PROJET D'ACCUEIL
et
RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Maisons de Quartier
de la Ville de Namur



NAMUR CAPITALE

SERVICE DE COHESION SOCIALE
Une Ville à Vivre

EDITORIAL DU PRESIDENT

Les années passent, mais certaines choses ne changent pas : les Maisons de Quartier continuent leur travail pour les habitantes et les habitants des quartiers dans lesquels elles se trouvent.

Un travail de terrain, de proximité.
Un travail dans l'ombre, au quotidien, et dont l'importance n'est peut-être pas toujours reconnue à sa juste valeur.

Il importe de le rappeler : les Maisons de Quartier jouent un rôle essentiel.

Grâce aux activités qu'elles proposent, elles sont notamment des lieux d'apprentissage et de loisirs pour petits et grands, ont une fonction importante en termes de promotion de la santé, agissent en soutien aux familles. Mais nous le savons, les Maisons de Quartier sont bien plus que des bâtiments et des activités à destination des habitantes et habitants du quartier : elles sont avant tout des espaces où se créent du lien social et de la solidarité, des espaces *d'empowerment*, des lieux-ressources qui permettent d'améliorer la vie des gens.

Merci aux équipes pour leur action essentielle au sein des Maisons de Quartier.

Plus que jamais, il importe de continuer à les soutenir et à tout mettre en œuvre afin de leur permettre de travailler dans de bonnes conditions. C'est à mes yeux une nécessité pour permettre aux individus de vivre le plus dignement possible d'une part, et pour poursuivre collectivement sur la voie d'un mieux-vivre ensemble d'autre part.

Philippe NOEL
Président du CPAS
en charge de la Cohésion sociale,
du Logement et de l'Egalité des chances

PREAMBULE - PHILOSOPHIE

Les Maisons de Quartier de la Ville de Namur sont de véritables lieux d'accueil, de vie, de rencontres, d'expression et de découvertes. Elles sont ouvertes à toute personne sans distinction socio-économique, de genre, d'origine culturelle quelle que soit, son orientation philosophique, religieuse, politique ou chacune et chacun est libre d'exprimer son opinion en respectant celle des autres personnes participantes.

Elles fonctionnent sous la responsabilité d'une équipe éducative et d'animation qui veille à la qualité d'accueil et d'accompagnement de tous et de toutes, soit individuellement, soit collectivement.

Ses actions sont rendues possibles grâce aux subventions fédérales et régionales et à celles de la Ville de Namur.

Les activités sociales développées s'inscrivent dans un objectif de Cohésion sociale et d'un bien-vivre ensemble.
Elles résultent de l'expérience professionnelle de l'équipe d'animation en collaboration avec les habitantes et les habitants qui sont actrices et acteurs à part entière du mieux-vivre ensemble au sein de leur Maison de Quartier.

Les Maisons de Quartier développent localement des actions de proximité, de prévention et de sensibilisation à travers des activités collectives et communautaires en synergie avec le secteur associatif et/ou les acteurs locaux qui y sont présents.

La dimension intergénérationnelle et interculturelle, ainsi que la mixité sociale font l'objet d'une attention particulière dans l'approche du public en vue de favoriser le vivre ensemble via des activités socio-éducatives, récréatives, citoyennes et pédagogiques. Toutes ces activités visent le bien-être, la valorisation, l'épanouissement personnel et social, et créent une ouverture vers l'extérieur.

Au-delà de ces caractéristiques communes, chaque Maison de Quartier possède son identité propre liée à son implantation, son public et ses projets.

HISTORIQUE

Les Maisons de Quartier ont toujours existé. Appelées auparavant *Espaces Communautaires*, elles étaient parfois jumelées avec les Maisons des Jeunes.

Ces entités ont été créées afin de favoriser le mieux vivre ensemble dans les quartiers à haute densité de population.

Il en existe actuellement 7 réparties sur le territoire de la Ville de Namur : 3 à Jambes, 3 à Namur et 1 à Saint-Servais.

VALEURS

La vie en société, pour qu'elle se déroule au mieux, implique des valeurs et des règles à mettre en place. Elles sont portées par l'équipe éducative et d'animation lors de toutes les actions envers la population du quartier.

