 dossiers ont été ouverts (un dossier comporte a minima deux personnes). Le médiateur a rencontré 374 personnes et a pratiqué 1.062 interventions

- Dans 93 % des situations, on peut estimer que la médiation est proposée pour les personnes de plus de 35 ans. Les personnes de plus de 65 ans représentent 36 % des demandes de médiation
- au niveau des types de médiation, on constate que 36 % des demandes ont comme motifs le tapage nocturne/diurne et les nuisances sonores, 18 % pour des distances non respectées en lien avec les clôtures, les haies, etc. Enfin 18 % pour des problèmes relationnels. Cette demande reste assez évasive quand on considère que la totalité des demandes de médiation évoque de manière sous-jacente des problèmes relationnels
- le médiateur s'est rendu à domicile dans 84 % des situations. A noter que les rencontres se font de visu, soit au sein de la Ville ou soit au domicile des personnes

Equipe Médiation des Gens du Voyage

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

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

11 groupes ont été accueillis de mars à octobre sur l'aire d'accueil aménagée de Lives-sur-Meuse, pour un total de 109 caravanes et de 70 familles.

	2022	2023	2024
Nombre de caravanes	85	108	109
Nombre de familles	85	73	70

3.3. Cellule Egalité des Chances

3.3.1. Coordination

La fonction de coordination de la cellule Egalité des Chances s'exerce au travers de divers aspects dont le management d'équipes, de projets, la collaboration avec plusieurs groupes de travail de la Ville et/ou avec le réseau. Il s'agit de la gestion de 8 équipes/axes: citoyenneté, concertation, aînés et aînées, handicap et démence, intégration par le sport, pension et interculturalité, et enfin violences intrafamiliales de genre. La coordination intervient également de manière transversale sur les projets et/ou activités en lien avec l'égalité des genres. Avec l'appui d'un secrétariat.

La coordination de la cellule Egalité des Chances a

- Participé à la mise en œuvre et au suivi du plan Mix'Cité 2.0 avec la chargée de projets transversaux du service de Cohésion sociale ainsi que les membres du Groupe de travail du même nom. Dans ce cadre, elle a rencontré divers services de l'administration en vue de les informer et les accompagner à la mise en œuvre des actions. Ce travail vise à œuvrer en faveur des droits des femmes et de l'égalité des genres au sein de l'administration comme du territoire communal

Au total, 14 personnes travaillent au sein de la cellule Egalité des Chances.

3.3.2. Référente aînées et aînés

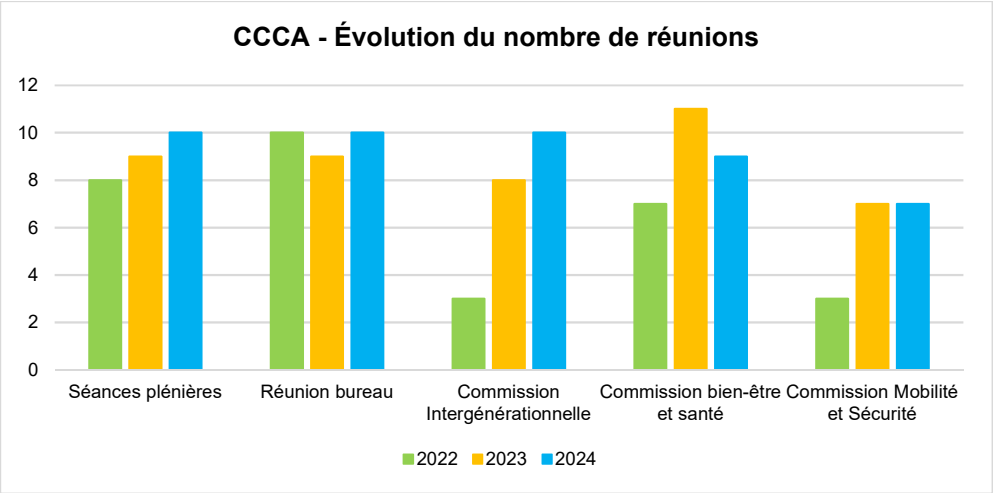
En 2024, ces missions ont dû être temporairement redimensionnées suite à l'absence longue durée de la référente aînées et aînés, et à l'absence de remplacement.

Missions principales

- C.C.C.A : gestion et suivi du C.C.C.A, poursuite des réunions en plénières, bureaux et commissions
- Cinéseniors : poursuite en 2024 avec les Grignoux
- Appui transversal : renfort et participation à divers projets : étude VADA, enquête vote du public aîné, lecture à l'école
- Rando-rencontres : poursuite en 2024 avec l'équipe Insersport

Conseil Consultatif Communal des Aînés

	2022	2023	2024
C.C.C.A. - Séances Plénières	8	9	10
C.C.C.A. - Réunions du Bureau	10	9	10
C.C.C.A. - Commission Intergénérationnelle	3	8	10
C.C.C.A. - Commission Bien-être et santé	7	11	9
C.C.C.A. - Commission Mobilité et Sécurité	3	7	7
C.C.C.A. - Conférences	0	2	2
Divers - Cinéseniors	8 séances	10 séances	10 séances
Divers - Autres	Interventions de proximité, rendez-vous de proximité, rando-rencontres, aide/support au projet "Gardons le contact"	Interventions de proximité, rendez-vous de proximité, rando-rencontres, ateliers de lutte contre la fracture numérique	Rando-rencontres, participation au projet "Lecture à l'école" du CCCA



Pour retrouver l'intégralité du rapport d'activité du C.C.C.A.: https://www.namur.be/fr/ma-ville/social/cohesion-sociale/egalite-des-chances/aines/conseil-consultatif-communal-des-aines/rapport-dactivites-du-ccca

3.3.3. 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. Les demandes arrivent en grande majorité des personnes en situation de handicap elles-mêmes ou leurs proches, principalement par téléphone.

Activités

- Demandes individuelles : 49 demandes en 2024 (professionnelles et professionnels, personnes en situation de handicap, entourage)
- Interventions : 2 séances de sensibilisation au handicap dans 2 maisons de quartiers
- Réseau : 2 tables rondes handicontact et 1 réunion avec l'AVJ de Vedrin
- Commissions et comités : 1 réunion avec la commission subrégionale de l'AVIQ et 2 réunions avec le conseil consultatif communal de l'accessibilité et de la mobilité (CCCAM)

	2022	2023	2024
Demandes Individuelles	51	48	49
Interventions de proximité	2 réunions	1 réunion 2 table-rondes Quartier des Balances	2 séances de sensibilisation dans 2 Maisons de Quartier
Commissions & Comités	2 commissions (AVIQ) 3 comités (PMR)	2 commissions (AVIQ) 3 comités (CCCAM)	1 réunion (AVIQ) 2 réunions (CCCAM)
Réseau	2 rencontres (MLPD, LBSM) 2 plateformes (PNSD)	2 rencontres 3 réunions	2 tables rondes 1 réunion

3.3.4. Rôle Proxidem (référente 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.

Activités

- Demandes individuelles : 10 demandes en 2024 (Ville de Namur)
- Intervention : lors de la table ronde à l'occasion du 30ème colloque de la Ligue Alzheimer (600 personnes participantes)

	2022	2023	2024
Demandes individuelles	32	32	10
Interventions de proximité	2 réunions	2 réunions Quartier des Balances	Intervention colloque Ligue Alzheimer

3.3.5. Concertation citoyenneté

Volet citoyenneté

Les missions poursuivies dans cet axe visent à offrir à la population différents outils et animations permettant de travailler les notions d'accès à la démocratie et à la citoyenneté à travers des thématiques propres à l'égalité des chances (handicap, genre, interculturalité, âge, etc.).

En 2024, l'agente récemment arrivée a poursuivi diverses formations lui permettant d'être outillée pour ses nouvelles missions. Elle a ainsi collaboré avec l'UNamur au concours organisé par la Faculté de Droit dans le cadre de son "fil rouge" annuel consacré au harcèlement, rejoignant également l'une des mesures du plan Mix'Cité 2.0. Appuyée par l'agente Handicontact, elle a également animé diverses séances de sensibilisation au handicap avec le public des maisons de quartier.

3.3.6. Egalité des genres et droits des femmes

La Ville soutient des initiatives en matière de lutte contre les discriminations de genre.

Le groupe Mix'Cité 2.0 constitué de conseillères et conseillers communaux, de l'administration et du cabinet du Président du CPAS en charge de la Cohésion sociale, du Logement et de l'Egalité des Chances s'est réuni à plusieurs reprises dans le cadre du suivi du plan Mix'Cité 2.0 validé par le Conseil communal du 12 décembre 2023.

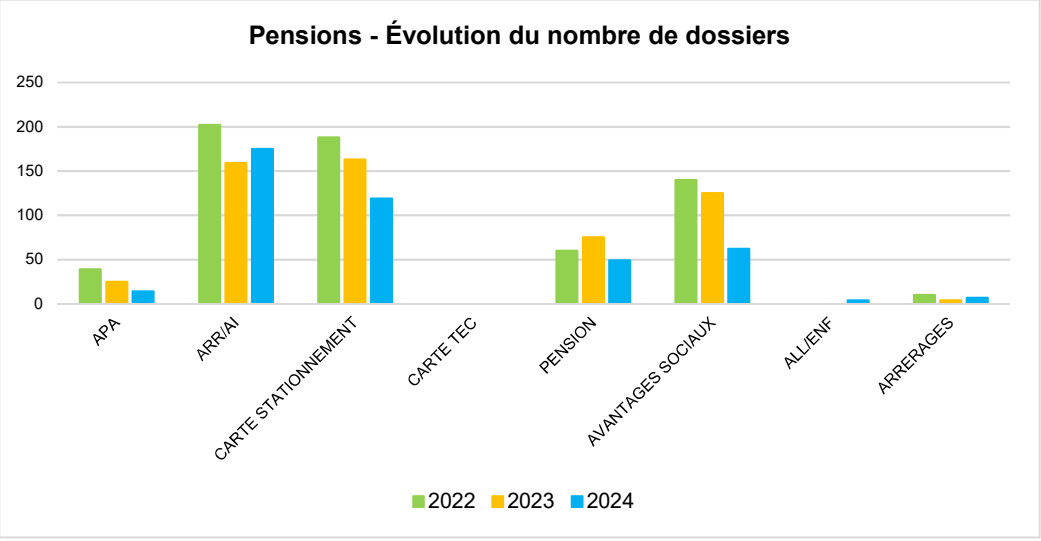
Un partenariat spécifique est mis en place avec l'asbl "Les Fiertés Namuroises". Il consiste à apporter un soutien logistique à l'événement annuel éponyme ainsi qu'à offrir une visibilité des actions de cette dernière. En 2024, la Ville a soutenu et relayé l'événement de la "journée des fiertés" les 24 et 25 mai 2024 comportant notamment une marche encadrée en centre-ville. Elle a également placé le drapeau arc-en-ciel inclusif au sein de la Maison des citoyens à l'occasion de la journée internationale contre l'homophobie et la transphobie.

3.3.7. Pensions

En raison de sa présence sur le plateau de la Maison des citoyens, le guichet Pension traite toutes les matières qui lui sont propres. Les matières relevant de l'acharnement thérapeutique et de l'Euthanasie ainsi que les matières relevant exclusivement de la Population y ont été transférées depuis le 1er janvier 2020.

Missions principales

- Pensions : demandes de pensions des secteurs publics, personnes salariées et indépendantes
- Aar/Ari : demandes d'allocation de remplacement de revenu/intégration au SPF Sécurité sociale
- Demandes SPF : allocation ou reconnaissance, carte de stationnement, révisions médicales et administratives, informations sur les changements de situation
- Interventions de proximité : poursuite des visites à domicile
- Emplacements handicap : rapport/demandes d'emplacements (handicap) sur la voie publique
- Apa : demandes d'allocation pour personne âgées (apa)
- Arrérages pensions décès : si des prestations payées par le SPF n'ont pas été perçues
- 443 demandes



Répartition du volume de travail par mission

	2024
APA	14
ARR/AI	175
Carte TEC	0
Carte de stationnement	119
Arrérages	7
Pension	49
ALL/ENF	4
Avantages sociaux	62
Interventions de proximité	3
Emplacement handicap	10

3.3.8. Insersport

Missions principales

- Activités socio-sportives à destination des publics spécifiques : l'équipe assure et organise de multiples activités sportives à destination d'un public varié et vulnérable
- Soutien logistique : mise à disposition d'infrastructures sportives, mise à disposition d'équipement et matériel sportif, gestion des accès aux piscines
- Activités à destination des adolescentes et adolescents : planification, sensibilisation et réalisation d'activités adaptées (sport élite, fitpark, ado en décrochage, etc.)
- Activités aînées et aînés : planification, sensibilisation et réalisation d'activités adaptées (rando-rencontres, etc.)
- Activités au féminin : planification, sensibilisation et réalisation d'activités adaptées (fitness, foot, etc.)
- Activités pour le public sans chez soi : planification, sensibilisation, suivi individuel (santé) et réalisation d'activités adaptées (Homeless Cup, stages, etc.)

Activités	2022	2023	2024
Actions d'insertion sociale par le sport	389	409	503
Participations	5.244	4.801	4.890

Actions socio-sportives – taux de participation	Nombre de personnes participant aux activités récurrentes en 2024
Sport aînés – rando-rencontres	189
Sport élite de quartier	100
Sport handicap	36
Adosport en décrochage	12
Sport au féminin	286
Younited Belgium	60
Sport Ado – Fit Park Agora	96

Activités exceptionnelles (mer, Mix'Cité, etc.)	188

3.3.9. Espace VIF

L'espace VIF est une infrastructure gérée par la Ville et en lien avec un dispositif de prise en charge des situations graves et/ou complexes des violences conjugales et intrafamiliales de genre coordonnée par la Province et la Ville de Namur. Ce service est accessible aux victimes depuis septembre 2024 ainsi qu'aux professionnelles et professionnels, depuis mars 2024.

Concrètement, en 2024 l'Espace VIF a

- Mis en place des permanences téléphoniques en vue de réaliser les évaluations et l'orientation des situations
- Rendu l'espace vif accessible 24h/24 et 7 jours/7 grâce au relais téléphonique assumé par le dispositif d'urgence sociale (dus) du CPAS
- Complété la coordination en mai 2024 (1 ETP) et l'équipe (1 ETP - intervenante psycho-sociale) en septembre 2024 grâce à une subvention du SPW
- Finalisé l'aménagement du bâtiment destiné à accueillir tant le public que les partenaires
- Inauguré son ouverture aux professionnelles et professionnels lors d'un événement, et réunissant 130 personnes en mars 2024
- Organisé une campagne de communication de grande ampleur à l'occasion de son ouverture aux victimes en septembre 2024
- Organisé un colloque qui a réuni 105 professionnels et professionnelles, et qui visait à présenter l'espace vif en tant que nouvelle ressource namuroise pour la prise en charge des violences intrafamiliales de genre
- Communiqué via différents canaux (conférence de presse, interviews radio et télévisées, création d'une page internet dédiée sur le site de la ville de Namur, NAMUR MAG, presse, réunions réseau) en vue d'être identifié auprès de ses bénéficiaires
- Finalisé l'ordonnance signée avec le parquet et permettant la mise en place de concertations (458ter) et l'alarme mobile anti-harcèlement
- Signé le protocole de collaboration avec le réseau "mariages forcés et violences liées à l'honneur"
- Poursuivi le travail habituel de la structure tant sur le plan des réflexions méthodologiques que de la récolte de données ou encore de la collaboration avec la CEDO.

Quelques chiffres

		2024
Type d'interpellations	Situations	44
	Prise d'avis	33

Type de violence	Conjugale	62
	Hors champs (type de violence non prise en charge par l'Espace VIF (exemple : maltraitance sur enfant sans contexte de violence conjugale)	14

	Mariage forcé	1
	Mutilations génitales féminines	0

Origine de l'appel	Professionnelle et professionnel	48
	Victime	26
	Proche/famille	3

3.4. Cellule Vie de Quartier

3.4.1. Coordination

La cellule Vie de Quartier regroupe 4 Maisons de Quartier (MQ) gérées directement par la Ville et situées sur les quartiers des Balances, de Basse-Enhaive, d'Hastedon et de Germinal et 3 autres Maisons de Quartier gérées par des asbl avec du personnel mis à disposition par la Ville pour les quartiers du Petit-Ry, d'Amée et de Saint-Nicolas.

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. Pour mettre en place ces différentes actions, les équipes éducatives sont au service de la population afin de dynamiser les quartiers à haute densité de population en organisant différentes activités, animations, permanences ou ateliers pour toutes et tous.

Chaque MQ a participé chaque semaine aux réunions travail de rue avec les autres quartiers et une fois par mois aux réunions communes avec les travailleuses et travailleurs de rue du service. Les MQ ont également participé à plusieurs réunions communes avec la Police pour évoquer les constats du travail de rue.

Au sein de la cellule, la chargée de projets a organisé

- La mise en place d'un projet de sensibilisation sur la thématique du harcèlement pour toucher les enfants, les adolescentes et adolescents
- L'aménagement intérieur de la chapelle Hastimoulin dans le cadre de la réhabilitation en bibliothèque avec en parallèle, la construction de différents ateliers avec le public (enfants, adolescentes et adolescents, personnes ainées)
- La mise à l'honneur des volontaires des écoles de devoirs (EDD) à travers une visite de Namur et un moment d'échanges
- La construction d'un projet de jeux inter-quartiers intitulé : "quartiers sans frontières" avec l'organisation d'un comité de pilotage
- La distribution de sapins de Noël dans les maisons de quartier
- La visite du marché de Noël à Lille avec les populations des quartiers
- La suite du projet "communication et visibilité" : réflexions pour la mise en place de vitrophanie identitaire sur les vitres des maisons de quartier
- La projection du film réalisé sur les quartiers "Les Vies de Quartiers se dévoilent"

3.4.2. La Maison de Quartier des Balances

L'équipe est composée de trois éducatrices et deux éducateurs.

Travail social de rue

Il se réalise une à deux fois par semaine sur le quartier avec ou sans partenaires.

	2023	2024
Enfants accueillis à l'Ecole de Devoirs (EDD La Balançoire)	35	35
Nombre de volontaires pour l'organisation de l'EDD	9	9
Organisation de réunions de concertation pour le quartier	3	4

Pré-insertion socioprofessionnelle

Réalisée en partenariat avec la Régie des Quartiers : accompagnements individuels et promotion de diverses activités.

Accompagnement des habitantes et habitants, de leurs projets

- Activités récurrentes : marche, gym douce, atelier nouvelles technologies, accueil récréatif, atelier créatif, "café chez nous", Kidz, sorties et découvertes enfants, "Balance tes idées" (animée par l'asbl PAC), ateliers cuisine (en collaboration ou non avec la Maison Médicale), accueil du vendredi, bac potager, activité soupe (j'apporte et je cuisine en groupe), atelier bien-être
- Activités ponctuelles : Fête de Quartier, opération "Be Wapp", goûters et activités (Halloween, Saint-Nicolas, Carnaval, Pâques, repas de Noël, repas de fin d'année, barbecue d'été), sorties découvertes avec les habitantes et habitants (folklore, Ville), projection du film réalisé sur les quartiers "Les Vies de Quartiers se dévoilent"

Projets d'accompagnement à la parentalité

Invitation des parents d'enfants de l'EDD à différents goûters, soutien régulier dans les démarches liées à l'éducation et suivis individuels.

Présence au Salon des familles monoparentales (présentation des activités de la Maison de Quartier).

Plaines

Organisation de plaines 5 semaines par an avec approximativement 22 enfants par jour.

3.4.3. La Maison de Quartier de Basse-Enhaive

L'équipe est composée de deux éducatrices, trois éducateurs et d'une assistante sociale.

Travail social de rue

Il se réalise une à deux fois par semaine sur le quartier avec ou sans partenaires.

	2023	2024
Enfants accueillis à l'Ecole de Devoirs (EDD Coup de Pouce)	24	24
Nombre de volontaires pour l'organisation de l'EDD	12	11
Organisation de réunions de concertation pour le quartier	2	3

Pré-insertion socioprofessionnelle

- Atelier mini-foot (proposé pour des jeunes en décrochage)
- Été solidaire, en collaboration avec la maison des jeunes BE-MJ et la régie des quartiers

- Accompagnement individuel personnalisé
- Collaboration avec différents partenaires en fonction des problématiques : société de logement, équipe ville, pms, régie des quartiers

Accompagnement des habitantes et habitants et de leurs projets

- Activités récurrentes : l'accueil café, l'atelier couture, l'atelier cuisine, ateliers "trucs et astuces", ateliers nouvelles technologies, fabrication de produits ménagers et cosmétiques, Repair café, échange de savoirs, soutien de l'Ambassadeur propreté, soutien au Comité de Quartier, projet BEER, projet "Basse-Enhaive en balade", projet potager collectif, atelier théâtre adulte, Mercredi FUN pour enfants, rando-rencontre et sport au féminin avec l'équipe Insersport, soirée jeux de société, écrivain public
- Activités ponctuelles : projet Be Wapp, rupture du jeûne, goûter de Noël et de fin d'année scolaire, sorties et excursions diverses pour favoriser le lien social et donner accès à l'épanouissement culturel et social, fête de Quartier en collaboration avec La Compagnie des Nouveaux Disparus, fête des voisins, cortège d'Halloween, fête de Saint-Nicolas et goûter convivial, repas de Noël solidaire le 24 décembre pour les personnes isolées, ateliers énergies et éco-consommation, visites culturelles; ateliers découverte de la culture africaine, atelier de prévention à la santé, atelier pro-vélo, projection du film réalisé sur les quartiers "les Vies de Quartiers se dévoilent"

Projets d'accompagnement à la parentalité

- Soutien des parents
- Organisation d'une journée famille
- Invitation aux gouters EDD
- Mise en place d'une garderie et d'activités avec les parents
- Suivis individuels
- Présence de l'équipe relais famille monoparentale pour des permanences dont une avec un juriste
- Présence au salon des famille monoparentales (stand informatif sur les activités proposées par la maison de quartier)
- Mise en place pendant les vacances scolaires d'ateliers parents/enfants autour de différentes thématiques

Plaines

Des plaines durant les congés scolaires : 5 semaines par an et approximativement 16 enfants par jour.

3.4.4. La Maison de Quartier de Germinal

L'équipe est composée d'une éducatrice et deux éducateurs.

Travail social de rue

Il se réalise une à deux fois par semaine sur le quartier avec ou sans partenaires.

	2023	2024
Enfants accueillis à l'Ecole de Devoirs (EDD Fa Si La Faire)	18	18
Nombre de volontaires pour l'organisation de l'EDD	6	5
Organisation de réunions de concertation pour le quartier	2	1

Pré-insertion socioprofessionnelle

- Projet été solidaire
- Des entretiens individuels et des permanences de proximité

Accompagnement des habitantes et habitants et de leurs projets

- Activités récurrentes : Repair Café, accueils du soir pour les ados, "Pause-café", ateliers de boxe 2 fois par semaine
- Activités ponctuelles : opération "Be Wapp", les fêtes de fin d'années (marché de Noël, repas de Noël), rupture du jeûne, Halloween, Place à la fête, ateliers jeux de société, ateliers coutures, sorties culturelles et ateliers intergénérationnels, projection du film réalisé sur les quartiers "les Vies de Quartiers se dévoilent"

Projets d'accompagnement à la parentalité

- Soutien régulier dans les démarches liées à l'éducation
- Présence au salon des familles monoparentales (présentation des activités organisées par la maison de quartier)
- Suivis individuels

Plaines et stages

- Organisation de plaines 5 semaines par an avec approximativement 14 enfants par jour
- Organisation de stages ados : une semaine durant les congés scolaires avec approximativement 10 jeunes par jour

3.4.5. La Maison de Quartier d'Hastedon

L'équipe est composée deux éducatrices et trois éducateurs.

Travail social de rue

Il se réalise une à deux fois par semaine sur le quartier avec ou sans partenaires.

	2023	2024
Enfants accueillis à l'Ecole de Devoirs (EDD 1, 2, 3 Soleil)	21	24
Nombre de volontaires pour l'organisation de l'EDD	4	5
Organisation de réunions de concertation pour le quartier	2	0

Pré-insertion socioprofessionnelle

- Entretiens individuels et soutien administratif en collaboration étroite avec la Régie des Quartiers – SAC Hastedon
- Présence au Salon des familles monoparentales (présentation des activités organisées par la Maison de Quartier)

Accompagnement des habitantes et habitants et de leurs projets

- Activités récurrentes : les "Matins Malins" (activités créatives, sportives et culturelles avec le public ainé), permanences de proximité (aide administrative / soutien / écoute), entretien du verger fruitier et des bacs à fleurs, plantation de saules en vue de la création d'une cabane vivante, accueil du soir pour les ados, activités avec les ados du mercredi après-midi, accueil café itinérant (une fois par mois entre mars et novembre)

- Activités ponctuelles : Fête de Quartier, opération "Be Wapp", sensibilisation aux sanctions administratives communales, marché de Noël, projet vélo avec le Vélo Social Club (maintenance, apprentissage et sensibilisation par rapport à la circulation), journée des familles à la mer, fabrication de lanternes et parade lors de la journée de lutte contre la pauvreté, parade d'Halloween, ateliers inter-quartiers, projection du film réalisé sur les quartiers "les Vies de Quartiers se dévoilent"

Projets d'accompagnement à la parentalité

Soutien régulier dans les démarches liées à l'éducation et suivis individuels.

Plaines et stages

Organisation de plaines 5 semaines par an avec approximativement 15 enfants par jour. 24 activités ont été proposées en dehors du temps d'accueil aux ados du quartier avec une fréquentation variant entre 4 et 10 personnes.

3.4.6. La Maison de Quartier de Saint-Nicolas – asbl Le Cinex

Une éducatrice est mise à disposition.

Travail social de rue

Il se réalise une à deux fois par semaine sur le quartier avec ou sans partenaires.

Donnerie

Projet créé dans le cadre d'une réflexion autour de l'économie et l'écologie avec l'aide d'une quinzaine de bénévoles.

Cinéma de quartier

Le cinéma a pour objectif de favoriser l'accès à l'art cinématographique et à la culture. Une à deux projections par mois avec différents partenaires et une quinzaine de membres dans le groupe "cinéma de quartier".

Culture

- Bibliothèque libre du quartier et boites à livres + partenariat régulier avec la Célestine
- Accueil de groupes folkloriques et de troupes de théâtre
- Expositions diverses et variées dans la "galerie d'art du Cinex"
- Accueil et implication dans le projet "Beldavia"

Plaines de vacances

4 semaines durant l'été avec approximativement 80 enfants par semaine et plus de 150 enfants participants. Les animations sont proposées par l'organisme Ocarina.

Activités socioculturelles

- Ateliers hebdomadaires : Gym douce, expression citoyenne, 3x20, yoga, Artis'Tik, Journal de quartier "l'Arsouye", Théâtre-action, couture solidaire
- Sorties ponctuelles : journée famille, visite d'exposition, journée internationale des droits de la femme, journée de lutte contre la pauvreté

3.4.7. Les Maisons de Quartier du Petit Ry et d'Amée – asbl Jambes Social et Culturel

L'équipe est composée de deux éducatrices et deux éducateurs.

Travail social de rue

Il se réalise une fois par semaine sur chaque quartier.

	2023	2024
Enfants accueillis à l'Ecole de Devoirs du Petit-Ry	18	18
Enfants accueillis à l'Ecole de Devoirs de Velaine	16	16
Enfants accueillis à l'Ecole de Devoirs d'Amée	17	17
Nombre de volontaires pour l'organisation de l'EDD	12	12
Organisation de réunions de concertation pour le quartier du Petit-Ry	4	1
Organisation de réunions de concertation pour le quartier d'Amée	1	2

Accompagnement des habitantes et habitants et de leurs projets

- Activités récurrentes : accueils café dans chaque quartier, ateliers séniors, ateliers thématiques, donneries, ateliers d'accroche pour les jeunes avec le mini-foot, point relais sida en collaboration avec le SASER, ballades pour les habitantes et habitants, atelier "Plastiques, les arts"
- Activités ponctuelles : Fête de Quartier du Petit-Ry, fête des voisins à Jambes - Souvenirs (en collaboration avec le Foyer Jambois et le CCLP), gouter dansant, fête de Noël, opération Be Wapp, grande donnerie, ateliers inter-quartiers, bingo gagnant, gouter inter Ecoles des devoirs, piques niques avec les familles durant les plaines, projection du film réalisé sur les quartiers "les Vies de Quartiers se dévoilent"

Plaines et stages

Organisation de plaines 10 semaines par an avec approximativement 32 enfants par jour au Petit-Ry et 16 enfants par jour à Amée.

3.4.8. Equipe Chargée de projets du Quartier de Bomel

L'équipe est composée d'une éducatrice.

En 2023, deux temps de travail se sont ouverts sur le quartier de Bomel.

Une travailleuse sociale a été engagée pour l'année 2024 et est toujours en attente de son binôme de travail pour développer pleinement le travail sur le quartier (travail de rue et gestion de la concertation du quartier).

Des collaborations entre la travailleuse sociale et différentes équipes du service (Maison de Quartier de Germinal, Groupe de Prévention Sociale et Travailleurs Sociaux de Proximité) ont vu le jour pour permettre une accroche avec le public présent sur le quartier.

3.4.9. Coquelicot asbl

Une éducatrice est mise à disposition.

L'asbl Coquelicot anime et coordonne depuis 2009 les actions du quartier Saint Nicolas, elle est l'outil opérationnel du processus de concertation. Sur l'année 2024, il y a eu 4 concertations portées par l'asbl. Elle suscite la rencontre des acteurs (associatifs, pouvoirs publics et habitantes et habitants), facilite les partenariats, assure une vigilance sur la situation psychosociale du quartier, encadre l'analyse des

problématiques par les acteurs du quartier et est présente dans les Groupes d'action (GA Logement et GA Vivre Ensemble).

En étant sur le terrain au quotidien, elle joue un rôle de présence et de soutien communautaire dans le quartier (écoute et soutien de l'expression de toutes et tous).

L'asbl Coquelicot coordonne :

- L'accompagnement d'un collectif d'habitantes et d'habitants (Le collectif kawa) et supervise une permanence hebdomadaire en rue (le p'tit Kawa)
- L'organisation d'assemblées des habitantes et des habitants (qui se réunit 4x/an)
- L'animation et la participation concrète aux activités de quartier
- Une Ecole De Devoirs et des activités extrascolaires (20 bénévoles et 3 stagiaires en 2024)
- Le potager communautaire (en partenariat avec la Maison Médicale)
- L'atelier tricot "Mailles de Jo"

L'association garantit la pérennité des projets en favorisant l'engagement continu des habitantes et habitants et des partenaires locaux.

3.5. Cellule Prévention et Sécurité

3.5.1. Coordination

La fonction de coordination de la cellule Prévention et Sécurité s'exerce au travers de divers aspects dont le management d'équipes, des projets, la collaboration avec plusieurs groupes de travail.

Il s'agit de la gestion de 8 équipes/projets (équipes Gardiens de la Paix, Groupe Prévention Sociale, "D'Une Rive à l'Autre" prévention des violences intrafamiliales, Mesures judiciaires alternatives, Toxicomanie, PRADEX, Cohabitation harmonieuse en espace public, Chargé de projet PSSP.

La coordination intervient également dans la gestion des membres du personnel de la cellule mis à disposition de 2 asbl pour lutter contre les nuisances liées à la drogue (Phenix et Sésame) et à l'encadrement des mesures judiciaires alternatives (Phenix).

Au total, 40 personnes travaillent au sein de la cellule Prévention et Sécurité.

3.5.2. Gardiens de la Paix

Missions

- Sensibiliser le public à la prévention de la criminalité
- 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
- Accompagnement d'enfants scolarisés se déplaçant à pied ou à vélo de leur domicile à l'école ou inversement
- 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

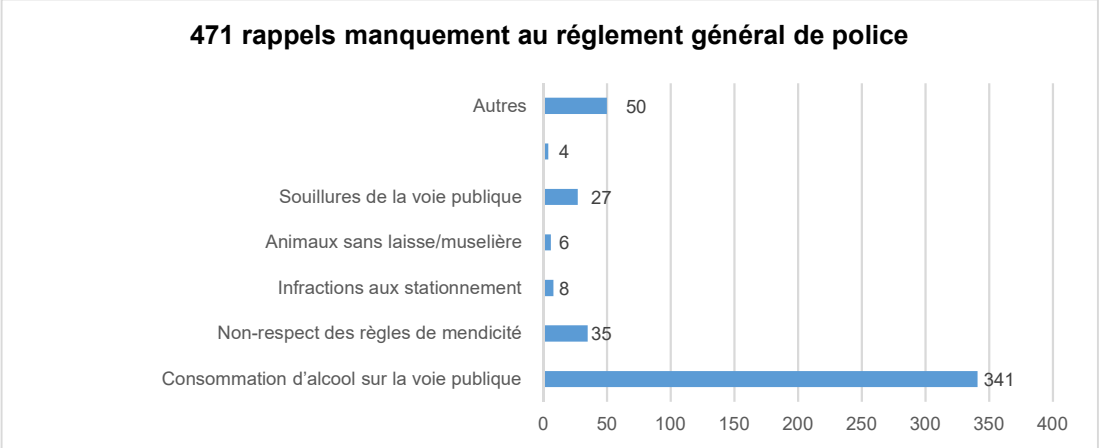
- Exercer la surveillance de personnes en vue d'assurer la sécurité lors d'événements organisés par les autorités
- Avoir une présence dissuasive en vue de prévenir les conflits entre personnes, en incluant l'intervention non violente en cas de constatation de conflit verbal entre personnes
- Rédiger des constats SAC et sensibiliser aux comportements dérangeants

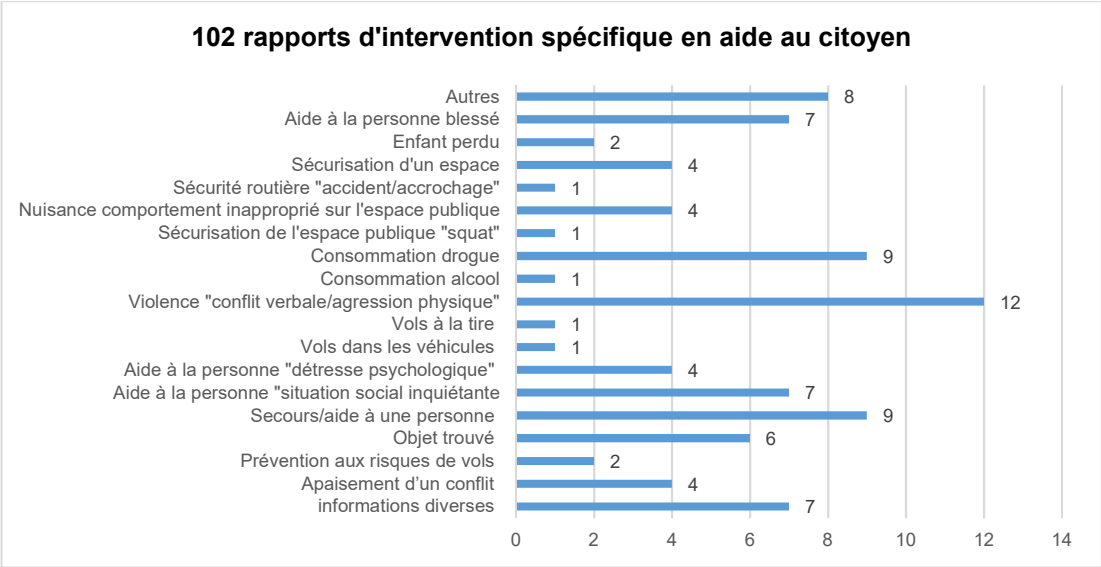
Volume de travail

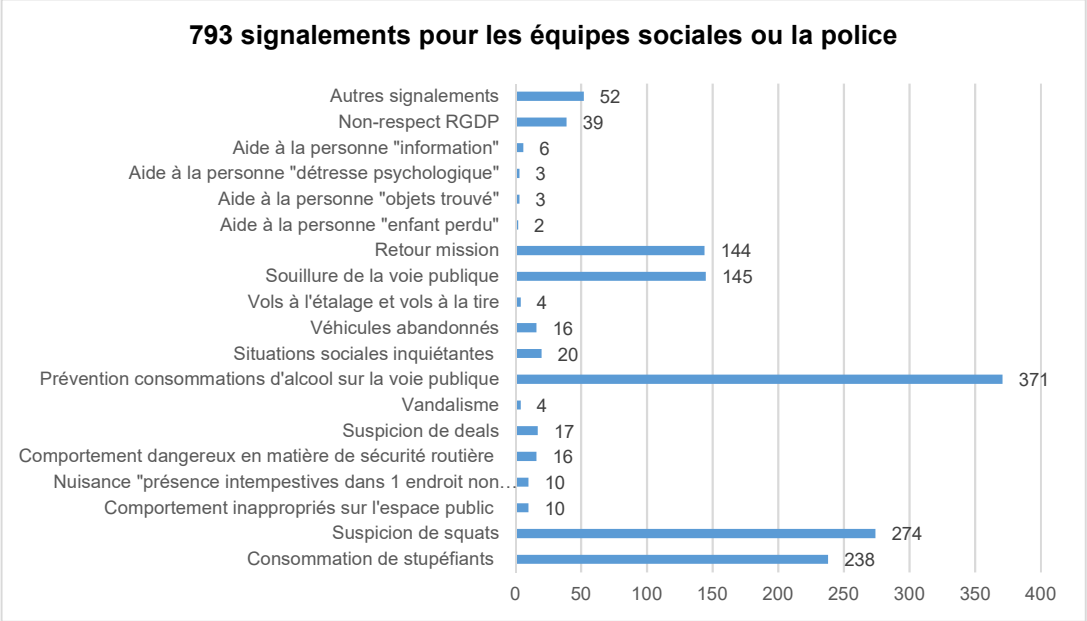
- zonage quotidien par binôme : vigilance aux différents phénomènes d'insécurité lors des zonages (respect RGP et autres comportements potentiellement dérangeants ou dangereux)
- encadrement d'évènements tels que les marchés hebdomadaires de Jambes et Namur, les Médiévales et les fêtes de Wallonie
- surveillance habilitée : tous les jours, en période scolaire, l'équipe assure cette mission tant à l'entrée qu'à la sortie des écoles ciblées
- campagnes de sensibilisation spécifique (vol à la tire, vol dans les véhicules, jets de mégots, vol de vélos, déjections canines)
- participation à une journée de rencontre entre jeunes de Maisons de Quartier et les métiers de la prévention et 2 rencontres avec des élèves de 7ème professionnelle dans les métiers de la prévention et sécurité (école de Couvin)
- zonage préventif avec points d'attentions particuliers suite à différentes problématiques de terrain : vandalisme, consommation, tensions entre personnes
- participation à des réunions diverses (réunion de terrain – réunion de police, etc.)

