

# PLAN STRATEGIQUE PLURIANNUEL 2009



## Livret 2 : Plan opérationnel - actions sur le terrain



## SOMMAIRE

### Liste des projets par Département :

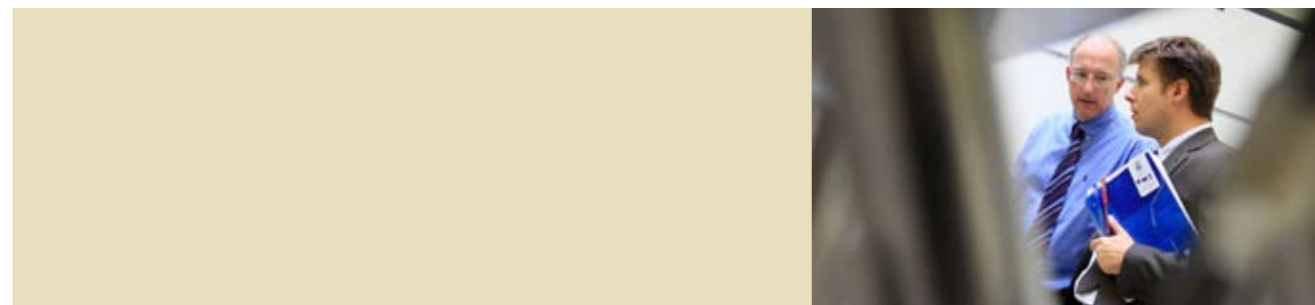
<b>A. ENTREPRISES</b> .....	<b>9</b>
1. Susciter et détecter de nouveaux projets .....	10
2. Encadrer les projets de création et de développement d'entreprises .....	11
- Parcours création .....	11
- Parcours incubation .....	12
- Parcours croissance .....	12
3. Stimuler l'ouverture internationale des entreprises .....	13
- Parcours transfrontalier .....	13
- Parcours Europe .....	14
- Parcours international .....	15
4. Favoriser l'émergence et le développement des clusters, pôles et autres Groupements d'entreprises .....	16
5. Attraction d'investisseurs dans nos parcs d'activité économique.....	16
- Attirer les entreprises extérieures .....	16
- Assurer le déploiement du parc Créalys® .....	17
- Optimiser les pratiques d'accueil et d'accompagnement des investisseurs .....	18
<b>B. TOURISME</b> .....	<b>19</b>
1. Améliorer la qualité du produit touristique .....	20
- Démarche qualité «Esprit Pays des Vallées» .....	20
- Coopération transnationale Interreg IV C.....	20
2. Développer de nouveaux produits touristiques .....	20
3. Assurer l'implémentation de nouvelles technologies au sein des opérateurs touristiques .....	21
4. Assurer la cohérence des équipements par une mise en réseau .....	22
5. Valoriser la gastronomie comme produit touristique.....	23
6. Favoriser un tourisme intégré .....	23
7. Participer à des plates-formes d'échanges .....	23

<b>C. BUREAU D'ÉTUDES</b> .....	25
1. Concevoir un schéma de développement prospectif au niveau provincial .....	26
2. Mettre en œuvre les projets urbanistiques locaux .....	26
3. Mettre en œuvre les zones prioritaires d'activité économique .....	28
4. Développer de nouvelles zones intercommunales et communales .....	29
5. Améliorer les infrastructures des parcs d'activité existants .....	29
6. Développer de nouveaux services pour les entreprises implantées au sein des parcs d'activité économique .....	29
7. Équiper la Province de Namur de nouveaux bâtiments-relais .....	30
8. Réaménager des sites désaffectés .....	30
9. Optimiser la gestion du patrimoine du BEP .....	31
10. Aider les communes dans leur politique énergétique et commerciale .....	31
<b>D. ENVIRONNEMENT</b> .....	33
1. Développer la prévention par la sensibilisation de proximité .....	34
2. Développer et améliorer les outils de collecte des déchets .....	36
3. Développer et améliorer les outils de transfert, de valorisation et de traitement .....	38
4. Assurer de nouveaux services aux Communes .....	42
<b>E. NAMUR EXPO</b> .....	45
1. Finaliser l'aménagement du complexe Namur Expo .....	46
2. Favoriser l'intégration du complexe Namur Expo dans son quartier .....	46
<b>F. LES PROGRAMMES EUROPÉENS</b> .....	47
1. Intégrer de nouveaux projets dans les fonds structurels et les programmes d'actions communautaires .....	48
2. Vulgariser l'Europe auprès des jeunes et des collectivités au départ de 2 thématiques majeures : l'environnement et l'esprit d'entreprendre .....	50