Elles sont définies, ci-dessous dans une liste non-exhaustive et de manière purement aléatoire :

- le **respect** : prôner le respect des autres (politesse, entraide...), des lieux et de soi-même ;
- le **civisme** : sensibiliser aux droits, aux devoirs, au respect réciproque de règles de bonne conduite, à l'environnement... ;
- l'**autonomie** : se prendre en charge, évoluer, développer le sens de la communication... ;
- la **responsabilité** : être transparente et transparent, rigoureuse et rigoureux quant au fonctionnement de la Maison de Quartier ;
- la **solidarité** : favoriser le bien-vivre ensemble, encourager les habitantes et habitants à s'investir pour le bien de la communauté selon les moyens de chacune et chacun ;
- la **disponibilité** : accueillir, accompagner les habitantes et habitants, dans la mesure du possible et selon les horaires de la Maison de Quartier ;
- l'**ouverture d'esprit** : être à l'écoute des habitantes et habitants, s'adapter à chacune et chacun, être ouvert aux autres cultures, aux autres générations (accueillir des adolescentes et adolescents), être un lieu de partage et d'échanges ;
- l'**intelligence collective** : faire preuve d'esprit critique, de remise en question, prendre en compte les opinions, les compétences de chacune et chacun, être tolérante et tolérant ;
- la **participation citoyenne** : inciter les habitantes et habitants à être acteur ou actrice de la vie de leur quartier ! Être au cœur de l'action. Encourager la démocratie participative dans la réalisation des projets, la co-construction ainsi que les initiatives citoyennes.

PROJET PEDAGOGIQUE

ROLE – OBJECTIFS GENERAUX

Les Maisons de Quartier favorisent la participation des habitantes et habitants du quartier :

- en permettant de les accueillir quotidiennement dans un lieu familier et adapté, pour créer du lien, rencontrer d'autres personnes, participer à des ateliers, demander un renseignement, être orienté vers une aide administrative, boire un café ou thé... ;
- en proposant des activités sociales, artistiques et créatives, sportives (gym douce, marche…), socio-culturelles (musées, expositions, théâtre, visites de villes...), interculturelles (fêtes traditionnelles...), domestiques (ateliers culinaires, repas collectif...) ;
- en diversifiant les activités pour favoriser le lien social, une mixité de genres (accueil intergénérationnel, accueil d'adolescentes et adolescents, émancipation…) ;
- en renforçant le développement durable local et solidaire : recycler, jardins et/ou potagers partagés... ;
- en développant des actions en direction de tout public et de tout âge : accompagner la scolarité, parentalité, insertion socio-professionnelle, apprentissage de la langue, nouvelles technologies... ;
- en encourageant les initiatives citoyennes dans la mesure des possibilités logistiques, financières en répondant à la philosophie et au cadre du plan d'action : faire partager ses passions (jardinage, expression artistique, cuisine...) ;
- en faisant vivre la démocratie de quartier : faire connaître le fonctionnement de la Maison de Quartier, améliorer les conditions de vie dans le quartier... ;
- en valorisation les compétences, lors d'évènements, d'activités ou de certains projets par le biais d'expositions, de stands découverte « cuisine du monde et actuelle »... ;
- en étant à l'écoute des habitantes et habitants en vue de mettre sur pied des actions adéquates et appropriées reconnues comme utilités sociales.

INFRASTRUCTURES – MATERIEL DIDACTIQUE - RESSOURCES LOGISTIQUES

Chaque Maison de Quartier est située dans des bâtiments comportant une ou plusieurs salles communes d'accueil et d'animations, une cuisine, des espaces de rangement, des sanitaires, des bureaux réservés à l'équipe éducative.

Une majorité des Maisons de Quartier est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR).

La Ville de Namur met à disposition de certains quartiers des infrastructures sportives extérieures telles que : agoraspace, street workout, fit park, terrain de pétanque…

Au niveau des ressources logistiques, le matériel varie d'une Maison de Quartier à l'autre : matériel de couture et tricot, bibliothèque, ludothèque.

ACCUEIL

L'accueil est un moment important au sein des Maisons de Quartier.

C'est un moment privilégié où l'équipe éducative reçoit des personnes venant de l'extérieur. Celle-ci prend le temps nécessaire afin que chaque personne se sente accueillie et accueilli, entendue et entendu, orientée et orienté, informée et informé, soutenue et soutenu, guidée et guidé… et trouve réponse à leurs questions. (Cf. article 2 – conditions d'accueil – R.O.I.).

ENCADREMENT

Le personnel des Maisons de Quartier est qualifié, il possède un profil pédagogique spécifique avec les compétences nécessaires pour répondre du mieux possible aux besoins des habitantes et habitants.