En chiffres

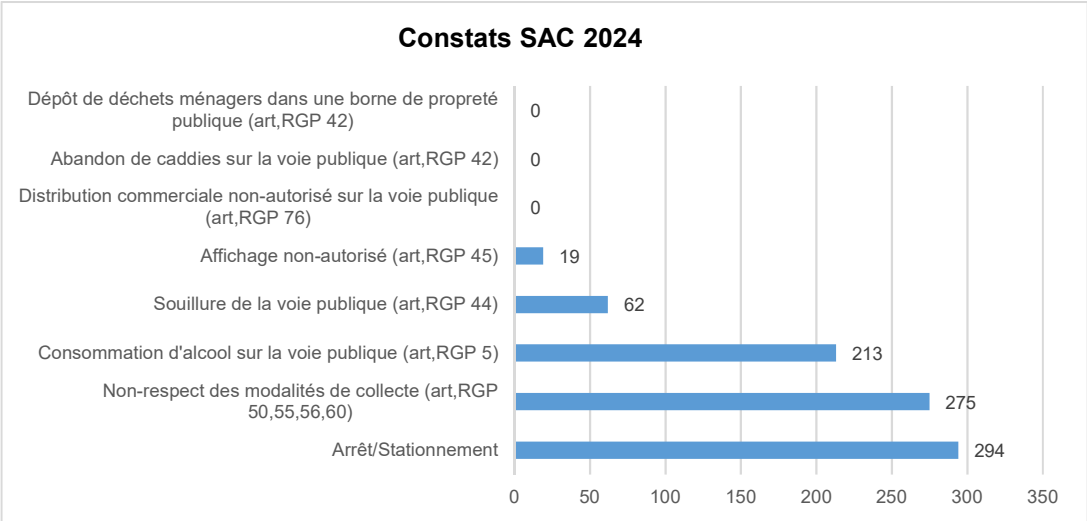
- Rédaction de 2.778 rapports de zonage sur l'année (dont 1.366 via Agents de Prévention sociale/ 864 Sanctions Administratives Communales/548 Fix My Street) soit 3,2 rapports par jour. De plus, sur les 512 Infoscans transmis à la Police, 418 ont été alimentés par les GDP (soit 82%).
- 1.366 rapports d'ambiance (dont 471 rappels, 102 rapports et 793 signalements permettant le relais des informations et des interventions des Gardiens de la Paix à la ligne hiérarchique et aux partenaires)



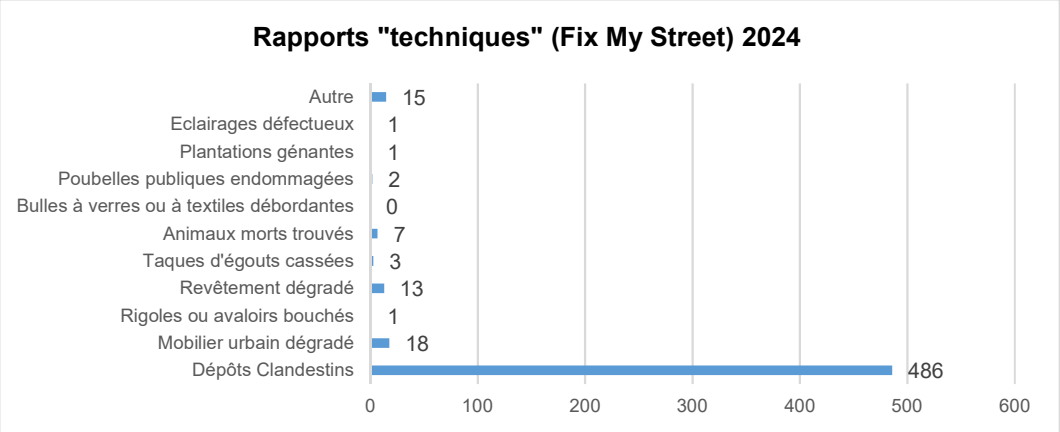




- 863 constats SAC (Sanctions Administratives Communales) rédigés par 4,5 ETP Gardiens de la Paix-Constatateurs



- 547 demandes d'intervention à d'autres services pour des problèmes matériels liés à la propreté et à la voirie (Fix My Street)



3.5.3. Mesures judiciaires alternatives (MJA)

SEMJA OPTION-RED

Les Mesures Judiciaires Alternatives (MJA) constituent 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 un accompagnement individuel (AI). Les 5 membres de l'équipe ont donc pris en charge des dossiers correctionnels, de roulage et des accompagnements individuels (émanant de la médiation pénale, de la probation, probation autonome, etc.).

Missions

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

Type de mesures	Nombre de mesures en 2023	Nombre d'heures en 2023	Nombre de mesures en 2024	Nombre d'heures en 2024
Travail d'intérêt général (TIG) et Peine de Travail (PTA)	387	20.072	47 (TIG) 305 (PTA)	19.423
Accompagnement individuel (AI)	27	232	39	365
Total	414	20.304	391	19.788

Au cours de l'année 2024, sur l'ensemble des dossiers clôturés, 76,1 % des mesures ont été menées à bien contre 75,4 % en 2023. L'équipe prend en charge davantage de dossiers PTA par rapport aux dossiers TIG ou AI.

- Participation à des plateformes intersectorielles ou spécifiques MJA
- Participation à la plateforme provinciale des violences entre partenaires dans le cadre des suivis des dossiers AI. 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 bureau de la FEDEPAS Wallonie (Fédération des peines alternatives) qui offre un espace d'intervisions et d'échanges de méthodologie entre de nombreux SEMJA
- Présidence de la Commission Thématique Auteur de Namur (reprenant tous les secteurs avec des auteurs dans l'arrondissement judiciaire de Namur)
- Représentation de la Commission lors des Commissions d'arrondissements

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
- Elaborer 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 dans la société
- (Re)trouver le respect de soi et de progresser en autonomie et en maturité
- S'épanouir sur le plan personnel, familial et social
- (Re)trouver sa place dans la société et de contribuer au progrès de celle-ci

Volume de travail

- Le SEMJA de l'asbl Phénix a suivi 140 dossiers (toutes mesures confondues, y compris les personnes incarcérées) dont certains étaient déjà ouverts en 2023 et avec lesquels, le travail s'est poursuivi en 2024
- Pour 2024, il faut comptabiliser 666h contre 622h en 2023 (entretiens de suivi par le SEMJA, entretiens sociaux et psychiatrique) d'entretiens dispensés aux prestataires dont 572h contre 529h en 2023 réalisées par les membres du personnel MJA.

  A cela, il faut ajouter 41h contre 61h en 2023 d'entretiens qui ont été réalisés hors mesures judiciaires dans le cadre de la continuité de l'accompagnement ou pour des personnes en surveillance électronique mais sans désignation d'un assistant de justice ou encore avec des personnes venues une fois en entretien pensant qu'elles avaient encore une mesure judiciaire alors que celle-ci était terminée. Il faut totaliser donc 613h contre 590h en 2023 d'entretiens dispensés par le Service MJA.
- En ce qui concerne les activités de groupe (groupes de parole, ateliers d'habiletés sociales, groupes à thèmes, etc.) 8.733h contre 4.717h en 2023 ont été réalisées par les prestataires dont 138h contre 70h en 2023 dispensées par les membres du personnel MJA .

  Ces heures concernent toutes les mesures judicaires ainsi que l'accompagnement des personnes incarcérées.

  Concernant le travail réalisé avec ce public, les chiffres sont encourageants et confirment l'importance d'un suivi préalable. L"équipe a accompagné 33 personnes incarcérées au cours de l'année 2024 contre 30 en 2023. Sur ces 33 personnes, 22 sont toujours en cours de suivi et 11 ont terminé leur accompagnement dans le cadre de leur détention. Sur ces 11 personnes, 2 ont intégré le programme psychopédagogique de notre Centre de Jour, 2 ont été libérées à fond de peine et ont mis en place un projet de formation, 2 ont vu leurs congés pénitentiaires révoqués et 5 personnes dont la Ville n'a plus de nouvelles.

- En 2024, l'équipe a accompagné 140 mesures contre 115 en 2023. Ci- dessous, l'équipe a réalisé un tableau reprenant les différentes mesures accompagnées (alternative à la détention préventive (ADP), mesure probatoire (PROB), médiation pénale (MED), libération conditionnelle (LC), surveillance électronique (SE), chambre du traitement des assuétudes (CTA), détention limitée (DL), défense sociale (DS) ainsi que les personnes incarcérées (IK).

  Se trouvent également les heures d'entretiens individuels et les heures d'activités de groupe dont ont bénéficié les prestataires, le nombre d'heures réalisées en individuel et en groupe par les membres du personnel MJA ainsi que le nombre de mesures encore en cours et celles terminées.

Mesures	Heures TI Prestataires	Heures TI SEMJA	Heures TG Prestataires	Heures TG SEMJA	En cours	Terminé
17 ADP	61h	49h	149h	0h	4	13
55 PROB	270h	224h	3760h	48h	24	31
9 MED	59h	53h	7h	0h	2	7
4 LC	9h	6h	529h	2h	1	3
5 SE	34h	29h	1941h	16h	2	3
11 CTA	53h	53h	0h	0h	8	3
5 DL	52h	34h	2251h	72h	0	5
1 DS	4h	4h	0h	0h	0	1
33 IK	124h	120h	234h	0h	22	11
140	666h	572h +41 h Ent. Hors Conv. = 613h	8.871h	138h	63	77

Origine des mesures	**Nombre**
Médiations	9
Alternatives à la détention préventive	17
Autres	109 (dont 55 probations, 4, libération conditionnelle, 11 CTA (chambre du traitement des assuétudes, 5 détentions limitées, 1 défense sociale et 33 IK "détenus")
Surveillances électroniques	5
Total	140

3.5.4. Toxicomanie

SESAME asbl

L'association existe depuis 1991. Les statuts de l'association ont été publiés au Moniteur Belge en 1994.

L'association est un centre d'accueil et de soins ambulatoires pour consommateurs et consommatrices de drogues, personnes toxicodépendantes et proches.

Elle est accessible à toute personne qui souhaite un accompagnement ou des soins en lien avec les assuétudes, des informations sur les risques liés à la consommation, les traitements possibles, les structures de soins spécialisés, etc.

Les membres du personnel de Sésame sont de formations et d'orientations cliniques différentes. L'équipe est répartie en trois pôles distincts articulés de façon complémentaire : médical - socio-éducatif- psychologique.

Les axes de travail du service sont le curatif, la réduction des risques, la prévention et la formation. Plus concrètement :

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 usagères et 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

- L'accueil de Sésame a été ouvert 1.617 heures afin de remplir sa mission première d'écoute des demandes et d'informations
- Ce sont 288 personnes différentes qui ont fréquenté l'accueil et 242 nouvelles demandes qui ont été formulées dont 108 honorées et suivies
- L'équipe psychologique a fixé 1.955 entretiens dont 1.114 honorés et concernent quelques 209 personnes consommatrices qui ont été prise en charge psychologiquement. Au niveau des proches, 178 entretiens ont été effectués et ont concernés 29 personnes
- L'équipe sociale a planifié 365 entretiens sociaux dont 196 rendez-vous honorés et ont concernés 55 personnes
- 6 activités culturelles ont été organisées pour les usagères et usagers
- 43 réunions cliniques ont été organisées par le personnel ainsi que 10 concertations de cas
- 26 supervisions ont été dispensées dont 9 collectives et 17 individuelles
- Il y a eu 39 orientations internes : 20 orientations en interne vers le médecin, 13 orientations du médecin vers les psychologues et 6 vers un assistant social
- 195 orientations externes ont été réalisées : 68 vers des hôpitaux (psychiatriques et généraux), 31 pour des questions de revenus (CPAS, DUS, Justice de Paix), 45 pour des questions de logement (Maison d'accueil, Abris de nuit), 20 vers un centre de postcure ou centre de jour, 16 pour une question alimentaire ou chauffage (CPAS, Saint-Vincent de Paul, Resto du Cœur, etc.), 14 pour dépistage MST, 1 traitement hépatite
- 22 interventions dans les milieux festifs ont été organisés (et plus de 10 réunions de préparation) avec 76 participants dans les Relax Zone et 9 partenaires associés
- 27 réunions extérieures avec le réseau ou des partenaires de concertation ont été réalisées

PHENIX asbl

L'asbl Phénix est un centre de jour pour usagères et usagers de drogues qui vise le rétablissement en accueillant, écoutant, soutenant mais aussi en confrontant et en responsabilisant la personne toxicomane dans son chemin vers un projet de vie plus épanouissant et sans drogue.

Missions

- Accueillir et accompagner la personne toxicomane vers un projet de vie sans drogue
- Programme d'accompagnement ambulatoire s'adressant à des adultes rencontrant des problèmes de comportement en lien avec la consommation d'un produit (cannabis, alcool, etc.), ainsi qu'à leurs proches (entretiens et groupes de parents-Solidarité)

Volume de travail

Service Accueil

Présence en permanence	2.242h45	
Personnes différentes	587 personnes différentes (dont 253 en permanences et 334 en entretien)	
Phase d'accueil et orientation (PAO)	1.063 activités d'habiletés sociales 13.663h de présence	Activités d'habiletés sociales, gestion temps libres, activités à thème
Nouvelles demandes	452	On rajoute à cela 43 demandes de proches
Entretiens	693	- 190 entretiens d'analyse de la demande (entretiens d'observation) - 81 suivis sociaux - 250 suivis psychologiques - 172 entretiens familles

3.5.5. D'Une Rive à l'Autre

La finalité de l'équipe est de prévenir l'installation des violences au sein des couples et des familles, de les soutenir dans ces situations difficiles, de les accompagner en présence ou non des professionnelles ou professionnels, et de les amener à dépasser ces situations.

Missions

L'équipe "D'Une Rive à l'Autre" propose au public et aux personnes professionnelles confrontées aux situations de violences intrafamiliales (VIF)

- Un lieu d'écoute et de parole
- Une analyse, une réflexion, un soutien et un accompagnement psycho-social
- Une information sur les problématiques des violences familiales et les services ressources, un soutien, une orientation et un relais
- Un espace de rencontre et de concertation avec les personnes professionnelles concernées par la situation en présence des personnes, des familles
- Un espace d'intervision et de supervision d'équipe
- Des sensibilisations et des formations sur le thème des violences intrafamiliales et des relations interpersonnelles (relations parents-enfants, relations amoureuses, gestion de l'agressivité, de la violence, des conflits, etc.)
- Des actions de prévention sur le thème des violences intrafamiliales (semaine de prévention des violences intrafamiliales, journée de la femme, etc.)

Volume de travail

Axe individuel

	2023	2024
Nombre de dossiers en matière de VIF	207	180
Nombre de demandes provenant du public et des personnes professionnelles (269 demandes du public et 268 demandes des professionnelles et professionnels pour 2024)	597	537
Nombre d'interventions (entretiens, appels, réseaux sociaux, etc.)	2.732	2.835

Origine des demandes	**2023**	**2024**
Du public	32 %	50 %
Des professionnelles et professionnels	68 %	50 %

Les différentes situations de violences familiales	**2023**	**2024**
Pour un accompagnement psycho-social	84 %	83 %
Pour des concertations, soit 51 concertations organisées	8 %	13 %
Pour des renseignements et des mises en réseaux	8 %	4 %

Types de violences concernant les dossiers	**2023**	**2024**
Violences psychologiques	58 %	67 %
Violences physiques et psychologiques	42 %	33 %

Déroulement des situations de violences intrafamiliales	**2023**	**2024**
Entre partenaires	59 %	55 %
Entre parents/enfants	41 %	45

Concernant le travail de réseau, l'équipe a participé à 51 réunions de 10 plateformes organisées par la Coordination provinciale pour l'Egalité des genres, G.A.M.S., C.A.I., Respect Senior, Espace VIF, Cohésion sociale (Médiation, Namur Elles, P.N.S., Pradex, etc.).

L'équipe a collaboré, également, à une journée de formation à l'attention des personnes professionnelles et du public sur le thème des violences intrafamiliales organisée par le service de Cohésion sociale ainsi qu'à une journée d'auto-défense féministe à l'attention d'un public précarisé et vulnérable organisée par la Plateforme Namur'Elles. Au total, 21 personnes ont participé à ces deux journées.

L'équipe est également partenaire de l'Espace VIF pour lequel il a réalisé 24 permanences (de 3 heures) depuis son ouverture le 08 mars 2024 et a participé au Colloque, organisé par l'Espace VIF, en tenant un stand d'information, en septembre 2024.

Axe collectif

A l'occasion de la journée Mondiale de lutte contre les violences à l'égard des femmes, le 25 novembre 2024, l'équipe a distribué des rubans blancs au personnel communal ainsi qu'au public.

Du 15 novembre au 02 décembre 2024, campagne "ça arrive près de chez vous" #çacommencecommeça : celle-ci a mis le focus sur le fait de ne pas minimiser les "premières fois", de ne pas minimiser les violences au moyen de phrases régulièrement entendues des victimes ("C'était juste une gifle", "Il est violent uniquement quand il a bu", etc.). Le nom de la campagne "ça arrive près de chez vous" a pour but de sensibiliser la population sur le fait que chaque personne peut avoir un rôle à jouer en termes de ressources auprès de victimes.



Cette dernière a été couplée à une autre campagne créée en collaboration avec la plateforme Namur' Elles : "Read the signs" : distribution d'affichettes autocollantes de sensibilisation et d'information dans les commerces, les cabines d'essayage des femmes, les toilettes des femmes d'établissements HORECA.

Cela a permis de sensibiliser la population aux prémices des violences qu'il ne faut pas négliger, aux discours minimisant qui sont déjà révélateurs d'une dynamique chaotique, aux attitudes toxiques qui mènent aux violences entre partenaires ou ex-partenaires tout en les informant sur les ressources existantes.

En décembre 2024, a été lancé, la Campagne : "Mettons-les en lumière : Les violences conjugales sont trop souvent invisibilisées". Cette campagne vise à mettre en lumière les différentes formes de violences conjugales, trop souvent ignorées ou minimisées.

À travers quatre vidéos percutantes et des supports d'information (flyers et affiches), les thématiques suivantes sont abordées :

- Les cyberviolences : une forme de violence invisibilisée mais bien réelle
- Les violences psychologiques : souvent ignorées, mais elles laissent des cicatrices
- L'impact des violences conjugales sur les enfants : des victimes trop souvent oubliées
- Il y a une vie après les violences conjugales : briser le silence, retrouver la liberté et la sécurité

Cette campagne a pour objectif d'encourager les victimes et les témoins à sortir du silence, à reconnaître les signes de la violence et à prendre contact avec les services d'aide existants. Les coordonnées des services ressources figurent sur les différents supports. Des affiches ont été distribuées à tout le réseau associatif namurois et les 4 clips vidéo différents ont été diffusés à une semaine d'intervalle sur les sites ville, Instagram et Facebook.

3.5.6. Référent prévention de la radicalisation et des extrémismes violents (en abrégé PRADEX)

Le référent communal Radicalisme (Chargé de projets PRADEX) a continué le développement de nouvelles synergies et actions avec le réseau. Le référent travaille en collaboration avec l'OCAM, d'autres services de lutte contre la radicalisation et la Sureté de l'état. Le flyer de communication/outil à destination des différents publics est distribué et rencontre un vif intérêt dans les différents réseaux visés (enseignement, jeunesse, etc.).

Les missions sont les suivantes:

- Sensibiliser, former les professionnels et professionnelles de terrain à la thématique de la radicalisation violente et des extrémismes. Le référent radicalisme a fourni une sensibilisation à la polarisation aux professionnelles et professionnels des quartiers. 18 profils de premières et deuxièmes lignes ont pu bénéficier d'éclaircissements et développements du phénomène de polarisation/radicalisation et le suivi des profils à risques. Sensibilisation dispensée par le référent radicalismes
- Soutenir et accompagner l'ensemble des personnes confrontées de près ou de loin à la radicalisation de proches (famille, collègues, amis et connaissances, etc.) En vue de diminuer les comportements à risque
- Développer une expertise locale qui analyse sous l'angle individuel, collectif et communautaire les besoins de la population, des professionnels et professionnelles en vue d'être une personne ressource locale en matière de prévention (primaire, secondaire et tertiaire). Le référent Pradex a continué à mener une politique de réseautage et à s'informer et se former au travers de différents contacts professionnels, à savoir : le suivi des actualités de l'OCAM et des autres acteurs et actrices de référence (niveau national et local), la participation régulière aux journées de formations/webinaires proposés par l'asbl Befus et enfin, maintien de contacts bilatéraux et échanges avec d'autres référents "radicalisation" d'autres communes
- 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, etc.) et agir ainsi sur les circonstances criminogènes. L'axe 2024 était mis sur la jeunesse et une Conférence/workshops a eu lieu le 20 novembre 2024, réunissant 66 professionnelles et professionnels de première ligne de secteurs différents
- 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
- Accompagner les personnes, radicalisées et identifiées en CSIL, dans un processus volontaire de réinsertion sociale en vue d'éviter une récidive (prévention tertiaire)

En 2024:

- 6 interpellations (enseignement/mosquées)
- 30 interventions à différentes échelles. Suivi de cas, conseils stratégiques, accompagnement
- 1 réunion CSIL-R mensuelle (stratégique et opérationnelle) + CSIL-R spécifique si besoin

3.5.7. Equipe Groupe Prévention Sociale (GPS)

Missions

L'équipe du groupe de prévention sociale assure une présence régulière dans le centre-ville et intervient sur demande dans les quartiers à haute densité de population. L'équipe est présente sur le terrain du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 (11h00 à 20h00 le mercredi).

Les zonages en rue concernent toute personne occupant l'espace public, et particulièrement le public jeune. Le groupe de prévention sociale effectue un travail préventif et éducatif avec des personnes à l'origine de nuisances sociales.

Les missions du GPS sont les suivantes :

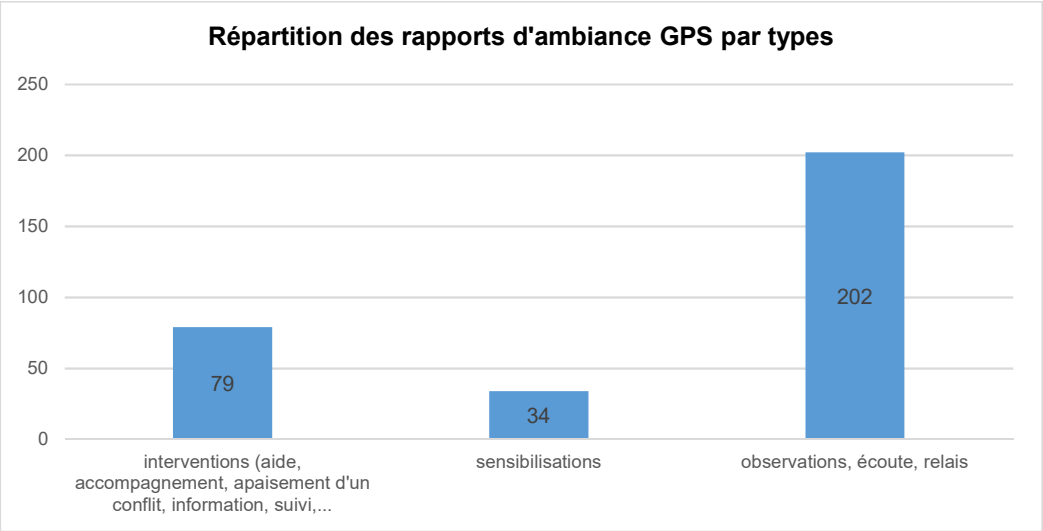
- Veiller à la cohabitation harmonieuse de toutes et tous sur l'espace public
- Lutter contre les nuisances sociales et le sentiment d'insécurité dans le centre-ville
- Informer, guider et rassurer la population
- Sensibiliser la population pour prévenir les comportements dérangeants ou à risque
- Orienter les demandes du public
- Observer et relayer les constats de terrain
- Impulser des projets collectifs liés à la prévention

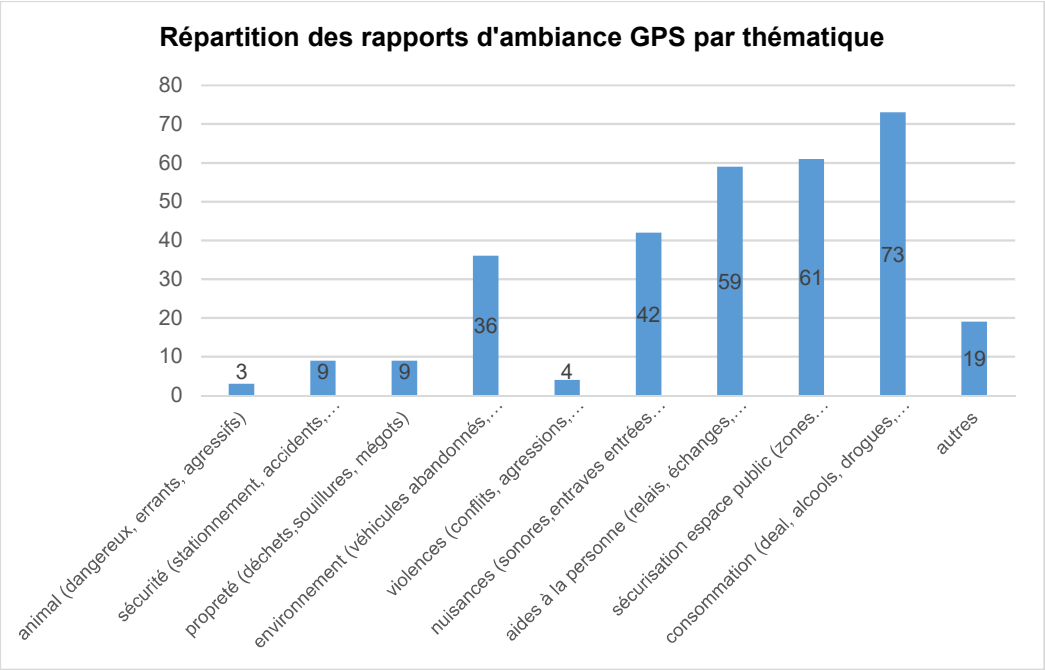
L'équipe a notamment participé à

- La sensibilisation des personnes usagères de drogues à l'utilisation des Récolteurs Externes de Seringues Usagées (RESU) + réunions d'évaluation, tournées des boites et récoltes des seringues
- Assurer le relais de situations rencontrées en rue vers les services de prise en charge (services sociaux, violences intrafamiliales, Police, etc.)
- La participation à des réunions de concertation (Germinal, Basse-Enhaive, Balances, Bomel magasins – Police), le Foyer Jambois, le Foyer Namurois, la Joie du Foyer, Maison des Jeunes des Balances, les centres culturels (Delta et Bomel), AMO Passage, service jeunesse
- Renforcer et collaborer avec d'autres équipes du service (TSP, Maisons de Quartier, D'Pause, Chargé de projets RESU et Pradex, Insersport, Gardiens de la Paix, Médiations, etc.)
- La participation aux réunions du travail de rue transversal hebdomadaires
- L'enlèvement de seringues usagées se trouvant au sein de l'Hôtel de Ville + des réunions pour trouver des solutions à ce problème
- L'organisation de rencontres hebdomadaires de futsal qui rassemblent entre 20 et 50 jeunes issus des quartiers à haute densité de population ou identifiés comme en décrochage social

<u>En chiffres</u>

- l'équipe a rédigé 315 rapports d'ambiance, visant à compiler et transmettre les interventions à réaliser par les services sociaux ou de sécurité





- L'équipe rédige également des rapports de demande d'intervention pour tout ce qui concerne les problèmes matériels liés à l'espace public. Sur l'année, l'équipe a réalisé 95 demandes d'intervention (Fix My Street)

Problèmes liés à l'espace public	2023	2024
Dépôts clandestins	26	51
Revêtement trottoir dégradé	4	24
Mobilier urbain endommagé	9	7
Poubelle publique endommagé ou manquante	5	5
Autres	9	3
Taque d'égouts cassé ou manquante	3	2
Rigoles/canalisation	1	1
Eclairage	0	1
Plantation	1	1
Seringues	8	0

3.5.8. Cohabitation Harmonieuse en Espace Public

Missions

- Gérer, animer, et assurer le suivi des réunions du GLV (Groupe de Liaison Voisinage)
- Centraliser les demandes liées aux phénomènes présents ou émergeants sur l'espace public concernant la présence des personnes dans cet espace et altérant le bon-vivre ensemble
- Être le relais, l'interface entre toutes les personnes intervenantes à ce sujet (population, cabinets politiques, Police, Parquet, services de la Ville, réseau associatif local, comité des commerçantes et commerçants, etc.) En vue d'une prise en charge multidisciplinaire adéquate
- Assurer le relais/l'orientation adéquate des situations vers les services compétents

- Coordonner le travail transversal de rue des équipes de travailleuses et travailleurs de rue du service de Cohésion sociale
- Développer des plans d'action adéquats avec les partenaires ciblés liés à l'occupation de l'espace public
- Développer et créer des outils de récolte de données pour permettre l'analyse et l'adaptation des plans d'actions à mettre en place
- Développer des outils de suivis partagés entre tous les partenaires-ciblés
- Initier et coordonner des projets novateurs pour améliorer la gestion de l'espace public
- Assurer les contacts avec la Police, dont la rédaction des Infoscan

Thématiques abordées

- Squat et occupation illégale de lieux privés ou publics
- Campements intempestifs dans l'espace public
- Mendicité agressive, comportements dérangeants sur l'espace public
- Consommation de stupéfiants en rue
- Consommation d'alcool dans l'espace public

Volume de travail

	2023	2024
GLV – Réunions animées	11	11
GLV – PV rédigés	11	11
GLV – Mails échangés	718	649
Dossiers gérés en GLV	180	217
Travail Transversal de rue – Réunions hebdomadaires	78	72
PV hebdomadaires	39	36
Infoscan	351	518
Concertations citoyennes	3	3
Réunions de concertation avec la Police	2	5

L'augmentation du nombre d'Infoscan peut être expliquée par l'engagement de nouveaux GDP, qui ont complété l'équipe, qui était restée déforcée un certain temps à cause notamment d'absences. Par ailleurs, le constat général des équipes de terrain est que les nuisances sur l'espace public sont en augmentation, en particulier en ce qui concerne le deal et la consommation de stupéfiant, nettement moins cachés qu'avant.

3.5.9. Chargé de projet Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention (PSSP)

Contexte de la mission

Analyse et recherche

- Explorer les processus des délits et crimes
- Assurer un examen et une analyse approfondie de la littérature pertinente au regard des phénomènes étudiés localement
- Mener des entretiens avec des acteurs clés

- Mener des enquêtes (méthodes quantitatives et qualitatives) en collaboration avec la coordination de la cellule
- Rédiger des rapports d'analyse
- Être une personne ressource en matière d'analyse criminologique
- Développer l'expertise du service en matière de politiques préventives de sécurité urbaine
- Assurer un soutien dans la rédaction du diagnostic local de sécurité

Gestion de projets

- Identifier, en collaboration avec la ligne hiérarchique les sources d'information pertinentes en matière de prévention et sécurité
- Mettre en place des synergies avec des partenaires clés, dans le cadre du PSSP et de la lutte contre les 33 phénomènes répertoriés
- Mettre en place et développer des plans d'actions intégraux et intégrés de prévention de la criminalité et en transversalité avec les partenaires adéquats et pertinents dont principalement la zone de police locale

<u>Analyse et recherche</u>

- Avec la coordination PSSP dans le cadre de l'implémentation d'un nouveau Diagnostic Local de Sécurité :
  - réflexion sur la méthodologie de récolte et de traitement des données
  - récolte de données quantitatives et qualitatives
  - rencontre de partenaires (Zone de Police de Namur, CAI de la Province de Namur, Maisons de Quartier, services du TEC, de la SNCB, acteurs du milieu scolaire)
  - traitement des données (croisement et analyse)
- Veille stratégique sur les thématiques liées au PSSP

<u>Gestion de projets</u>

- Maintien des synergies avec la Police, le TEC et la SNCB pour la récolte de données pertinentes dans le cadre du PSSP
- Récolteurs Externes de Seringues Usagées (RESU) : coordination du projet en concertation avec les actrices et acteurs pertinents (réflexion, co-construction, validation, logistique) et continuité du projet visant la réduction de la présence de seringues usagées sur l'espace public (fin du projet mars 2024)
- Safe Place : réflexions autour de la création de Safe Places à Namur en partenariat avec la plateforme Namur'Elles, l'UNamur, Namur Police Capitale, la Maison Arc-en-ciel et le parquet de Namur
- Tables rondes Toxicomanie : préparation et réflexions sur les différentes tables rondes thématiques à aborder, en commençant par la table ronde Toxicomanie
- Harmonisation du ramassage des seringues : suite à l'augmentation des dépôts sauvages de seringues, coordination d'une formation du personnel Ville sur le ramassage de seringues usagées
- Sécurisation des toilettes publiques : travail en partenariat avec le service des bâtiments, le gardiennage et le plateau de la Maison des citoyens pour sécuriser les toilettes face aux dérives du public toxicomane (dépôts sauvages, projections de sang, détériorations et occupations prolongées)
- Campagne contre le vol de vélos : démarchage des partenaires et réflexions sur une campagne permettant de lutter efficacement contre le phénomène de vol de vélos

LOGEMENT

1. Effectif du service

12 personnes

2. Présentation du service

2.1. Mission du service

La mission du Service Communal du Logement est définie par le Code Wallon de l'Habitation Durable, soit notamment la lutte contre les logements inoccupés, insalubres et/ou surpeuplés, la délivrance des permis de location, le suivi des programmes d'ancrage, l'inventaire des terrains à bâtir et l'information sur les aides et droits en matière de logement.

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 qui comprend 5 axes en lien avec les objectifs développés dans le PST couvrant la période 2018-2024

- 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 partagée 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 et d'avoir une meilleure vision sur la réalité de travail de tous les acteurs du logement namurois
- La base de données des logements inoccupés : inventaire des immeubles et logements inoccupés permettant de travailler sur le volet répressif via la taxation et positif via la prise en gestion
- Les occupations précaires : développer le bail à caractère précaire afin de mobiliser le parc des immeubles inoccupés
- L'habitat léger : opérationnaliser le décret de mai 2019 du gouvernement wallon en favorisant et encourageant les nouveaux modes d'habitat
- L'organisation et l'animation d'une « plateforme logement ». L'équipe a pu rassembler 64 participants et participantes en novembre. L'évènement a permis de mettre en évidence de nouvelles pratiques de production et de captation de logements à loyer abordable, dans un contexte de raréfaction des ressources foncières. Il a également été l'occasion de faire un point sur les projets de construction et de rénovation de logements publics et assimilés sur le territoire communal

2.2. Description du service

Le service se compose de 4 cellules (administrative, technique, juridique et logements inoccupés).

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, permis d'urbanisme, etc.
- l'ancrage communal du logement: concertation avec les partenaires afin :
  - 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.
  - d'avoir un observatoire du logement
  - de développer la Maison de l'Habitat
- 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.)
- Les projets transversaux :
  - la coordination du groupe de travail liaison logement (GLL)
  - le groupe de travail liaison voisinage (GLV)
  - les charges d'urbanisme liées au logement

2.3. Processus-clés du service

- Garantir la qualité des logements
- Lutter contre les logements inoccupés
- Informer et conseiller les bénéficiaires sur les droits et devoirs en matière de logement
- Concerter les partenaires locaux en matière de logement
- Gérer et coordonner la Maison de l'Habitat

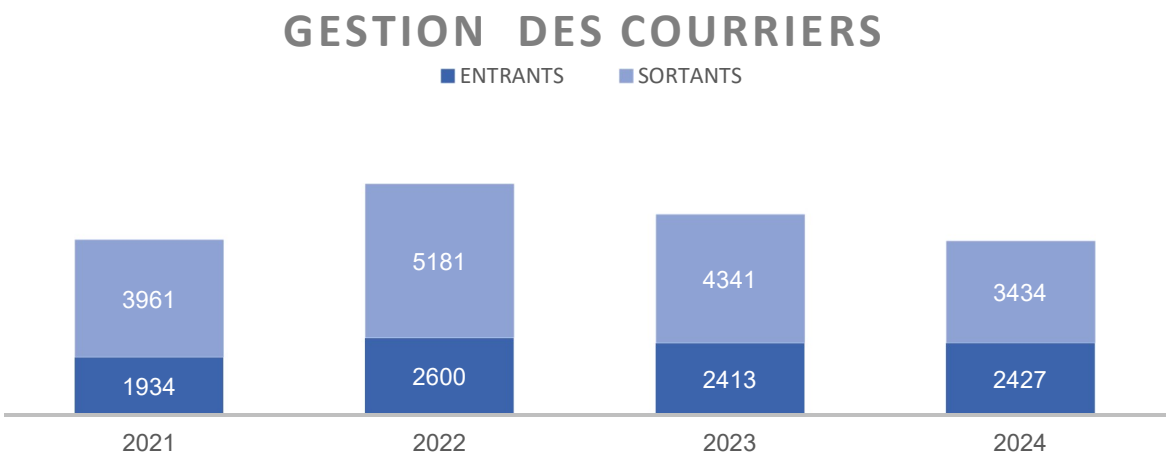
2.4. Chiffres-clés du service

- Lutte contre les logements insalubres et/ou surpeuplés : 372 logements visités
- Vérification du parc locatif de petits logements : 2.291 logements en ordre de permis de location
- Lutte contre les logements inoccupés : 98 logements sortis de l'inoccupation

3. Rapport d'activités

3.1. Cellule administrative

3.1.1. Secrétariat : gestion des courriers

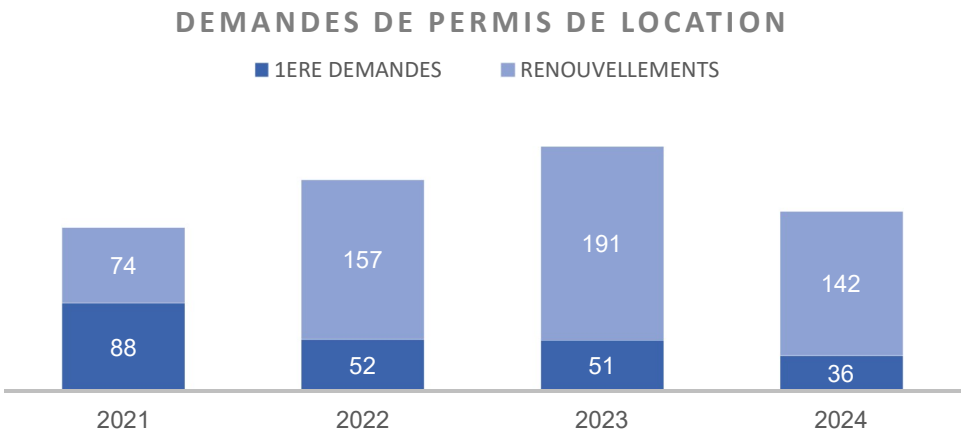


Evolution du nombre de courriers

3.1.2. 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 exprimés ci-dessous en valeur absolue sont exacts mais répondent à un cycle influencé par les données de l'année précédente.



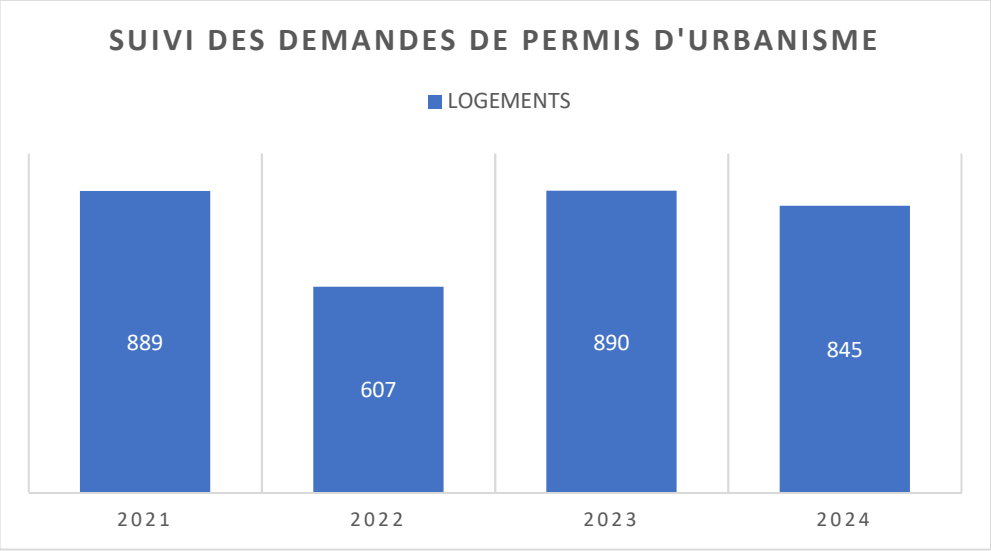
Permis de location		
Permis de location ouverts		178
• 1ères demandes		36
• Renouvellements		142
• Nombre d'abandons		0
Répartition des logements		
Logements		357
• Logements individuels		147
• Unités collectives (réparties dans 27 logements collectifs)		183
• Unités collectives (réparties dans 4 colocations-coliving)		27
• Abandon		0
Décision du collège	Nombre dossiers	Nombre logements
PL arrivés à échéance	156	259
Octroi	83	338
Refus	23	52

3.2. Cellule technique

3.2.1. Permis d'urbanisme

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

Dossiers	104
Nombre de logements	845
• Logements individuels (Li)	734
• Unités individuelles (Ui) (réparties dans 15 logements collectifs (Lc))	86
• Unités individuelles (Ui) (réparties dans 2 colocations)	22
• Habitat Léger	3
Autres (hébergement touristique, communauté religieuse)	0



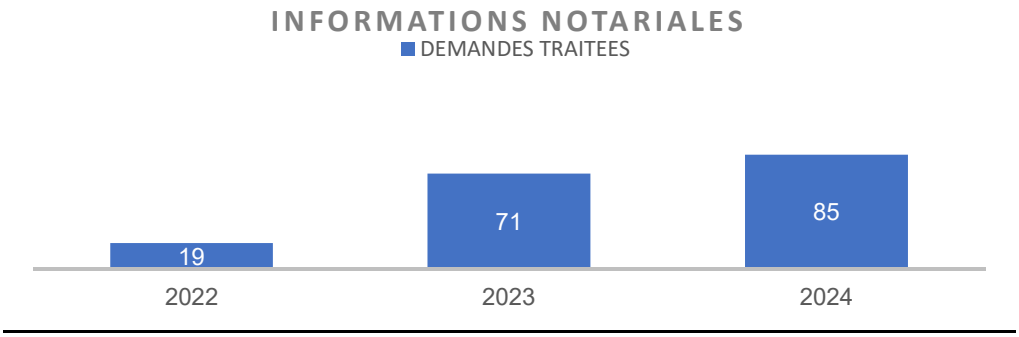
Evolution du nombre de logements

3.2.2. Information notariale

Analyse des demandes de renseignements urbanistiques adressées par les notaires ou les agences immobilières au Service Administratif du Développement Territorial.

Afin d'apporter une réponse cohérente sur la situation d'un immeuble, le service est consulté pour fournir la situation de l'immeuble et/ou du logement en matière de salubrité et de permis de location.