<b>G. LE CRÉMATORIUM</b> .....	51
1. Construire et mettre en exploitation le Crématorium à Ciney, dans le cadre d'une concession de travaux publics .....	52
2. Gérer le Crématorium .....	52
<b>H. LES SERVICES D'APPUI</b> .....	53
Les projets du Service Informatique .....	54
1. Développer les outils Internet .....	54
2. Développer la gestion des relations clientèles .....	54
3. Valoriser la plate-forme informatique .....	55
Les projets du Service Ressources Humaines .....	55
1. Développer le système d'évaluation par les objectifs .....	55
2. Développer la culture d'entreprise au sein du BEP .....	56
3. Systématiser les procédures administratives .....	56
Les projets du Service Communication .....	57
1. Révision générale des supports de communication du BEP .....	57
2. Modernisation de la charte graphique .....	57
3. Renforcer l'attractivité et la cohérence générale des sites Internet .....	57
4. Mettre au point BEP-TV .....	57
5. Faire des Plans Stratégiques et Rapports Annuels des outils de promotion du BEP .....	58
Les projets du Service Finances et comptabilité .....	58
1. Outil de gestion prévisionnel .....	58
2. Contrôle de gestion interne .....	58
Relations avec les Administrateurs et les associés .....	58
1. Formation des Administrateurs .....	58
2. Utilisation de l'outil internet .....	58
3. Méthodologie de passation de marchés publics .....	58

## CONTENU DES PROJETS

**A** BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR  
**ENTREPRISES**



## A

BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## ENTREPRISES

## I. SUSCITER ET DÉTECTER DE NOUVEAUX PROJETS

Site internet, newsletter et e-services

Adaptation du site Internet du Département Entreprises afin de le rendre plus lisible, plus efficace et plus directement opérationnel pour les entreprises namuroises dans le prolongement de la restructuration du Département Entreprises.

Le déploiement des applications interactives («e-services») destinées à appuyer les actions de terrain sera accentué.

Intelligence économique

Programme de sensibilisation et d'accompagnement des PME dans l'implémentation d'un système d'intelligence économique et de veille stratégique avec le support du projet «Pensez I» de l'ASE.

Les Alfes

Organisation avec la Province de Namur de la manifestation de remise des prix économiques de la Province aux entreprises qui se sont distinguées l'année précédente et coordination des travaux du jury.

Partenariat presse

Collaboration avec la presse écrite (Vers L'Avenir) pour des présentations récurrentes de manifestations ou d'initiatives intéressantes en matière économique, ainsi que d'entreprises qui se distinguent par un développement remarquable.

Axxion

«Axxion» vise à sensibiliser à l'esprit d'entreprendre par l'action réunie des étudiants dans une initiative concrète et constructive. Ce projet vise à leur offrir une opportunité de produire des idées (l'idée étant à la base de toute entreprise) et de mettre eux-mêmes en application un projet de communication pour en faire une réussite. L'objectif est d'ancrer positivement en eux les comportements liés à l'esprit d'entreprise.

J'entreprends, je prends ma vie en mains

Initiatives visant à l'éveil et la sensibilisation des jeunes (14-18 ans – enseignement secondaire supérieur des types général, technique et/ou professionnel) à l'esprit d'entreprendre et à l'esprit d'entreprise au travers d'actions diverses : présentations, débats, visites d'entreprises, rencontres avec de jeunes entrepreneurs,...