Les profils sont les suivants : coordinatrice ou coordinateur, éducatrice spécialisée ou éducatrice spécialisée, éducatrice ou éducateur, assistante sociale ou assistant social, animatrice, animateur.

Le personnel est aidé dans ses activités par des stagiaires, article 60 ou volontaires, c'est le cas par exemple pour les Ecoles des Devoirs.

CHARTE

Selon le groupe ou type d'activités, une charte est réalisée avec les habitantes et habitants et les enfants afin que chacune et chacun puissent exprimer son choix et mettre en avant les valeurs qui peuvent être importantes pour chacune et chacun.

L'un des buts de la charte est de permettre de se conformer aux règles établies ensemble pour vivre en harmonie avec les autres habitantes et habitants, enfants et équipe éducative.

ANIMATIONS

Un programme d'activités est affiché à l'entrée de la Maison de Quartier et est distribué aux habitantes et habitants. Ce programme se trouve également sur le site de la Ville de Namur.

Le programme d'activités est spécifique à chaque Maison de Quartier.

En voici, quelques exemples non-exhaustifs :

- École des Devoirs (EDD), plaines de vacances, excursions, animations sportives, ateliers récréatifs… ;
- ateliers théâtre, danse, cuisine, écriture, rencontres de parents, groupes de discussion, animations sportives, insertion socio-professionnelle, soutien à la parentalité… ;
- aller à la rencontre de la population par du travail de rue ou autres activités… ;
- création et accompagnement des comités de quartier, mise en place des concertations de quartier… ;
- création et embellissement de l'environnement par des campagnes de sensibilisation et de nettoyage…

Le planning des activités récurrentes se trouve sur le site Internet de la Ville de Namur : **www.namur.be. (https://www.namur.be/fr/ma-ville/social/cohesion-sociale/vie-de-quartier).**

Plusieurs projets ouverts et activités ponctuelles sont également organisées durant l'année : potagers partagés, fêtes de Quartier, Be WaPP, Repair café, fête des Voisins, fête de Saint-Nicolas, fête d'Halloween, Marché de Noël, goûter de Noël…

Informez-vous directement à la Maison de Quartier de votre choix.

MOBILITE

Les activités sont rendues, dans la mesure du possible, participatives pour tout un chacune et chacun :

- pour les personnes à mobilité réduite : les véhicules partagés de la Ville de Namur peuvent être empruntés par l'équipe éducative, ce, occasionnellement et dans la limite des disponibilités ;
- pour les enfants : les cars scolaires du service Enseignement peuvent, selon un règlement défini par l'autorité communale et selon les disponibilités, être mis à disposition durant les périodes scolaires ;
- pour des sorties « familles » : parfois, des cars de tourisme peuvent être loués.

Un maximum de sorties se font, toutefois, via les transports en commun, mode de transport privilégié.

PARTENARIATS

Les Maisons de Quartier développent, dans la mesure du possible, des collaborations avec divers partenaires ou asbl autour et en-dehors de leurs maisons de quartier respectives.

Elles tentent de favoriser la participation sociale et culturelle de l'ensemble des habitantes et habitants en trouvant des mécanismes et aides financières diverses (art.27…).



RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

HORAIRES

Les horaires sont affichés au sein de la Maison de Quartier et disponibles sur le site de la Ville de Namur. En général, les Maisons de Quartier sont ouvertes de 09h00 à 17h30.

MAISONS DE QUARTIER

- **BALANCES :** rue des Bosquets, 24 – 2/14 – 5000 NAMUR – 081 51 22 76



- **BASSE-ENHAIVE :** rue Albert Michiels, 8 – 5100 NAMUR (Jambes) – 081 30 11 90



- **GERMINAL :** rue Denis Georges-Bayar, 73 – 5000 NAMUR – 081 74 00 92



- **HASTEDON :** rue du Plateau d'Hastedon, 10/142 – 5002 NAMUR (Saint-Servais) - 081 74 51 02



Sont aussi appelées Maisons de Quartier mais gérées indépendamment par des ASBL :

- **AMÉE (JASC)** : Avenue du Parc d'Amée, 7 – 5100 NAMUR (Jambes) – 081 31 27 15



- **PETIT RY (JASC)** : Comognes de Jambes, 100 – 5100 NAMUR (Jambes) – 081 31 27 15



- **SAINT-NICOLAS (CINEX)** : rue Saint-Nicolas, 84 – 5000 NAMUR – 081 22 40 92



RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR (R.O.I.)