Demandes traitées	85



Evolution des informations notariales

3.2.3. Salubrité

Le service est composé d'une cellule technique compétente en matière de salubrité qui effectue 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.

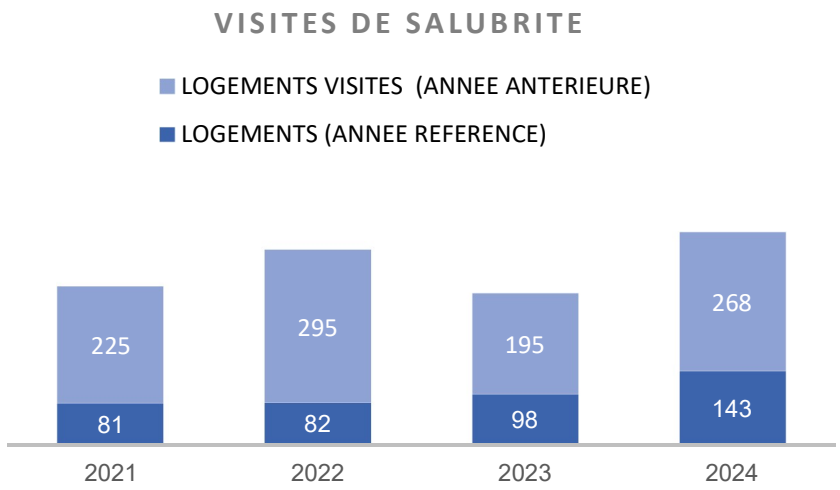
En réponse à ces demandes, une visite des logements concernés est réalisée et la situation est analysée en vue de prendre les mesures adéquates.

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, voici la distinction entre les nouveaux dossiers introduits et les dossiers antérieurs non clôturés et ayant nécessités une visite.

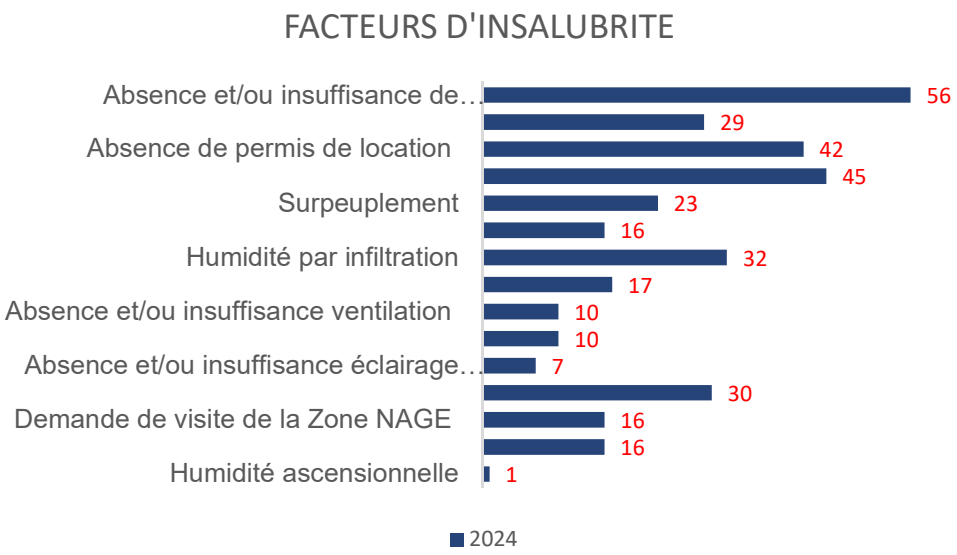
	Année d'introduction du dossier		Total
	2024	avant 2024	
Dossiers traités	129	126	255
Nécessitant une visite *(dont 2 visites pluridisciplinaires)*	97	126	223
Sans visite	32		
Logements	194 138 Li 56 ui (9 Lc)		
Dont visités	104	268	372

Li= logement individuel / Lc= logement collectif / ui= unité individuelle



Nombre de logements visités

Facteurs d'insalubrité les plus souvent rencontrés (sur 86 unités de référence)

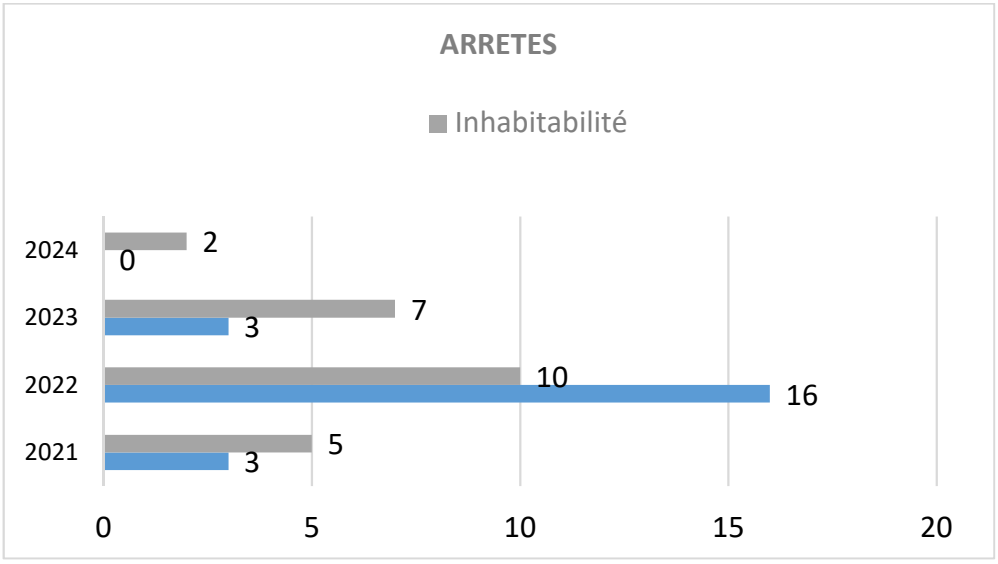


Problématiques rencontrées dans la cadre des visites de salubrité

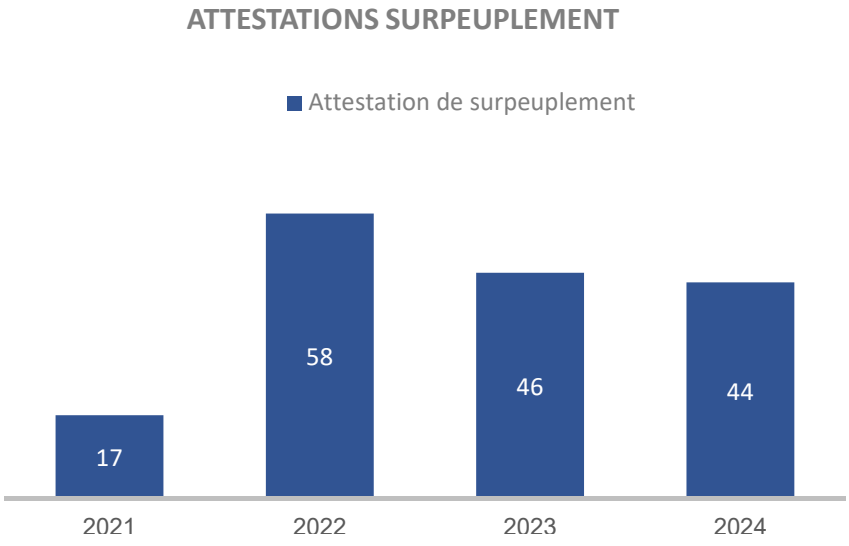
Arrêtés

Arrêtés	3
• Réhabilitation	0
• Inhabitabilité	2
• Evacuations	0
• Interdiction d'occuper	1
Immeubles	3
Logements	3
• Réhabilitation	0

• Inhabitabilité	2
• Evacuation	0
• Interdiction d'occuper	1
Attestations de surpeuplement	44



Evolution du nombre de logements frappés d'un arrêté



Evolution du nombre d'attestations de surpeuplement délivrées

3.2.4. 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'Habitation durable.

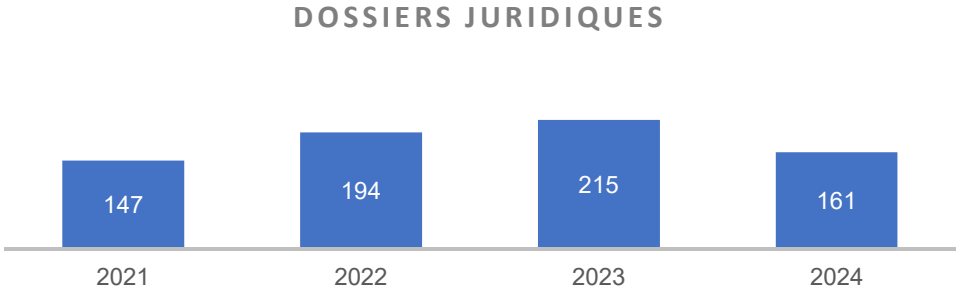
Mises en demeure préalables au constat d'infraction :	8
↳ *Pour un total de :*	*16 logements*
Suivis	
En cours :	6
↳ *Pour un total de :*	*12 logements*
Permis de location :	0
↳ *Pour un total de :*	/
Classé	0
↳ *Pour un total de :*	/
Constat d'infraction :	2
↳ *Pour un total de :*	*4 logements*

3.3. Cellule juridique

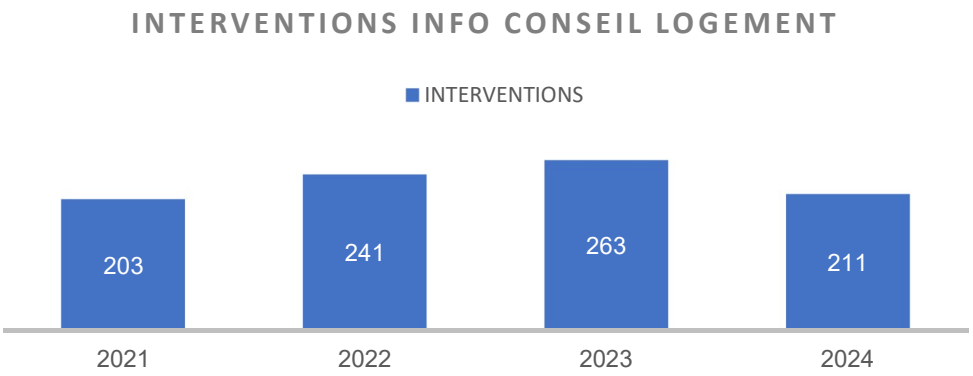
3.3.1. Statistiques générales

L'activité de la cellule juridique s'étend du 1er janvier 2024 au 15 octobre 2024 (départ de la juriste).

Info conseils logement	
Dossiers	161
Interventions	211
Séances d'info bail	7
Participants	97



Evolution du nombre de dossiers



Evolution du nombre d'interventions

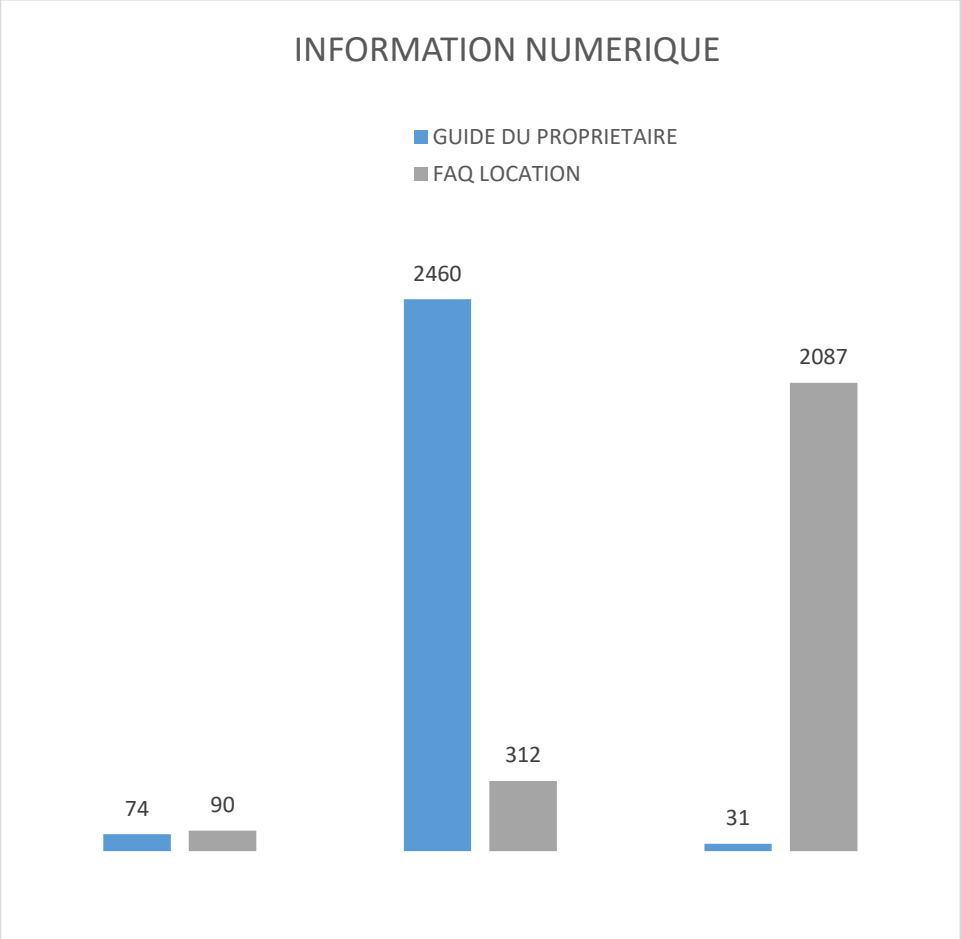
3.3.2. Dimensions individuelles et collectives

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 & Synergie Emploi, asbl Alpha) pour leurs bénéficiaires.

La cellule a développé plusieurs outils d'information numérique qui sont mis à disposition sur le site internet de la Ville.

	Nombre de vues
Le Guide du propriétaire	31
La FAQ location	2.087

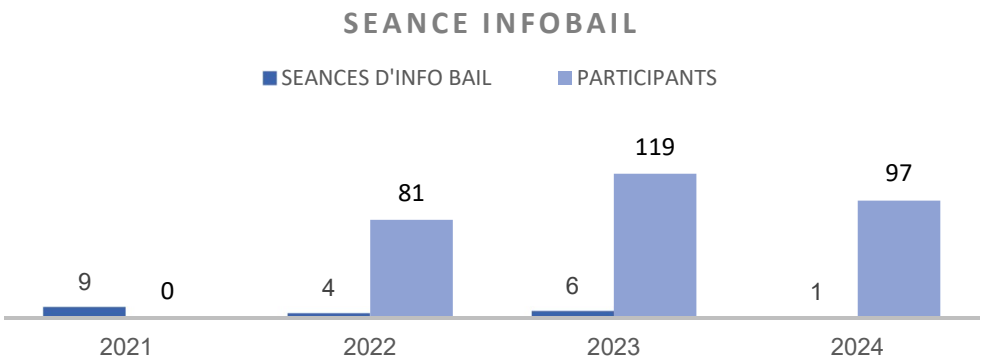


Evolution du nombre de vues des outils numériques

Collaboration avec le service Synergie & Emploi du CPAS, avec qui la convention de collaboration a été renouvelée, proposant une séance mensuelle d'info-bail à toutes les personnes ayant signé un contrat « article 60 ».

L'augmentation significatif des chiffres de consultation de la FAQ location s'explique par le départ en cours d'année de la juriste du service et donc du renvoi vers cet outil des nombreuses demandes portant sur une question juridique.

Une nouveauté est la collaboration avec l'asbl Alpha.

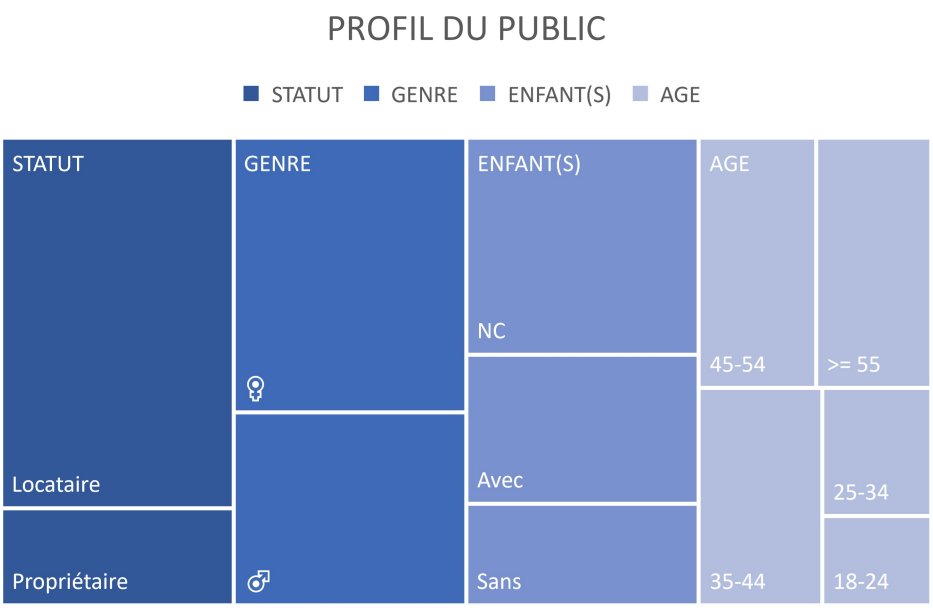


Evolution du nombre de séances infobail et nombre de participants

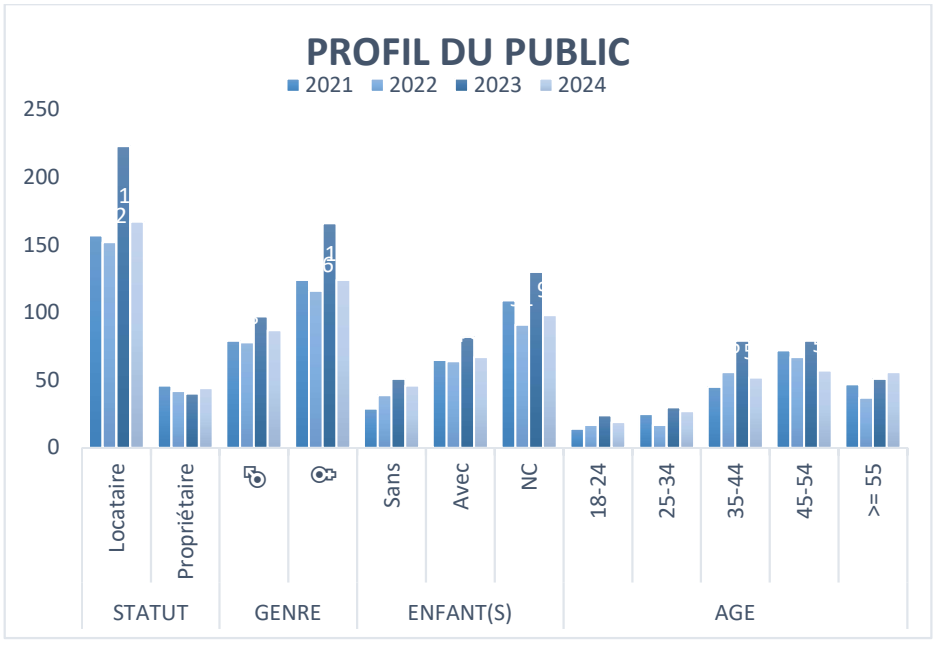
Profil du public

Info conseil logement : 161 dossiers et 211 interventions

		Sur 211 interventions: proportion de	Pourcentage significatif
Statut	Locataire	167	79%
	Propriétaire	44	21%
Genre	Homme	87	41%
	Femme	124	59%
Age	18-24 ans	19	9%
	25-34 ans	27	13%
	35-44 ans	52	24%
	45-54 ans	57	27%
	>=55 ans	56	27%
Nombre d'enfants	Sans	46	22%
	Avec	67	32%
	Non communiqué	98	46%

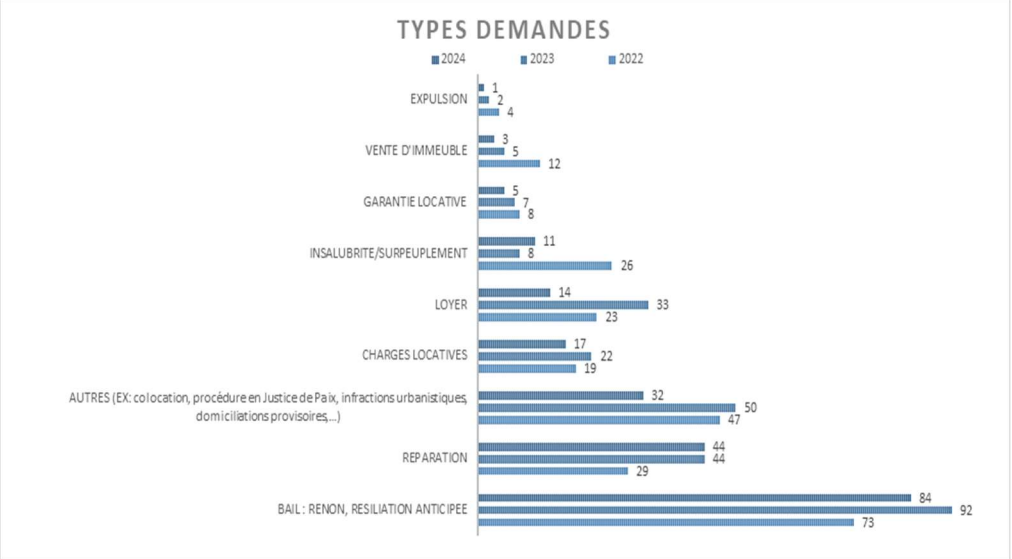


Profil du public



Types de demandes

Types de demandes	Bails : renons, résiliations anticipées	84	40%
	Réparations	44	21%
	Autres (Ex : colocation, procédure en Justice de Paix, infractions urbanistiques, domiciliations provisoires, …)	32	15%
	Charges locatives	17	8%
	Loyers	14	7%
	Insalubrité/surpeuplement	11	5%
	Garanties locatives	5	2%
	Ventes d'immeuble	3	2%
	Expulsions	1	0%



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.

Il y a eu 314 interventions téléphoniques avec les citoyens et citoyennes, et 22 interventions avec des travailleurs sociaux.

En plus des séances d'info-bail, la dimension collective a été rencontrée lors de la participation à plusieurs groupes de réflexion comme la Plateforme namuroise du Social, le Groupe Liaison Logement et le Groupe Liaison Voisinage. La cellule juridique a également participé à plusieurs rencontres entres grandes villes wallonnes autour du sujet de la discrimination au logement.

L'année en cours a été marquée par le départ de la juriste en charge de la cellule, ce qui a entraîné une suspension des actions à compter du 15 octobre 2024 avec un impact significatif sur les chiffres annuels.

3.4. Cellule logements inoccupés

Conformément au Code wallon de l'Habitation durable (Art 80 à 85) la cellule lutte contre l'inoccupation des logements.

Le collège communal par sa délibération du 1er mars 2018 a marqué son accord sur le processus décisionnel et a pris connaissance des obligations relevant du Code wallon de l'Habitation durable.

Le Code prévoit plusieurs mécanismes pour lutter contre l'inoccupation des logements :

- La prise en gestion volontaire, unilatérale et judiciaire
- L'infraction administrative (non encore opérationnel)
- L'action en cessation

Dans le processus de lutte contre les logements inoccupés, il y a une phase informelle de 6 mois ayant pour objectifs l'information et l'accompagnement des propriétaires, et une phase formelle de 3 mois à l'issue de laquelle le Collège communal infirme ou confirme la présomption d'inoccupation et inscrit, le cas échéant, le logements sur la liste des logements présumés inoccupés.

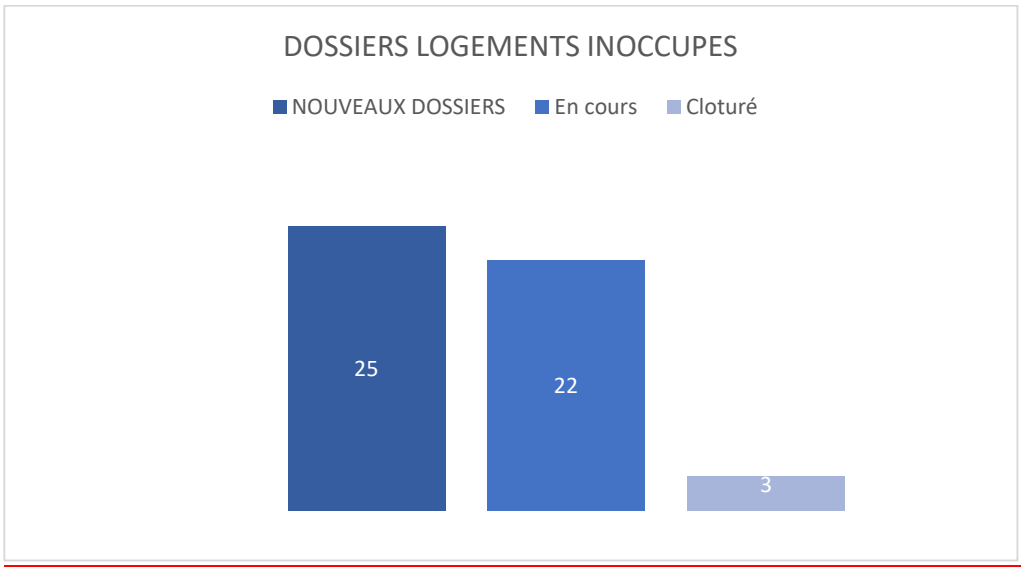
La phase informelle permet d'identifier les logements et/ou immeubles présumés inoccupés, correspondants à l'un des cas suivants :

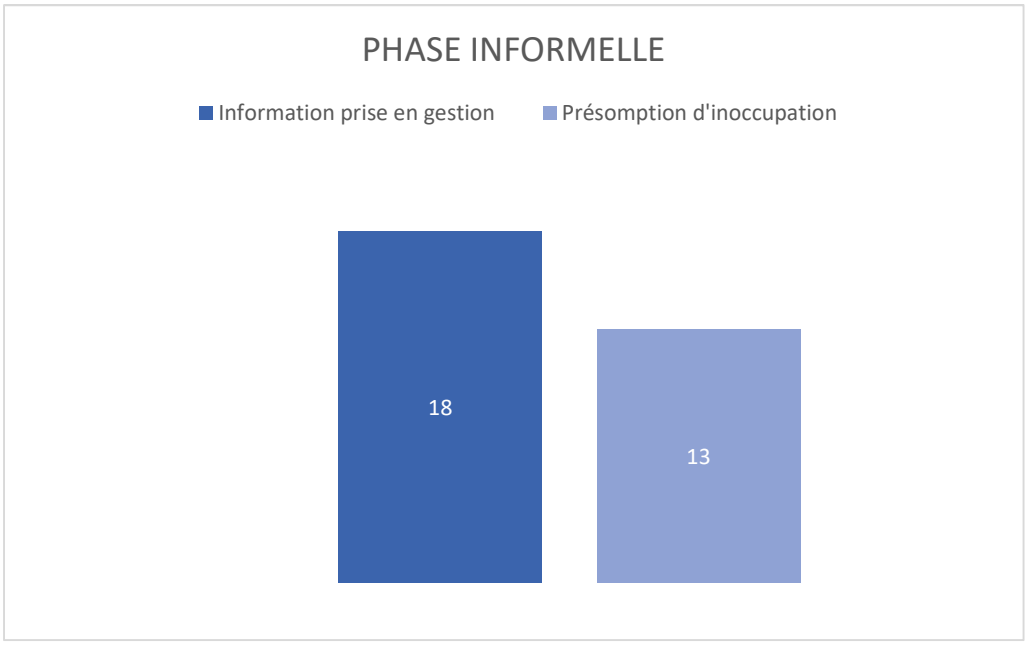
- Le logement déclaré inhabitable depuis au moins 12 mois
- Le logement qui n'est pas garni du mobilier indispensable à son affectation pendant une période d'au moins 12 mois consécutifs
- Le logement pour lequel la consommation d'eau ou d'électricité, pour une période d'au moins 12 mois consécutifs, est inférieure à la consommation fixée par le gouvernement (données en cours d'analyse)
- Le logement pour lequel aucune personne n'est inscrite dans les registres de la population pendant une période d'au moins 12 mois consécutifs, sauf si le, la titulaire de droit(s) réel(s) justifie que le logement a servi effectivement soit d'habitation, soit de lieu d'exercices d'activités économiques, sociales ou autres, ou que cette circonstance est indépendante de sa volonté

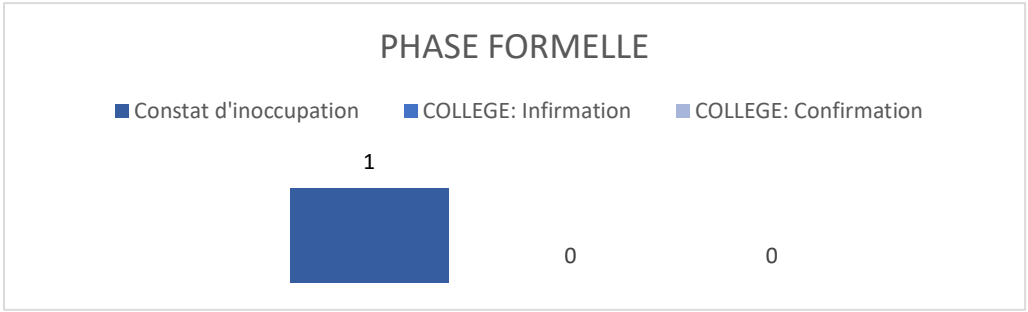
La phase formelle permet par un constat de présomption d'inoccupation de débuter les mécanismes de lutte évoqués supra.

Statistiques générales

Année en cours

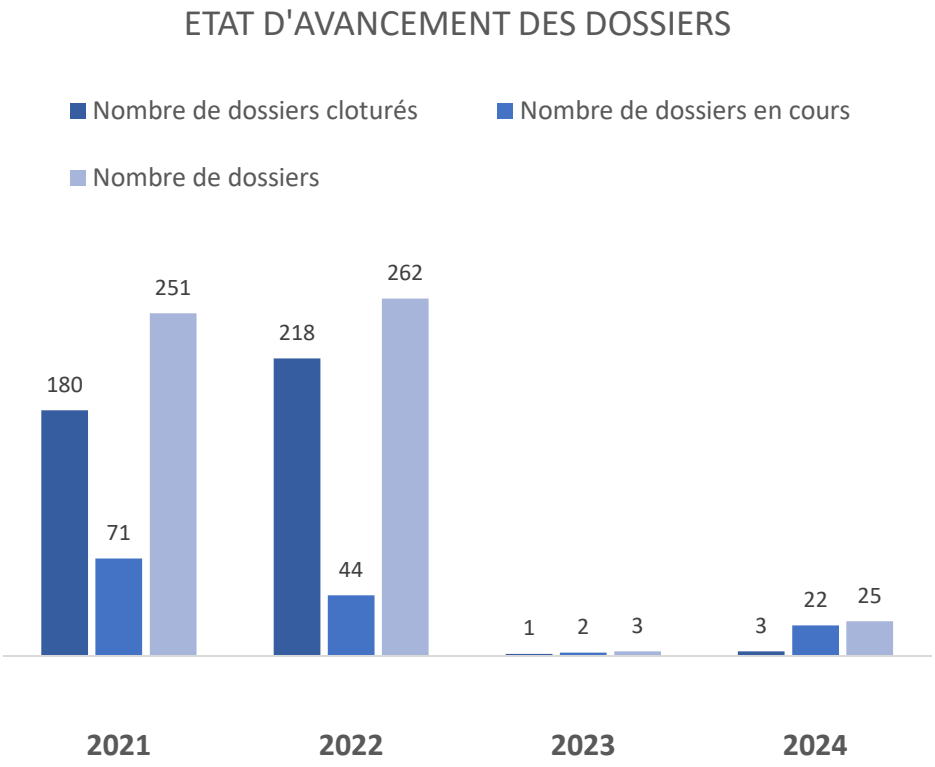






Globalisation de l'action

Mécanismes de lutte



Action en cessation : 1

Une première action en cessation a été portée devant le Tribunal de première instance de Namur pour un bien présumé inoccupé.

Le tribunal a rendu son ordonnance le 23 janvier 2024 à la suite d'un long parcours juridique et administratif.

Celui-ci « *ordonne à prendre toutes les mesures utiles, dans les 90 jours de la signification, afin de faire cesser l'inoccupation du logement. En cas d'inexécution dans un délai de 3 mois, condamne à une astreinte de 250,00€ par semaine de retard* ».

Projets transversaux

3.4.1. 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.

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 CWHD (Code wallon de l'habitation durable) et l'inscription dans les registres de la population
- 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, des réunions de groupe ont permis d'approfondir l'une ou l'autre thématique.

3.4.2. Groupe Liaison Voisinage

Participation aux réunions du groupe liaison voisinage (GLV) piloté par le Cabinet du Bourgmestre et par la Coordinatrice de la Cohabitation Harmonieuse dans l'Espace Public.

Nombre de réunions : 10

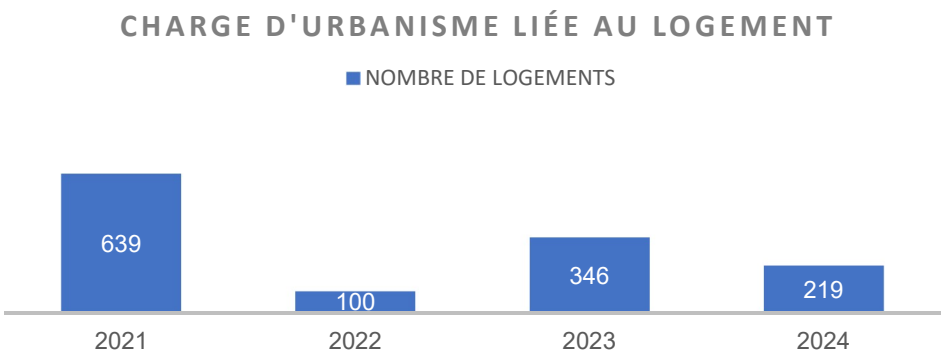
Le GLV traite des problématiques multidisciplinaires et permet d'établir un système de gestion basé sur une typologie de 16 cas.

3.4.3. Charge d'urbanisme liées au logement

L'engagement logement est devenu une charge d'urbanisme suite à la délibération du Collège du 12 octobre 2021. Une fois la charge proposée par le service logement, la demandeuse ou le demandeur du permis acceptent 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 cette charge, et dans le cas d'une constitution de garantie financière, celle-ci alimenterait un fonds qui serait dédié à la création de logements publics.

Statistiques

- Nombre de projets : 11
- Nombre de logements en projets : 219
- Charge d'urbanisme liée au logement proposée : 25
- Charge d'urbanisme liée au logement acceptée : 4
- Charge d'urbanisme liée au logement conclue (*) : 1
  (*) charge d'urbanisme liée au logement conclue par la signature d'une convention de mise à disposition d'un immeuble



Globalisation des charges d'urbanisme liées au logement

	2021	2022	2023	2024
Nombre Dossiers	23	11	13	11
Nombre Logements	638	100	346	219
Nombre proposition logements	40	17	9	25
Nombre logements mis en gestion	33	15	0	1

Certains projets sont encore en cours de négociation. La charge d'urbanisme liée au logement sera concrétisée pendant l'année 2025.

Durée moyenne de la charge d'urbanisme liée au logement : 15 ans

AIS – Agence immobilière Sociale

L'agence comptait dans son parc 92 logements liés aux charges d'urbanisme, sur un total de 384.

3.4.4. Maison de l'Habitat

Le projet de Maison de l'Habitat a pour objet de mettre en place un lieu regroupant toutes les dynamiques du logement. Il permettra aux divers partenaires de travailler ensemble et de proposer à la population, un lieu unique d'accompagnement et d'information autour des problématiques de logement.

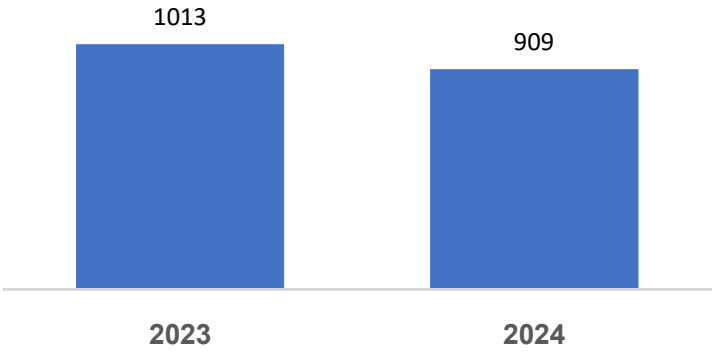
Le partenariat mis en place à cette fin rassemble un ensemble d'organismes locaux, issus du monde institutionnel et associatif

- La Ville
- Le CPAS (Action Logement et la Cellule Energie)

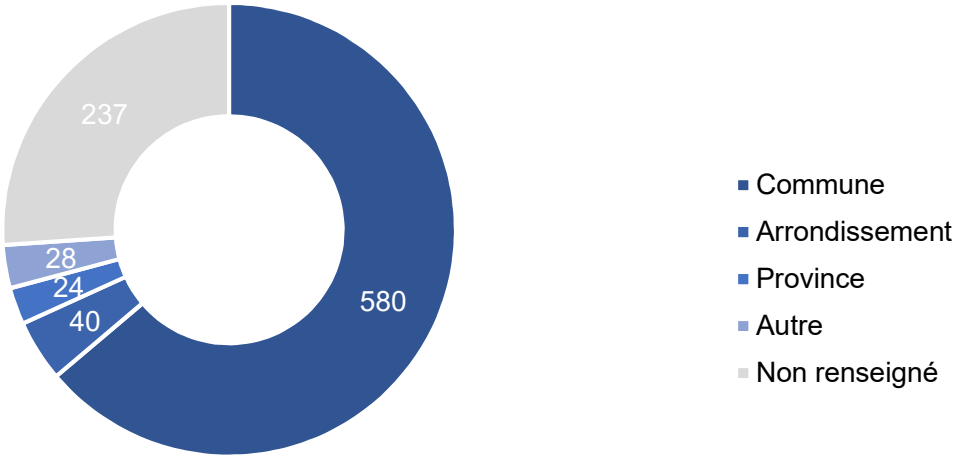
- Les Sociétés de Logement de Service Public (Foyer Namurois, Foyer Jambois et Joies du Foyer)
- l'Agence Immobilière Sociale, Gestion Logement Namur
- Le Relais Social Urbain Namurois
- L'asbl Les 3 portes

La Maison de l'Habitat s'adresse aux personnes résidant ou souhaitant résider sur le territoire communal, ainsi que les propriétaires de bien situés sur le territoire. Elle a accueilli en 2024, 909 personnes dont 84% étaient en recherche de logement. L'ancrage est principalement local : 86% des personnes ayant renseigné leur lieu de résidence sont namurois ou namuroises et un peu plus d'un tiers d'entre elles proviennent plus précisément des localités du code postal 5000.

Evolution du nombre de nouveaux inscrits en 2024



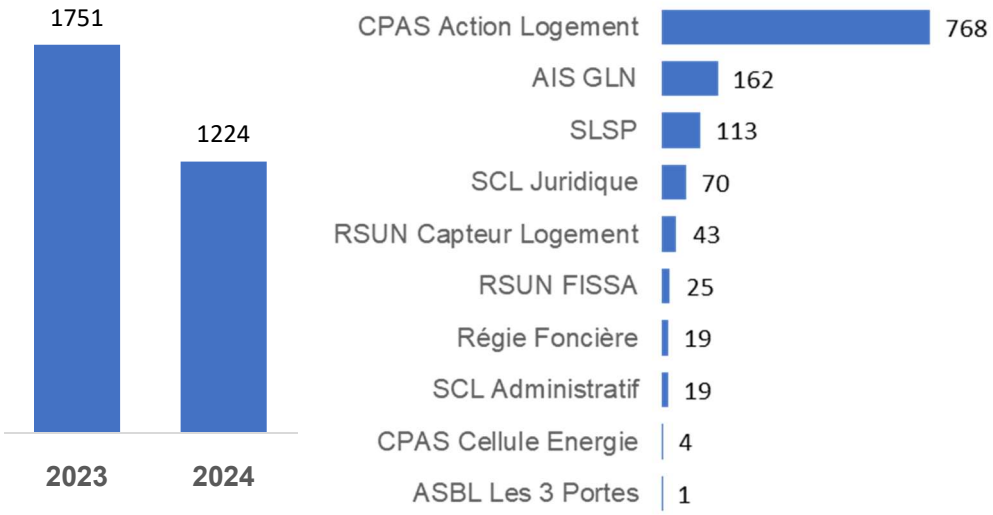
Provenance des personnes ayant fréquenté la Maison de l'Habitat en 2024



La visibilité de la Maison de l'Habitat s'assoit essentiellement sur le bouche à oreille et la recommandation de nos partenaires (services d'accompagnement, services de la Ville de Namur et organismes de logements).