Partenariat Communes et Agences de Développement Local (ADL)

Organisation de séances d'information, dans les communes et avec la collaboration des ADL (ou cellules d'animation économique) sur des thématiques à définir en fonction des besoins des entreprises locales. Tenue de rencontres (principe des «dîners tournants») en associant entrepreneurs et autres acteurs économiques sur des thématiques spécifiques et/ou sur base sectorielle.

Clubs entreprises

Organisation de réunions thématiques pour les entreprises implantées sur un même parc d'activité économique, afin d'inciter les patrons locaux à mettre en œuvre et animer un club d'entreprises sur le site.

Parcours Gagnants

Lancement d'un concept d'animation thématique intégrant la détection, l'interaction et l'accompagnement de projets d'entreprises. Il sera formaté autour de thématiques de gestion prises individuellement et déclinées dans un parcours auquel seront conviées les entreprises et qui comprendra évènements, ateliers interactifs, acquisition de savoir-faire, échange de bonnes pratiques, visites, missions, salons, rencontres d'experts et coaching.

Winner Team

Mise en place d'un ensemble cohérent d'actions de formations pour PME orientées vers le comportement en entreprises (communication, gestion du temps, du stress,...) et l'encadrement du personnel (motivation, gestion d'équipes, délégation, conflits,...). Seront également expérimentées des formations par approche différenciée (le sport, l'improvisation,...).

## 2. ENCADRER LES PROJETS DE CRÉATION ET DE DÉVELOPPEMENT D'ENTREPRISES

Parcours créationNEC- Namur Entrepreneurship Center - Sensibilisation et détection ciblées

Programme d'actions de sensibilisation à l'esprit d'entreprendre et de détections ciblées de projets, vers la mouvance universitaire et des hautes écoles, ainsi que des demandeurs d'emplois. Les projets ainsi détectés bénéficient ensuite des actions d'accompagnement individuel et collectif, ainsi que des outils du pôle création.

> NEC- Namur Entrepreneurship Center - Organisation de Rencontres Experts

Conseils spécifiques dispensés par des experts externes aux porteurs de projets bénéficiant d'un accompagnement individuel : conseils juridiques, centres de compétences, conseils spécifiques en marketing,...

> NEC- Namur Entrepreneurship Center - Programme de formations à l'entrepreneuriat et à la création

Pour les porteurs de projets de création d'entreprises innovantes avec accent particulier porté sur les projets reliés aux universités et hautes écoles namuroises, mise en place d'un programme complet de formations à l'entrepreneuriat et à la création d'entreprise. Ce programme de formations se déroule en principe chaque année de février à mai.

Créativité

Action de détection d'idées auprès du grand public et des entreprises de l'Entre-Sambre et Meuse. Mise en place de mécanismes d'exploitation de ces idées (bourses d'idées – matching idées-porteurs de projets potentiels ; accompagnement dans la mise en œuvre de ces idées).

Essaimage d'idées

Actions de détection d'idées «dormantes» au sein des entreprises existantes, soit pour les faire exploiter dans le cadre d'une diversification de

l'entreprise à l'origine de l'idée, soit par une mise à disposition de porteurs de projets potentiels de cette idée (entreprises ou créateurs).

Séances d'informations décentralisées : starter's kit

Organisation de séances d'informations décentralisées sur des thématiques liées à la création d'entreprises. Intervention d'un orateur sur un thème précis et présence d'experts susceptibles de répondre aux questions des participants sur des thématiques comme les aspects juridiques, le financement de projets,.... Cette action se déclinera en partenariat avec d'autres acteurs de la création d'entreprise.

Accompagnement de projets de création

Accompagnement spécifique du porteur de projet dans l'élaboration de son projet de création : plan d'affaires, plan financier, recherche de financement, dossiers de demande d'aides, montage juridique, organisation,...