Article 1 - Préambules

- Le présent règlement d'ordre intérieur concerne l'occupation des bâtiments hébergeant les différentes Maisons de Quartier de la Ville de Namur, ses éventuels partenaires et ses modalités de fonctionnement.
- Le règlement est affiché en permanence dans les locaux.
- La Ville de Namur via les équipes des Maisons de Quartier est garante du respect des règles. Elle est autorisée à prendre les dispositions qui s'indiquent pour tout aspect non prévu par le présent règlement.
- Tout ce qui n'est pas prévu explicitement dans le présent règlement, est régi par les dispositions légales et réglementaires en vigueur.
- Le présent règlement d'ordre intérieur s'applique à tous les habitantes et habitants et éventuels partenaires qui sont accueillis au sein des Maisons de Quartier.

Article 2 - Conditions d'accueil

- Les Maisons de Quartier sont des espaces d'accueil (*) où sont organisées des activités socio- éducatives, récréatives, citoyennes et pédagogiques. Elles sont ouvertes à la population selon un horaire défini qu'il convient de respecter. Cet horaire est affiché.
- Les Maisons de Quartier accueillent toute personne sans distinction de culture, de choix politique, religieux ou philosophique avec une dimension intergénérationnelle et de mixité sociale en vue de favoriser le vivre ensemble, le bien-être, la valorisation, l'épanouissement personnel et social.
- Les Maisons de Quartier mettent à disposition de partenaires, dans la mesure de leurs possibilités, un espace de travail.

Article 3 - Droits, services et devoirs

- La Maison de Quartier met à disposition du matériel didactique, pédagogique, sportif qui doit être utilisé de manière respectueuse et responsable par les habitantes et habitants, et par les partenaires. L'équipe éducative est le garant de la bonne gestion de celui-ci.

- Les habitantes et habitants, partenaires et associations sont tenus d'être respectueux des infrastructures mises à disposition. Il est demandé de : nettoyer la vaisselle utilisée, ranger les espaces de travail, ranger le matériel employé, fermer les fenêtres et portes d'entrée, fermer le chauffage.

- Il est demandé de signaler tout problème à la coordination de la Maison de Quartier.
  En cas d'absence de celle-ci, à l'équipe éducative qui relaiera ensuite à la Cheffe de la Cellule Vie de Quartier du service de Cohésion sociale.
  Toute dégradation occasionnée au bâtiment pourra être facturée.

- Il est interdit de fumer et de vapoter dans le bâtiment. Des cendriers muraux sont mis à la disposition de fumeurs, à l'extérieur.

- La consommation et la détention de boissons alcoolisées, de drogues et d'armes sont strictement interdites.

- Pour la sécurité de chacune et chacun, toute forme de violence verbale ou physique, vol, deal, trafic tant à l'égard des habitantes et habitants que de l'équipe éducative sont strictement interdits sous peine de sanction ou d'exclusion (cf.art.4).

- La Maison de Quartier est un endroit de vie où chacune et chacun doit se sentir bien. Il n'y sera toléré aucun propos et actes discriminants (raciste, communautaire, idéologique ou autre...).

- Pour le respect de la vie en communauté et le bien vivre ensemble, il est souhaité une attitude et une hygiène respectueuses. Les habitantes et habitants qui ne se conforment pas à cette règle peuvent se voir refuser l'accès.

- Le matériel personnel laissé éventuellement dans les locaux des Maisons de Quartier est sous la responsabilité de son propriétaire. L'équipe éducative décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégradation.

- En cas de danger (agression, incendie...), les personnes occupantes doivent prévenir le 112 et signaler les faits à la coordination de la Maison de Quartier. En cas d'absence de la coordination, les faits sont à signaler à l'équipe éducative qui relaiera ensuite à la Cheffe de la Cellule Vie de Quartier du service de Cohésion sociale.

- En cas d'incendie, le plan d'évacuation est affiché dans le hall d'entrée de la Maison de Quartier.

- Les services partenaires s'engagent à recueillir et traiter les données personnelles des habitantes et habitants conformément au Règlement Général européen pour la Protection des Données en vigueur depuis le 25 mai 2018 (RGPD). Il en va de même pour le droit à l'image.

Article 4 - Sanctions

- En cas de non-respect du Règlement d'Ordre Intérieur (R.O.I), l'habitante ou l'habitant sera convoqué pour une mise au point.