En 2024, 1.224 rendez-vous ont été réalisés au sein du dispositif. On notera la forte implication du service Action Logement du CPAS, présent tous les jours dans les locaux et qui concentre presque les deux tiers des rendez-vous organisés. Viennent ensuite

l'Agence Immobilière Sociale, les Sociétés de Logement de Service Public et la Régie foncière qui rassemblent un quart des entrevues. Ces chiffres révèlent un positionnement privilégié de la Maison de l'Habitat vis-à-vis des populations en recherche de logement dans des situations de fragilité socio-économique.



Evolution du nombre de rendez-vous réalisés par opérateur

On remarque une forte baisse du nombre de rendez-vous réalisés en 2024 par rapport à 2023 (-30%). Cette diminution est principalement liée à une diminution du nombre de rendez-vous réalisés auprès du Service Action Logement. Le service a en effet souhaité pouvoir réorganiser ses permanences avec prise de rendez-vous. Il propose ainsi un accompagnement plus étroit à ses bénéficiaires et davantage adapté aux capacités d'absorption du parc privé à des candidats et candidates locataires disposant de très faibles ressources.

L'accès au logement pour ce segment de la population namuroise reste en effet une problématique et un enjeu de taille, qui nécessite un important travail d'accompagnement pour faire aboutir favorablement les demandes.

CHAPITRE

9

Département
De l'Education Citoyenne

DEC

1. EFFECTIF DU DEPARTEMENT

192 personnes

2. PRESENTATION DU DEPARTEMENT

Le Département de l'Education Citoyenne (DEC) est composé de

- 3 cellules transversales
  - Appui juridique et Gestion de projet
  - Appui technique et Coordination
  - Secrétariat
- 3 services
  - Enseignement
  - Jeunesse
  - Petite enfance (SONEFA)

Il convient de préciser que, pour davantage d'efficience, le DEL a été scindé en deux départements distincts fin 2023 (avec effet courant 2024) : Le DEC, Département Education Citoyenne (Enseignement, Jeunesse, Petite enfance et asbl SONEFA) et le DCL, Département Culture et Loisirs (Culture, Fêtes, Tourisme et asbl OTN, Bibliothèques et Sports).

Le DEC a pour finalité de se concentrer sur le parcours de vie depuis la petite enfance jusqu'à l'âge adulte en créant des passerelles entre les différentes tranches d'âge (la petite enfance avec l'asbl SONEFA, l'enfance et l'adolescence avec les services Jeunesse et Enseignement via les écoles fondamentales et artistiques, et enfin le passage à l'âge adulte via les orientations données par les services du département).

Avec la création du DEC, la cellule Appui juridique a été réorganisée pour se concentrer davantage l'ensemble des procédures de marchés publics du département et d'autres dossiers spécifiques liés à l'Enseignement et à la Jeunesse en 2024.

Appui juridique et Gestion de projet

La juriste,prestant à temps partiel pour le département, a géré près d'une vingtaine de dossier de marchés publics divers sur une année (location de chapiteaux, transports scolaires, …).

Elle travaille également sur des dossiers juridiques spécifiques et liées aux matières du service et est ainsi un appui et un soutien au département.

Appui technique et Coordination

La personne engagée dans cette mission est en absence de longue durée et ces missions ont été réorganisées autrement.

La responsable du département a repris le rôle d'interface entre les différents intervenants techniques et travaille en étroite collaboration avec les autres dépatrements de la Ville sur le sujet.

Les principales tâches concernent le suivi et l'accompagnement spécifique des services techniques dans le cadre de certains chantiers liés à la verdurisation des cours d'écoles (3 en 2024 avec Wépion, Flawinne, Boninne). Les travaux liés à la verduraisantion dans les écoles ont été revus en fonction des moyens budgétaires et humains disponibles.

Secrétariat

La secrétaire, engagée à mi-temps, travaille en collaboration étroite avec la responsable de département sur des missions transversales liées au département.

Elle est également venue en soutien temporaire pour le service Enseignement dans le cadre du suivi de réunions avec les directions des écoles fondamentales.

ENSEIGNEMENT

1. EFFECTIF DU SERVICE

132 personnes

2. PRÉSENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service Enseignement est le représentant du Pouvoir Organisateur envers les écoles communales de l'enseignement fondamental et de l'enseignement artistique. Il est l'interface entre les directions des écoles et les services de la Ville pour diverses matières comme les finances, la gestion des subsides, le personnel, les marchés publics, les travaux, les investissements à réaliser, la gestion des repas…

Il gère aussi directement l'accueil extrascolaire et les surveillances de midi en mettant des équipes à disposition dans toutes les écoles pour encadrer ces périodes.

Il gère aussi directement le personnel non statutaire.

Enfin, il implémente en collaboration avec les directions d'écoles les plans de pilotage liés au Pacte pour un enseignement d'excellence.

2.2. Description du service

Le service est composé d'un secrétariat et de 5 cellules

- Pédagogique
- Membres du personnel
- Financière
- Technique
- Nam'Extra

Il agit en tant que représentant du Pouvoir Organisateur et service du personnel des membres du corps enseignant et assimilé fonctionnant dans les écoles communales, à cette précision près que si la Ville est bien l'employeur de ces agents, la Communauté française en reste le pouvoir subsidiant. Les règles et normes qu'elle édicte sont donc de stricte application dans les établissements scolaires.

La supervision pédagogique de l'enseignement fondamental est assurée par une coordinatrice-pédagogique.

Une équipe de 7,5 chauffeurs assure les transports scolaires via un charroi de 11 véhicules (8 cars et 2 camionnettes).

Le service a principalement travaillé sur la nouvelle organisation de l'accueil extrascolaire dans les écoles, la centralisation des marchés publics du service auprès d'une personne de référence, l'évaluation des plans de pilotage, le suivi des chantiers en cours dans les écoles

(verdurisation, aménagements internes et externes), la poursuite de la numérisation dans les écoles, le travail collaboratif entre les directions des écoles et le Pouvoir Organisateur pour poursuivre la consolidation des procédures mises en place et des projets communs.

2.3. Processus-clés du service

- Etre l'interface entre les écoles, la Fédération Wallonie Bruxelles (FWB), les services de la Ville et le représentant du Pouvoir Organisateur envers les directions des écoles
- Assurer l'accueil extrascolaire dans les écoles et les surveillances de midi
- Assurer le transport des élèves aux activités scolaires et veiller à la distribution des repas
- Assurer l'implémentation et l'évaluation des contrats d'objectifs dans les écoles
- Assurer le suivi et la gestion administrative du personnel subsidié
- Assurer le suivi financier, les marchés publics et la gestion des subventions FWB, ONE

2.4. Chiffres-clés du service

- Dossiers animations en école fondamentales et sorties pédagogiques : 591
- Dossiers congés, disponibilités, intérims et nominations du personnel subsidié : 1.135
- Déplacements en car aller-retour : 2.829

3. RAPPORT D'ACTIVITÉS

3.1. Enseignement fondamental

3.1.1. Population scolaire par année scolaire

Au 30 septembre 2024 pour les maternelles (année scolaire 2024/2025) et au 15 janvier 2024 pour les primaires (année scolaire 2024/2025).

Ecoles	Sections	Primaire	Maternelle
Belgrade	Centre	321	112
	La Boverie	/	62
Bouge 1	Centenaire	49	38
	Boninne	103	59
Bouge 2	Moulin-à-Vent	175	83
	Beez	68	49
Belle-Vue	Belle-Vue	382	197
Les Collines	Naninne	71	61
	Loyers	89	56
Jambes 1	Parc-Astrid	140	91
	Salzinnes	67	59
Jambes 2	Velaine	106	67
	Andoy	117	77
Namur 1	Heuvy	81	52

Ecoles	Sections	Primaire	Maternelle
	Basse-Enhaive	32	17
Namur 2	La Plante	119	57
	La Court'Echelle	53	35
Les Plateaux	Erpent Village	89	61
	Marche-les-Dames	45	30
Temploux	Temploux	193	81
	Flawinne	126	42
Wépion	Wépion	199	106
Total		**2.625**	**1.492**

3.1.2. Organisation pour l'année scolaire 2024/2025

Directeurs et directrices sans classe	12 dont 4 stagiaires
Instituteurs et institutrices en primaires	132 définitifs et 59 temporaires
Instituteurs et institutrices en maternels	76 définitifs et 31 temporaires
Puéricultrices définitives	5
Puéricultrices APE et contractuelles	12
Maîtres et maîtresses de psychomotricité	11
Maîtres et maîtresses spéciaux	58
Assistants APE	0
Total	**396**

3.2. Enseignement secondaire artistique

3.2.1. Académie des Beaux-Arts

Enseignement secondaire artistique à horaire réduit.

Population scolaire au 31 janvier 2025 : 1.479 élèves contre 1.554 l'année précédente.

Entités	Préparatoire	Autres filières	Totaux
Namur	434	690	1.124
Huy	80	84	164
Dinant	38	31	69
Ciney	53	51	104
Vresse-sur-Semois	9	9	18
Cours complémentaires (Histoire de l'art)	/	/	161

Organisation pour l'année scolaire 2024/2025

Directrice	1

Directeur-adjoint	1
Corps enseignant	29
Equipe éducatrice	2

3.2.2. Conservatoire

Population scolaire au 31 janvier 2025

Enseignement de plein exercice (humanités artistiques)

- 135 élèves « Arts de la parole et du théâtre » avec un total de 237 périodes de cours/semaine
- 51 élèves « Danse » avec un total de 139 périodes de cours/semaine

Enseignement à horaire réduit (promotion socio-culturelle) : 1.698 élèves

Nombre d'élèves par cours

Domaine de la musique	
Cours de base	
Formation musicale	638
Formation instrumentale :	
Alto	4
Clarinette	15
Contrebasse	8
Cor	0
Flûte traversière	52
Formation vocale chant	30
Guitare	105
Guitare électrique	8
Harpe	4
Hautbois	10
Orgue	14
Percussions	19
Piano	283
Saxophone	43
Trombone	5
Trompette	22
Tuba	5
Violon	86
Violoncelle	24
Cours complémentaires	
Chant choral	95
Histoire de la musique et audition commentée	44
Ecriture musicale et analyse	23
Formation générale jazz	13
Ensemble instrumental	123
Musique de chambre instrumentale	42
Guitare d'accompagnement	21
Rythmique	54

Lecture à vue – transposition	16
Improvisation	8
Domaine des arts de la parole et du théâtre	
Cours de base	
Déclamation	27
Théâtre	35
Eloquence	17
Pluridisciplinaire	174
Cours complémentaires	
Diction orthophonie	9
Atelier théâtre	0
Domaine de la danse	
Cours de base	
Danse classique	264
Danse contemporaine	98
Cours préparatoire à la danse	78
Cours complémentaires	
Barre au sol	9
Expression chorégraphique	9
Pointes	43
Atelier chorégraphique pluridisciplinaire	42
Total	**2.619**

Année précédente : 1.505 élèves / 2.605 inscriptions

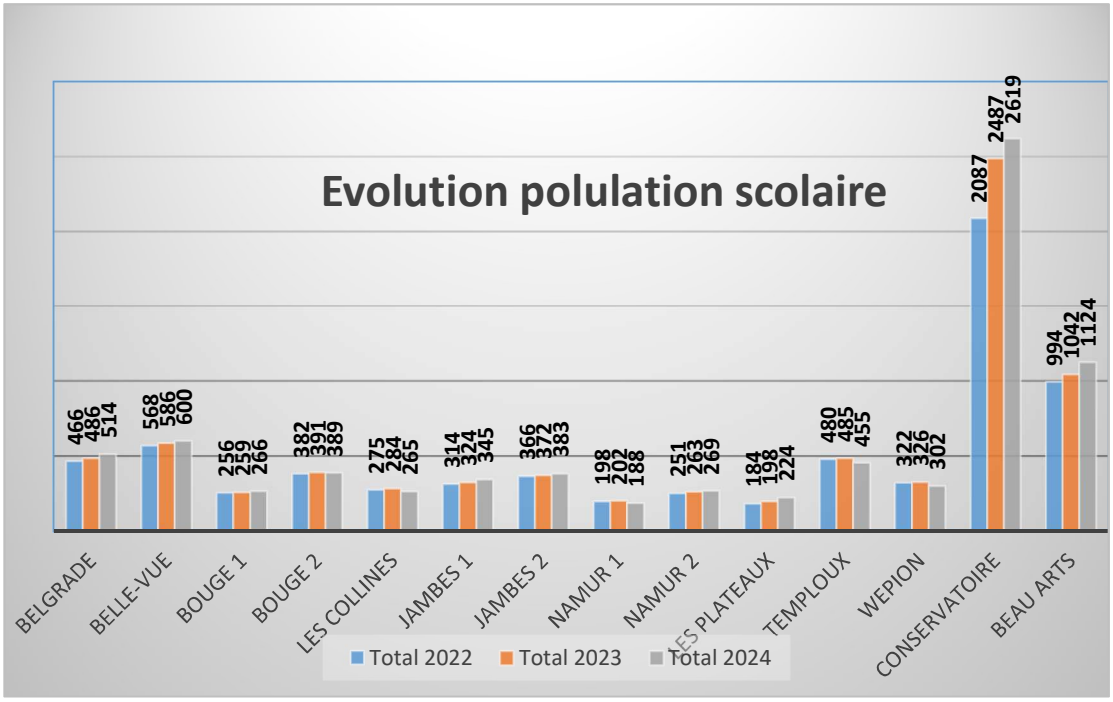
Organisation pour l'année scolaire 2024/2025

Directeur	1
Directrice-adjointe	1
Corps enseignant	71
Secrétaires	2 (à ½ temps chacune)
Employées administratives	2
Educateurs	2.25

3.2.3. Evolution de la population scolaire sur les 3 dernières années civiles

Ecoles	2022	2023	2024
Belgrade	466	486	514
Belle-Vue	568	586	600
Bouge 1	256	259	266
Bouge 2	382	391	389
Les Collines	275	284	265
Jambes 1	314	324	345
Jambes 2	366	372	383
Namur 1	198	202	188
Namur 2	251	263	269
Les Plateaux	184	198	224
Temploux	480	485	455
Wépion	322	326	302

Conservatoire	2087	2487	2619
Beaux-Arts	994	1042	1124

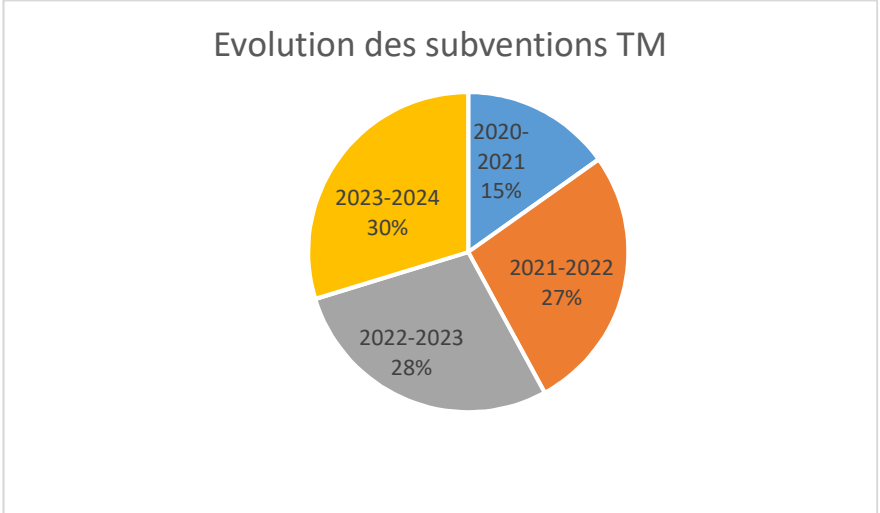


La fréquentation de l'ensemble des établissements scolaires communaux est majoritairement en augmentation sur ces 3 dernières années, excepté quelques établissements qui restent constants. Ce pourcentage peut induire la reconnaissance de la qualité de l'enseignement communal, l'accompagnement et l'encadrement du Pouvoir Organisateur et du service Enseignement envers ses établissements.

3.3 : Nam'Extra : quelques chiffres importants

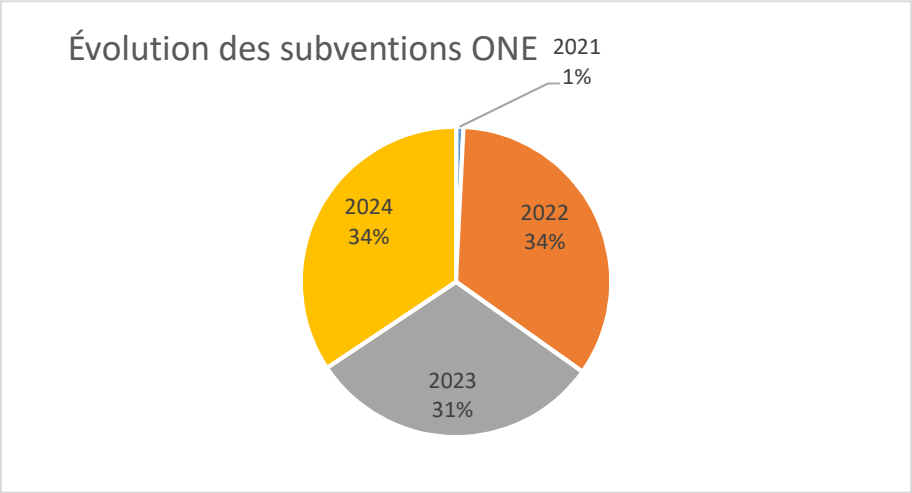
3.3.1. Types et évolution des subventions

Montant de la subvention par année scolaire	
2020-2021	37.257,98 €
2021-2022	66.131,68 €
2022-2023	69.293,90 €
2023-2024	73.029,12 €
Total	245.712,68 €



Un énorme travail de récolte de données sur terrain a été établi et des outils ont été mis en place pour permettre l'augmentation des sources de subventionnements tant pour les surveillances de midi que pour les garderies du soir. Ce travail a ainsi permis de financer un pan des dépenses effectuées par la Ville pour l'accueil extrascolaire sur le territoire namurois et donc de diminuer la quote-part financière communale.

Ces chiffres traduisent également le taux de fréquentation des enfants dans les activités extrascolaires puisqu'une part des subventions trouve son origine dans le nombre d'inscriptions d'enfants.



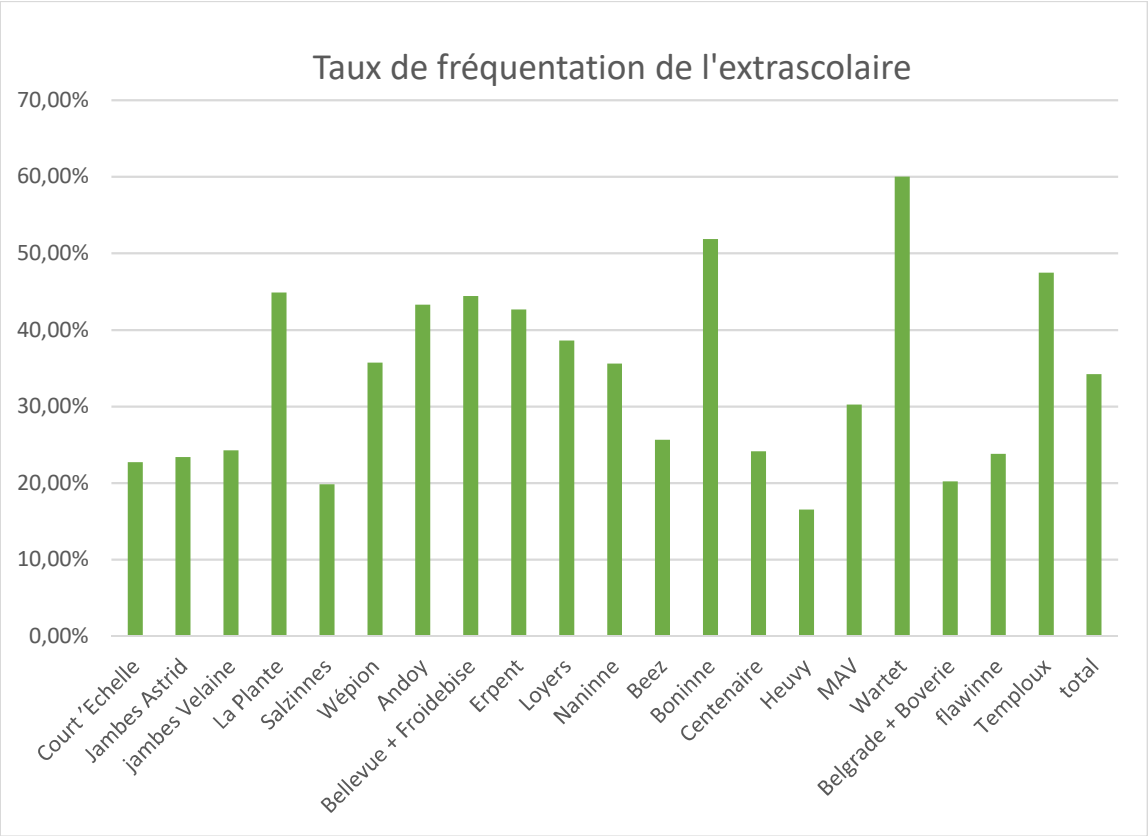
3.3.2. Personnel Nam'Extra actuel : quelques chiffres

Fonctions	Nombre
Agents éducations (contractuels)	19
Accueillants extrascolaires (contractuels)	39
Accueillants scolaires et extrascolaires (art60)	12
Encadrants en ALE	32
Encadrants en volontariat	18
Total	**120**

Une des plus grosses difficultés dans la gestion de cette cellule est la pérennisation des emplois et la gestion du personnel. En effet, c'est un véritable défi quotidien que de gérer des équipes avec un tel panel de profils différents mais également une expérience humaine enrichissante de pouvoir accompagner du personnel dans un parcours professionnel se stabilisant pour certains ou certaines (ex. : personnes engagées sous article 60 dont l'objectif est la remise à l'emploi réussissant les épreuves de recrutement pour obtenir un contrat Ville et s'épanouissant dans leurs missions).

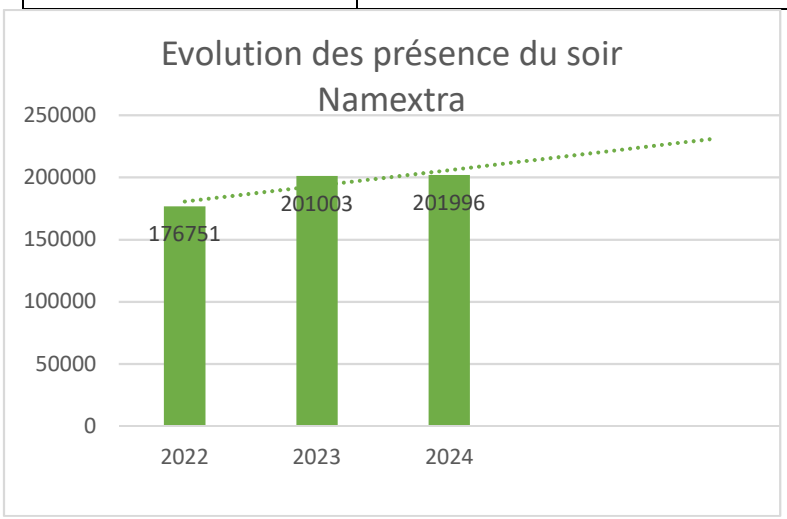
3.3.3. Taux de fréquentation des activités de Nam'Extra pour 2024

Moyenne du taux de fréquentation par jour par implantation			
Implantations	**Population scolaire**	**Fréquentation extrascolaire**	**Taux de fréquentation de l'extrascolaire**
La Court 'Echelle	**88**	**20**	**22,73%**
Jambes Astrid	**231**	**54**	**23,38%**
Jambes Velaine	**173**	**42**	**24,28%**
La Plante	**176**	**79**	**44,89%**
Salzinnes	**126**	**25**	**19,84%**
Wépion	**305**	**109**	**35,74%**
Andoy	**194**	**84**	**43,30%**
Bellevue + Froidebise	**628**	**279**	**44,43%**
Erpent	**150**	**64**	**42,67%**
Loyers	**145**	**56**	**38,62%**
Naninne	**132**	**47**	**35,61%**
Beez	**117**	**30**	**25,64%**
Boninne	**162**	**84**	**51,85%**
Bouge Centenaire	**87**	**21**	**24,14%**
Heuvy	**133**	**22**	**16,54%**
Moulin A Ven	**258**	**78**	**30,23%**
Wartet	**75**	**45**	**60,00%**
Belgrade + Boverie	**495**	**100**	**20,20%**
Flawinne	**168**	**40**	**23,81%**
Temploux	**274**	**130**	**47,45%**
TOTAL	**4117**	**1409**	**34,22%**



3.3.4. Quelques chiffres marquant l'évolution de l'accueil extrascolaire du soir sur les 3 dernières années

Année	Total présences soir
2022	176.751
2023	201.003
2024	201.996



Il est important de souligner que depuis sa création, les activités de Nam'Extra sont en augmentation constante en termes de fréquentation. Cette augmentation peut traduire la professionnalisation de plus en plus présente des équipes sur le terrain, ainsi que la qualité de

l'accueil et l'encadrement donnés aux enfants namurois fréquentant les écoles communales. Cette qualité à assurer l'accueil extrascolaire est un véritable défi journalier avec le profil fragile du personnel pour partie, les horaires coupés hebdomadaires, les situations complexes et difficiles vécues sur le terrain par les équipes dans le cadre de l'encadrement des enfants, … Tout ce travail d'équilibre à assurer entre la qualité de l'accueil et la présence effective de personnel pour l'assurer est mené par la coordination de Nam'Extra.

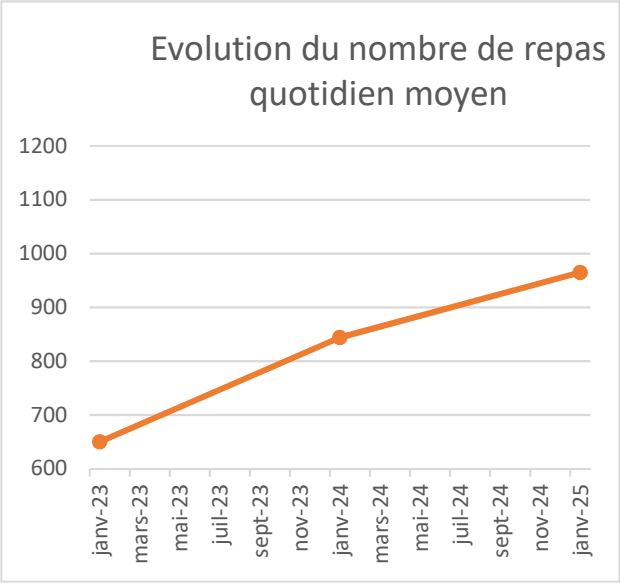
3.4 Cellule technique

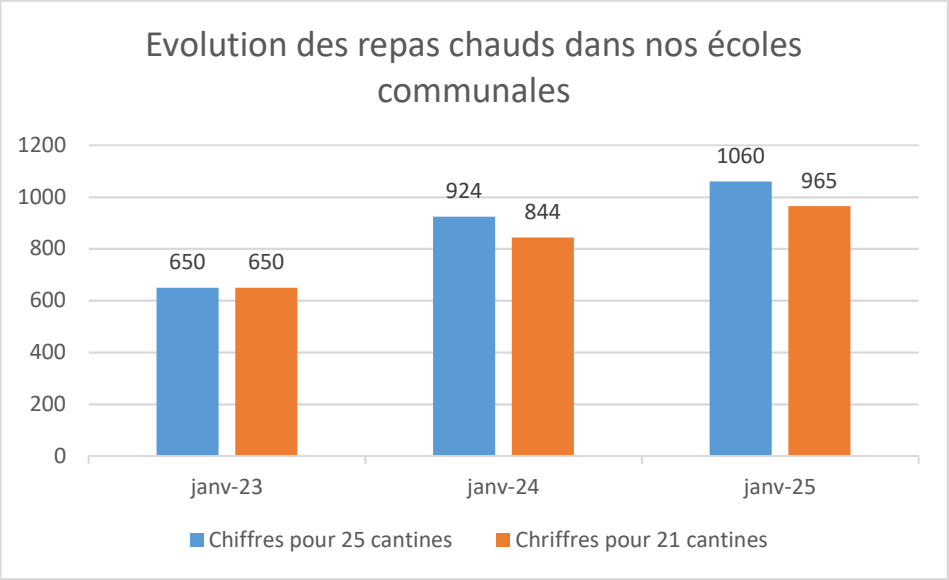
Cette cellule comprend plusieurs axes de travail

- La gestion et le suivi des assurances scolaires
- Les transports scolaires (voir ci-dessus les chiffres clés à ce sujet)
- Le suivi des normes de sécurité dans les écoles communales
- La gestion de la livraison des repas chauds dans les cantines scolaires

Depuis 2 ans maintenant, la Ville collabore avec le CPAS via un accord horizontal de collaboration pour la préparation, la gestion et la livraison des repas chauds dans les cantines scolaires des écoles communales. Cette gestion favorise la nourriture saine, les circuits-courts et permet ainsi à tous les enfants le désirant de bénéficier au quotidien de repas sains, équilibrés pour leur santé. Nous pouvons remarquer que le succès est bien présent au vu du nombre de repas en augmentation d'année en année.

	Chiffres pour 25 cantines	Chiffres pour 21 cantines
janv-23	650	650
janv-24	924	844
janv-25	1060	965





3.5 Cellule pédagogique

La cellule pédagogique a poursuivi tout au long de l'année 2024

- Son travail de supervision, d'encadrement et d'accompagnement dans le cadre des évaluations des contrats d'objectifs de l'ensemble des établissements scolaires communaux
- L'accompagnement et l'encadrement des écoles dans le cadre du harcèlement scolaire en collaboration avec les partenaires adéquats
- La mise en place de la numérisation dans les écoles (tableaux ENI, tablettes adéquates mises à disposition des enfants à besoins spécifiques, séances de sensibilisation destinées aux équipes enseignantes et aux enfants)
- La finalisation du travail concerté avec l'ensemble des directions des écoles sur la lettre de missions des directions
- Les évaluations des directions d'écoles et autres membres du personnel
- La supervision des aménagements raisonnables mis en place par les directions d'écoles et les partenaires tels que les pôles territoriaux, le PMS

3.6 Cellule Membres du Personnel (MDP)

La cellule composée de 4 personnes gère tous les dossiers liés au personnel subsidié et est l'interface privilégiée avec la Fédération Wallonie Bruxelles.
Elle gère tous les dossiers congés, disponibilités, intérims et nominations du personnel subsidié, soit pur l'année : 1.135 dossiers différents.

3.7 Cellule des Finances

La cellule gère le suivi administratif et financier des dépenses liées aux transports scolaires, activités pédagogiques avec ou sans nuitées, achats divers des écoles, marchés publics (photographies scolaires, transports scolaires, achat du matériel pédagogique, achats du mobilier scolaire, …).

JEUNESSE

1. EFFECTIF DU SERVICE

27 personnes

Sites d'implantations

- Hôtel de Ville
- Parc attractif Reine Fabiola : rond-point Thonar, 1 à 5000 Namur
- Ateliers communaux : rue des Phlox, 28 à 5100 Naninne
- Plaines de vacances : écoles communales

Environ 300 personnes engagées sous contrat à durée déterminée pour assurer l'encadrement des diverses activités durant les congés scolaires (plaines, stages, événements, etc.).

2. PRÉSENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Veiller à la participation, la responsabilisation, l'émancipation et l'autonomie de la jeunesse namuroise, en collaboration avec les opérateurs jeunesse locaux.

2.2. Description du service

Le service Jeunesse est composé de 7 cellules dont détails ci-après :

- Appui technique (Gestion des inscriptions, promotion des activités, accompagnement du personnel temporaire, gestion financière)
- Cellule générale (correspondance administrative et gestion des conventions et subsides)
- Parc attractif Reine Fabiola (PARF)
- Coordination « Accueil Temps Libre » (ATL)
- Activités Jeunesse (plaines, stages, séjours et formations)
- Évènements
- Aires de jeux et logistique

Le service est expressément dédié à la jeunesse namuroise. Il œuvre quotidiennement au bien-être des jeunes en créant des partenariats avec des opérateurs « jeunesse » (structures) et en les incitant à organiser des activités sur le territoire communal, forts de leur expertise.

Durant les congés scolaires (excepté durant les vacances de détente), le service organise lui-même des plaines de vacances à l'attention des enfants âgés de 3 à 12 ans.

D'autres évènements sont également organisés tout au long de l'année pour les jeunes jusqu'à 26 ans.

Le service gère aussi le pool de près de 90 aires de jeux présentes sur le territoire avec près de 600 jeux pour divertir les enfants (détails ci-dessous).

La coordination « Accueil Temps Libre » peut, quant à elle, fournir des informations sur les opérateurs extrascolaires disponibles sur le territoire et les activités qu'ils mettent en place durant les congés scolaires (aussi pour les activités à l'année).

Trois axes de travail principaux sont à distinguer en fonction de l'âge concerné, eux-mêmes subdivisés en sous-catégories

- Enfance : tranche 3-5 ans / tranche 6-12 ans
- Ados : tranche 13-15 ans / tranche 16-18 ans
- Jeunes adultes »: 18-25 ans

En sus de ces distinctions par âge, il est également possible de distinguer différents types d'activités

- Occupationnelles et/ou éducatives de longue durée (jusqu'à 5 jours) à destination principalement des enfants: plaines de vacances, stages, séjours, accueil extrascolaire (travail de fond à long terme financé par la Fédération Wallonie Bruxelles), …
- Ponctuelles éducatives et/ou événementielles à destination des enfants : théâtre à l'école, activités thématiques, Saint-Nicolas, …
- Ponctuelles de prévention, d'éducation, d'écoute de la parole des jeunes et de citoyenneté à destination des adolescents : « Jeunesse - Citoyenneté – Mémoire » via des visites au Fort de Breendonk et au musée de la Caserne Dossin à Malines, …
- Festives et culturelles ponctuelles à destination des adolescents et adolescentes et jeunes adultes : after school day, calendrier des jours blancs, opération été solidaire, etc
- Formatives à destination du personnel chargé de l'encadrement de certaines activités (à destination du personnel accueillant extrascolaire notamment)
- Gestion du parc attractif Reine Fabiola : à destination des enfants et des familles, dans le cadre de la Citadelle de Namur

Le service comporte également une cellule technique permettant d'assurer le soutien logistique nécessaire à la bonne marche de ces divers projets et activités, le placement, l'entretien et l'inspection des aires de jeux sur le territoire communal (contrôle de la sécurité, acquisition de nouveaux modules de jeux, …).

Le service œuvre également à une meilleure cohabitation entre les mouvements de jeunesse, la population et la commune en leur offrant les services d'une personne-relais, « Mme camps ».

Enfin, le budget Jeunesse comporte également de nombreux articles budgétaires spécifiques permettant le subventionnement de nombreuses associations actives dans le domaine de la Jeunesse à Namur, ainsi qu'en matière d'organisation de plaines d'initiatives volontaires (opérateurs de plaines de vacances extérieurs à la Ville).

2.3. Processus-clés du service

- Gestion d'infrastructures (aires de jeux et PARF)
- Accueil du public
- Appui technique
- Travail en partenariats (opérateurs jeunesse et mouvements de jeunesse, services internes Ville)
- Gestion d'évènements
- Appui administratif et coordination
- Activités jeunesse
- Soutien et conseils aux opérateurs « jeunesse »

2.4. Chiffres-clés du service

- 83 aires de jeux comprenant un total de 527 équipements de jeux et 7 terrains multisports (6.000 visites de contrôles/an)
- 69.801 entrées au PARF
- 973 enfants accueillis dans les plaines de vacances

3. RAPPORT D'ACTIVITÉS

3.1. Cellule appui technique

Les membres de cette cellule assurent

- D'une part, au sein de la Maison des Citoyens, une permanence pour la population en vue d'apporter des renseignements sur les activités proposées par les services Jeunesse et Sports et de procéder aux inscriptions à celles-ci le cas échéant (en ce compris la gestion du back office)
- D'autre part, la gestion des dossiers administratifs (courriers, promotion, etc) et financiers du service (budget, bons de commande, factures, etc)

  Tenue à jour du site web du service et du PARF, des pages Facebook et du compte Twitter du PARF.

Un soutien technique au Département des Ressources humaines pour l'engagement du personnel temporaire est également assuré (entretien, gestion des réserves, suivis des désignations, etc).

3.2. Cellule appui administratif

Les missions de la cellule générale sont

- Rédaction des bons de commande et traitement des factures
- Gestion des budgets
- Tenue à jour du tableau des congés/récupérations du personnel
- Suivi et comptes-rendus des réunions
- Tenue, la communication et la mise à jour des statistiques financières et autres recettes/dépenses
- Gestion des subsides

3.3. Gestion technique du parc attractif Reine Fabiola

3.3.1. Principales missions de la cellule

- Gestion des surveillants et surveillantes (étudiants et étudiantes)
- Tenue des statistiques financières et de fréquentation du PARF, transmission des données comptables, informations nécessaires pour l'établissement des factures, avis de recettes, droits constatés, déclarations de tva, …
- Maintien du label « 4 soleils » du commissariat général au tourisme de Wallonie
- Suivi des budgets spécifiques du PARF (en collaboration avec la cellule générale)
- Cafétéria : supervision des inventaires stock encodage, ventes journalières comptage stock (environ une fois par mois)
- Accueil :

- des groupes scolaires (écoles), sur réservation, principalement en mai et juin
- du groupe de la formation à la sécurité routière donnée par la Police locale de Namur à destination des écoliers et écolières, sur le circuit des go-karts à pédales
- des diverses organisations (section jeunesse du Festival des Solidarités, logistique du cyclo-cross international, exercices des maîtres-chiens policiers, …)

3.3.2. Statistiques

Entrées payantes

Ouverture le 30 mars et fermeture le 03 novembre

	2020	2021	2022	2023	2024
Total	**21.050**	**51.330**	**68.821**	**64.601**	**68.193**

Entrées gratuites

- Plaines de vacances de la Ville, plaines d'initiative volontaire : 1.051
- Institutions sociales : 557
- Divers groupements et organismes

3.4. Cellule Coordination Accueil Temps Libre (ATL)

- Organisation, animation et secrétariat de la Commission communale de l'accueil
- Mise à jour de l'annuaire et recensement des activités proposées par les opérateurs jeunesse locaux sur le site de la Ville (extrascolaire et stages)
- Concertation entre les opérateurs, favoriser et impulser les synergies entre eux
- Recensement des besoins et attentes des enfants, des familles et des opérateurs jeunesse locaux
- Élaboration d'un programme de coordination locale pour l'enfance (PCLE) : plan pluriannuel stratégique communal qui définit les priorités en matière d'ATL
- Accompagnement des opérateurs dans leurs démarches d'amélioration afin de veiller à la qualité de l'accueil sur le territoire namurois
- Constitution et suivi du dossier de liquidation de la subvention de coordination
- Relations avec l'ONE et le service Jeunesse de la Fédération Wallonie-Bruxelles

3.5. Cellule Activités Jeunesse (plaines de vacances, stages et formations)

- Coordination générale des plaines de vacances
- Organisation, assistance et soutien méthodologique, pédagogique, logistique et administratif aux plaines de vacances
- Relation avec l'one et le service jeunesse de la Fédération Wallonie-Bruxelles (en ce compris les inspections, relations, examen des rapports, …)
- Assistance et conseil au recrutement de personnel pédagogique et à l'évaluation des coordinateurs et coordinatrices
- Assistance et conseil à l'organisation des activités intra et extra muros pour les plaines de vacances
- Coordination des journées et réunions de préparation des plaines
- Suivi des statistiques et des subsides
- Inscriptions des enfants, remboursements, mutuelles, certificats médicaux, synthèse des évaluations des parents (en collaboration avec la cellule plaines de vacances), recettes

garderies plaines, étalements paiements, tenue des caisses, dépôt recettes DGF, contrôle des paiements

Statistiques :

- 7 centres de vacances ont été ouverts sur un total de 8 semaines avec 973 enfants accueillis et répartis comme suit :
  - 3-5 ans : 311
  - 6-8 ans : 374
  - 9-12 ans : 288

- 95 personnes ont été engagées pour l'encadrement de ces centres de vacances (coordination, animation et garderie)
- 8 jeunes ont été inscrits en formation en vue de l'obtention du brevet d'animateur de centre de vacances (formation en partie financée par le service)

3.6. Cellule Evènements et Projets

3.6.1. Théâtre à l'école

- Organisation, en partenariat avec le Centre Culturel de Namur (CCN), du projet « théâtre à l'école »
- Plus de 1.681 élèves ont pu assister à au moins une représentation théâtrale parmi les spectacles proposés en collaboration avec le Centre Culturel de Namur pour 4,00 € la séance

3.6.2. Plaines d'initiative volontaire

On entend par plaine d'initiative volontaire des plaines organisées durant les vacances d'été, en sus des plaines de la Ville, proposant des activités (créatives, sportives, ludiques), à destination d'enfants âgés entre 2,5 et 12 ans sur le territoire namurois, dans le respect des normes fixées par l'ONE.