Accompagnement en matière de propriété industrielle & intellectuelle

Antenne thématique décentralisée «propriété intellectuelle» au sein du BEP, en partenariat avec Patlib/CIDE (Université de Liège) et l'Agence de Stimulation Technologique, permettant aux porteurs de projets technologiques et aux entreprises confrontés à des questions de propriété industrielle d'accéder à des informations et conseils spécialisés.

Bourse de préactivité

Systématisation du suivi des porteurs namurois bénéficiant de cette aide financière régionale à la création d'activités innovantes.

Ateliers d'échanges d'expériences et Ateliers thématiques création

Pour les porteurs de projets de création ayant bénéficié d'un accompagnement individuel ou ayant suivi le programme de formations à l'entrepreneuriat et à la création, organisation d'ateliers d'échanges d'expériences visant à diffuser les bonnes pratiques liées au lancement d'un projet réussi. Cette action se déclinera de septembre à décembre. Organisation également d'ateliers collectifs sur la thématique du Plan d'affaires et de l'élaboration

## A

BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## ENTREPRISES

d'un projet d'entreprise. Deux séances seront organisées en 2009 de manière décentralisée et couvriront les arrondissements de Dinant et de Philippeville. Cette action dont l'objectif est de transmettre une méthode de construction de projet d'entreprises et de donner les premières clés pour le candidat créateur, se déclinera en partenariat avec d'autres acteurs de la création d'entreprise.

Wallonie Entreprendre

Pour les porteurs de projets de création ayant bénéficié d'un accompagnement individuel ou ayant suivi le programme de formations à l'entrepreneuriat et à la création, accès aux services proposés par le réseau d'entrepreneurs expérimentés de Wallonie Entreprendre et permettant d'apporter un soutien et des conseils aux créateurs ou repreneurs d'entreprises prenant la forme d'un parrainage.

**Parcours incubation**Séances de présentation de sensibilisation

Séances spécifiquement adressées aux entreprises de moins de 5 ans, avec une priorité pour les entreprises hébergées dans les Centres Relais Innovations et dans les Halls-relais ainsi que pour les entreprises nouvellement créées et ayant bénéficié des services du pôle création. Couplées à une séance d'information relative aux incitants financiers, ces séances ont pour objet de présenter les produits et services spécifiques proposés aux entreprises en démarrage.

Suivi post création et accompagnement des jeunes entreprises incubées

Offre d'un accompagnement systématique aux jeunes entreprises de moins de 5 ans, avec un focus sur les entreprises installées dans les incubateurs namurois (halls relais et Centres Relais Innovation). Pour les entreprises hébergées dans les incubateurs namurois, un suivi systématique est proposé, avec désignation d'un «accompagnateur» et obligation pour l'entreprise de s'inscrire dans cette démarche de suivi.

Favoriser la diffusion technologique par le parrainage

Sensibilisation des interfaces universitaires en vue d'une systématisation du parrainage par le BEP des nouveaux projets de spin-offs académiques.

Organisation de parrainage de nouvelles entreprises par des membres de la communauté universitaire ou centres de recherche.

Ateliers collectifs spécifiques pour les entreprises de moins de 5 ans

Organisation de quatre ateliers collectifs spécifiques pour les entreprises de moins de 5 ans, sur des thématiques intéressantes plus particulièrement les entreprises en phase de démarrage : gestion marketing et commerciale, tableau de bord et gestion financière, gestion des ressources humaines, propriété intellectuelle, aspects juridiques, approche sectorielle, packaging,... Ces ateliers viendront renforcer l'accompagnement post-crédation individuel proposé aux entreprises de moins de 5 ans et visent à favoriser le savoir-faire et la croissance de la jeune entreprise par l'émulation et l'échange des bonnes pratiques.

Wallonie Entreprendre

Pour les entreprises de moins de 5 ans, accès aux services proposés par le réseau d'entrepreneurs expérimentés de Wallonie Entreprendre et permettant d'apporter un soutien et des conseils aux créateurs ou repreneurs d'entreprises prenant la forme d'un parrainage.