- Si le problème persiste après le premier avertissement, le responsable hiérarchique sera prévenu et cela entrainera une des sanctions graduelles suivantes :
  - l'exclusion sur le champ pour la journée (notification orale de l'équipe éducative) ;
  - l'exclusion durant 1 à 7 jours (notification orale de l'équipe éducative) ;
  - l'exclusion de 8 jours à 1 mois (notification orale de l'équipe éducative) ;
  - l'exclusion d'1 mois à 6 mois (notification orale de l'équipe éducative et écrite par la hiérarchie) ;
  - l'exclusion de 7 mois à 1 an (notification orale de l'équipe éducative et écrite par la hiérarchie) ;
  - l'interdiction d'accès à la Maison de Quartier et l'exclusion définitive en fonction de la gravité des faits (notification orale de la hiérarchie et écrite suite à décision du Collège communal après dépôt de plainte possible à la Police).

Article 5 - Réintégration

- La réintégration à la Maison de Quartier se fera en concertation avec l'équipe éducative encadrante et au moins un membre de la hiérarchie.

Article 6 - Plaintes

- Les habitantes et les habitants qui ne sont pas satisfaits des services rendus peuvent s'adresser par courrier :
  - à l'Échevine ou l'Échevin en charge de la Cohésion sociale de la Ville de Namur
    Esplanade de l'Hôtel de Ville, 1
    5000 Namur
  - à la Cheffe de Service de la Cohésion sociale de la Ville de Namur
    Esplanade de l'Hôtel de Ville, 1
    5000 Namur

Article 7 – Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

- Tout traitement de données à caractère personnel initié par la mise en œuvre le présent règlement est réalisé dans le respect de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, notamment, le Règlement (UE) du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

  En sa qualité de responsable de traitement, la Ville de Namur traite les données à caractère personnel collectées dans le respect des prescrits légaux précités.

  Dans le cadre de la mise en œuvre du présent règlement toute personne consent au traitement de ses données à caractère personnel par la Ville de Namur.

  Chaque habitante ou habitant rempli au sein de la Maison de Quartier, une fiche d'inscription où sont mentionnées des données utiles pour un accueil serein.

  Toute demande d'information et/ou d'accès aux données à caractère personnel traitées par la Ville de Namur est à adresser par courriel à l'adresse : dpo@ville.namur.be.

Article 8 - Renseignements généraux et contacts

Cheffe de service Cohésion sociale : 081 24 65 43 - cohesion.sociale@ville.namur.be
Cheffe de la Cellule Vie de Quartier : 081 24 71 80 - viedequartier@ville.namur.be

Article 9 – Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur dès le jour de sa publication par affichage, conformément au prescrit des articles L1133-1 et L1133-2 du Code de la démocratie locale et de la Décentralisation.

(*) cf. définition dans le Projet d'Accueil – Point 7)

ANIMATIONS

- BALANCES






- BASSE-ENHAIVE






- GERMINAL






- HASTEDON






ANIMATIONS

- AMÉE






- PETIT-RY






- SAINT-NICOLAS (Cinex)






TABLE DES MATIÈRES

EDITORIAL ..... **page 1**

PRÉAMBULE – PHILOSOPHIE ..... **page 2**

HISTORIQUE ..... **page 2**

VALEURS ..... **page 3**

PROJET PÉDAGOGIQUE ..... **page 4**

- Rôle – Objectifs généraux ..... page 4
- Infrastructures – Matériel didactique - Ressources logistiques ..... page 5
- Accueil ..... page 5
- Encadrement ..... page 5
- Charte ..... page 6
- Animations ..... page 6
- Mobilité ..... page 7
- Partenariats ..... page 7

RENSEIGNEMENTS PRATIQUES ..... **page 8**

- Horaires ..... page 8
- Maisons de Quartier ..... page 8

PHOTOS MQ ..... **page 9**

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR (R.O.I.) ..... **page 10**

- Préambules ..... page 10
- Conditions d'accueil ..... page 10
- Droits, services et devoirs ..... page 10-11
- Sanctions ..... page 12
- Réintégration ..... page 12
- Plaintes ..... page 12
- Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ..... page 13
- Renseignements généraux et contacts ..... page 13
- Entrée en vigueur ..... page 13

PHOTOS ANIMATIONS ..... **page 14-15**

Éditeur responsable : Ville de et à 5000 Namur - Décembre 2023 - Ne pas jeter sur la voie publique