3 plaines de plusieurs semaines consécutives ont été organisées par

- Asbl Jambes Social et Culturel
- Asbl Maison des Jeunes et de la Culture de Plomcot
- Asbl Espace Communautaire Saint-Nicolas - Le Cinex

Un subside total de 22.000,00 € a été octroyé et réparti comme suit :

- Asbl Jambes Social et Culturel : 6.518,94 €
- Asbl Maison des Jeunes et de la Culture de Plomcot : 7.788,31€
- Asbl Espace Communautaire Saint-Nicolas - Le Cinex : 7.692,73€

3.6.3. Été Solidaire, je suis partenaire

En 2024, ce sont 35 jeunes issus de 5 maisons de jeunes et maisons de quartier namuroises qui ont travaillé durant 10 jours à la rénovation, au nettoyage de leur quartier mais aussi à diverses actions d'entraide tant auprès des personnes âgées de leur quartier qu'auprès d'associations venant en aide aux personnes les plus défavorisées.

La Ville, aidée par le Service public de Wallonie (subside), prend en charge : la gestion administrative du dossier, la validation des projets proposés, les frais de salaires, les relations avec les partenaires locaux et l'évaluation finale du projet.

Le coût total des salaires s'est élevé à 22.160,94€ incluant un subside de 18.032,00 €.

Tranche d'âge concernée : 16-21 ans.

3.6.4. FIFF

FIFF Campus

En 2024, en partenariat avec l'asbl « Festival International du Film Francophone », 374 élèves de l'enseignement secondaire inférieur namurois ont pu visionner une adaptation cinématographique du roman « La petite et le vieux », film dont les thématiques étaient l'amitié et le courage.

Ces séances ont été suivies de débats animés par les collègues de la Célestine qui ont abordé avec les jeunes les adaptations cinématographiques de livres cultes.

Tranche d'âge concernée : 12-15 ans.

Ciné Famille

En 2024, en partenariat avec l'asbl « Festival International du Film Francophone », 150 places pour la séance du Ciné Famille ont été distribuées aux partenaires du service Jeunesse ainsi qu'aux enfants ayant participé aux activités du service Jeunesse durant l'été.

Tranche d'âge concernée : 6-12 ans.

3.6.5. Plateforme pour le Service Citoyen

Le service Jeunesse se charge de la promotion du service citoyen auprès des autres départements de la Ville.

Il s'agit d'un programme pour les jeunes de 18 à 25 ans qui sont prêts à s'engager, pendant 6 mois, dans le projet solidaire de leur choix.

3.6.6. Devoir de mémoire

Ce ne sont pas moins de 715 élèves issus de 11 écoles secondaires namuroises qui ont pu visiter le Fort de Breendonk et la Caserne Dossin. 17 visites ont eu lieu.

3.6.7. After school day

En 2024, la 5ème édition de l'After School Day a rassemblé plus de 200 jeunes quelques 200 jeunes autour d'activités diverses et variées telles que du Paddle, de l'initiation au skateboard et au graff, de la plongée, de la descente en rappel, du segway, etc.

Ces activités, entièrement gratuites se sont déroulées au parc d'Amée de Jambes.

Tranche d'âge concernée : 12 – 20 ans.

3.6.8. KIKK (Pavillon et Festival)

- 25 packages gratuits incluant une visite guidée de l'exposition et les entrées ont été proposés aux écoles namuroises.
- 15 packages gratuits incluant une visite guidée de l'exposition et les entrées pour le Pavillon et ses expositions ont été aussi distribuées aux jeunes Namurois et Namuroises

Lors du KIKK Festival, 94 jeunes ont pu participer gratuitement à différents ateliers sur des thématiques liées aux nouvelles technologies.

3.6.9. Saint-Louis Rock Festival

L'organisation, en 2024, de trois événements musicaux, par l'asbl « Saint-Louis Rock Festival », en lien avec le Saint-Louis Festival à l'attention de la jeunesse namuroise, organisés entre autres par les jeunes de l'asbl.

Une soirée Rap/techno et la soirée Back To School, ainsi que le SLF Kids à destination des enfants de 3 à 12 ans.

3.6.10. Mouvements de Jeunesse

Tout au long de l'année, le service Jeunesse est un relais entre la Ville et les mouvements de jeunesse namurois (demandes d'occupation, alertes intempéries, …).

L'agente en charge de cette mission s'occupe, quant à elle, de renseigner la législation relative à l'occupation du territoire communale durant les camps (règlement général de police notamment). En outre, elle visite les camps, établit la liste des camps présents sur le territoire en vue d'un éventuel déclanchement de d'un plan d'urgence et enfin, elle conseille sur les informations utiles à connaître durant le séjour (tri des déchets, médecins de garde, balades, magasins, …).

3.7. Aires de jeux et logistique

Les missions de cette section sont :

- La réparation et la pose de nouvelles aires de jeux
- L'entretien des infrastructures ludiques et sportives
  - 527 jeux répartis sur 83 aires de jeux
  - 7 terrains multisports
  - 3 street work-out
  - 13 jeux de fitness urbain

En 2024, divers travaux extraordinaires ont été portés dont :

- 6 modules de jeux ont été remplacés
- Commande d'un module pour un remplacement ultérieur
- Le placement de 230 m3 de copeaux

Outre la participation de la cellule dans les dossiers transversaux techniques portés par la Ville, celle-ci a apporté son concours (avis techniques, poses/placements, aides logistiques) aux dossiers gérés dans le cadre des budgets participatifs d'une part et des charges urbanistiques d'autres part.

Dans le cadre de la mise en place des évènements du service, une aide logistique est prévue par les membres de cette équipe technique

- La commande, la gestion et la livraison du matériel
- Le nettoyage régulier des véhicules de service et des locaux
- L'entretien, la réparation et le nettoyage du matériel
- La tenue à jour de l'inventaire du matériel et la gestion du stock
- L'installation et le démontage divers
- Le transport matériel et la fourniture pour les animations, fêtes, festival, …
- L'assistance aux divers projets ponctuels et différents événements organisés par le service

PETITE ENFANCE

1. EFFECTIF DU SERVICE

29 personnes

Sites d'implantations

Crèche	Adresse
Belle-Vue	Rue de la Luzerne 22 5100 Jambes
Bouts d'Choux	Av. Sergent Vrithoff 103 5000 Salzinnes
Cajolière	Rue J. Chalon 10 5002 Saint-Servais
Les P'tits Pouyons	Rue Julie Billiart 13 5000 Namur
Piconette	Rue des Brasseurs 109 5000 Namur
Mi P'tit Colau	Rue des Colonies 55 5002 Saint-Servais
Les P'tits Galopins	Av. des Champs Elysées 33 5000 Namur
Mozaïk	Rue de Dave 262 5100 Jambes
La Ribambelle	Parc Astrid 5100 Jambes
Grandir Ensemble	Rue Henri Blès 190 C 5000 Namur
Les Marmouzets	Rue de la Luzerne 22 5100 Jambes

Co-Accueil	Adresse du Co-Accueil
Entour'Age	Rue de Dave 169 5100 Jambes
L'Oiseau	Rue de l'Oiseau 39 5100 Salzinnes
Harscamp	Salle Notre-Dame Rue Saint-Nicolas 2 5000 Namur
Plomcot	Avenue des Champs Elysées 37 5000 Namur

2. PRÉSENTATION DU SERVICE

2.1 Mission du service

Mission déléguée à l'asbl SONEFA sur base de la convention approuvée par le Conseil communal du 08 décembre 2020 consistant à gérer les milieux d'accueil de Namur (crèches, service d'accueil) en offrant un accueil de qualité aux 135 enfants de 0-3 ans résidant principalement dans l'entité namuroise.

2.2 Description du service

L'asbl SONEFA compte 10 crèches et un service de personnes d''accueil salariées ou conventionnées « Les Marmouzets », ce qui représente une capacité d'accueil d'environ 490 places, réparties sur le territoire. La participation financière des parents est fixée selon les barèmes de l'ONE et les frais d'accueil sont déductibles fiscalement.

Les structures sont agréées, subventionnées par l'ONE et sont en conformité avec le code de qualité de celui-ci.

Les personnes de puériculture et d'accueil forment l'équipe d'accueil au quotidien et sont accompagnées par un travailleur psycho-médicosocial, sous l'autorité d'une direction.

Tous ses services sont sensibles à l'accueil des enfants en situation d'handicap.

L'asbl dispose également d'

- Un service lingerie qui veille à l'entretien et à la réparation des divers équipements mis à la disposition du personnel et des enfants
- Une équipe d'ouvriers/chauffeurs qui gère la maintenance des bâtiments, le dispatching, la réparation du matériel et autres missions techniques

2.3 Processus-clés du service

- Accueil des enfants de 0 à 3 ans
- Direction pédagogique en ce compris un encadrement via des psychomotriciennes
- Livraison des repas
- Nettoyage/repassage du linge à destination des enfants et du personnel (tenue professionnelle)
- Gestion des inscriptions

2.4 Chiffres-clés du service

- 10 crèches
- 1 service d'accueil spécialisé de la petite enfance (SASPE): pouponnière et 1 service d'accueillant.e.s (mini-structures (4), co-accueils (2), accueillant.e.s à domicile (28 actives)
- De l'ordre de 285 personnes (± 30 personnes Ville, 24 personnes entretien et lingerie, 3 personnes maintenance et travaux, 8 directions, 1 département des ressources humaines, 1 conseiller en prévention, 1 comptable, 1 responsable achats, 1 gestionnaire inscriptions, 1 cellule administrative (2 personnes), 1 gestionnaire facturations, ± 30 personnes médico-psycho-sociaux dont 2 psychologues et 3 psychomotriciennes, 1 Direction générale, ± 180 puéricultrices/puériculteurs

3. Papport d'activités

3.1 2022-2023-2024

2022			
Infrastructures	Places	Enfants accueillis	Jours de présence
Ptits' Pouyons	77	135	12.998
Ribambelle	30	53	4.952
Cajolière	42	69	7.499
Petits Galopins	12	24	2.118
Bouts'Choux	30 +12 poupons	80 + 16 poupons	7.472

			+ 4.674 poupons
Piconette	21	40	3.529
Mi P'tit Colau	24	50	4.632
Belle-Vue	60	107	10.268
Mozaïk	14	34	2.363
Grandir ensemble	21	37	3.301
Sous-total crèches	**331 + 12 poupons**	**629 + 16 poupons**	**59.132 + 4.674 poupons**
Service des accueillante (38 accueillantes)	147	333	29.365
Total	**478 + 12 poupons**	**962 + 21 poupons**	**88.497 + 4.674 poupons**

2023			
Infrastructures	Places	Enfants accueillis	Jours de présence
Ptits' Pouyons	77	134	13.360
Ribambelle	30	53	5.336
Cajolière	42	76	8.185
Petits Galopins	12	18	2.388
Bouts'Choux	30 +12 poupons	80 + 16 poupons	7.282 + 4.369 poupons
Piconette	21	38	3.407
Mi P'tit Colau	24	47	4.552
Belle-Vue	60	100	10.485
Mozaïk	14	30	2.368
Grandir ensemble	21	37	3.974
Sous-total crèches	**331 + 12 poupons**	**617 + 16 poupons**	**61.337 + 4.369 poupons**
Service des accueillante (38 accueillantes)	147	294	27.899
Total	**478 + 12 poupons**	**911 + 16 poupons**	**89.236 + 4.369 poupons**

2024			
Infrastructures	Places	Enfants accueillis	Jours de présence
Ptits' Pouyons	77	133	13.033
Ribambelle	30	57	5.115
Cajolière	42	74	7.572
Petits Galopins	12	20	2.177
Bouts'Choux	30 +12 poupons	80 + 18 poupons	7.731 +4.342 poupons
Piconette	21	34	3.393
Mi P'tit Colau	24	49	4.587
Belle-Vue	60	96	10.578
Mozaïk	14	26	2.137
Grandir ensemble	21	39	3.908
Sous-total crèches	**331 + 12 poupons**	**608 +18 poupons**	**60.231 + 4.342 poupons**
Service des accueillante (38 accueillantes)	147	232	21.935
Total	**478 + 12 poupons**	**840 + 18 poupons**	**82.1666 +4.342 poupons**

Tel que les chiffres le démontrent ci-dessus, on observe une réduction du nombre d'enfants accueillis ainsi qu'une réduction de jours de présence depuis 2022. Les explications sont multiples

- Politique de la transformation du co-accueil en crèche qui n'a pas atteint ses objectifs et a entraîné la fermeture de co-accueil et la disparition de places
- Problématiques au sein de l'asbl avec absence de plusieurs directions et TPMS (Personnel d'encadrement psycho médico social) avec répercussion en 2024 au vu des processus d'inscription (délai de plusieurs mois)
- Changement de statut des accueillant.e.s conventionné.e.s en accueillant.e.s contractuel.le.s qui arrive tardivement et s'accompagne de départs à la pension ou d'abandons avec une attractivité faible du métier d'accueillant.e qui ne permet pas le remplacement des départs
- Absentéisme en hausse notamment en raison de la mise en place des BIM avec une gratuité étendue qui déresponsabilise les familles ne mesurant pas les conséquences quand elles ne mettent pas leurs enfants dans leur maison d'accueil alors qu'ils doivent y être
- Système de processus d'inscriptions (double encodages) avec difficultés croissantes de gérer les listes d'attente

Au vu de la situation globale de l'asbl, l'année 2024 a été marquée par la mise en route d'un processus pluriannuel visant à la redresser tout en la modernisant. Investir pour un meilleur rendement futur global est la ligne de conduite qui a été validée par les instances.

Acte symbolique, la nouvelle désignation des chefs de service. Acteurs principaux du changement, ceux-ci sont devenus des directions qui accompagnent, guident dans une démarche de construction avec l'ensemble des acteurs de terrain. Sous cette dénomination, on retrouve également la Direction des ressources humaines et la Direction pédagogique.

Plus que des titres, ces fonctions sont le symbole d'une nouvelle politique managériale basée sur l'autonomie, la confiance et la collaboration construite sur base du People Model Canvas.

Un état des lieux global de l'institution a été réalisé en 2024 et des axes de travail ont été définis (accueil, repas, ressources humaines, modernisation, patrimonial).

Cela a débuté avec l'arrivée d'une nouvelle Direction générale début janvier et la mise en place de gros travaux de réflexion visant à redéfinir de manière claire la ligne pédagogique de l'asbl comme angle stratégique régissant l'ensemble des activités de l'institution.

En juin, une grande journée pédagogique a été organisée au profit de tous les acteurs de terrain des milieux d'accueil. Le personnel de puériculture, les TPMS (travailleurs médico-psychosociaux) et les Directions ont été amenés à découvrir les trois piliers sur lesquels toute l'activité de l'asbl devait s'organiser (continuité, respect de l'autonomie et du rythme de l'enfant, rapport individualisé entre l'adulte et l'enfant).

S'en sont suivis des ateliers plus pratiques organisés afin de permettre aux professionnels de l'asbl d'échanger et de discuter dans une démarche d'amélioration continue. Les points forts et les points à travailler ont été identifiés par milieu d'accueil.

En parallèle, les axes de travail définis ont été mis en oeuvre avec les différents intervenants concernés. Un nouveau marché a été lancé afin de remplacer le traiteur en vue de répondre à deux objectifs : augmenter la qualité tout en diminuant les coûts des repas. Au niveau des ressources humaines, un processus visant à professionnaliser l'ensemble des démarches de recrutement, d'accompagnement du personnel a été entamé. C'est ainsi que les entretiens de fonctionnement individuels ont été valorisés en complément des réunions collectives. Le démarrage d'une réflexion sur l'absentéisme s'est traduit par une attention toute particulière pour les entretiens de pré-reprises.

On note que par rapport à 2023, les interventions auprès de notre service externe de prévention sont quasi nulles.

Une démarche de modernisation a été entamée et s'est concrétisée par la remise en ordre du parc informatique. On a également débuté l'équipement progressif des professionnels le

nécessitant avec des smartphones. La démarche entre dans la volonté de l'asbl de passer de la téléphonie fixe à une téléphonie mobile moins coûteuse et plus agile. A également débuté le processus de remplacement des logiciels de gestion de crèche et comptable en vue d'une meilleure gestion globale de l'asbl.

Dans une démarche d'économie d'échelle, les rapports se sont intensifiés avec la Ville, pouvoir subsidiant et fondatrice de l'asbl, afin de participer à un marché conjoint relatif aux produits et équipements en matière d'entretien. La question de l'hygiène s'est révélée prioritaire au fur et à mesure des analyses en cours. Tout comme celle des repas où un travail visant à réduire le gaspillage a été initié.

Une démarche de changement a fondamentalement traversé toute l'année 2024 et a conduit à revoir certaines habitudes. La durabilité, le bien-manger ont abouti à la mise en place de nouvelles pratiques dans une démarche de responsabilisation des acteurs de l'asbl.

Dans chaque milieu d'accueil, le processus d'amélioration continue s'est poursuivi grâce à l'accompagnement des Directions.

CHAPITRE

10

Département
Culture et LoisirS

DCL

1. EFFECTIF DU DEPARTEMENT

134 personnes

2. PRESENTATION DU DEPARTEMENT

Le département est composé de

- 3 cellules transversales
  - Appui juridique et Gestion de projets, cellule partagée avec le DEC
  - Appui technique et Coordination, cellule partagée avec le DEC
  - Secrétariat, cellule partagée avec le DEC
- 5 services
  - Sports
  - Culture
  - Bibliothèques
  - Fêtes
  - Tourisme

Il convient de préciser d'emblée que, pour davantage d'efficience, le Département Education et Loisirs (DEL) a été scindé en deux départements distincts fin 2023 (avec effet courant 2024) : le Département Education Citoyenne (DEC) (Enseignement, Jeunesse, Petite enfance et asbl SONEFA) et le Département Culture et Loisirs (DCL) (Culture, Fêtes, Tourisme en ce compris l'ASB OTN, Bibliothèques et Sports).

Le département, dans sa nouvelle configuration s'investit essentiellement dans l'organisation événementielle aux niveaux culturel, festif, musical, sportif, touristique, éducatif et ludique.

Le département est très transversal dans son fonctionnement. Divers événements sont organisés dans le cadre de partenariats entre services communaux.

2.1. Cellule Appui juridique et Gestion de projets

1 personne partagée avec le DEC.

Cette cellule se concentre sur un soutien aux différents services du département dans le cadre de la mise en route ou de suivi de plusieurs dossiers nécessitant des compétences juridiques et une connaissance en matière de loi sur les marchés.

2.2. Cellule Appui technique et Coordination

1 personne partagée avec le DEC.

Cette cellule a un rôle transversal et permet d'assurer les missions de conseiller technique des projets du département dans les domaines de la création artistique, du design, de la rénovation, de l'aménagement intérieur, de la construction ou de la maintenance de bâtiments mais aussi de coordinateur entre le DCL et les autres services concernés par ces projets.

Plus précisément, les missions assurées sont les suivantes :

- Rédaction des notes de programmation et de clauses techniques liées aux projets patrimoniaux du département dans les matières touristique et culturelle
- Concertation des acteurs concernés par les projets afin de rassembler les compétences transversales, répondre aux besoins des services utilisateurs et assister à la mise en œuvre des programmes et des projets

- Participation aux suivis de chantier des projets patrimoniaux du département (dans les matières touristique et culturelle) gérés par le Bureau d'études bâtiments
- Relais avec les divers Bureaux d'études bâtiments/voirie afin de s'assurer que les demandes des services utilisateurs soient respectées
- Participation à divers groupes de réflexion et de travail
- Concertation des phasages de dossiers
- Analyse budgétaire
- Rédaction des rapports relatifs à l'avancement des projets
- Missions créatives telles que le remaniement d'espaces intérieurs, la conception de mobilier, la conception de logo
- Analyse et expertise de bâtiments
- Participation à des comités d'avis relatifs à des marchés publics

2.3. Cellule Secrétariat

1 personne partagée avec le DEC.

Cette cellule se concentre principalement sur le suivi administratif de missions transversales au sein du département.

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Cellule Appui juridique et Gestion de projets

La cellule intervient sur divers dossiers nécessitant une analyse juridique pour le DCL. Elle prend notamment en charge la gestion du dossier de gardiennage de La Célestine dans le cadre du système Open+, du dossier relatif au système informatisé pour l'accès à la piscine de Saint-Servais, ou encore de marchés publics pour le service Tourisme.

3.2. Cellule Appui technique et Coordination

Bénéficiaires	Motifs
Bibliothèques	
Nouvelle bibliothèque	• Suivi, coordination et collaboration avec les services utilisateurs et gestionnaires de la fin de chantier. • Analyse des plans, vérification de la conformité du projet avec la programmation, les besoins et missions, suivi budgétaire, subsides. • Recherches, analyse des besoins et des impératifs techniques pour l'implémentation et le déploiement de la technologie RFID dans le réseau namurois de lecture publique, ainsi que ses modalités de garantie et maintenance sur site. • Suivi des impératifs techniques pour la fin de l'aménagement des espaces intérieurs.
Culture	
Bateliers / Litige	• Collaboration avec l'expert technique désigné par la Ville. • Documentation des argumentaires. • Suivi de l'expertise judiciaire.
Halle al'Chair / Restauration	• Suivi, coordination et collaboration avec les services utilisateurs et gestionnaires des travaux.
Tourisme	
Halle al'Chair / Futur Office du Tourisme	• Suivi et coordination de la fin du chantier des espaces intérieurs. • Suivi budgétaire.

3.3. Cellule Secrétariat

Cette cellule prend en charge la gestion et la coordination des agendas, la rédaction et le suivi des procès-verbaux transversaux du département.

SPORTS

1. EFFECTIF DU SERVICE

68 personnes

2. PRÉSENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service des Sports a pour mission principale de promouvoir l'activité physique et le bien-être auprès des citoyens et des citoyennes du territoire namurois. Il vise à offrir un accès équitable à des infrastructures sportives de qualité, à encourager la participation à diverses disciplines sportives, et à soutenir les clubs et associations locales.

Le service s'engage également à organiser et à faciliter des événements sportifs, tout en assurant l'entretien et la mise en conformité des installations, afin de créer un environnement sûr et inclusif pour tous les usagers.

2.2. Description du service

Le service Sports gère les différentes infrastructures sportives (dont 13 halls, 2 piscines, 2 centres footballistiques) et entretient 34 terrains sportifs extérieurs (football, rugby, …).

Le service est également chargé de l'organisation ou du soutien d'événements sportifs publics ou privés, toutes disciplines confondues.

Des stages sportifs sont proposés durant les congés scolaires (excepté les congés d'automne et d'hiver) ainsi que des sessions (aquagym, « Je cours pour ma forme » et « Les Grannys du basketball ») accessibles au grand public toute l'année.

Le service des Sports est composé de 5 cellules

- Comptabilité et Secrétariat
- Animations - Evénements
- Entretien des Terrains sportifs
- Gestion technique des Infrastructures et des Piscines
- Gestion administrative des Infrastructures et des Piscines

2.3. Processus-clés du service

- Gestion des infrastructures sportives
- Gestion technique des terrains de sports extérieurs
- Animations et événements
- Gestion des piscines

2.4. Chiffres-clés du service

- 1.332 personnes participantes aux activités proposées
- 2.059 personnes participantes au Jogging de la Ville de Namur et la Corrida
- 50.150 heures d'occupation dans les infrastructures sportives communales (hors piscines)

3. RAPPORT D'ACTIVITÉS

Le service a enregistré l'existence de 218 clubs sportifs répartis en 53 disciplines qui exercent leurs activités sur le territoire communal.

Le service entretient des contacts avec la plupart d'entre-eux et s'efforce de répondre à leurs besoins en apportant des aides diverses, telles que

Mise à disposition de matériel et d'infrastructures sportives (entretien, mise en conformité)

Aides ponctuelles à l'occasion d'événements sportifs importants (logistique, aide financière, …)

Préparation des dossiers administratifs en lieu et place des clubs, notamment pour la réalisation de travaux de nature extraordinaire, dans les installations sportives communales

Documentation sur les équipements sportifs en général et en particulier sur les mesures de sécurité

Contacts avec les divers services communaux concernés pour la réalisation de travaux de nature extraordinaire dans les installations communales

Démarches auprès des ministères de la communauté Wallonie-Bruxelles et la région Wallonne pour l'obtention de subsides dans le cadre de projets d'investissement.

3.1. Comptabilité et Secrétariat

3.1.1. Répartition du crédit "projets sportifs"

Le service se charge des dossiers d'octroi des subsides destinés à la mise en œuvre des moyens nécessaires à la politique sportive développée par les clubs et par les athlètes de haut niveau pour leur contribution à l'image positive de la Ville et à la promotion de la pratique sportive par la population.

En 2024, l'article budgétaire 764/332-02 s'élevait à 145.600 €.

3.1.2. Répartition des subsides aux associations sportives locales

Sur base d'un règlement arrêté par le Conseil du 29 mars 2022, la répartition des subsides aux associations sportives locales tient compte, pour la somme allouée, du nombre de membres, du niveau de l'encadrement technique et des activités spécifiques.

En 2024, l'article budgétaire 764/332AS-02 s'élevait à 162.000 €.

3.2. Animations - Evénements

3.2.1. Jogging & Challenge & Corrida Ville de Namur

- Challenge du 08 septembre se composait de 13 courses de 10 kms et de 13 courses de 5 kms ouvertes à toutes et tous
- 36ème édition du Jogging le 30 novembre
- 27ème édition de la Corrida le 30 novembre

3.2.2. Evénements sportifs

La cellule Evénements/Animations peut apporter son soutien logistique et/ou administratif à tout organisateur/organisatrice d'événements qui en fait la demande. En tant que service porteur, la cellule devient le point de relais entre l'organisateur/organisatrice et l'administration communale.

La cellule a organisé ou participé à diverses manifestations sportives qui se sont déroulées sur le territoire communal, soit en aide logistique, soit en aide administrative.

Evénements	Dates
Marathon de Namur	07/04
Grand Prix Sylvain Moniquet	14/04
Xterra	08/06
Namuraid	09/06
Tour de la Province de Namur	11/08
Triathlon de Namur	15/08
Grand Prix de Wallonie	18/09
Trail des Lumeçon	25/10
Cyclo-cross	15/12

3.2.3. Stages et activités sportives

La cellule Evénements/Animations organise durant les vacances scolaires des stages sportifs permettant aux jeunes de découvrir des activités sportives diverses et variées.

Durant l'année scolaire, le service a proposé pour les adultes, des cours d'aquagym et des sessions d'entrainement aux programmes « je cours pour ma forme » et « Les Grannys du basketball ». Cette dernière activité est destinée aux femmes de 60 ans et plus.

Stages

Activité	Date	Nombre
Dynamix'Sports	CNS Février (Détente)	182
Dynamix'Sports	CNS (Printemps)	173
Stage j'apprends à rouler à vélo	Jambes Printemps	14
	Jambes (2 semaines en juillet)	42
Dynamix'Sports (football)	Flawinne (Juillet)	19
Dynamix'Sports (gymnastique)	Indoor Malonne (Juillet et Août)	6
Dynamix'Sports (athlétisme)	Indoor Malonne (Août)	10
Dynamix'Sports	CNS (juillet et août)	536
Breakdance – Hip-Hop	CNS Février (Détente)	20
	CNS (Printemps)	21
	CNS (1 semaine en juillet et 1 semaine en août)	43
Dynamix'Sports	CNS Vélo (2 semaines en juillet)	14
Aquagym	Saint-Servais – Activité annuelle	99
Je cours pour ma forme	0-5kms de janvier à avril	26
Je cours pour ma forme	5-10kms de janvier à avril	41
Je cours pour ma forme	0-5kms d'avril à juin	28
Je cours pour ma forme	5-10kms d'avril à juin	40
Je cours pour ma forme	0-5kms de septembre à décembre	31

Activité	Date	Nombre
Je cours pour ma forme	5-10kms de septembre à décembre	40

Nombre total de participantes/participants globalement stable : 1.332 contre 1.406 en 2023.

3.3. Entretien des terrains sportifs

La cellule assure l'entretien régulier des différents terrains de sports, des abords des centres sportifs et des circuits VTT.

Occasionnellement, la cellule apporte son aide aux différents événements sportifs.

3.3.1. Terrains sportifs

Il existe 34 terrains de sport extérieurs, répartis comme suit :

Lieu	Nombre
Flawinne	5
Malonne dont un terrain synthétique	3
Ronet	1
Wépion dont un terrain synthétique	3
Jambes-Mascaux dont un terrain synthétique	4
Wartet	1
Gelbressée	1
Boninne	1
Vedrin - Arquet dont un terrain synthétique	3
Belgrade	1
Loyers dont un terrain synthétique	2
Andoy	1
Naninne (terrain synthétique)	1
Wépion (terrain de base-ball)	2
Masuage (Rugby terrain synthétique)	2
Temploux	2

Entretien

- Tonte une fois par semaine pour tous les terrains et, pour certains d'entre eux, deux fois par semaine
- Remise en état des pelouses après le championnat. Pour ce travail, il est utilisé ± 4.000 kg de mélange de pelouse spécialement destiné aux terrains de sports
- Application régulière d'engrais tout le long de la saison. Cela représente une quantité de +/- 12.000 kg d'engrais NPK
- Aération régulière de nombreux terrains lors de la saison hivernale
- Entretien des terrains synthétiques (brossage une fois par semaine, pour tous les terrains)

- Sablage de quelques terrains: un sablage demande un minimum de 63 m³ de sable
- Entretien des terrains de lice autour des terrains
- Petits travaux d'entretien: taille de haies, …

- Entretien de 15 aires de jeux, ballodrome

Travaux occasionnels

- Placement de système de drainage
- Nivellement à l'aide d'une lame guidée au laser
- Placement de clôtures
- Aménagement de terrains de pétanque
- Entretien des 3 parcours VTT (± 60 kms): taille, tronçonnage, élagage
- Transport, travaux divers pour d'autres services
- Entretien de talus 3 à 4 fois par semaine à l'aide d'un tracteur équipé avec bras de fauche (± 10 sites)

3.3.2. Infrastructures sportives

La cellule s'occupe de l'entretien des abords des différents centres sportifs : tonte, taille de haies, ramassage des feuilles.

3.3.3. Terrains de pétanque

La cellule entretient 70 terrains de pétanque : apport en fin gravier et taille de haies.

3.3.4. Circuits VTT

La cellule assure le fléchage des circuits VTT de la Ville. Ceux-ci sont contrôlés régulièrement en raison de l'usure du matériel, des intempéries et du vandalisme régulier: destruction des flèches, enlèvement des piquets, …

3.3.5. Travaux effectués

- Déneigement des routes et accès des infrastructures sportives
- Placement de lisses et de clôtures aux terrains de football qui en ont besoin
- Réparations diverses des abris des joueurs dans les différents clubs de football
- Divers placements et réparations de clôtures

3.4. Gestion technique des infrastructures et piscines

La cellule technique des infrastructures sportives s'occupe de l'accueil et de la surveillance des halls sportifs et des sites footballistiques durant les occupations.

La maintenance quotidienne de ces différents sites et des deux piscines communales est également de son ressort (entretien des surfaces de jeux, petite maintenance du matériel sportif, vérification quotidienne des installations, …).

3.5. Gestion administrative des infrastructures et piscines

3.5.1. Centres sportifs

	Basket	Volley	Tennis	Mini-foot	Ecoles	Divers (*)	Service Sports	Tennis de Table	Nombre d'entrées
Centre Namurois des Sports	222h00	4h00	1.101h30	918h30	4.701h30	7.718h30	7.491h30	263h30	+/- 600.233
Salles de danse de la piscine Salzinnes	0h00	0h00	0h00	0h00	0h00	0h00	0h00	0h00	0
St-Servais	1174h00	00h00	0h00	0h00	10h00	32h00	0h00	0h00	+/- 9.300
Malonne	1499h30	112h00	0h00	0h00	203h30	624h00	0h00	905h30	+/- 29.000
Belgrade	450h00	0h00	0h00	0h00	150h00	0h00	0h00	0h00	+/-13.000
Flawinne	0h00	0h00	0h00	0h00	350h00	450h00	80h00	180h00	+/- 1200
La Plante	300h00	255h00	0h00	50h30	385h00	50h00	0h00	0h00	+/- 7.000
Loyers	1400h00	0h00	0h00	97h00	740h00	0h00	0h00	0h00	+/- 12.000
Jambes	953h00	0h00	0h00	147h00	814h00	45h00	0h00	0h00	+/- 6.000
Bouge	481h00	999h00	0h00	29h00	912h00	43h30	0h00	95h00	+/- 16.000
Beez	3259h00	0h00	0h00	0h00	814h00	4h00	0h00	0h00	+/- 11.500
Temploux	85h30	0h00	390h30	70h00	420h00	40h00	0h00	495h00	+/- 8.700
Plomcot	0h00	0h00	0h00	135h00	197h00	1.640h00	0h00	0h00	+/- 2.955
Malonne Indoor	0h00	0h00	0h00	0h00	823h00	1440h00	50h00	0h00	+/- 7.000
Total	**9.824h00**	**1.370h00**	**1.492h00**	**1.447h00**	**10.520h00**	**12.087h00**	**7.621h30**	**1.939h00**	**+/- 723.888**

(*) La rubrique « divers » contient: fitness, badminton, boxe, boxe américaine, boxe française, danse, escrime, gymnastique, arts martiaux, tir à l'arc, …

- Site footballistique de Flawinne : 670 heures d'occupation
- Site footballistique de Jambes – Mascaux : 1.650 heures d'occupation
- Site footballistique de Belgrade : 350 heures d'occupation
- Site footballistique de Gelbressée : 280 heures d'occupation
- Site footballistique de Malonne : 900 heures d'occupation

3.5.2. Piscines communales

- Jambes : fermée en raison de travaux de rénovation depuis le 04 septembre 2023. Sa réouverture est prévue courant juillet 2025

- Saint-Servais : fermée du 23 décembre 2023 au 17 mars 2024 en raison de problèmes techniques

  Elle a comptabilisé 184.932 entrées payantes et 25.255 entrées gratuites (gratuités plus nombreuses suite à sa fermeture et aux gratuités accordées aux écoles de natation et clubs).

3.5.3. Achat de matériel

Lieu	Descriptif	Montant TVAC
Centres sportifs	Acquisition de matériel sportif divers (goals, filets, …)	7.500 €
Centre footballistique de Mascaux	Remplacement du chalet de rangement de matériel	10.000 €

CULTURE

1. EFFECTIF DU SERVICE

25 personnes

2. PRÉSENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service a pour mission de promouvoir l'accès à la culture pour tous, de préserver le patrimoine local et de dynamiser la vie culturelle sur l'ensemble du territoire.

Il joue un rôle clé dans l'organisation en facilitant l'interaction entre les citoyens/citoyennes et les arts et assurant la gestion, la conservation et la diffusion des collections et des événements culturels.

2.2. Description du service

Le service assure la

- Promotion du développement culturel de la Ville au profit de sa population et des touristes par la gestion des outils culturels dont il a la charge (musées des Arts décoratifs/Hôtel de Groesbeeck, archéologique, galerie du Beffroi) et par la réalisation d'un programme d'animations, ainsi que par l'aide aux associations
- Collaboration avec l'ensemble des acteurs culturels du namurois
- Collaboration à la candidature de Namur Capitale européenne de la Culture 2030

Le service se compose de 7 cellules

2.2.1. Cellule Musées

- Gère administrativement et scientifiquement Les Bateliers comprenant les deux musées communaux
- Favorise le rayonnement des musées et leurs collections auprès du grand public et des publics spécialisés par le biais d'expositions et d'événements
- Assure la liaison avec les organismes subsidiants et culturels
- Gère le centre d'étude et de conservation des collections communales et le centre de documentation

2.2.2. Cellule Manifestations culturelles

- Organise des événements récurrents ou ponctuels
- Collabore avec divers organismes culturels (CCR/Théâtre/Maison de la poésie/galerie Détour, …)
- Propose une aide à des manifestations/organismes de manière ponctuelle ou récurrente. Cette aide étant soit financière (subsides), soit logistique (infrastructure et/ou personnel), soit administrative (aide dans les procédures)
- Gère la galerie du Beffroi

2.2.3. Cellule Appui aux organismes culturels

- Gère pour le CCR/Théâtre, la création et la diffusion artistique dans divers domaines
- Gère pour la Maison de la Poésie, la valorisation et la diffusion de la poésie et de la langue française

2.2.4. Cellule Relations publiques

- Assure la promotion des manifestations organisées ou soutenues par le service auprès des différents publics (médias, citoyens et citoyennes, secteur culturel…) : communiqués et dossiers de presse, conférences de presse et inaugurations
- Gère la communication culturelle via les réseaux sociaux : pages Facebook (Namur confluent culture, la galerie du Beffroi, Namur street art, la fête de la musique, Namusiq', le kiosque, les Bateliers + musée archéologique, Chambres avec vues), Instagram ainsi que les agendas en ligne …
- Rédige des articles pour Namur magazine en relation avec le service communication
- Participe au développement et assure le suivi des applications Namur art dans la ville et Namur street art
- Réalise la mise en page des documents et du matériel promotionnels et éducatifs réalisés(carnets, catalogues, flyers…), des visuels pour bâches, autocollants et panneaux en relation avec les projets du service

2.2.5. Cellule Médiation culturelle

- Assure la médiation, les animations, les visites guidées et les ateliers pédagogiques au sein des musées du Pôle, à la galerie du Beffroi et extra muros
- Réalise des carnets pédagogiques

2.2.6. Cellule Accueil

- Assure l'accueil du pôle muséal des Bateliers et de la galerie du Beffroi

2.2.7. Cellule technique

- Assure la maintenance des infrastructures (Bateliers, galerie du Beffroi) et des œuvres dans l'espace public
- Apporte une aide technique lors des réalisations de projets culturels

2.3. Processus-clé du service

- Accueil, appui technique
- Relations publiques/communication
- Médiation culturelle
- Manifestations culturelles générales et du pôle muséal Les Bateliers
- Appui aux organismes culturels
- Gestion des collections et gestion scientifique
- Gestion des infrastructures

2.4. Chiffres-clés du service

- Fréquentation : 40.935 personnes
- Evénements culturels propres au service : 92
- Ouvres d'art : 1.800

3. RAPPORT D'ACTIVITÉS

3.1. Animations, expositions et projets

3.1.1. Animations au musée des arts décoratifs

- « Les Petites Lumières au Musée » du 7/02 au 6/06
- « La philosophie des Lumières » du 22/03 au 20/09
- « Maison de famille » du 17/04 au 24/09
- « Mon jardin à la française » du 14/05 au 4/07
- « Journée du Patrimoine » du 7/09 au 8/09
- « FIFF – Ceci n'est pas un décor » du 02/10 au 06/10
- « Les Petites Lumières au Musée » du 17/09 au 12/11
- « Le Portrait » le 5/11

3.1.2. Expositions et animations à la galerie du Beffroi

- « La Rétrospective des photographes de Presse namurois » du 13/01 au 11/02
- « Sans dessus dessous » du 14/03 au 05/04
- « Afrânio Fonseca » du 29/05 au 16/06
- « Irréversible(s) » du 04/07 au 27/07
- « Au Pays des Merveilles » du 09/11/2024 au 09/01/2025

28 animations ont été réalisées pour un total de 413 élèves de l'enseignement fondamental et 35 élèves de l'enseignement du secondaire.

3.1.3. Chambres avec vues

8e édition du Parcours d'artistes les 16-17/03 et 23-24/03 (organisation, coordination et promotion).

Plus de 500 participants, 150 lieux d'exposition (maisons, commerces, lieux culturels et patrimoniaux…), dans 18 anciennes communes, quelques 15.000 visiteurs durant les deux week-ends.

3.1.4. Dimanche en musique

Au kiosque de Namur du 14/04 au 29/09.

23 concerts gratuits de tout style organisés le dimanche (11h-12h) place Maurice Servais.

3.1.5. Un été à Bomel

Service porteur concernant les demandes d'occupation de domaine public transmises par le Centre Culturel de Namur – Site des Abattoirs de Bomel concernant la traverse des Muses.

3.1.6. Les NAMUSIQ'

Initié par la Ville, la Province et la Philharmonique, en collaboration avec les Jeunesses Musicales, ce projet a proposé une série de 9 concerts qui ont mis à l'honneur des œuvres du répertoire de musique classique, mais aussi de compositeurs originaux et contemporains interprétés par de jeunes talents mais également par des artistes confirmés de haut niveau (4 au Delta, 3 au Foyer du Théâtre et 2 à l'Auditorium Rogier).

3.1.7. Fête de la Musique

Du 23 au 25 juin, une trentaine de concerts ont été programmés dans différents lieux du centre-ville (musées, cinéma Caméo, Delta, Kiosque , Nef, cafés…) et de Jambes (The Flow, Capitainerie) en favorisant les lieux extérieurs : cours, jardins, et terrasses.