Programme Lauréat - Incubation

Supports financiers visant à répondre aux besoins des jeunes PME namuroises innovantes en phase de démarrage.

**Parcours croissance**Journée des 4 Chemins

Dans la continuité des «Journées des 4 Chemins» (stimulation de la créativité en entreprises) organisées régulièrement depuis 1998, organisation, sur une thématique plus précise à définir, d'une nouvelle manifestation de ce type, afin d'agir positivement sur les mentalités, en diffusant le goût de la créativité et l'esprit d'entreprendre ou de réentreprendre. La «Journée des 4 Chemins» sera également l'occasion, au travers d'ateliers thématiques, de sensibiliser les entreprises à des problématiques qui peuvent ensuite faire l'objet d'un accompagnement individuel et/ou collectif.

Organisation de séminaires et de petits-déjeuners thématiques

Organisation de séminaires et de petits-déjeuners thématiques visant à informer de manière régulière les entreprises sur des questions d'actualité ou des sujets de management afin de sensibiliser un grand nombre d'entreprises aux thématiques développées.

Heure Utile

En partenariat avec l'UCM, programme de visites des entreprises des parcs d'activité économique afin de faire le point sur leur développement et d'envisager un éventuel accompagnement, au départ des besoins qui auront été identifiés à cette occasion.

Accompagnement de projets d'entreprises à valeur ajoutée

Accompagnement personnalisé de ces entreprises : accompagnement stratégique, plan d'affaires, recherche de financement, demande d'aide à l'investissement, tableaux de bord de gestion, recherche de partenaires,...

Organisation d'un programme d'accompagnement collectif sur un thème ou une matière spécifique relatif à la gestion ou au développement de l'entreprise.

Bourse d'innovation et chèques innovation

Systématisation du suivi des porteurs namurois bénéficiant de cette aide financière régionale à la création d'activités innovantes.

Accompagnement en matière de partenariats interentreprises

Accompagnement spécialisé des entreprises en matière de partenariats interentreprises. L'accompagnement proposé vise à aider l'entreprise à structurer ses besoins en matière de partenariat, à définir sa stratégie partenariale et à lui offrir un support dans la concrétisation du partenariat par l'activation d'outils et de réseaux.

Organisation d'ateliers sur les différents types de partenariats : commercial, financier, industriel et technologique.

Accompagnement au management environnemental et énergétique

Sensibilisation et accompagnement spécialisés

des entreprises en matière de gestion environnementale et énergétique et organisation d'un programme d'accompagnement collectif.

**3. STIMULER L'OUVERTURE INTERNATIONALE DES ENTREPRISES****Parcours transfrontalier**Business Dynamics - Wallonie Bruxelles Flandre

Le projet Business Dynamics - Wallonie Bruxelles Flandre s'adresse aux entreprises souhaitant initier et développer des relations d'affaire avec la Flandre. Le projet est mené en partenariat avec 5 autres organisations (Intercommunales de développement économique, Chambres de Commerce et d'Industrie) réparties sur le territoire de la Région wallonne.

Différents types d'actions sont proposés par les partenaires : club d'affaires, participation collective à des salons, recherche de prospects, opportunités d'affaires.

En 2009, le BEP organisera :

- > en partenariat avec Idéalys, le Club des entreprises du parc, un séminaire interculturel sur Créalys avec des témoignages d'entrepreneurs wallons ;
- > une participation collective sur un salon en Flandre ou à Bruxelles.

Outre ces actions collectives servant de produits d'appel, les entreprises namuroises intéressées à accéder aux marchés flamands seront conseillées et accompagnées individuellement.

CTE Go-Kmo

Le projet CTE (pour Centre Transfrontalier des Entreprises) - Go Kmo offre une réponse globale aux besoins des entreprises qui souhaitent étendre leur zone de chalandise vers les régions françaises limitrophes de la Région wallonne.

Il s'appuie sur un partenariat large (15 partenaires au total) et permet de proposer un programme complet d'actions (programme précis en cours de construction) et de services :

- > Help-Desk d'information : prise en charge de questions techniques ponctuelles (par

## A

BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## ENTREPRISES

exemple sur les conditions d'exercice d'une activité en France) ;

- > Appui individualisé au développement commercial et technologique transfrontalier : accompagnement personnalisé, de la première réflexion stratégique à l'établissement de plans d'actions, la recherche de partenaires et d'opportunités privées et publiques, avec le support possible de consultants externes ;
- > Séminaires et ateliers de travail : présentation d'aspects particuliers liés aux marchés ciblés, rencontres d'experts, visites aux voisins, témoignages. Outre l'accès aux organisations des partenaires, une à deux actions seront programmées spécifiquement par le BEP en 2009 ;
- > Foires et salons : organisation de collectives d'entreprises et de visites collectives de salons propices au développement transfrontalier des entreprises ;

**BatiD2**

Le projet BatiD2 s'adresse spécifiquement aux entreprises et professionnels du secteur de la construction.

Mené par le BEP en partenariat avec 7 autres organisations, il vise à informer, à sensibiliser et à accompagner les entreprises dans le défi mais également les opportunités offertes par le créneau du développement durable.

Dès 2009, BatiD2 permettra la mise en place des actions et services suivants :

- > Information large via la publication de newsletters et la mise en ligne d'un site web spécifique ;
- > Veille personnalisée pour les entreprises dans le domaine de la construction durable ;
- > Promotion du secteur via la publication de cahiers de la construction durable et d'un guide de la construction durable ;
- > Visites collectives de réalisations marquantes tant proches que plus lointaines prolongées par des Tables rondes transfrontalières.

**Parcours Europe****Entreprise Europe Network Wallonie Europe**

Le projet Entreprise Europe Network Wallonie

Europe s'adresse aux entreprises souhaitant donner une dimension européenne à leurs activités.

Sous la coordination du BEP, il est mené en partenariat avec 10 organisations wallonnes pour constituer le point d'entrée wallon du réseau européen de «services européens» aux entreprises «Entreprise Europe Network».

Ce projet permet de proposer les actions et services suivants aux entreprises namuroises :

- > Information sur l'actualité et les matières européennes concernant les entreprises (help-desk, portail internet, newsletter d'information, diffusion de produits d'information produits par la Commission européenne) ;
- > Assistance technique spécialisée en matière d'accès au grand marché européen. Pour les entreprises namuroises à valeur ajoutée souhaitant valider la compatibilité de leurs produits et services innovants avec la législation européenne, souhaitant se développer sur d'autres marchés en Europe, notamment par le partenariat, les marchés publics ou les programmes européens de financement de projets ;
- > Ateliers et Séminaires d'information sur les matières européennes : au moins 4 formations techniques (ateliers, séminaires) sur la TVA intracommunautaire, marchés publics, normes EU, programmes EU, législation,... seront proposés en 2009 ;
- > Programme permanent de missions et de bourses de partenariat tant en Wallonie qu'à l'étranger destinés à faire émerger de nouveaux partenariats. Pour 2009, les actions suivantes sont d'ores et déjà en préparation : Forum de l'entreprise (LU), b2fair AMB (DE) – International Exhibition for Metal Working, b2fair MSV Brno (CZ), Elmia Subcontractor (SE), Futurallia (Qatar), Business ICT Matching Days (BE), Energymons (BE), Bois & Habitat (BE).

**Action d'information et d'accompagnement sur les marchés publics**

Dès 2009, un programme pluriannuel d'actions spécifiques d'encadrement des PME en matière de marchés publics sera proposé. Une séance d'information annuelle sera organisée afin de détecter et de recruter des petits groupes de PME qui seront

encadrées collectivement, notamment par le biais d'ateliers thématiques, mais également individuellement.