3.1.8. Hors du cœur de Ville

Une initiative culturelle développée à Suarlée sur la thématique de la mosaïque. Des ateliers participatifs ont permis la réalisation d'œuvres destinées à être dispersées dans le village. En parallèle, exposition d'œuvres de l'artiste Afrânio Fonseca (galerie du Beffroi).

3.1.9. Fresques

Le service assure également le suivi de la maintenance des fresques existantes.

3.1.10. Le MUR (Modulable Urbain Réactif)

Deux fresques éphémères ont été réalisées sur l'ancien pavillon du tourisme au square Léopold l'une par l'artiste KTOO et l'autre par l'artiste LOOMIS.

Des visuels promotionnels se sont succédés sur les panneaux « Ethias » en vue de la promotion de nos événements « Chambres avec vues », « Nuit blanche » dans les musés, « Irréversible » de Nézir, ouverture du musée archéologique et « Au pays des merveilles ».

3.1.11. Intégration d'art dans l'espace urbain

- Suivi du déplacement des œuvres « Grâce et Liberté » en collaboration avec le DAU
- Suivi du déplacement de l'œuvre « Les filles de l'eau » en collaboration avec le DAU et le DCV
- Suivi du placement de la sculpture « Atélé » de l'artiste Jacques Servotte en collaboration avec le BEB
- Suivi de l'intégration d'une œuvre de Charles Bourdon en collaboration avec la SPW, le DAU et les Espaces Verts
- Suivi du placement de l'œuvre de Moeshal en collaboration avec la DAU et le DVP
- Suivi du placement de l'œuvre de Pierre Chanteau « Oeil »

- Appui à l'asbl Prométhéa pour l'appel à projets du collectif de mécénat Namosa
- Exposition annuelle « Sculptures dans la ville » - 9¨sculptures monumentales de l'artiste kalbut dans le cadre du projet de l'extension du piétonnier
- Appui au DVP pour l'extension du piétonnier – événement et jalons urbains
- Appui pour réalisation de fresques pour services internes et opérateurs externes

3.1.12. Namur en Mai

Service porteur de la 29ème édition.

3.1.13. Namur en chœurs

Service porteur de la 6ème édition.

3.1.14. Festival international du Film Francophone

Service porteur de la 39ème édition.

3.1.15. Concert de Nouvel An au Grand Manège

Deux représentations avec les musiciens de l'Ensemble instrumental de Wallonie et les danseurs de la Compagnie de danse du Grand Manège, le dimanche 21 janvier à la salle du Namur Concert Hall.

3.1.16. Parcours de running touristique via l'application Jooks

En collaboration avec les service Tourisme et Sports.

3.2. Conventions/contrats/cahiers spécial des charges/notifications/suivis

- Partenariat avec l'asbl «Article 27» en vue d'ouvrir les activités culturelles aux bénéficiaires du ticket article 27 (public défavorisé)
- Convention musées: suivi en collaboration avec «Les Amis de l'Hôtel de Croix» et «Société Archéologique»
- Conventions diverses dont celles pour Namusiq, la billetterie en ligne ORC, les dépôts de biens archéologiques, la reconnaissance du pôle muséal des Bateliers, la numérisation des collections d'art, le renouvellement des contrats-programmes du Centre Culturel et du CAV&MA , les contrats de gestion du FIFF, de la «Fête de la musique»
- Convention-type : fresques urbaines, dépôt de longue durée et de prêt pour exposition temporaire
- Convention avec l'asbl « Les Grignoux » pour le Caméo et élaboration du rapport du Comité 7ème art
- Ma Commune dit oyi : convention de labellisation et suivi
- Convention avec le musée «Petit Format de Nismes» pour l'accueil de l'exposition 22ème biennale internationale «Petit format de papier»
- Convention avec l'asbl Commission du sous-sol archéologique pour l'organisation du congrès de la SFEGAG 2025
- Contrat de gestion pour le musée africain
- Gestion des demandes de gratuité

- Suivi des conventions de partenariat avec Ethias, la Fondation Roi Baudouin (Antica) et de sponsoring avec Colora
- Répartition des prestations compensatoires effectuées par la Maison du Conte pour une valeur de 2.000,00 €
- Suivi de l'exploitation du webdocumentaire «Les batailles de la Meuse» (diorama d'Alfred Bastien)
- Renouvellement de la concession Namur en Mai
- Cahier des charges de l'artiste Max Gesquière pour « Sculptures dans la Ville » avec l'appui du service « Marchés publics Fournitures et Services »
- Cahier des charges pour les restaurations (collections communales)
  - les filles de l'eau, de Nat Neujean, au parc Louise-Marie
  - le coq, de Jean Morette, au jardin du Maïeur
  - la plaque Tintin, place d'Armes
  - la plaque des 75 ans de l'Académie des Beaux-Arts, par Désiré Hubin, rue du Lombard
  - la statue équestre d'Albert I ainsi que son socle, avenue Albert Ier

3.3. Subsides aux musées et sociétés culturelles

- Musée de la Fraise et promotion du «Pays de Wépion» : 2.850,00 €
- Musée Africain – MusAfrica : 2.850,00 €
- Galerie Détour, syndicat d'initiative de Jambes : 2.400,00 €
- Amis de Groesbeeck de Croix : 25.000,00 €
- Société Archéologique de Namur (SAN) : 55.600,00 €

3.4. Subsides investissement aux associations

Dénomination	Montant
Asbl «Centre Culturel Régional - Théâtre de Namur» pour l'achat de matériel de communication et d'informatique	20.000,00 €
Asbl «Centre d'Art Vocal et de Musique Ancienne» pour la réalisation de travaux d'aménagement au sein du Grand Manège	33.000,00 €
Musée africain	50.000,00 €

3.5. Subsides actions culturelles : 128.000,00 €

3.6. Bateliers – Pôle muséal (y compris musées arts décoratifs et archéologique)

3.6.1. Activités du Pôle

- Suivi annuel du dossier de subside de reconnaissance par la FWB
- Rédaction du rapport annuel de reconnaissance par la FWB
- Poursuite des réflexions autour d'un plan de sauvegarde des biens culturels dans le cadre de la dynamique «Bouclier bleu»

  Événements
- Exposition «Colors Party» de l'artiste-peintre Cabi dans le cadre de la Biennale Chambres avec vues, du 16 au 24 mars 2024

- 22e édition de la Biennale internationale «Petit Format de Papier», décentralisation du Musée Petit Format de Nismes (MPFAC) du 15 octobre au 17 novembre
- Coordination de la 1ère Nuit Blanche à Namur
- Prêt d'un buste en bronze de René Barbier (1947) par Victor Demanet, de photographies d'Eugène Guillaume (1928-1935) pour l'expo aux Archives de l'Etat
- Prêt de quatre sculptures monumentales de Max Gesquière (alias Kalbut) pour le «Festival International Nature Namur », à la Citadelle

Communication

- Mise à jour du site internet dédié au Pôle muséal en collaboration avec le service Communication
- Gestion des réseaux sociaux
- Participation à plusieurs émissions/reportages/interviews en radio/télévision/presse

Centre d'étude et de conservation des collections communales

- Gestion de la conservation préventive et de la maintenance des œuvres d'art dans l'espace public et dans les réserves muséales
- Mise à jour des inventaires des collections et des valeurs d'assurances
- Poursuite de l'inventaire photographique des collections

Centre de documentation

Enrichissement des collections du centre de documentation intégrées au portail Tire-Lire par le biais d'achats, de dons et l'intégration d'ouvrages de la SAN.

Collaborations

- Accueil de deux jeunes en prestation d'un service citoyen avec la plateforme Service citoyen
- Accueil de shootings photographiques autour du stylisme, de la photographie artistique et du cosplay
- Accueil et coorganisation d'évènements (Maison du conte, FIFF, Namur en mai, Club Richelieu et Théâtre des galeries)
- Lecture et évaluation de mémoires universitaires et travaux de fin d'études de hautes écoles, encadrement et évaluation de travaux de médiation muséale et patrimoniale et encadrement de stages universitaires

Mise en réseau d'actions et échanges entre musées, coopérations et participations

- Poursuite de la collaboration avec l'UNamur, les Amis de Saint-Loup et le Musée diocésain pour la préparation d'une future exposition sur la sculpture namuroise aux 17ème et 18ème siècles
- Participation à deux contributions. L'une dans le cadre d'une publication sur le château de Warfusée, l'autre pour le catalogue qui illustrera l'exposition de la SAN au TreM.a-Musée des Arts anciens, sur l'abbaye de Marche-les-Dames
- Accueil d'une chercheuse en résidence de jour avec une bourse de la FWB pour l'écriture en wallon d'une nouvelle ayant pour sujet le Musée des Arts décoratifs
- Accueil de la section restauration de peinture de l'IFPMA de Limal
- Accueil d'une séance de formation MSW consacrée à la conservation préventive des métaux.
- Accueil des groupes «article 27»

Acquisitions Ville dans le cadre du subside FWB et dons

- Collection d'objets archéologiques de la nécropole gallo-romaine de la « Thure »
- Éclats de bombes issus du bombardement de Namur du 18 août 1944
- Dons : 19 tableaux du peintre namurois René Joachim, 1 sculpture en bronze "Atélé" de Jacques Servotte

3.6.2. Musée des arts décoratifs (MAD)

Exposition de référence

- « Maison de famille. La vie quotidienne dans un hôtel de maître du 18ème siècle ». Exposition créée par l'équipe scientifique du MAD. Ouverture de 6 nouvelles salles à thèmes

Expositions temporaires

- « Libris p*ages d'histoires namuroises »* - valorisant les manuscrits de la Ville de Namur, d'octobre 2023 à janvier 2024 – Partenariat avec la Société Archéologique de Namur

- « Des mains de Maîtres. Sculpteurs baroques et rococo à Namur (17e-18e s.) », du 14 mai au 8 septembre 2024 - Partenariat avec UNamur

Evénements muséaux

- Dans le cadre de l'exposition « Des mains de maîtres », projection du docu-fiction « Honoré Fragonard. La passion de l'anatomie » par Jacques Donjean et Philippe Raxhon – jeudi 5 septembre 2024
- « Maison de Famille en fête » du 26 novembre 2024 au 26 janvier 2025 : déclinaison sur le thème des fêtes de fin d'année

Acquisitions de la Ville dans le cadre du subside FWB et dons

- 1 peinture sur cuivre de l'artiste namurois Albert Dandoy (1885-1977)
- 1 paire de fauteuils d'époque Louis XVI dans le style des productions namuroises
- 1 paire de petits flacons et six verres à vin en cristal de Vonêche ou de Zoude, 1 petit vase papetier de la même époque (première moitié du 19e siècle)
- 4 assiettes et quatre couteaux en faïence de Tournai
- Don de 8 céramiques en porcelaine d'Andenne, 1 estampe de la moitié du 19ème siècle

Prêts d'œuvres pour expositions

- Eléments sculptés provenant de l'Abbaye de Salzinnes Henry Bodart pour l'exposition « Des siècles de silence : la découverte de l'antiphonaire de Salzinnes », du 06 octobre 2023 au 11 février 2024
- 9 peintures acryliques sur toile, calligraphie, 21e siècle (Marie Degand) et 45 créations en papier, 21e siècle (Myriam Descamps pour l'exposition temporaire « Libris. Pages d'histoires namuroises », du 13 octobre 2023 au 28 janvier 2024

Restaurations

- 1 salon de style Louis XVI composé d'une banquette et de trois fauteuils
- 2 fauteuils d'époque Louis XVI

- 4 chaises paillées Empire
- 1 coffre de mariage allemand du 17e siècle
- Des portes d'un buffet namurois du 18e siècle
- 1 paire de vases cornets des Pays-Bas du 18e siècle à décor d'inspiration orientale
- 1 groupe en faïence du 19e siècle représentant une scène galante
- 1 soupière en faïence de Niderviller du 18e siècle, 1saucière en faïence de Lunéville du 18e siècle et 1 porte huilier-vinaigrier en faïence de Rouen du 18e siècle
- 1 grande toile peinte de Nicolas Pinet (1770-1842)
- 1 christ en croix réalisé par François-Joseph Denis (1749-1832), prêté par l'église Sainte-Gertrude à Havelange

Gestion des collections

- Un relevé des températures et du degré d'humidité dans l'ensemble des pièces d'exposition réalisé deux fois par jour. Un contrôle des réserves est également assuré. Des adaptations à des conditions climatiques spéciales ont été effectuées durant les intempéries d'été
- Poursuite du récolement des collections et de leur conditionnement afin d'assurer leur conservation
- Dépôt entrant : un vaisselier et une penderie du 18e siècle pour la cuisine des maîtres et pour une future chambre de domestique

Soutien

- Soutien et aide à la recherche de l'équipe du MAD et du Centre d'Etude et de Conservation des Collections Communales (CECCC) pour une quinzaine de chercheurs et chercheuses du pays ou du monde et réponses à des demandes plus ponctuelles (prêts de photos, etc...)

Publications

- Catalogue de l'exposition « Des mains de maîtres » dans la collection « Les Bateliers – Beaux-Arts ». En deux volumes, il est rédigé par Michel Lefftz (UNamur); Fabrice Giot (Pôle Les Bateliers); Sarah Collard (UNamur); Caroline Heering (UCLouvain); Emmanuelle Mercier (Institut royal du Patrimoine artistique) et Violette Demonty (Institut royal du Patrimoine artistique). catalogue de l'exposition « Libris. Pages d'histoires namuroises » (coll. Aperçu, 6)

3.6.3. Musée archéologique (MAN)

- Marché d'amélioration des conditions climatiques : suivi de chantier et coordination avecle marché de muséographie
- Marché de muséographie : finalisation du contenu textuel et graphique, suivi du travail graphique, montage des panneaux d'exposition, suivi de la réalisation de l'application de la tablette, mise en place des objets dans les vitrines, sur des socles adaptés, finalisation des cartels

Exposition de référence

- Le 3 septembre 2024, le Musée archéologique de Namur réouvrait ses portes au public, après près de 6 ans de fermeture, pour lui faire redécouvrir les collections (dont 7 trésors classés par la Fédération Wallonie-Bruxelles, appartenant tous à la Société archéologique de Namur) via un nouveau parcours muséographique

Expositions temporaires

- Itinérance de l'exposition « Reflets. L'artisanat mérovingien révélé » à Charleville-Mézières (Musée de l'Ardenne, du 22 février au 19 mai 2024), présentée du 3 mars au 24 septembre 2023 au Pôle muséal Les Bateliers

Evénements muséaux

- Activités organisées pour les familles durant les Journées du Patrimoine le week-end des 7 et 8 septembre

- activités « Patrimoine pour toutes et tous »

présentation de facsimilés et d'objets archéologiques pour se familiariser avec des outils de la Préhistoire, de la vaisselle romaine ou du Moyen Âge. Ateliers organisés par la Cellule médiation du Service Culture et l'association Archeolo-J. Accessibles aux adultes et enfants malvoyants

- reconstitutions historiques dans le Jardin des Bateliers

Démonstrations et ateliers pour découvrir les modes de vie de nos ancêtres. Par les compagnies Romae Sagittarii, Bagaconervio Bavay, Arduenna Teuta, Malagne / drchéoparc de Rochefort et la Société archéologique de Namur

- Déambulation d'une légion romaine dans les rues de Namur

Le samedi 7 (11h-12h) et le dimanche 8 septembre (12h-13h)

- Suivi et mise à disposition de matériel archéologique pour 2 mémoires et 1 projet de recherche

- En 2023, le Musée archéologique en partenariat avec les Musées Royaux d'art et d'Histoire ont déposé un dossier pour l'accueil en 2025 du Congrès international de la Société Française d'Etude de la Céramique Antique en Gaule. L'année 2024 a été consacré à la coordination du comité scientifique pour la journée d'étude régionale du vendredi portant sur « La céramique de l'Antiquité tardive dans le nord de la Gaule (IIIe-IVe/VIe siècles) »

- Dans le cadre du tricentenaire de la fin du chantier de reconstruction du Grand Hôpital de Namur, devenu hospice Saint-Gilles et aujourd'hui Parlement de Wallonie. Les objets archéologiques issus des fouilles menées sur le site du Saint-Gilles ont pu être mis en valeur au sein des nouvelles salles du MAN en parallèle à la tenue de l'exposition « Le Saint-Gilles 1727. Parle-m'en ! »

- Le MAN a également participé à la réflexion autour de la revalorisation des vestiges archéologique du site de la réserve naturelle de Furfooz dans le cadre d'un projet soutenu par le plan de relance de la Wallonie. Ce projet vise à réinventer l'expérience des visiteurs tout en protégeant les trésors naturels et historiques de Furfooz dons les objets sont exposés dans l'exposition de référence du musée archéologique

- Etude des ossements de la nécropole mérovingienne d'Omal (inventaire et étude anthropologique) par une anthropologue volontaire

- Dessins du mobilier archéologique de la nécropole mérovingienne de Jamiolle (collections SAN) par la FAWB, suite à la mise en place d'un partenariat d'étude en 2023 entre la Ville de Namur, la SAN, le Musée Art & Histoire et la Fédération des archéologues de Wallonie et de Bruxelles

- Participation à la 13e Journée d'étude du groupe de contact FRS-FNRS Translatio « Attaquer et se défendre : guerres, armes et fortifications du IVe au XIe siècle », le 26 avril. Conférences à l'UNamur, et accueil des chercheurs au Musée archéologique pour présenter une sélection de pièces provenant des collections de la Société archéologique de Namur

Suivis

- Suivi de la conservation et de la valorisation du Beffroi de Namur dans le cadre du rapport décennal du classement UNESCO des Beffrois wallons

Publications

- LEPOT A., VALLÉE A. et WEINKAUF E., 2024. La période gallo-romaine (des débuts de notre ère à la chute de l'Empire), dans OTTE Marcel (dir.), Les territoires culturels entre Seine et Rhin. De la Préhistoire à l'an 1000, Flémalle, Préhistomuseum, p. 424-441

BIBLIOTHÈQUES

1. EFFECTIFS DU SERVICE

31 personnes

5 implantations

- Namur, Venelle des Capucins (jusqu'au 6/04/2024)
  La Célestine, rue du 1er Lanciers (depuis le 24/08/2024)
- Jambes, avenue Jean Materne, 162
- Saint-Servais, route de Gembloux, 256
- Malonne Champ Ha, 20
- Centre de ressources historiques namuroises (CeRHiN), rue de l'Etoile, 7

2. Présentation du service

2.1. Mission du service

Le service a pour mission décrétale « *le développement des pratiques de lecture des populations de la communauté française, dans une perspective d'éducation permanente et d'émancipation culturelle et sociale. Les actions développées sont mises en œuvre de manière à favoriser l'accès au savoir et à la culture par la mise à disposition de ressources documentaires et culturelles sur tous supports, matériels et immatériels, et à permettre leurs utilisations multiples par le plus grand nombre* ».

Sur le territoire de la Ville, le service veille à faciliter l'accès à la lecture et à la culture à l'ensemble de la population, en s'appuyant sur un réseau de bibliothèques publiques et privées. Ce réseau valorise ses collections à travers des activités de lecture et d'écriture et des partenariats, enrichit ses fonds patrimoniaux, et soutient activement les pratiques numériques. Ce réseau a été reconnu en tant qu'opérateur direct de niveau 2 à vocation encyclopédique pour le période 2024-2028, sous le titre de « Réseau namurois de lecture publique » et sous la nouvelle identité de « Bibliothèques de Namur Capitale ». Le service a ouvert en août 2024, une nouvelle bibliothèque (La Célestine) conçue comme un "tiers-lieu", intégrant les besoins des divers publics pour offrir un espace de rencontre et de culture.

2.2. Description du service

Le service est composé de 4 cellules

- Logistique et comptabilité
- Développement des collections
- Conseil et accueil des publics
- Développement des actions et médiation autour des pratiques de lecture (y compris numérique)

Dans le respect de la législation de la Fédération Wallonie-Bruxelles (FWB), le service :

- Gère les implantations du réseau local reconnu par la FWB en tant qu'opérateur direct
- Assure un service de qualité (accueil, recherches documentaires, animations) au public individuel et aux collectivités
- Mène des actions en direction des publics éloignés de la lecture, amenant ainsi le public à découvrir l'ensemble des implantations
- Participe à des actions de promotion de la lecture récurrentes
- Permet un accès physique le plus aisé possible, notamment par l'organisation du portage à domicile et la facilitation du déplacement des documents entre les diverses implantations

- Assure, en collaboration avec l'opérateur d'appui de la Province de Namur, la gestion d'une collection encyclopédique destinée, à des collectivités non desservies par des bibliothèques (crèches, maisons de repos et maisons de repos et de soin, collectifs d'alphabétisation, établissements de l'enseignement fondamental, écoles de devoirs), sur le territoire de Namur-Ville et les arrondissements de Namur et Dinant hors Mettet

2.3. Processus-clés du service

- Gérer, développer et mettre en valeur la collection de ressources culturelles et numériques, sur différents supports
- Gérer le lectorat individuel et collectif
- Concevoir et organiser des activités ciblant les pratiques de lecture et d'écriture, dans et à l'extérieur des bibliothèques
- Développer et coordonner le réseau des bibliothèques publiques sur le territoire communal
- Fédérer les actions et les pratiques professionnelles avec les autres opérateurs de lecture publique, y compris ceux en dehors du territoire communal

2.4. Chiffres-clés du service

- 8.376 personnes et collectivités ont effectué 219.088 emprunts et 3.522 se sont inscrites en 2024 pour emprunter un livre alors qu'elles n'avaient fréquenté aucune bibliothèque en Province de Namur
- 5.207 usagers ont participé à l'une des 438 activités organisées (heures du conte, animations pour des classes, arpentages, médiation numérique, activités pour adultes, public alpha, …)
- La collection est estimée à 331.834 livres, hors revues, journaux, documents numériques, …

3. Rapport d'activités

3.1. Le plan quinquennal de développement

Pour répondre aux exigences décrétales de la FWB, les Bibliothèques ont mis en place pour la période 2024-2028, un plan quinquennal de développement (PQDL).

Les objectifs et les actions s'articulent autour de 5 axes de développement

- Favoriser les échanges entre les bibliothécaires et les publics, entre les divers publics et enfin entre les implantations
- Donner accès à l'information sous tous les supports
- Développer la bibliothèque inclusive
- Communiquer et valoriser le patrimoine
- Développer la collection encyclopédique avec l'opérateur provincial

3.2. La mise en valeur des collections

L'équipe du réseau a poursuivi sa réflexion sur la mise en place de nouvelles pratiques destinées à entretenir le lien avec le public via les réseaux sociaux, voire à toucher des personnes jusqu'alors peu intéressées par les activités proposées par les bibliothèques : propositions de coups de cœur, mise en évidence de cartes postales conservées au CeRHiN.

De nombreuses animations ont été proposées, tant aux jeunes qu'aux adultes, en privilégiant les publics dits « à la marge » ou porteurs de handicaps. Certaines ont été réalisées par les bibliothéques seules, d'autres ont fait l'objet de partenariats.

Outre l'enrichissement des fonds patrimoniaux et l'intégration des fonds restés en réserve dans le bâtiment de la venelle des Capucins et le suivi de recherches documentaires historiques, le CeRHiN publié le livre « Les Casernes » qui a permis à la population namuroise de s'approprier l'histoire du quartier dans lequel s'est ouvert la nouvelle bibliothèque et a créé 3 expositions.

Enfin, le catalogue du réseau namurois ayant été intégré dans Tire-Lire, catalogue collectif regroupant la majorité des bibliothèques publiques exerçant leurs activités sur le territoire provincial, un bandeau déroulant permet de mettre en évidence des ouvrages récemment intégrés dans les collections du réseau namurois sur les pages spécifiquement dédiées à celui-ci.

3.3. La communication et la participation citoyenne

Comme le catalogue collectif, les pages internet du réseau namurois de lecture publique sont intégrées depuis fin 2018 au site Tire-Lire, hébergé et géré par la Province. Outre l'ensemble des implantations constituant le réseau, ces pages mettent à disposition du public des renseignements utiles (catalogue, horaires, règlement en vigueur, dates de fermeture, …) et s'attachent à diffuser de l'information sur toutes les activités proposées par chacune des implantations.

La page Facebook est essentiellement destinée à accroître la visibilité des collections et des services des bibliothèques parmi lesquels les animations prennent une part de plus en plus importante. Essentiellement tournée vers le public namurois, elle s'inscrit dans un cadre plus large de médiation numérique.

Afin que la population puisse faire sienne le projet de tiers-lieu de La Célestine, l'aménagement des divers locaux a fait l'objet d'une intense prospection, tant dans d'autres bibliothèques qu'auprès des publics du public. Afin de toucher un panel citoyen le plus large possible, des « Parasols à paroles » ont continué à être organisés dans divers lieux : Maison des Citoyens, Université, marchés de Namur et de Jambes, festivals… Ils ont permis de recueillir les observations et les attentes des publics les plus variés, fréquentant ou pas les bibliothèques. C'est notamment par ce biais qu'a émergé la demande insistante de la mise en place d'une ludothèque.

Les renseignements collectés par le biais de ces animations, conjugués aux suggestions recueillies lors des séances d'échanges avec les participants à la PNS et le Cinex, ont alimenté la poursuite des réflexions destinées notamment à rédiger les cahiers des charges, afin de garantir le maintien du projet en termes de « troisième lieu » et de bibliothèque technologiquement avancée.

Les bibliothèques ont participé à l'enquête européenne Sentobib. Cette étude d'audience à grande échelle donne un aperçu sur l'offre locale et permet de la comparer aux autres pays de l'UE.

3.4. La Célestine, nouvelle bibliothèque communale

La Célestine a ouvert ses portes au public lors du week-end d'inauguration des 24 et 25/08/2024, à l'occasion d'une fête mémorable réunissant plus de 3.000 personnes et de nombreux partenaires, faisant suite aux fêtes de fermeture de l'ancienne bibliothèque.

Pour que cette nouvelle et moderne bibliothèque voit le jour, diverses étapes furent franchies.

La nouvelle bibliothèque est passée d'un système de prêt « au comptoir » à un système de prêt autonome grâce à l'implémentation de la technologie RFID. Tous les ouvrages susceptibles d'être empruntés, càd 187.000 documents, ont été équipé d'une puce informatique.

Les bibliothécaires ont travaillé sur l'aménagement des collections et notamment sur la signalétique des rayonnages. En parallèle, ils ont suivi plusieurs formations pour – encore mieux – accueillir les publics présentant des déficiences.

Une fois la bibliothèque ouverte, l'appropriation des nouveaux outils par les publics a été largement encadré pour qu'ils soient autonomes rapidement, ce qui a permis à l'équipe des bibliothécaires de développer diverses actions de médiation.

Les publics se sont ainsi diversifiés ; de simples emprunteurs, ils sont maintenant des lecteurs sur place, étudiants, joueurs, découvreurs de documents numériques, apprenants en français ou lecteurs de supports numériques.

FÊTES

1. EFFECTIF DU SERVICE

4 personnes

2. PRÉSENTATION DU SERVICE

2.1. Mission du service

Le service est chargé de l'organisation et de la gestion des principaux événements festifs de la commune, notamment les festivités jamboises de la Pentecôte, les fêtes foraines de juillet, les Fêtes de Wallonie et les fêtes de fin d'année, en ce compris le parcours lumineux.

Il assure la coordination avec les différents acteurs, la gestion des espaces publics et l'accompagnement des comités organisateurs pour des événements comme le festival du cirque de Namur.

2.2. Description du service

Organisation des festivités jamboises de la Pentecôte

- Fête foraine
- Feu d'artifice
- Corso kids
- Cortège du lundi de pentecôte (corso)

Organisation des fêtes foraines et de la foire de juillet

- Gestion et accueil des loges foraines sur le territoire namurois durant toute l'année
- Organisation de la foire de juillet, la plus grande fête foraine de l'année sur la commune

Organisation des fêtes de Wallonie (3ème week-end de septembre)

- Gestion et vérification du travail de l'opérateur
- Aides aux quartiers
- Aides au collège du comité de quartier namurois (CCQN)
- Aides au comité central de Wallonie (CCW)
- Participation aux réunions de coordination avec les différents acteurs des fêtes
- Gestion du secteur sédentaire sur le domaine public
- Organisation de l'animation foraine
- Organisation de la cellule contrôleurs/percepteurs qui se compose de 2 équipes de 2 personnes

Organisation des fêtes de fin d'année

- Gestion et vérification du travail de l'opérateur
- Rédaction du cahier spécial des charges
- Mise en place d'un parcours lumineux
- Mise en place d'animations diverses durant les fêtes de fin d'année

Aides à des comités organisateurs

- Festival international du cirque de Namur
- Marché provençal

2.3. Processus-clés du service

- Organisation générale des événements
- Organisation des Fêtes de Wallonie

2.4. Chiffres-clés du service

- 200.000 visiteurs sur la foire de Namur
- 300.000 visiteurs aux Fêtes de Wallonie
- 30.000 visiteurs au Corso fleuri à Jambes

3. Rapport d'activités

3.1. Activités foraines

Description	Montant
9 kermesses	5.993,57 €-
Festivités jamboises de la Pentecôte	8.555,58 €-
Foire de juillet	82.322,20 €
Fêtes de fin d'année	8.549,80 €-
Total	**105.421,15** €

67 métiers forains y ont été engagés.

3.2. Fêtes de Wallonie

- Gestion et vérification du travail de l'opérateur
- Aides aux quartiers
- Aides au collège du comité de quartier namurois (CCQN)
- Aides au comité central de Wallonie (CCW)
- Participation aux réunions de coordination avec les différents acteurs des fêtes
- Gestion du secteur sédentaire sur le domaine public
- Organisation de la cellule contrôleurs/percepteurs composée de 2 équipes de 2 personness

3.3. Cirques

- Alexandre Bouglione du 20 mars au 12 avril sur l'esplanade de la Citadelle
- Stromboli du 20 février au 9 mars à Bouge et Vedrin
- Festival du Cirque du 21 octobre au 16 novembre sur l'esplanade de la Citadelle

TOURISME

1. EFFECTIF DU SERVICE TOURISME ET DE L'ASBL OFFICE DU TOURISME DE NAMUR (OTN)

3 personnes

Rappelons qu'hormis 5 contrats "Ville", l'ensemble du personnel est engagé sous contrat APE par l'asbl Office du Tourisme.

Personnel du service

- 1 cheffe de service
- 2 administratifs en charge de la gestion des projets
- 1 agente d'accueil au centre d'information touristique
- 1 secrétaire sous contrat article 60

Personnel de l'OTN

- 2 administratifs (comptable, gestionnaire du personnel)
- 1 webmaster
- 1 graphiste
- 4 agents techniques (6 jusque septembre)
- 4 agentes d'accueil temps plein dont 1 responsable
- 1 chargé des réseaux sociaux et de la presse (1/2 temps sur Namur 2030)
- 1 chargé du marketing
- 1 chargée de la promotion/contacts partenaires & des relations publiques
- 3 agents groupes (produits)
- 1 gestionnaire de la Halle al'Chair

2. PRÉSENTATION DU SERVICE TOURISME/OFFICE DU TOURISME

2.1. Mission du service

Les objectifs du service Tourisme et de l'OTN sont de promouvoir Namur en tant que destination touristique incontournable et d'augmenter la fréquentation en termes de visiteurs mais également de durée.

En moyenne, les touristes ont passé 1,8 nuits sur la commune. Le service s'efforce de mettre en valeur les richesses culturelles et naturelles par des campagnes de communication et de marketing ainsi que par des événements et activités touristiques attractifs.

Le service vise également à améliorer l'infrastructure touristique pour offrir une expérience de visite enrichie et agréable tout en soutenant le développement de nouveaux projets qui renforcent l'attractivité.

Enfin, le service veille à une gestion efficace et réactive des informations touristiques, garantissant ainsi une meilleure visibilité et accessibilité pour les touristes.

2.2. Description du service

- Le service est composé de 6 cellules
- Le rôle du service est d'intervenir en tant que service d'appui à l'Office du Tourisme de Namur (OTN) qui est donc l'outil de promotion touristique de Namur. Il intervient donc en appui et en soutien des différentes cellules et membres de l'OTN
- La cheffe du service est également la directrice de l'OTN. Elle gère le personnel et veille à ce que les missions de l'OTN soient réalisées

2.2.1 **La cellule Accueil** est chargée de l'accueil touristique des visiteurs de Namur. Les conseillers en séjour ont ainsi pour rôle d'informer et de conseiller les touristes quant aux curiosités touristiques de Namur et de sa région. La cellule tient régulièrement à jour les statistiques de la clientèle touristique fréquentant le centre d'information namurois. Elle est également chargée de gérer une boutique de produits locaux, produits les plus proches possibles de Namur afin de favoriser le circuit court et de valoriser nos producteurs régionaux.

2.2.2 **La cellule Communication** est chargée de mettre en place des actions de promotion en vue de favoriser les retombées touristiques sur Namur. Outre l'édition de brochures, d'affiches, d'insertions publicitaires, …, la gestion de la présence de l'OTN sur Internet ainsi que via les réseaux sociaux, l'essentiel de la promotion touristique namuroise est réalisé par le biais de présences en foires, sur les grands évènements namurois et par le biais d'actions commerciales, en collaboration avec les partenaires touristiques (hôtels, restaurants, attractions, …).

Elle s'attèle également aux différentes tâches liées à la gestion du site Internet, des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, LinkedIn) et des publications. Elle gère à la fois les relations avec la presse et les influenceurs ainsi que les actions de communication opportunes permettant de valoriser l'identité touristique de Namur. Le volet digital est de plus en plus important ces dernières années. L'Office du Tourisme dispose de son propre site internet et de ses propres pages sur les réseaux sociaux. Ce développement suppose des mises à jour quotidiennes et une réactivité rapide et efficace.

2.2.3 **La cellule Produits** développe des produits pour groupes et pour individuels (forfaits et produits à la carte). Elle s'occupe également de la gestion des réservations de programmes pour groupes, en collaboration avec les partenaires touristiques de Namur et de la région (attractions, guides, restaurants, hébergements, …). Elle a également pour mission de développer le tourisme d'affaires depuis ce début d'année 2024.

2.2.4 **La cellule Technique** apporte un soutien technique pour les différentes missions de l'OTN. Elle intervient lors de montages et démontages en foires, pour la logistique lors d'évènements, la distribution régulière de brochures et d'affiches, l'entretien des 215 kms de sentiers balisés gérés par l'OTN. Elle apporte également son soutien logistique dans le cadre de nombreux événements organisés par la Ville.

2.2.5 **La cellule Projets** est constituée de deux personnes en charge de divers projets en lien avec le développement touristique de Namur (infrastructures, évènements, produits, …) ainsi que de la gestion complète des bords de l'eau (gestion des animations, des quais, des contrats avec les bateaux, des Namourettes et de l'ensemble des infrastructures).

2.2.6 **La cellule Administrative** se compose de deux personnes, l'une est attachée à la comptabilité, une autre à la gestion du personnel (combiné à un mi-temps pour la gestion de l'équipe technique). Une troisième personne s'est occupée du secrétariat du service Tourisme jusqu'en novembre 2024.

Namur fait partie, tout comme les 11 autres communes limitrophes, de l'asbl « Maison du Tourisme Explore Meuse ». Dans le cadre de ce regroupement, le service Tourisme et l'OTN collaborent en vue de créer des synergies, de promouvoir toute une région et de mettre en place des actions communes permettant un plus grand impact touristique. Rappelons l'objet social de l'asbl « OTN », à savoir : « L'association a pour but d'étudier et de mettre en œuvre toute action ayant trait à la promotion et au développement touristique de la Ville. L'association peut notamment prêter son concours, s'intéresser et s'engager dans toute activité, en Belgique et à l'étranger, ayant pour objet d'accroître l'attrait touristique de la Ville. Elle peut, d'une manière générale, accomplir tout acte se rapportant directement ou indirectement à son objet ».

2.3. Processus-clés du service

- Accueil
- Promotion
- Produits et groupe

- Gestion des événements/projets
- Gestion des infrastructures touristiques

2.4. Chiffres-clés du service

Nombre moyen de nuitées : 1,8

Nombre de visiteurs au Centre-Info : 47.878 visiteurs

Fréquentation des groupes : 609, soit 18.513 participants

3. PROGRAMME DE SUBSISTANCE

- Convention de subventionnement mise à jour en 2021 (qui prévoit entre autres la mise à disposition de locaux, de personnel, de matériel, d'aide logistique de certains services techniques de la Ville et de financements octroyés à l'asbl)
- Statuts de l'asbl OTN revus en 2022
- Plan d'action annuel présenté à l'assemblée générale de l'asbl qui le valide
- Reconnaissance par le Commissariat général au Tourisme donnant accès aux subventions
- Règlement de travail relatif au personnel OTN revu en 2024
- Publications annuelles
- Actions communes avec la Maison du Tourisme Explore Meuse et Visit Wallonia
- Plan stratégique transversal de la Ville
- Note stratégique touristique

4. RAPPORT D'ACTIVITÉS

4.1. Introduction

L'année 2024 a commencé timidement suite aux restrictions budgétaires générales, à la hausse des coûts énergétiques et aux indexations salariales. L'entièreté des dépenses a donc dû être passée au peigne fin tout en assurant une situation à l'équilibre en fin d'année.

S'en est suivie une réforme du système de récupération des heures prestées le week-end par le personnel de l'OTN, avec pour objectif d'assurer au maximum une rotation efficace des équipes, principalement à l'accueil touristique, et limitant ainsi le nombre d'effectifs nécessaire ainsi que le coût salarial qui en découle. Suite à cette mesure, après plusieurs échanges avec la Délégation syndicale, le règlement de travail a été complètement remanié. Celui-ci est finalement entré en vigueur en mai 2024.

Mais à côté de ces réformes, l'année 2024 a surtout été marquée par une hausse considérable de nombre de touristes présents sur notre territoire. En 2018, le touriste était pratiquement exclusivement excursionniste. En 2024, le touriste passe, en moyenne, 1,8 nuitées sur le territoire de la commune.

En effet, l'Office du Tourisme a géré pas moins de 609 groupes touristiques en 2024 (contre 487 en 2023, ce qui représente une augmentation de 25,05%). Le public français et allemand étant de plus en plus nombreux, l'accueil de la Halle al'Chair a, quant à lui, reçu 47.878 touristes contre 40.015 touristes en 2023.

Cette augmentation de fréquentation a donc bien évidemment augmenté les bénéfices réalisés par la boutique de la Halle al 'Chair (développée sur 2023 et début 2024) pour passer d'un chiffre d'affaires de 4.602,06 euros en 2023 à 22.719, 55 euros en 2024.

Namur a également obtenu deux labels importants : « destination valant le détour » décerné par le guide Michelin pour l'année 2024 et la reconnaissance du centre-ville comme un « centre touristique ». Ce qui permettra une ouverture dominicale des commerces. De bonne augure pour les touristes à Namur le dimanche, demandeurs de plus d'activités à faire lors de cette journée plus calme.

D'autres chantiers prévus comme l'extension du piétonnier, la rénovation du Stade des jeux de la Citadelle, l'ouverture de nouveaux hébergements touristiques, la perspective de Namur 2030 sont certainement autant d'éléments qui nous permettent d'envisager le futur du tourisme à Namur avec sérénité, tant l'intérêt des visiteurs belges et étrangers pour ces innovations se fait déjà ressentir.

4.2. Fréquentation du centre d'information

4.2.1. Préliminaires

Comme pour toute approche statistique, l'analyse des chiffres présentés ci-dessous est à prendre avec prudence. En effet, la comptabilité précise de la fréquentation touristique s'avère être une tâche complexe en raison de l'affluence très variable tout au long d'une journée en centre d'accueil. De manière globale, les indications qu'on peut en tirer sont fiables, mais il faut garder en mémoire que tous les touristes qui viennent à Namur ne passent pas par notre lieu d'accueil.

4.2.2. Centre Info Gare / Halle al'Chair

Ouvert 7j/7 (fermé les 25 décembre et 1er janvier), de 9h30 à 18h (en basse saison d'octobre à mars, le dimanche et les jours fériés, il ouvre 4 heures, de 10h30 à 14h30).

Conjointement à sa mission première, à savoir l'information touristique, l'agencement du nouvel espace d'accueil à la Halle al'Chair favorise, grâce à ses vitrines intérieures, l'exploitation simultanée des évènements culturels à Namur ainsi que la mise en avant et le développement de la boutique.