**Parcours international****Enquête Export**

Réalisée en 2009 via un formulaire en ligne afin de mieux cerner les besoins à l'international des entreprises namuroises mais aussi de détecter leurs besoins et projets.

**Séminaires Découverte**

Ces séminaires visent à donner une première information aux PME namuroises sur des thèmes transversaux à toute démarche à l'export (réglementation, formalités douanières, transports, TVA, techniques de paiements,...) vers des marchés géographiquement «lointains». Une première action de ce type sera proposée au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2009.

**Diagnostic Export**

Mise en place et test d'un outil spécifique de Diagnostic Export afin de proposer aux entreprises namuroises un accompagnement progressif, spécialisé et personnalisé en structurant leur démarche d'approche de nouveaux marchés et en définissant un plan stratégique à l'exportation.

**Secrétariat d'Intendance à l'Exportation**

Support pratique et ponctuel aux entreprises qui souhaitent s'informer sur la législation régissant le marché ciblé, les formalités douanières et autres contraintes qu'il est nécessaire de connaître avant d'envisager d'y exporter.

Le Secrétariat d'Intendance à l'Exportation intègre également un service d'aide à la traduction.

**Missions Export**

Participation à des actions collectives à l'étranger (missions économiques, foires ou salons). En 2009, le BEP proposera les missions suivantes :

- > Juin : Mission économique multisectorielle en Roumanie (Bucarest – Cluj – Napoca)
- > Septembre : Mission économique multisectorielle au Brésil en liaison avec le salon Analitica axé biotechnologies (Rio de Janeiro)

> 4<sup>ème</sup> trimestre : Mission économique multisectorielle au Congo (Kinshasa)

**Séminaires Interculturels**

Des séances d'information locales axées sur l'approche interculturelle de régions/pays (en 2009 Russie et/ou Etats-Unis) seront organisées en collaboration avec l'AWEX.

**Séminaires de support aux Missions Export**

Des séances d'information locales axées sur le programme de Missions Export seront également organisées en collaboration avec l'AWEX et/ou Namur Export.

**Programme Lauréat Export**

Ces incitants financiers spécifiques au BEP sont destinés à aider les entreprises désireuses de démarrer des démarches à l'export via la participation à une action collective à l'étranger. La réglementation des aides Lauréat a été revue dans ce sens fin 2008.

**Namur Export et PRIN**

Namur Export, le Club des Exportateurs namurois, est soutenu activement par le BEP. Lieu de rencontres entre exportateurs, il est également un outil de support à l'échange d'expériences entre exportateurs confirmés et néophytes en la matière et appuyer ainsi certaines des actions collectives du BEP. Les actions du Pôle International s'intégreront également dans le Programme des Relations Internationales du Namurois (PRIN).

**EIC Relais Montréal, Québec.**

Pays ciblé par le BEP, le Canada et en particulier sa province francophone sont des zones d'actions à privilégier. En 2009, le partenariat né dans le cadre de l'EIC Relais Montréal devrait être actualisé suite à l'évolution du réseau EIC en Entreprise Europe Network (EEN) et redynamisé dans ce nouveau cadre ; l'existence de relations privilégiées de part et d'autre de l'Atlantique devra permettre de promouvoir et de soutenir les activités transnationales des entreprises namuroises et canadiennes.

## A

BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## ENTREPRISES

#### 4. FAVORISER L'ÉMERGENCE ET LE DÉVELOPPEMENT DES CLUSTERS, PÔLES ET AUTRES GROUPEMENTS D'ENTREPRISES

##### Infopôle Cluster TIC

Poursuite et intensification de l'implication du BEP dans le développement du cluster, au bénéfice du positionnement namurois et des entreprises locales. Recherche et mise en œuvre de synergies opérationnelles dans le cadre des projets respectifs en matière de partenariat interentreprises et de diffusion des TIC dans les PME notamment (recherche de partenaires, bourses de partenariat, collaboration à l'organisation de manifestations,...).