2022	2023	2024
21.831 visiteurs	40.015 visiteurs	**47.878 visiteurs**

4.2.3. Récapitulatif des ventes

Au cours de l'année 2024, la structure du plan comptable a été revue afin de faciliter la lecture et l'interprétation des comptes et résultats. Les postes sont détaillés comme suit :

Tableau comparatif des ventes du Centre Info (2020-2021-2022-2023-2024)					
Dénomination	**2020 (Covid)**	**2021 (Covid)**	**2022**	**2023**	**2024**
Dépenses					
Librairie	2.230,15 €	2.395,97 €	3.467,97 €	2.985,92 €	0,00 €
Gadgets souvenirs	4.314,26 €	5.352,10 €	5.584,59 €	17.670,40 €	0,00 €
Achat – Gadgets					14.954,22 €
Achat – Librairie					8.939,16 €
Achat – Produits du terroir					15.605,69 €
Achat – Cartes/Plans					1.833,36 €
TOTAL DÉPENSES	**6.544,41 €**	**7.748,07 €**	**9.052,56 €**	**20.656,32 €**	**41.332,43 €**
Recettes					
Ventes Librairie	5.481,28 €	4.505,05 €	7.153,80 €	8.694,04 €	0,00 €
Ventes Gadgets	4.609,14 €	3.308,76 €	6.911,63 €	12.150,38 €	0,00 €
Ventes plateforme Elloha	1.271,17 €	4.670,34 €	6.404,92 €	4.413,96 €	0,00 €
Ventes – Gadgets					20.007,12 €
Ventes - Librairie					13.711,16 €
Ventes – Produis du terroir					16.430,90 €
Ventes – Cartes/Plans					3.534,40 €
Visites guidées individuelles					10.368,40 €
TOTAL RECETTES	**11.361,59 €**	**12.484,15 €**	**20.470,35 €**	**25.258,38 €**	**64.051,98 €**
BÉNÉFICES	**4.817,18 €**	**4.736,08 €**	**11.417,79 €**	**4.602,06 €**	**22.719,55 €**

4.2.4. Fréquentation par nationalité

Fréquentation enregistrée du 1er janvier au 31 décembre 2024 au Centre d'Information.

L'accueil de la Halle al'Chair a reçu 47.878 touristes en 2024 dont :

1	21.891	Belgique - Wallonie
2	6.949	France
3	6.401	Belgique – Flandre
4	2.855	Allemagne
5	2.693	Bruxelles
6	1.862	Pays-Bas
7	1.388	Espagne

8	949	Italie
9	930	Grande-Bretagne + Irlande
10	423	Japon
11	299	Autres Europe
12	237	Canada
13	212	USA
14	144	Autres Asie
15	132	Suisse
16	124	Amérique du Sud
17	61	Autres
18	55	Pologne
19	51	Afrique
20	50	Luxembourg
21	43	Scandinavie
22	37	Australie
23	29	République Tchèque
24	29	Chine
25	17	Hongrie
26	14	Israël
27	3	Nouvelle-Zélande

Pour 2024, petit changement dans le top 5, la France devance la Flandre et l'Allemagne devance Bruxelles

1	21.891	Belgique - Wallonie
2	6.949	France
3	6.401	Belgique – Flandre
4	2.855	Allemagne
5	2.693	Bruxelles

4.3. Services et produits touristiques

4.3.1. Visites guidées thématiques

Des visites guidées à thème visant un public d'individuels ont aussi été organisées de mars à décembre inclus. Elles ont été fréquentées par 1.431 personnes, contre 1.057 en 2023.

Mois / Année	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Janvier	***	***	***	***	36	***	***	***	***
Février	***	***	***	***	21	***	***	***	***
Mars	***	***	***	***	42	***	42	43	32
Avril	17	26	84	47	***	***	184	99	62
Mai	6	47	86	26	***	186	167	115	128
Juin	18	29	84	108	***	52	153	64	99
Juillet	40	29	65	94	9	85	154	210	161
Août	29	31	54	97	51	79	188	225	223
Septembre	2	31	20	19	42	71	102	95	142
Octobre	26	26	55	9	118	115	155	124	288
Novembre	***	***	***	***	***	47	25	19	147
Décembre	***	***	***	***	***	29	59	63	149
Total visiteurs	**138**	**219**	**448**	**400**	**310**	**664**	**1.229**	**1.057**	**1.431**

NB : Ce tableau inclut également les visites guidées des vieux quartiers.

4.3.2. Visites guidées "Vieux Quartiers"

En 2024, ce sont quelque 336 personnes qui ont participé à ces visites guidées, contre 299 en 2023. A noter que ce sont les Guides touristiques du Namurois qui s'occupent des visites guidées des vieux quartiers. Ces visites s'étendent de mai à septembre.

2024	Nombre de
Mai	54
Juin	31
Juillet	78
Aout	127
Septembre	46
Octobre	***
TOTAL	**336**

Année	Juillet	Août
2019	82	141
2020	54	94
2021	92	104

2022	75	90
2023	84	104
2024	78	127

4.3.3. Circuits pédestres

Depuis 2018, le service a créé de nouveaux circuits, qui sont en cours de finalisation. Le service a envoyé toutes les demandes d'autorisation de passage et attend les retours afin de finaliser ou modifier les tracés.

Les 3 premiers nouveaux circuits sont administrativement finalisés.

Le service suit donc la procédure administrative par rapport au Commissariat Général au Tourisme pour obtenir les autorisations et pouvoir les mettre en place.

Circuits	Distances	Statut
Namur par Monts et Vallées (Naninne – Dave)	5,00 kms	Actif
Namur Paysages de Meuse (Wépion)	10,00 kms	Actif
Namur au Pays de Liège (Malonne)	7,00 kms	Actif
Namur Sambre et Bois (Malonne)	7,50 kms	Actif
Namur les Blanches Pierres (Marche-les Dames)	6,50 kms	Actif
Namur de Bas en Haut (Citadelle)	5,00 kms	Actif
Namur et la campagne (Vedrin)	7,00 kms	Actif
Châteaux et Fermes	30,00 kms	Actif
Vallons et plaines de Hesbaye	28,00 kms	Actif
Porte des Ardennes	26,00 kms	Actif
Entre Sambre et Meuse	30,00 kms	Actif
Circuit 1 : Naninne – Fonds de Dave	8,89 kms	En phase d'installation
Circuit 2 : Naninne – Bois de Dave	13,00 kms	En phase d'installation
Circuit 3 : Naninne – Sart Bernard	25,00 kms	En phase d'installation
Circuit 4 : Wépion	11,00 kms	En cours de finalisation
Circuit 5 : Wépion – Malonne	20,00 kms	En cours de finalisation
Circuit 6 : Wépion – Profondeville	20,00 kms	En cours de finalisation
Circuit 7 : Malonne	6,10 kms	En cours de finalisation
Circuit 8 : Malonne – Floreffe	13,00 kms	En cours de finalisation
Circuit 9 : Malonne – La Vecquée	8,10 kms	En cours de finalisation
Circuit 10 : Malonne – La Marlagne	10,00 kms	En cours de finalisation
Circuit 11 : Marche-les-Dames	9,60 kms	En cours de finalisation
Circuit 12 : Marche-les-Dames – Wartet	16,00 kms	En cours de finalisation
Circuit 13 : Marche-les-Dames – Gelbressée	16,00 kms	En cours de finalisation
Circuit 14 : Loyers	8,34 kms	En cours de finalisation
Circuit 15 : Loyers – Maizeret	14,00 kms	En cours de finalisation
Circuit 16 : Loyers – Sart-Bernard	32,00 kms	En cours de finalisation
Circuit 17 : Flawinne	14,00 kms	En cours de finalisation

Circuits	Distances	Statut
Circuit 18 : Citadelle de Namur	3,60 kms	En cours de finalisation
Circuit 19 : Saint-Marc – Vedrin	13,00 kms	En cours de finalisation
Circuit 20 : Vedrin – La Bruyère	27,00 kms	En cours de finalisation
Kilomètres avant modifications	**152,00 kms**	
Kilomètres après modifications et créations	**440,63 kms**	

4.3.4. Parcours pédagogiques

2020 : 5 parcours

2021 : 2 parcours

2022 : 37 parcours

2023 : 53 parcours

2024 : 37 parcours

Visites guidées interactives destinées aux élèves du premier degré de l'enseignement secondaire, axées sur l'apprentissage des compétences et en lien avec le programme d'Etude du Milieu : habiter, circuler, se cultiver, vivre en société.

4.3.5. Jeux de ville (moins de 18 ans)

Cette activité s'adresse aux jeunes et permet de découvrir Namur de manière ludique grâce à un plan et un questionnaire.

2020 : 6 groupes

2021 : 0 groupe

2022 : 11 groupes

2023 : 9 groupes

2024 : 24 groupes

4.3.6. Namourettes

La Ville de Namur possède trois embarcations à vocation touristique nommées les « Namourettes ».

Cette année, le cahier des charges permettait aux soumissionnaires de proposer une extension de la période de navigation obligatoire (soit du premier week-end de juin au dernier dimanche de septembre). La période de navigation a pu débuter le samedi 11 mai pour se terminer le dimanche 29 septembre 2024.

L'exploitation des Namourettes a connu quelques soucis : crues de la Meuse et de nombreuses pannes des bateaux.

- Passagers payants : 12.482
- Passagers gratuits (enfants) : 2019
- Total des passagers en 2024 : 14.501 (contre 17.426 personnes en 2023)
- Total des recettes pour l'exploitant : 17.776 €

4.3.7. Motorhomes

Ces chiffres sont à prendre avec précaution sachant qu'il s'agit du total des motorhomistes qui ont utilisé la borne de services située à Tabora et qui sont comptabilisés grâce au paiement par carte bancaire. Il est tout à fait possible d'utiliser l'aire sans utilisation de la borne.

La fréquentation a été de 300 usagers contre 189 en 2023 et 175 en 2022.

Mois	Nombre de visites
Janvier	6
Février	6
Mars	8
Avril	25
Mai	Borne en panne
Juin	33
Juillet	52
Août	85
Septembre	33
Octobre	24
Novembre	13
Décembre	15
Total:	**300**

4.3.8. Coordination et mise sur pied de forfaits touristiques

La coordination avec les attractions touristiques et le secteur horeca permet une meilleure gestion de la promotion globale. Les aspects liés à la commercialisation de ces établissements sont également abordés et mis en œuvre pendant la saison.

Réalisation de forfaits pour groupes

- À la carte (excursions et séjours)
- Forfaits (excursions et séjours)
- Tours panoramiques en car

Sur simple demande, des programmes de visite adaptés au profil et au budget des groupes ayant choisi Namur pour destination sont également organisés.

- 609 programmes ont été demandés par les groupes durant l'année. Sur l'ensemble de ceux-ci, on comptabilise 18.513 visiteurs effectifs (moyenne de 30 personnes par groupe). Ces groupes ont engendré un total de ± 430.000 € de chiffre d'affaires pour les différents partenaires (attractions, restaurants …)

- Comparativement, 487 programmes avaient été demandés par les groupes durant l'année 2023, soit une augmentation de 25,05 %

Fréquentation des groupes ayant réservé via la cellule "Produits"

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Groupes	**396**	**409**	**464**	**63**	**150**	**373**	**487**	**609**
Participants	**13.012**	**12.826**	**17.677**	**2.035**	**3.606**	**11.747**	**15.891**	**18.513**

Variation mensuelle de la fréquentation des groupes

Mois	Groupes	Participants
janvier	8	136
février	19	533
Mars	35	1.261
Avril	46	1.784
Mai	93	3.451
Juin	100	2.750
Juillet	46	1.323
Août	36	763
septembre	81	2.513
octobre	67	1.861
novembre	44	920
décembre	34	1.212
Total	**609**	**18.513**

Provenance des groupes

Provenance	Groupes
Belgique FR (Wallonie + Bruxelles)	399
Flandre	117
Allemagne	34
Angleterre/Irlande	2
France	25
Pays-Bas	12
Italie	2
Luxembourg	1

Suisse	7
Autre (Europe Centrale)	5
Espagne	2
Afrique	2
Canada	1
Total	**609**

4.3.9. Parcours de running touristique via l'application Jooks

- Echappée au Cœur de Namur – 3,6 kms
- Namur entre Eau et Forteresse – 8,5 kms
- Namur dévoile son Folklore – 4,3 kms
- L'Art urbain s'invite à Namur – 13,3 kms

On dénombre 1.548 téléchargements contre 1.359 téléchargements en 2023.

Le parcours qui remporte le plus de succès est toujours celui de 8,5 km «Entre Eau et Forteresse».

Au niveau du classement, Namur se situe à la très belle 13ème place (15ème place en 2023) sur les 300 villes participantes au monde et est, avec Leuven, dans les 2 premières villes les plus plébiscitées parmi les 30 villes belges participantes.

4.3.10. Réseau points-nœuds : collaboration avec la Province

Tout le territoire est proposé aux touristes dans les différents lieux d'accueil touristique.

En termes de promotion, la Province a mis au point un site internet dédié, muni d'un planificateur d'itinéraires. De son côté, la Maison du Tourisme Explore Meuse a élaboré une douzaine de fiches d'itinéraires points-nœuds qui sont mises à la disposition des touristes via les offices du tourisme repris sur son territoire.

A la demande de plusieurs offices et maisons du tourisme, la Province continue à fournir des cartes en version papier couvrant tout le réseau provincial. Le support papier reste en effet très plébiscité par les touristes.

4.3.11. Chasse aux trésors via l'application Totemus

Mise au point en 2020 par l'équipe «Produits» et Totemus, cette application de jeu permet de découvrir Namur en famille.

L'application a été téléchargée 3.496 fois contre 2.595 fois en 2023.

A noter qu'il existe à présent 7 parcours : 1 en centre-ville, 1 sur la Citadelle, 1 au Musée Rops et 4 créés dans le cadre du 100ème anniversaire des Fêtes de Wallonie.

La chasse aux trésors est disponible via l'appli Totemus en français, néerlandais et anglais. 91 % des téléchargements sont effectués en français.

4.3.12. Balades pédestres « De gare en gare » : collaboration avec la Maison du Tourisme Explore Meuse

Avec la collaboration des syndicats d'initiative et offices du tourisme de son ressort, dont VisitNamur, la Maison du Tourisme Explore Meuse a mis au point 13 promenades pédestres et 1 à vélo au départ des différentes gares de son territoire.

14 fiches pratiques ont été élaborées pour accompagner ces itinéraires, dont 7 traversent le territoire namurois. L'ensemble de ces balades est disponible gratuitement sous forme de pochettes dans les divers centres d'information touristique de la Maison du Tourisme.

4.3.13. Reconnaissance centre-ville touristique

Les échevinats du Tourisme et de l'Attractivité urbaine ont souhaité introduire une demande de reconnaissance de Namur comme « Centre touristique », dans le but de permettre une ouverture dominicale à tous les commerces qui le souhaitent.

De manière plus globale, le but recherché est de stimuler le tourisme et de renforcer l'attractivité touristique.

4.4. Promotion extérieure

4.4.1. Editions

- Brochure VISIT NAMUR : 121.500 exemplaires
  (65.000 FR - 33.000 NL - 15.000 EN - 8.000 DE - 2.000 IT - 4.000 ES)
- Passeports touristiques : 10.000 exemplaires FR
- Brochure Groupes : 800 exemplaires
  (500 FR - 300 NL - version digitale DE et EN)
- Brochures enfants : 750 exemplaires
- Brochure MICE : version digitale FR et NL
- Plans de ville : 40.000 exemplaires
- Brochures visites guidées : 3.600 exemplaires FR
- Brochures balades : 1.500 exemplaires
  (1.000 FR - 500 NL)
- Tirage Flyers Namourettes : 5.000 exemplaires
- Carnets enfants : 750 exemplaires

4.4.2. Internet Le site Internet www.visitnamur.eu est disponible en 4 langues (FR-NL-EN-DE).

Le site a accueilli 805.573 visiteurs (consultations uniques), contre 824.305 visiteurs (consultations uniques) en 2023.

	2023	2024	Comparatif	
			Différence	Différence en %
Janvier	38.100	**44.052**	**5.952**	**13,52 %**
Février	47.090	**51.613**	**4.523**	**8,77 %**
Mars	47.304	**59.672**	**12.368**	**20,72 %**
Avril	58.143	**62.575**	**4.432**	**7,08 %**
Mai	69.185	**75.744**	**6.559**	**8,66 %**
Juin	68.409	**52.625**	**15.784**	**-30 %**
Juillet	102.535	**97.522**	**5.013**	**-5,14 %**
Août	95.892	**94.370**	**1.522**	**-1,61 %**
Septembre	90.744	**65.614**	**-25.130**	**-38,30 %**
Octobre	64.001	**65.227**	**1.226**	**1,89 %**
Novembre	65.446	**58.090**	**-7.356**	**12,66 %**
Décembre	77.456	**78.469**	**1.013**	**1,30 %**
	824.305	**805.573**	**45.712**	**-2,32 %**

4.4.3. Réseaux sociaux

Actuellement, la marque VisitNamur est visible sur Facebook, Instagram et LinkedIn. Plus de 30.000 personnes suivent activement la marque sur les différents supports, dont 1.162 personnes de plus sur Facebook et 1.300 de plus sur Instagram (20.647 followers sur Facebook et 12.900 sur Instagram).

Plus de 270 publications et plus de 500 stories ont été produites, elles ont touché 3.667.408 personnes au cours de l'année avec 35.158 interactions sur nos publications.

Les publications sont variées : photos, vidéos, explications historiques, promotions de nos produits (visites guidées, boutique…) et de nos partenaires culturels, événementiels ou encore hôteliers.

4.4.4. Foires et workshops

Évènement	Lieu	Dates	Destiné à
Salon des Vacances Léonard	Barchon	13-14/01	Grand public
Noordlimburgse Vakantiebeurs	Hamont	20-21/01	Grand public
Tourissima	Lille	26-28/01	Grand public
Freizeit Messe	Saarbrücken	17-18/02	Grand public
Neos	Gand	08/03	Groupes
Com en Or Day	Lille	21/02	MICE
Ostende à l'Ancre	Ostende	23 au 26/05	Grand public
Profs contacts	Bastogne	27/09	Professeurs
Workshop 365	Froidchapelle	16/11	Professionnels

4.4.5. Insertions publicitaires – Campagne communication

Au vu des restrictions budgétaires, le nombre d'actions de communication payantes a dû être revu drastiquement à la baisse, ce qui explique le peu d'insertions publicitaires.

- Mini-guide des brocantes (1 page)
- Programme Festival du Folklore (1 page)
- Planimètres Ville (Passeport touristique)

4.4.6. Presse et actions de relations publiques

Au cours de l'année, l'équipe a reçu et accompagné plusieurs journalistes ou influenceurs, soit par contact direct, soit via le service presse de VisitWallonia.

L'Office du Tourisme travaille également à la garantie de l'image de marque auprès des influenceurs et médias locaux.

Les demandes, visites, interviews et rencontres avec ces journalistes ont donné lieu à diverses publications ou diffusions. Ci-dessous, le détail des contacts « presse » de l'Office du Tourisme.

Presse

Date	Média	Sujet	Pays	Intervention
09-02-24	TVE	Le Biétrumé	ES	Renseignements
18-03-24	Nouvel Obs	Namur	FR	Organisation et accompagnement voyage en collaboration avec VisitWallonia
08-05-24	Wilfried Mag	Piscine de Salzinnes	BE	Demande de visuels
16-05-24	Moto Explore	Voyage en moto en Wallonie	IT	Aide organisation en collaboration avec VisitWallonia
16-05-24	L'Avenir	Namourettes	BE	Organisation interview
17-05-24	RTBF	Tournage : Jardin des Senteurs	BE	Renseignements
24-05-24	My Weeklymagazine	Séjour à Namur	UK	Aide organisation en collaboration avec VisitWallonia
10-06-25	AFP	Joutes d'Echasses	FR	Informations
10-06-24		Musée Rops	ES	Informations
10-06-24	RCF	Fête de la Musique	BE	Informations
17-06-24	Nostalgie	Brocante	BE	Relai infos
24-06-24	RTL-TVI	Les Wadrouilleurs : finale à Namur	BE	Aide organisation + accompagnement + mise à disposition Halle Al'Chair
12-07-24	France 3	Météo à la Carte : Namur	FR	Organisation séjour + accompagnement + interview
	Esther Rodriguez			
15-07-24	La Première	Chronique : une journée à Namur	BE	Organisation journée + accompagnement
20-07-24	RTL-TVI	Les Wadrouilleurs : visite Citadelle	BE	Organisation + accompagnement
27-07-24	France 5	Echappée Belle	FR	Organisation + accompagnement
05-08-24	BBC	Great Continental Train Journeys : émission Belgique et Namur	UK	Préparation, organisation et accompagnement
05-08-24		Eclypso		
09-08-24	La Meuse	Les Wadrouilleurs	BE	Renseignements + interview
10-08-24	RTL-TVI	Les Wadrouilleurs : journée à Namur	BE	Préparation, organisation et accompagnement
24-08-24	RTL-TVI	Emission « ça vaut le détour »	BE	Relai d'informations
27-08-24	Radio TSF 98	Découverte de Namur	FR	Organisation séjour Namur
27-08-24	Simonetta Clucher Stefania Russo Roberto Zennaro	Séjour à Namur	IT	Aide VisitWallonia organisation séjour
17-09-24		Namur en Lumière	BE-Fl	Demande de visuels
24-10-24	Tim Skelton (journaliste indépendant)	Découverte de Namur	UK	Aide et renseignements
06-11-24	Radio 2	Un week-end Namur	DE	Aide organisation en collaboration avec VisitWallonia
08-11-24	TVE	Le Biétrumé	ES	Demande d'informations

18-11-24		Namur en Lumière	BE	Demande de visuels
	Wilfried Mag	Enlèvement Benoît Poelvoorde	BE	Tournage Halle Al'Chair
21-11-24	RCF	Namur en Lumière	BE	Renseignements
11-12-24	Travelling News	Séjour à Namur en hiver	BE-FL	Visite HAC et interview Amélie L.
12-12-24	Journal des Enfants (JDE)	Feu d'artifices	BE	Renseignements
13-12-24	La Première	Agence Tourisme : émission spéciale Namur	BE	Préparation, repérage, visite guidée, interview
17-12-24	Petit Futé	Mise à jour du guide Belgique	FR	Renseignements
26-12-24	RTL-TVI	JT 13h00 + 19h00 : reconnaissance centre touristique	FR	Réponse interview
27-12-24	RTBF	Reconnaissance centre touristique	BE	Réponse interview

Influenceurs

Date	Type de blog	Blog	Sujet	Pays	Intervention
24-03-24	Voyages	Clara – Collab Nouvel Obs	Namur	FR	Organisation séjour + accompagnement
15-05-24	Voyages	Petaouchnok	Séjour sonore en Wallonie FR	FR	Aide VisitWallonia organisation séjour + accompagnement
10-06-24	Voyages PMR	The Wheeled World	Séjour PMR à Namur	FR	Organisation séjour + accompagnement
13-06-24	Voyages	Hello Travellers		FR	Aide VisitWallonia organisation séjour
15-06-24	Voyages	Globetraveldiary	Namur et la Wallonie	IT	Aide VisitWallonia organisation séjour
11-07-24	Voyages	Travel Couple	Découverte Namur	BE/FL	Organisation séjour en collaboration avec VisitWallonia
23-07-24	Voyages	Colek	Découverte Namur	FR	Organisation séjour + accompagnement
3-07-24	Voyages	Tomzak	Découverte Namur	FR	Organisation séjour + accompagnement
08-11-24	Voyages	Oliver De Croock	Namur	BE/FL	Organisation séjour en collaboration avec VisitWallonia
09-11-24	Voyages	Valérie Verbeeck	Namur	BE/FL	Organisation séjour en collaboration avec VisitWallonia
10-11-24	Voyages	Alina Churikova	Namur	BE/FL	Organisation séjour en collaboration avec VisitWallonia

4.4.7. Echanges d'informations

Les échanges d'informations avec divers offices de tourisme, les maisons du tourisme wallonnes, VisitWallonia et des bureaux de tourisme à l'étranger sont entretenus régulièrement, notamment avec la France, les Pays-Bas, l'Allemagne, l'Italie, l'Espagne et l'Angleterre.

4.5. Nuitées

Hôtels : nombre de nuitées communiqué par les hôteliers

Hôtels	Nuitées
Hôtel Ibis Namur Centre	28.558
Hôtel Ibis Styles	32.025
Hôtel Les Tanneurs	2.518
Grand Hôtel de Flandre	7.050
La Villa Gracia	2001
Le Breughel*	861
Château de Namur	6.044
B&B Hôtel	23.904
The Royal Snail Hôtel	4.318
Hôtel Mercure - Casino Resort	37.402
NE5T Hôtel & Spa	2.128
Le 830	11.656
New Hôtel de Lives **(*)**	909
Hôtel Class'Eco **(*)**	17.544
TOTAL NUITÉES	**176.918**

(*) Hébergements non reconnus par le Commissariat Général au Tourisme

Gîtes et chambres d'hôtes : 12.886 nuitées

Total nuitées tous hébergements touristiques confondus : 189.804 nuitées

4.5.1. Mise en place d'un groupe de liaison des hébergements touristiques

L'objectif de la mise en place de ce groupe (Tourisme, Contrôle Recettes Ordinaires (taxes), Urbanisme, Domaine public et Sécurité, Logement, Zone de secours NAGE, Zone de Police) est d'avoir une vision globale et transversale des différents logements touristiques existants sur le territoire namurois, compte tenu de l'évolution rapide du secteur.

Une première rencontre a permis de se rendre compte de la réalité de terrain, de mieux connaître les procédures de chaque service dans son domaine respectif, des difficultés rencontrées par les uns et les autres et de l'importance d'une bonne communication entre les différents services.

4.6. Evènements et activités diverses

- Namur en Lumière **:** transforme la ville en plaine de jeux lumineuse et multiplie les expériences interactives dans l'espace public

- European Cities Marketing : réseau de promotion internationale comprenant 105 villes européennes

- Animations de la darse du Génie : paddle, pédalo, volley, pétanque, stages, concerts … de début mai à la fin septembre

- Manifestations promotionnelles : stand lors de la Fête des Solidarités

- Namur 2030 : Namur Capitale européenne de la Culture est un projet inclusif, ambitieux, avec pour moteur la cohésion sociale et territoriale. Cette candidature, c'est surtout un projet humain et fédérateur qui se co-construit au-delà de 2030 avec pour ambition des retombées sur le long terme et un héritage fort pour les générations à venir

CHAPITRE

11

Département
de l'Aménagement Urbain

DAU

1. Effectif du département

97 personnes

2. Présentation du département

Les missions du Département de l'Aménagement Urbain (DAU) sont liées au développement du territoire incluant l'attractivité urbaine, la politique de l'emploi, la stratégie foncière, l'urbanisme et l'aménagement du territoire, la transition écologique et la prospective territoriale à l'appui des nouvelles technologies et de son riche passé dont la Citadelle est le témoin exceptionnel.

Le DAU compte cinq services, une régie communale ordinaire et quatre cellules.

2.2.1. Les services du DAU

- le Service Administratif du Développement Territorial (SADT), lequel vient en appui administratif et juridique au service précité et gère le contentieux lié à ces matières. Il se charge également des enquêtes publiques préalables à l'obtention des permis et veille au contrôle et à la gestion des infractions urbanistiques. Ces deux services forment, au sein du Département et au vu de leurs interactions, les services « liés » du DAU
- le Service Technique du Développement Territorial (STDT), lequel suit et encadre les masters plans, schémas et autres outils d'aménagement normatif ou opérationnel dans une vision pragmatique et prospective. Il conseille et accompagne les projets publics et privés impactant le développement urbain. Il analyse, sur le plan technique, tous les dossiers de demandes de permis (permis d'urbanisme, d'urbanisation, d'environnement, unique, intégré, …) et d'autres procédures prévues principalement par les Codes du Développement territorial et de l'Environnement (informations notariales, divisions de bien, certificats d'urbanisme, …)
- le Service Namur Intelligente et Durable (NID), qui est amené à accompagner une évolution vers un territoire intelligent et durable, c'est-à-dire favorisant la transition écologique tout en étant à la fois connecté, intelligent, plus respectueux de l'environnement et offrant toujours plus de services à la population
- la Régie foncière (RF), régie communale ordinaire, laquelle promeut une politique foncière active en vue d'assurer un bon aménagement du territoire et gère des projets de développements urbanistiques et immobiliers. Elle assure l'entretien et la valorisation du patrimoine bâti et non bâti dont elle a la gestion, dont un important parc locatif
- le Service Citadelle, lequel assure la mise en valeur patrimoniale, architecturale, ludique et touristique de la Citadelle, en collaboration avec l'asbl Comité d'Animation de la Citadelle (CAC)
- le Service Air, Climat et Energie (SACÉ) en charge de la transition écologique et énergétique du territoire, de son adaptabilité aux enjeux climatiques et d'alimentation durable

2.2.2. Cellule d'Appui administratif transversal

2.2.2.1. Effectif de la cellule

2 personnes

2.2.2.2. Présentation de la cellule

Sa mission est d'assister la direction du département, d'assurer son secrétariat et de venir en appui aux services du département.

2.2.3. La cellule d'Appui administratif au Guichet de l'Energie

2.2.3.1. Effectif de la cellule

1 personne

2.2.3.2. Présentation de la cellule

Sa mission est d'assurer le suivi de la subvention régionale et le relais entre les agents et agentes du guichet et l'administration communale.

2.2.4. Le Guichet de l'Energie

2.2.4.1. Effectif de la cellule

4 personnes

2.2.4.2. Présentation de la cellule

Ses missions sont de promouvoir l'utilisation rationnelle de l'énergie et des énergies renouvelables, de conseiller la population dans les domaines de l'énergie et de diffuser les renseignements relatifs aux aides énergétiques.

2.2.4.3. Rapport d'activités

	2022	**2023**	**2024**
Sollicitations du Guichet Energie Namur	**5.391**	**6.499**	**5.862**
Dossiers MEBAR (subvention aux ménages à revenu modeste pour l'utilisation rationnelle et efficiente de l'énergie) suivis par le Guichet Energie Namur	62	131	113
Participation du Guichet Energie Namur en tant qu'orateur	**3**	**3**	3
Participation du Guichet Energie Namur à des salons sur la thématique de l'énergie	**7**	**5**	5

SERVICE ADMINISTRATIF DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

1. Effectif du service

26 personnes

2. Présentation du service

2.1. Mission du service

Le Service Administratif du Développement Territorial (SADT) vient en appui administratif et juridique au Service Technique du Développement Territorial (STDT) et gère le contentieux lié à ces matières. Il se charge également des enquêtes publiques préalables à l'obtention des permis et veille au contrôle et à la gestion des infractions urbanistiques.

2.2. Description du service

Le service accueille la population, réceptionne les dépôts de documents liés à ses matières et communique les renseignements généraux. Il assure l'appui juridique et administratif du STDT et est composé de deux cellules, à savoir :

2.2.1 **La cellule Gestion juridique et Inspections** assure les constats d'infractions urbanistiques et gère le traitement juridique et administratif des dossiers liés à ces constats (avertissements préalables, ordres d'arrêt de travaux, procès-verbaux d'infraction) mais aussi les dossiers liés aux recours au Gouvernement wallon et aux recours au Conseil d'Etat. Cette cellule reprend également les missions d'indicateur-expert cadastre qui concernent les aspects financiers du développement urbain et du cadastre: toutes expertises immobilières et relations avec l'administration du cadastre, dans le but d'une meilleure adéquation du revenu cadastral avec la réalité de terrain.

2.2.2 **La cellule Gestion administrative**, assure le traitement juridique et administratif des dossiers des cellules Urbanisme, Environnement et activités classées et Projets et planification (demandes de permis d'urbanisme, de certificats d'urbanisme n°1 et n°2, avis de principe, informations notariales, divisions de biens, renseignements urbanistiques divers, de permis uniques, de permis d'environnement, de déclarations environnementales, d'avis de principe, de permis de lotir ou d'urbanisation, de permis d'urbanisme de constructions groupées, de permis socio-économique ou d'implantation commerciale, de permis intégrés) ainsi que tous les dossiers liés aux outils de développement territorial.

Le service gère également

- Le suivi des anciens dossiers RGPT (relatifs à des permis d'exploiter) et des projets d'assainissement de terrains pollués
- Le suivi des processus liés au Code de l'environnement (système d'évaluation environnementale des plans et projets, accès à l'information en matière d'environnement, étude d'incidences sur l'environnement, modalités de participation du public, …)
- Le suivi des processus liés au Décret du 06 février 2014 relatif à la voirie communale, portant sur les dossiers relevant de ses compétences

L'organisation des enquêtes publiques (planning, organisation pratique, courrier au public, affichage, etc.)

Les bases de données statistiques et cartographiques des services liés, dont certaines à envoyer régulièrement au SPF Economie

Les demandes de dérogation au titre et à la profession d'architecte

Les arrêtés pour monuments et sites classés

La gestion de ces dossiers se décline, au quotidien, en différentes missions

Préparation et prise de rendez-vous dans le cadre de la suspicion d'infractions au codt, constats sur place par les agentes et agents constatateurs, création des dossiers et suivi des avertissements préalables, ordres d'arrêt de travaux, procès-verbaux d'infraction

Préparation des dossiers Collège/Conseil pour l'ensemble de ces points (rédaction, compilation des avis techniques demandés, mise en forme, gestion dans le logiciel ad hoc (ia.Délib), copies, dépôt et contact avec les cellules Collège/Conseil à la Direction générale, récupération des dossiers, suivi, notification, transfert des informations pour la facturation vers le DGF, etc…)

Délivrance de renseignements: à la population et secteurs professionnels - guichets, sur rendez-vous et par téléphone/mail: démarches, procédures, conseils, dépôt de dossiers, etc.

Contribution aux enquêtes publiques relatives aux dossiers des services liés du département et aux grandes enquêtes régionales (ex : Feder, Air Climat, éoliennes, …) et fédérales (ex : nucléaire)

- organisation pratique (calendrier, planning, réservation, affichage, toutes-boîtes)
- permanence (moyenne de 15 jours/enquête, avec une unité technique)
- élaboration de synthèses des réclamations

2.3. Processus-clés du service

- Gestion des procédures préalables
- Instruction administrative des demandes de permis urbanistiques et/ou environnementales et/ou commerciales
- Suivi des recours administratifs liés aux décisions urbanistiques et/ou environnementales et/ou commerciales
- Gestion des infractions urbanistiques

2.4. Chiffres-clés du service

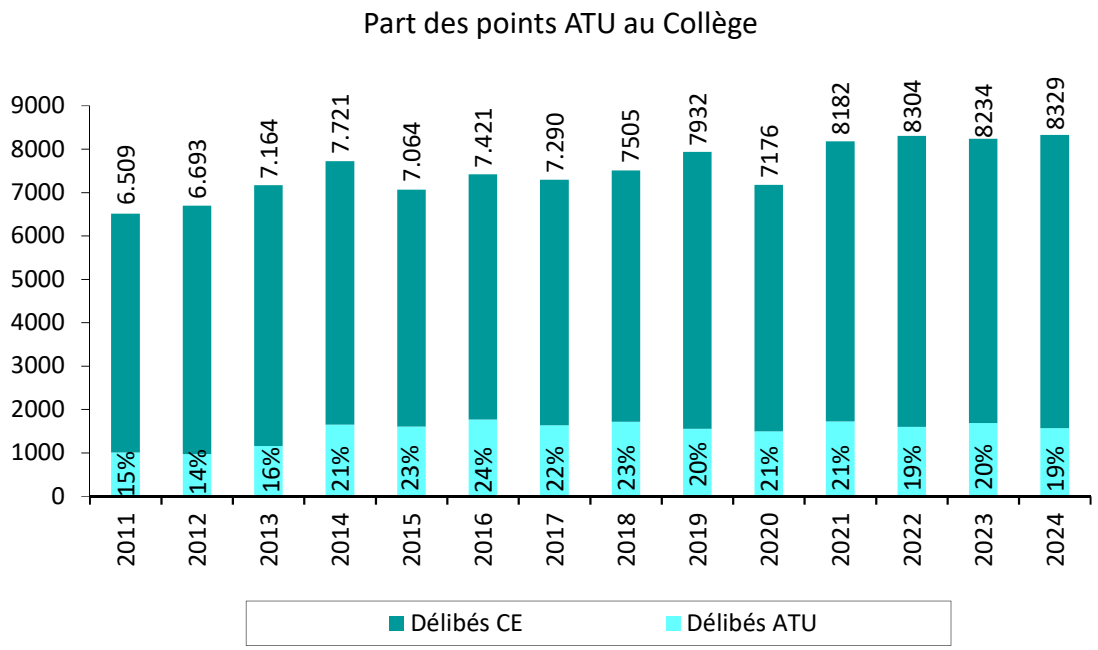
- 5.788 dossiers traités
- 223 avertissements préalables pour 40 PV d'infractions urbanistiques
- 1562 points soumis au Collège

3. Rapport d'activités

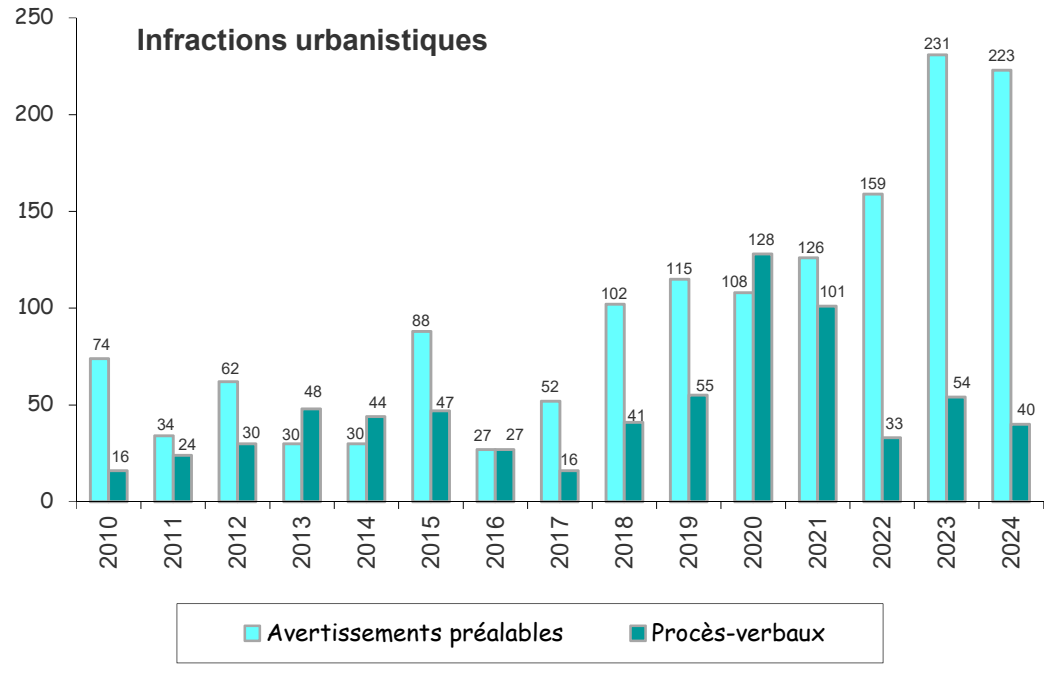
En termes de délibérations déposées au Collège et au Conseil

- points ont été déposés au Collège sur l'année (57 dans le domaine de l'aménagement du territoire, 1.469 dans le domaine de l'urbanisme et 36 dans le domaine de l'attractivité urbaine)
- 17 points ont été déposés au Conseil sur l'année (3 dans le domaine de l'aménagement du territoire, 14 dans le domaine de l'urbanisme et 1 dans le domaine de l'attractivité urbaine)

Hormis les dossiers d'infractions urbanistiques et les dossiers de l'indicateur-expert cadastre repris ci-dessous, le nombre de dossiers traités est identique à celui du Service Technique du Développement Territorial puisque ce service administratif en assure le suivi administratif et/ou juridique (voir tableau récapitulatif du STDT).



	2022	2023	2024
INFRACTIONS URBANISTIQUES			
Procès-verbaux	63	99	61
- *procès-verbaux CoDT dressés*	33	54	40
- *suivi procès-verbaux CWATUPE*	30	45	21
Avertissements préalables	159	231	223
Visites des agent.e.s constatat.eur.rice.s			398



	2022	2023	2024
INDICATEUR – EXPERT CADASTRE			
Expertises			
- calcul de valeurs locatives	4	1	0
- calcul de valeurs vénales	7	0	0
- calcul de subsides en nature	4	10	12
Transmis des infos liées aux permis vers le cadastre			
- permis d'urbanisme uniques, intégrés, groupés,…	1.279	1.153	1.008
- infractions			188
- attestations de conformité			49
Vérification des procès-verbaux des expertises cadastrales, mutations de 2019 et 2020	2.773	1.417	2.314

SERVICE TECHNIQUE DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

1. EFFECTIF DU SERVICE

19 personnes

2. Présentation du service

2.1. Mission du service

Le Service Technique du Développement Territorial (STDT) suit et encadre les masters plans, schémas et autres outils d'aménagement normatif ou opérationnel dans une vision pragmatique et prospective. Il conseille et accompagne les projets publics et privés impactant le développement urbain. Il analyse, sur le plan technique, tous les dossiers de demandes de permis (permis d'urbanisme, d'urbanisation, d'environnement, unique, intégré, …) et d'autres procédures prévues principalement par les Codes du Développement territorial et de l'Environnement (informations notariales, divisions de bien, certificats d'urbanisme, …).

2.2. Description du service

Le service dispose d'une équipe pluridisciplinaire au service de ses missions, lesquelles sont réparties en 4 cellules interdépendantes.

2.2.1 Cellule Urbanisme

- Accueil de la population et renseignements généraux
- Prise en charge des projets dits « classiques » généralement sollicités par des personnes privées et constituant la majorité des projets instruits annuellement sous la forme de demandes de permis d'urbanisme
- Gestion technique des dossiers
  - permis d'urbanisme (PU) et permis d'urbanisme de constructions groupées (PUCG)
  - certificats d'urbanisme n°1 (CU1)
  - certificats d'urbanisme n°2 (CU2)
  - informations notariales
  - divisions de biens
  - renseignements urbanistiques divers

Par ailleurs, une unité du service assure les fonctions de conseiller en aménagement du territoire et urbanisme (CATU). Elle assiste aux formations requises et rédige annuellement un rapport de mission. Elle gère également le dossier de sa subvention (17.600 €/an).

Une unité du service a également été désignée en 2014 pour assurer le secrétariat de la CCATM et gérer le dossier de sa subvention (6.000 €/an).

2.2.2 Cellule Projets et Planification

- Accueil de la population et renseignements généraux
- Prise en charge de l'élaboration, du suivi, de l'évaluation et des éventuelles modifications des « outils » du développement territorial tant dans le domaine de l'aménagement normatif qu'opérationnel (schémas de développement régional et communal, d'orientation local, plan de secteur, périmètre de remembrement urbain, sites à réaménager, règlements et guides régionaux et communaux d'urbanisme, schéma de développement commercial, revitalisation et rénovation urbaines, …)

- Prise en charge et accompagnement des projets dits « d'urbanisation du territoire », projets aux enjeux et aux impacts territoriaux plus importants et/ou sensibles nécessitant une approche et un accompagnement spécifiques en amont de la demande de permis couplés à un traitement hautement transversal tant avec les interlocuteurs internes qu'externes (autres services et départements communaux, régionaux, autres partenaires publics, …)
- Gestion technique des dossiers
    - permis intégrés (PI) et permis d'implantation commerciale (PIC)
    - permis d'urbanisation (PUR)
    - suivi des permis unique avec dimension urbanistique importante (pôle multifonctionnel, hôpital militaire de Salzinnes, tours des finances, …)
    - appui urbanistique à d'autres services (DBa, Régie foncière, DVP, CPAS)
    - participation à différents comités d'accompagnement ou études transversales (plan cyclable, plans communaux de mobilité, plan air climat)
    - élaboration des synthèses des réclamations
    - analyse des réclamations et élaboration d'avis de réponse circonstanciés
    - préparation du cahier des charges relatif à l'élaboration du schéma de développement communal
    - veille sur différents instruments de planification (ZACC de Saint-Marc, ZACC d'Erpent, …)

2.2.3 Cellule Environnement et Activités classées

- Accueil de la population et renseignements généraux
- Informations notariales
- Prise en charge et accompagnement des projets soumis aux dispositions du code de l'environnement et du décret du 11 mars 1999 relatif au permis d'environnement
- Gestion technique des dossiers
    - déclarations environnementales
    - permis d'environnement (PE)
    - permis uniques (PUN)
    - suivi des anciens dossiers RGPT (relatifs aux permis d'exploitation)
    - dossiers d'assainissement de terrains pollués
    - informations notariales

2.2.4 Cellule Attractivité urbaine et Dynamique commerciale

Cette cellule gère les demandes d'autorisations d'implantation commerciale et encadre les politiques de développement commercial de la Ville au travers de ses schémas de développement communal et d'attractivité commerciale. Elle est chargée de développer une stratégie d'attractivité urbaine afin de promouvoir et de valoriser l'attractivité et la compétitivité du territoire communal. Elle est le point de contact privilégié avec le tissu commercial de la Ville.

La cellule a également la compétence de l'emploi dans ses missions. L'objectif est de faciliter les collaborations et le réseautage entre les acteurs de l'emploi au sens large, tels que les organismes en formation, d'insertion, les écoles, le FOREM, les employeurs et les entrepreneurs.

La gestion de ces dossiers se décline, au quotidien, en différentes missions

- Traitement et élaboration d'avis circonstanciés pour les dossiers précités

- Délivrance de renseignements : population et secteurs professionnels - guichets, sur rendez-vous et par téléphone/mail: démarches, procédures, affectation du sol, zonage, conseils, etc.
- Visites de terrain (compréhension du contexte des demandes)
- Suivi des dynamiques commerciales (creashop, animations commerciales comme le week-end du client, …) et d'attractivité (city branding, namur boutik…)
- Traitement et élaboration d'avis circonstanciés pour les dossiers d'implantations commerciales
- Suivi des demandes de primes des commerçants et des professions libérales dans le cadre des travaux de l'extension du piétonnier
- Participation au conseil d'administration de Namur CentreVille asbl
- Gestion des primes à l'installation « je commerce à Namur » : 10 octrois
- Gestion des subsides pulsa©tion : 9 octrois
- Organisation de la semaine pour l'emploi
- Soutien au weekend du client organisé par l'UCM
- Projet de cartographie du commerce namurois - constitution de fichiers
- Rédaction d'avis dans les demandes de permis d'implantation commerciales

2.3. Processus-clés du service

- Gestion des procédures préalables
- Instruction technique des autorisations urbanistiques et/ou environnementales et/ou commerciales
- Suivi des recours administratifs liés aux décisions urbanistiques et/ou environnementales et/ou commerciales
- Gestion des régularisations urbanistiques
- Elaboration d'instruments de planification territoriale
- Mise en place d'une politique d'attractivité urbaine
- Mise en réseau des acteurs de l'insertion socio-professionnelle

2.4. Chiffres-clés du service

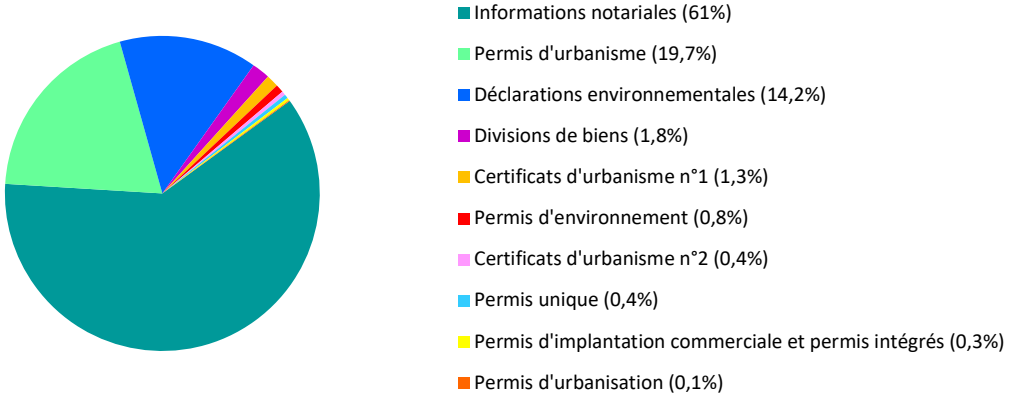
- 5.106 dossiers traités
- 870 permis traités dont 127 refusés
- 56 enquêtes publiques

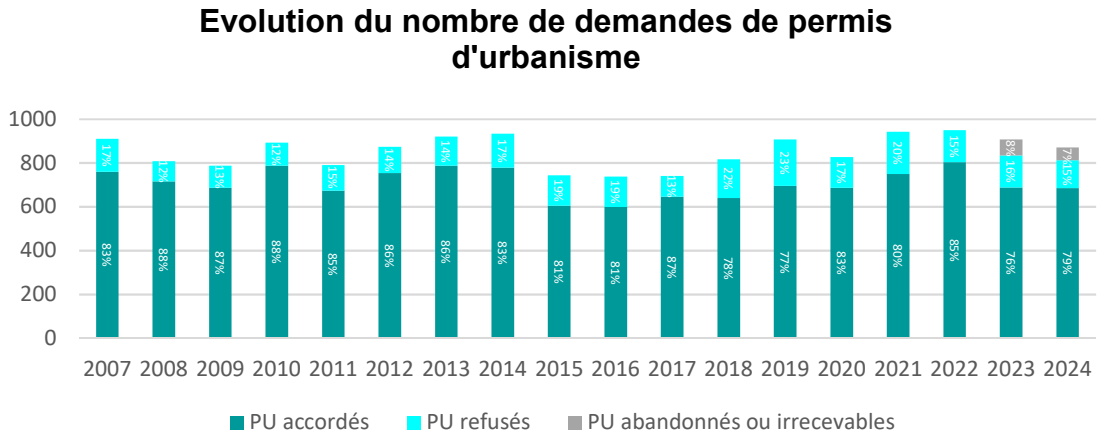
3. RAPPORT D'ACTIVITES

Demandes traitées	2022	2023	2024
Cellule Urbanisme			
Permis d'urbanisme (PU)	950	907	870
- PU accordés	803 (84,5%)	688 (76%)	685 (78.74%)
- PU refusés	147 (15,5%)	146 (16%)	127 (14,60%)
- PU abandonnés, irrecevables,…		73 (8%)	58 (6,66%)

Demandes traitées	2022	2023	2024
Certificat d'urbanisme n°1 (CU1)	75	70	57
Certificat d'urbanisme n°2 (CU2)	11	29	19
Informations notariales	2.898	2.480	2.696
Divisions de biens	93	89	81
Cellule Projets et Planification			
Permis d'Implantation Commerciale (PIC) et permis intégrés (PI)	11	9	12
Permis d'urbanisation (PUR)	4	5	3
Cellule Environnement et Activités classées			
Déclarations environnementales	357	429	628
Permis d'environnement (PE)	30	30	36
Permis unique (PUN)	15	18	19
Dossiers d'assainissement de terrains pollués	1	3	2
Enquêtes publiques traitées	65	70	56
Annonces de projet traitées	226	203	199
Dossiers statistiques envoyés au SPF Economie	403	366	366
Dossiers de demandes de dérogation au titre et à la profession d'architecte	1	2	1
Recours			
Recours sur les permis d'environnement	2	1	0
Recours sur les permis uniques	6	1	1
Recours auprès du Gouvernement wallon organisés par le CoDT	51	63	52
Recours au Conseil d'Etat	5	6	8
Total	**5.204**	**4.781**	**5.106**

Procédures gérées en 2024





En marge de ces dossiers, le service a traité 56 enquêtes publiques et 199 annonces de projets (permanence, synthèse, analyse des réclamations et élaboration de réponses).

La Commission Consultative de l'Aménagement du Territoire et de la Mobilité (CCATM) s'est réunie 11 fois, et a remis 17 avis.

Le service comptabilise 1.621 visites au guichet pour des informations techniques concernant un dossier et 810 rendez-vous réunissant tant la population que les secteurs professionnels et le service avec un responsable avant-projet.

NAMUR INTELLIGENTE ET DURABLE (NID)

1. EFFECTIF DU SERVICE

9 personnes

2. PRESENTATION DU SERVICE

2.1 Mission du service

Le service Namur Intelligente et Durable (NID) gère un espace de sensibilisation, de participation citoyenne et de prospective territoriale. À travers son exposition permanente, ses animations, ses événements et l'accompagnement de démarches de co-construction liée à la prospective, il vise à informer, impliquer et mobiliser les citoyens, acteurs locaux et services communaux autour des transitions écologiques, numériques et sociales, pour construire ensemble la ville de demain.

2.2 Description du service

Le service a été créé préalablement à son installation sur le site de la Confluence. Il gère l'espace d'exposition dans le bâtiment situé au Grognon.

Le servicve est amené à accompagner une évolution vers un territoire intelligent et durable, c'est-à-dire favorisant la transition écologique tout en étant à la fois connecté, intelligent, plus respectueux de l'environnement et offrant toujours plus de services à la population.

L'équipe du NID est composée d'une cheffe de service, d'un pôle scientifique (1 personne), d'un pôle accueil (2 personnes), d'un pôle communication (1 personne) et d'un pôle animation (4 personnes).

Le pôle scientifique a en charge, en étroite collaboration avec la cheffe de service, l'adaptation et l'actualisation de tous les contenus et supports scientifiques du NID (actualisation de l'exposition, gestion des outils numériques tels que Namur 3D, la réalité augmentée, la réalité virtuelle, dossiers pédagogiques, …).

L'équipe animation est en charge de l'accueil et de l'accompagnement des visiteurs, des animations pédagogiques et de la conception de nouvelles animations.

Les agents d'accueil sont affectées en priorité à l'accueil en semaine et le week-end.

Le pôle communication gère l'ensemble des supports de communication du NID (site Internet, newsletter, réseaux sociaux, brochures, affiches,…).

Il existe évidemment de nombreuses interactions entre ces pôles, l'ensemble des agents étant notamment amenés à effectuer les permanences au NID en semaine et le week-end avec l'équipe d'accueil.

2.3 Processus-clés du service

- Accueil des visiteurs et maintien du bon fonctionnement du lieu
- Outils permanents et activités/modules pédagogiques à destination de divers publics (création, évolution, mises à jour et guidage)
- Gestion de l'outil Namur 3D : gestion, mise à jour et développement d'outils XR
- Gestion de la communication des activités et projets du NID

2.4 Chiffres-clés du service

- 7.112 visiteurs
- 80 % d'origine belge
- Dont 50 % de namurois

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Dossiers traités

2024 est la troisième année complète d'ouverture.

Dossiers gérés :

- La gestion quotidienne du NID, de son exposition et de ses activités
- Le développement des animations/modules pédagogiques
- L'évolution des contenus scientifiques de l'exposition et l'implémentation d'une visite « jeunesse »
- Le développement et la gestion des outils de communication (site Internet, brochures…)
- La prospective et développement d'outils numériques (3D, VR, storymaps,…)
- La poursuite et le développement de partenariats (nationaux, internationaux,…)

3.2. Activités proposées

Activités grand public

- 1 Exposition
- 2 Parcours urbains
- 2 Ateliers
- 5 Animations
- 3 Spectacles
- 2 Conférences

Activités pour le public scolaire

- 1 activité pour le primaire
- 6 activités pour le secondaire et le supérieur

3.3. Fréquentation

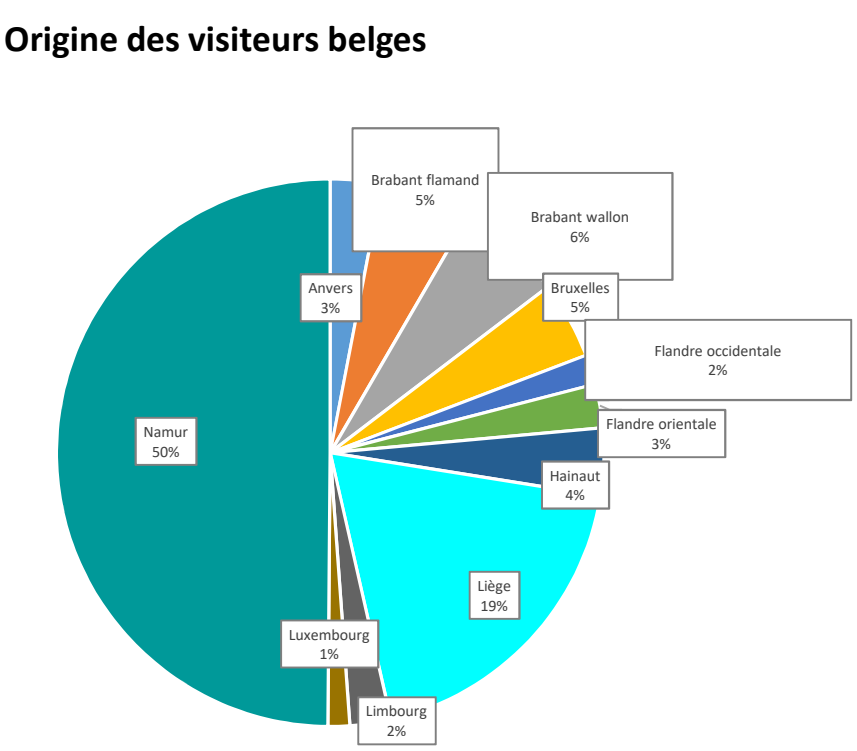
Rappel

Les horaires du NID sont les suivants :

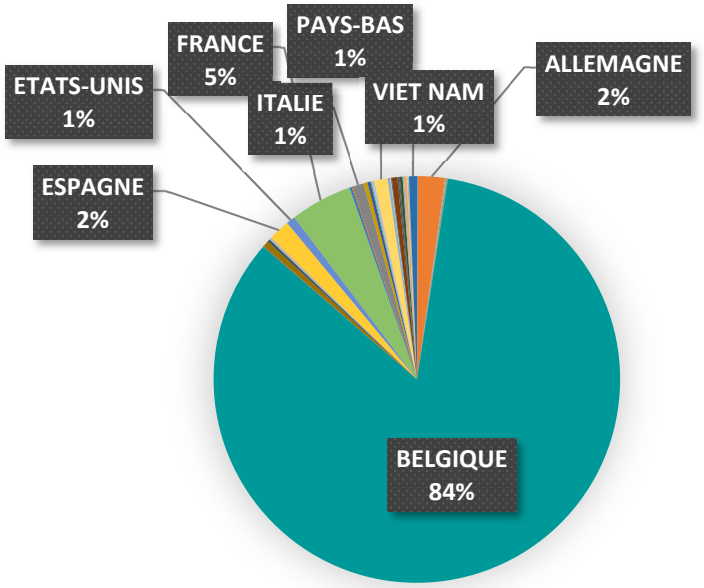
- lundi et mardi : fermeture mais possibilité de réservation pour les écoles ou délégations
- mercredi, jeudi et vendredi de 10h à 17h
- samedi et dimanche de 14h à 17h

Synthèse des fréquentations

	2021	2022	2023	2024
Exposition	633	5199	5596	4287
Activités	-	1887	2062	2825
Nombre total de visiteurs	**633** (entre le 17/11 et le 31/12)	**7046**	**7658**	**7112**



Origine des visiteurs



- AFRIQUE DU SUD
- ALLEMAGNE
- ARGENTINE
- ARMENIE
- AUSTRALIE
- AUTRICHE
- BELGIQUE
- BULGARIE
- CAMEROUN
- CANADA
- CHILI
- CHINE
- CROATIE
- CUBA
- DANEMARK
- ESPAGNE
- ETATS-UNIS
- FRANCE
- GRECE
- IRLANDE
- ITALIE
- JAPON
- LUXEMBOURG
- MAROC
- MEXIQUE
- MONACO
- MONTENEGRO
- PAYS-BAS
- PÉROU
- PHILIPPINES
- Portugal
- ROYAUME-UNI
- SLOVAQUIE
- SLOVÉNIE
- SUÈDE
- SUISSE
- TAÏWAN, PROVINCE DE CHINE
- TCHÈQUE, RÉPUBLIQUE
- TUNISIE
- TURQUIE
- UKRAINE
- VENEZUELA
- VIET NAM

RÉGIE
FONCIÈRE

1. Effectif

11 personnes

2. Presentation

2.1. Mission

La Régie foncière (RF) est une régie communale ordinaire, laquelle promeut une politique foncière active en vue d'assurer un bon aménagement du territoire et gère des projets de développements urbanistiques et immobiliers. Elle assure l'entretien et la valorisation du patrimoine bâti et non bâti dont elle a la gestion, dont un important parc locatif.

2.2. Description

La régie se subdivise en 2 cellules et 4 sous-cellules :

2.2.1 La cellule Gestion administrative

- La sous-cellule « Gestion immobilière » gère :
  - la gestion des locations (états des lieux, contrats, assurances, gestion des locataires, etc.)
  - la gestion des projets et opportunités de vente/achat, requalification, assainissement et valorisation de biens immobiliers, dans la lignée du schéma de structure et dans le respect du plan de gestion
- La sous-cellule « support » gère :
  - la gestion financière de la régie (comptabilité, trésorerie, plan de gestion)
  - le suivi des contentieux en matière locative
  - la conformité des actes administratifs, l'analyse des marchés, la relecture des baux, actes et autres procédures administratives et juridiques

2.2.2 La cellule Gestion technique

- La sous-cellule « Entretien du patrimoine » gère :
  - l'entretien au quotidien (petits travaux de peinture, plomberie, électricité, etc.)
  - assurer le service de garde
- La sous-cellule « Etudes et projets » gère :
  - l'étude et l'exécution des marchés publics nécessaires à l'entretien confié à des tiers
  - l'étude et l'exécution des marchés publics répondant au développement foncier de la régie

BUDGET 2024 ET AXES

L'équilibre budgétaire est une des bases des statuts de la Régie foncière. Elle dispose donc d'une certaine autonomie financière, ses revenus immobiliers ne pouvant être confondus avec ceux des autres services de la commune.

Les activités de la Régie foncière ont été structurées suivant quatre axes reprenant l'essentiel de ses objectifs. Le bilan annuel est donc présenté suivant la même structure.

Le développement de la Régie foncière peut être interprété au travers des résultats financiers liés à ces axes.

Les articles budgétaires de la Régie foncière correspondent aux actions menées au cours de l'année civile (voir son budget propre et son plan de gestion). Depuis cette année la structure par axe a été modifiée pour distinguer l'exercice d'exploitation de l'exercice d'investissement.

Les axes 1, 2 et 4 constituent les dépenses et recettes ordinaires d'exploitation réparties comme suit :

Axe 1 – service généraux

Il comprend les postes de fonctionnement et la logistique de la Régie foncière, à savoir les frais de personnel, lles frais généraux, les charges financières et les travaux/prestation pour et par des tiers

Axe 2 – gestion du patrimoine

Il correspond à la gestion locative et à la maintenance des bâtiments et terrains et regroupe les travaux d'entretien et petites réparations, la fourniture d'eau, chauffage et électricité, les contributions, taxes et assurances et les recettes locatives

Axe 3 – valorisation du patrimoine

Il se compose des investissements et ventes de biens (acquisitions et ventes, études et travaux d'investissements, charges financières dédiées au remboursement des crédits ponts)

Axe 4 – gestion pour 1/3

L'axe 4 contient les opérations que concrétise la Régie foncière au profit de la Ville (ventes de biens immobiliers, remboursement des bénéfices de vente, exploitation du Casino)

Enfin, pour qu'il y ait concordance entre le budget (et la modification budgétaire) de la Régie foncière et celui de la Ville, les prévisions budgétaires de la Régie foncière aux articles de recettes et de dépenses du budget ordinaire communal 2024 sont intégrées comme suit :

- En recettes ordinaires : le remboursement des charges de personnel de la Régie foncière, le versement du bénéfice d'exploitation du Casino et les remboursements du capital et intérêt des emprunts souscrits
- En dépenses extraordinaires : les crédits d'investissements octroyés à la Régie foncière et les subsides octroyés à la Régie foncière

2.3. Processus-clés

- Gestion juridique et comptable
- Gestion administrative du parc locatif et de la vente des biens
- Analyse prospective du patrimoine
- Développement et construction de projets
- Entretien régulier du patrimoine
- Surveillance quotidienne des biens et locaux techniques
- Entretien régulier des terrains
- Coordination des divers intervenants

2.4. Chiffres-clés du service

- 389 biens en gestion locative
- 358 inscriptions sur la liste d'attente d'attribution d'un logement

3. RAPPORT D'ACTIVITES

3.1. Cellule Gestion immobilière

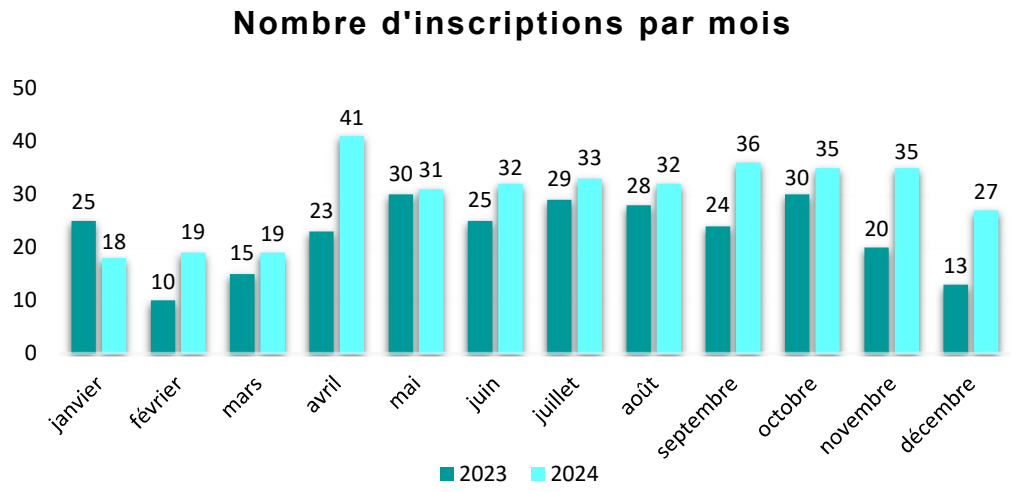
Assure la gestion locative de 389 biens

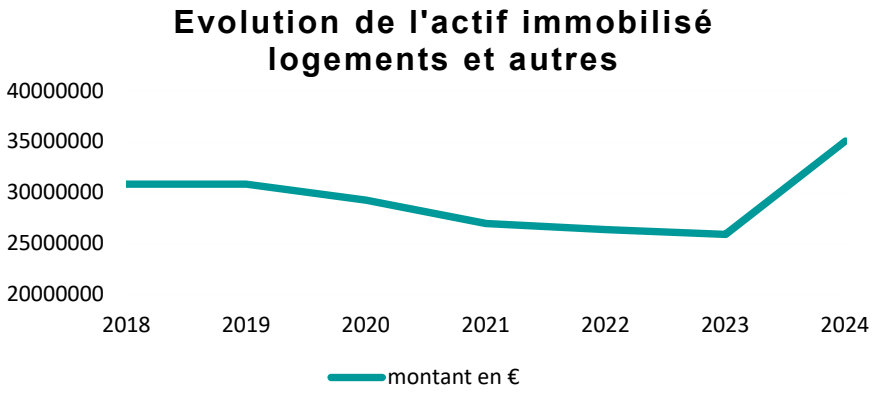
- 199 logements moyens, de transit, d'insertion et d'urgence. Hors luti, le taux d'inoccupation représente 4 logement libre/ mois
- 15 bureaux avec un taux d'occupation de 100 %
- 46 emplacements moto et vélo
- 113 parkings
- Divers terrains avec ou sans baux à ferme
- 2 carrières
- 4 potagers communautaires à La Plante, Salzinnes coins de terre et potagers des Bosquets et Bomel au fort Saint-Antoine
- 10 ha de terrain à Bouge (maraîchage, élevage et de la tisanerie)
- Espace commercial, horeca et bureaux sur le site NOVIA

La cellule assure également la gestion locative du Caméo, du Caféo, d'une brasserie, de l'abri de nuit, du centre culturel des anciens abattoirs de Bomel et entre autres de la Baie des tecks.

Entrent dans son patrimoine également la Bibliothèque et le Musée africain sur le site Novia.

Elle a également en charge la gestion des ventes de biens du patrimoine de la régie pour répondre aux obligations de son plan de gestion.





3.2. Cellule Support

Le pool comptable veille à la gestion comptable quotidienne de l'ensemble du service. Elle établit les budgets et les comptes suivant la structure par axes spécifique au service.

La cellule est également chargée d'établir le plan de gestion qui fixe les balises indispensables en vue d'assurer l'équilibre d'exploitation et la prévision des investissements sur 5 ans.

Le pool juridique assure la gestion des marchés, des subsides et apporte son expertise en matière de contentieux, ventes et baux divers. 84 plans d'apurement ont été accordés. En matière de contentieux, 5 dossiers ont été ouverts pour un total de 16 dossiers en gestion. 1 dossier a été mis en PCI.

Il participe également à l'élaboration des projets complexes comme le dossier des Casernes, la conduite administrative et juridique du plateau de Bellevue ou encore le renouvellement de l'exploitation du Casino.

3.3. Entretien du patrimoine

La part des entretiens sur le global hors axe 2 et 4 représente 2 % de l'activité pour des travaux tels que

- Le rafraichissement de salle de bains
- Le renouvellement et réparation de toitures
- La réfection des installations électriques
- Les divers travaux d'entretien des espaces communs

3.4. Etudes et projets

62 % de l'activité sont dédiés aux investissements hors axe 2 et 4 tels que

- Le renouvellement de chaufferies
- L'isolation des logements
- Le remplacement de luminaires économiseurs d'énergie
- Le remplacement de cuisines équipées
- Le renouvellement de revêtements de sol
- Le renouvellement de menuiseries extérieures classées et non classées
- La rénovation du 107 rue des brasseurs
- Les études pour les projets sar bastin, honet et mottiaux

- Le réaménagement du site dit des casernes et particulièrement la construction d'une nouvelle bibliothèque et la réhabilitation du musée africain de namur
- La rénovation complète de logements

CITADELLE

1. Effectif du service

- 18 personnes (dont 1 mise à disposition du Comité Animation Citadelle asbl
- A noter, la suppléance du concierge qui est assurée par deux employés d'autres services (Cohésion sociale & Prêt matériel)
- Site d'implantation: route Merveilleuse, 64 à 5000 Namur

2. Présentation du service

2.1. Mission du service

Le Service assure la gestion, la conservation, la maintenance et la restauration du site fortifié de la Citadelle et encadre sa valorisation touristique avec le concours de l'asbl Comité d'Animation de la Citadelle (CAC).

2.2. Description du service

Le service assure la gestion du domaine fortifié au travers de ses 3 cellules (administrative, technique et ouvriers) à savoir :

Gérer l'occupation et les usages du site et des bâtiments, à savoir :

- la gestion des occupations du domaine fortifié par d'autres services communaux ou par des tiers, institutionnels ou privés
- la gestion immobilière des bâtiments et des locaux qui incombent au service (domaine fortifié, Panorama, Belvédère, Stade des Jeux et Théâtre de verdure, ancien tennis couvert)

Assurer l'entretien et la maintenance du site et des bâtiments de la Citadelle

Mettre en œuvre et assurer le suivi de projets de réaffectation et d'équipements nouveaux

Assurer l'animation et la promotion touristique du site par

- la conception, l'organisation et la coordination d'événements propres au service
- la coordination de l'asbl CAC et de ses activités
- l'assistance technique (moyens humains et matériels) aux projets et événements du CAC, la gestion et le suivi administratif des occupations du site par des tiers et les demandes d'interventions matérielles (prêt de matériel et moyens humains) du service dans le cadre d'évènements se déroulant sur le territoire communal

2.3. Processus-clés du service

- Gestion de l'occupation et des usages du site et des bâtiments
- Entretien et maintenance du site et des bâtiments
- Mise en œuvre et suivi des projets de réaffectation et d'équipements nouveaux
- Animation et promotion touristique du site via le CAC

2.4. Chiffres-clés du service

- 15 hectares
- 50.000 m² de murailles, 4 km de souterrains, 29 bâtiments
- 331 interventions par l'équipe ouvriers

3. Rapport d'activités

3.1. Cellule Administrative

3.1.1. Gestion immobilière

- Perception des loyers et des charges
- Gestion des bâtiments
  - Logis Comtal
  - Panorama
  - Terra Nova.
  - Vieille Forge
  - Belvédère
  - Tour aux Chartes

3.1.2. Etudes er projets

- **Attributions de marchés**
  - mise à disposition d'un troupeau de moutons pour l'éco-pâturage dans les fossés et sur les talus du site
  - entretien des espaces verts et nettoyage du site par une entreprise de travail adapté
  - remplacement de la chaudière du Logis Comtal et installation d'une pompe à chaleur au bâtiment administratif de Terra Nova
- **Avenants, dépenses supplémentaires, extensions de mission**
  - murailles des Grands Fossés face à l'Esplanade
- **Suivi de chantier :**
  - Rénovation complète du Stade des Jeux et du Théâtre de Verdure

3.1.3. Gestion des occupations

- Domaine fortifié de Terra Nova : autorisations pour les activités de type "aventures", les exercices militaires, policiers et pompiers, ainsi que les entrainements et bivouacs des compagnies de reconstituants
- Domaine fortifié de Terra Nova : autorisations et définition des conditions d'occupation pour évènements
- Esplanade de la Citadelle et autres espaces hors du domaine fortifié : remise d'avis dans le cadre de l'autorisation d'évènements sur le domaine public

80 évènements ont été organisés sur le site dont 28 organisés par le CAC

3.1.4. Médiation et communication

Le service a veillé à ce que chaque chantier fasse l'objet d'un affichage trilingue sur site présentant l'objet des travaux. En outre, des visites de l'ensemble du Stade des Jeux et du Théâtre de verdure ont été organisées en préalable au chantier de restauration.

Le service a tenu à jour les pages du site internet consacrées aux travaux et projets du service.

Le service a collaboré avec le service Communication en rédigeant les articles du Namur Magazine consacrés aux projets Citadelle.

Le service a en outre poursuivi le travail de réexamen et de révision de la signalétique touristique afin de l'améliorer. Le projet a été finalisé et validé par le Commissariat général au Tourisme. La mise en œuvre du remplacement des balises directionnelles sur le site a été achevée.

Le service a également entrepris la révision de la dernière salle du centre du visiteur.

3.2. Cellules Technique et Ouvriers

3.2.1. Fonctionnement

Les cellules gèrent

- L'entretien de la Citadelle (ramassage des déchets, vidange des poubelles, fauchage et tonte sur le site)
- L'entretien spécifique des murailles (enlèvement de la végétation dans les endroits escarpés et pose de filets de protection)
- Les travaux d'entretien, de réparation et d'aménagement des locaux et des installations réalisés par des entreprises extérieures (plafonnage, peinture, menuiserie, chauffage, sanitaires, cuisines, toitures)
- Les travaux et prestations de tiers liées à la maintenance des équipements touristiques (contrats de maintenance pour les prestations ne pouvant pas être assurées en interne) et les équipements de techniques spéciales sur le site (alarmes incendie, ventilation …)
- L'acquisition de fournitures/matériaux/location d'outils/machines nécessaires à la réalisation des travaux
- Les travaux d'entretien et de réparation des bâtiments, du site et des équipements, menés à bien en interne

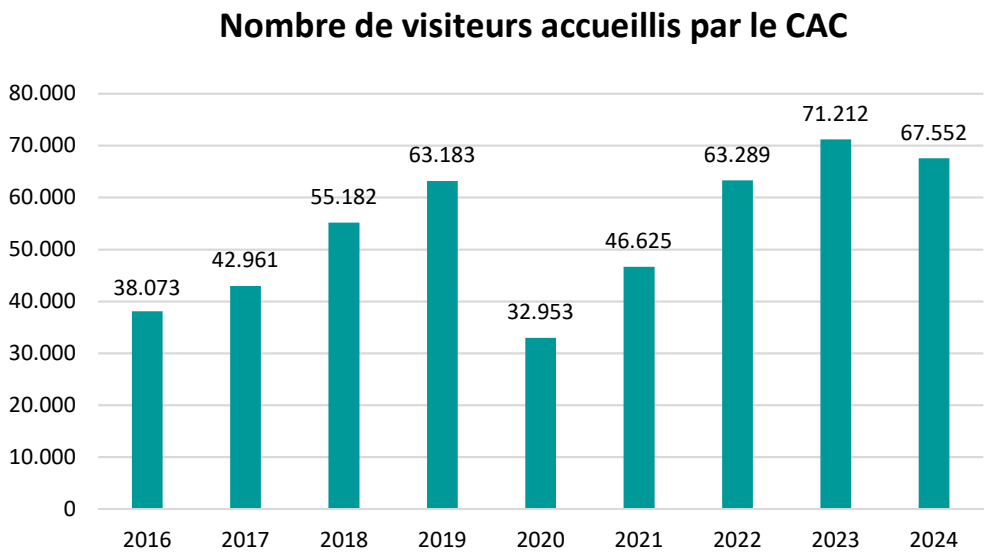
3.2.2. Prêt de matériel aux évènements

Le service Citadelle a contribué par le prêt de matériel (gradins et barrières Heras, structures d'exposition en plein air, aide au montage et au démontage) et par le biais de moyens humains, aux évènements du Comité Animation Citadelle ainsi qu'à « Namur en Mai » et aux « Fêtes de Wallonie ».

3.3. Tourisme - Coordination Comité Animation Citadelle (CAC)

Le CAC a comptabilisé 67.552 entrées pour les produits permanents proposés aux visiteurs.

Année	Entrées payantes (tous produits permanents confondus)	Croissance par rapport à l'année précédente	Croissance par rapport à 2008
2016	38.073	+ 14 %	+ 112 %
2017	42.961	+12,8 %	+139 %
2018	55.182	+ 28,16 %	+ 207 %
2019	63.183	+ 14,50 %	+ 251 %
2020	32.953	- 48%	+83 %
2021	46.625	+ 41 %	+ 159 %
2022	63.289	+ 36 %	+ 252 %
2023	71.212	+12,5 %	+ 283,5 %
2024	67.552	- 5 %	+ 277 %



Cette diminution s'explique par deux facteurs :

- Une météo très instable et mauvaise d'avril à juin
- Nombreux soucis de fonctionnement du train touristique

Les chiffres sont néanmoins très bons pour les groupes, avec une augmentation de 4 %. La fréquentation de groupes scolaires est en progression (+8%) de même que les groupes « team building/Mice » (+12%) dont une augmentation pour les « Ludus pro patria ». Une progression constante sur les trois dernières années au niveau des groupes.

Les événements majeurs organisés :

Salon des vignerons Namurois - 10 et 11 février – 540 visiteurs

- Relais des voyageurs (partenariat) - 30 et 31 mars - 3.700 visiteurs
- Les Médiévales de la Citadelle – exposition « Armes et armures médiévales fantastiques » - 6 et 7 juillet - 11.796 visiteurs
- Halloween - 31 octobre au 03 novembre - 1.041 participants
- Salon de la bière namuroise - 23 et 24 novembre – 358 visiteurs

La subvention allouée à l'asbl pour son fonctionnement et son programme d'animation et d'évènements s'éleve à 315.000 €.

SERVICE AIR, CLIMAT ET ÉNERGIE

1. Effectif du service

7 personnes

2. Présentation du service

2.1 Mission du service

Le Service Air, Climat et Energie (SACÉ) est en charge de la transition écologique et énergétique du territoire, de son adaptabilité aux enjeux climatiques et d'alimentation durable.

2.2 Description du service

Créé en 2021, il a pour mission d'assurer un ancrage fort et spécifique des compétences communales portant sur les matières du changement climatique (adaptation et atténuation), de l'énergie, de la qualité de l'air, de la résilience territoriale, de la consommation, végétalisation des écoles et de l'alimentation durable. Il a un rôle fort de coordination et de transversalité sur ces matières au sein de l'administration.

2.3 Processus-clés du service

- Elaboration, adoption et mise en œuvre du plan communal pour le climat (horizon 2030 : plan air, climat et énergie)
- Mise en œuvre de la politique communale de transition écologique et énergétique et de résilience territoriale dans les matières de l'énergie, du climat, de l'alimentation et de la consommation durables
- Communication et sensibilisation aux enjeux liés à la transition écologique et énergétique

2.4 Chiffres-clés du service

- 5.239 personnes sensibilisées/mobilisées
- Plan Air, Climat et Energie 2030 : 13 objectifs stratégiques, 138 actions
- Page Facebook « Climat – Namur » : 16.100 vues, 970 interactions

3. Rapport d'activités

Climat

- Plan Air Climat et Énergie 2030 : plan d'action pour l'énergie durable et le climat (PAEDC)
- Groupe de liaison Air Climat Énergie (GLACÉ) : coordination, organisation des réunions et échanges avec les départements concernés - étude agro-hydrologique sur les plateaux agricoles de Berlacomine et de Bouge en vue d'identifier les aménagements anti-inondations à réaliser
- Appel à projet POLLEC 2021 - volet investissement, plantation de haies biomasse en bordure de terre agricole : coordination et suivi du projet
- Appel à projet POLLEC 2022 – volet ressource humaine : suivi et rapportage
- Suivi du G50, lauréat de la première édition du budget participatif : panel citoyen sur la thématique de l'énergie porté par la ceinture énergétique namuroise (CEN)
- Deux fresques « climat »

Énergie

- Communauté d'énergie renouvelable (CER) : projet d'implantation d'une centrale solaire photovoltaïque à Salzinnes et mise en place d'une communauté d'énergie
- Massification de la rénovation énergétique des logements
- Plateforme locale de rénovation énergétique « En'Hestia »
- Campagne de sensibilisation autour du chauffage bois : « La maîtrise du feu »

Alimentation durable

- Conseil agroalimentaire durable namurois (CADNamurois)
- Relocalisation des assiettes des collectivités publiques (plans d'actions dans les établissements scolaires (cantines durables))
- Mise à disposition de terres publiques
- Halle maraichère
- Potagers partagés
- Maison de l'Alimentation Durable

Écoles – végétalisation

- Végétalisation des cours de l'école (Wépion, Flawinne et Bouge Centenaire)
- Potagers scolaires
- Mise à disposition de citernes à eau

Divers

- Site web et page Facebook
- Subsides transition écologique