##### Agrobiopôle wallon

Support au redéploiement stratégique de l'Agrobiopôle dans le domaine du Bioraffinage dans une logique de cluster d'entreprises. Poursuite et intensification de l'implication du BEP dans le développement du cluster, au bénéfice du positionnement namurois et des entreprises locales.

##### Services aux clusters

Recherche de valorisation de l'expertise du BEP dans le domaine du support aux clusters (support logistique, stratégique, organisationnel, synergies opérationnelles,...).

Mise en œuvre du projet TIPSS2C : échange de bonnes pratiques au niveau européen en matière de support aux clusters et pôles de compétitivité.

##### La Maison des Clusters wallons

Le BEP a pris l'initiative, en concertation avec les Universités de Namur et Gembloux, de proposer à la Région wallonne (Ministres Antoine et Marcourt) la création de «La Maison des Clusters wallon» sur le site de Créalys, afin d'améliorer les synergies entre les équipes des différents clusters de Wallonie.

##### Interface Qualité

Poursuite du support à ce projet de sensibilisation et de support à la démarche qualité dans les entreprises par l'échange d'expériences.

##### Business Seniors

Le BEP a proposé à l'ASE (appel à projets) la mise

en œuvre d'une expérience-pilote visant à mesurer l'opportunité de mettre en place un centre de ressources à l'attention des entreprises actives ou potentiellement actives sur le marché des seniors.

#### 5. ATTRACTION D'INVESTISSEURS DANS NOS PARCS D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

##### *Attirer les entreprises extérieures (promotion/prospection)*

##### Amélioration et développement des outils de communication et de promotion

Le renforcement de nos actions de promotion à l'extérieur de la Province nécessitera la création de nouveaux supports de communication et de promotion adaptés

Parmi ceux-ci : un site web spécifique à l'attraction d'entreprises, une newsletter révisée, des vidéos, une brochure de standing, un guide d'accueil de l'investisseur.

Des bases de données seront progressivement construites pour permettre une prospection ciblée. Une cartographie de qualité sera finalisée pour assurer une présentation professionnelle de nos infrastructures.

##### Plan de prospection hors Province

Un plan de prospection sera établi pour l'année 2009.

Le programme 5 Sterren initié en 2007 sera poursuivi et nous envisagerons son extension vers les Pays-Bas avec une mobilisation des chefs d'entreprises néerlandophones et des personnalités locales comme ambassadeurs.

Une action de détection des entreprises bruxelloises susceptibles de se développer vers la Wallonie sera également entreprise.

Une prospection plus large sera entamée. Cela se traduira par un travail de ciblage sectoriel, des envois sélectifs de mailings. Le partenariat avec l'AWEX(OFI) et les pôles de compétitivité et de compétence sera ici optimisé, notamment en s'associant individuellement à leurs actions et missions.

Sur un plan collectif, nous participerons activement aux initiatives de prospection prises par nos

réseaux (SPOW, Wallonie Développement,...) en matière notamment de présence lors de salons, forums,...

##### Création de produits immobiliers spécifiques

Une commercialisation efficace nécessite que nous présentions des produits immobiliers personnalisés chacun par une image spécifique (un nom, un thème,...) et des caractéristiques identifiantes (équipements particuliers, réalisations immobilières fortes, outils promotionnels, services spécifiques, partenariat remarquable,...).

Le BEP conservera en 2009 ce type de produits pour les nouvelles zones.

##### Activation et exploitation d'un pôle d'ambassadeurs namurois

Un réseau d'ambassadeurs namurois sera initié. Il sera composé des personnalités, chefs d'entreprises, représentants des universités, d'institutions, de clusters, de pôles de compétences,... Il leur sera demandé d'intégrer dans leurs contacts hors Province un volet promotionnel du Namurois en tant que terre d'accueil d'investisseurs.

##### *Assurer le déploiement du parc Créalys®*

##### Science Parks of Wallonia (SPoW) et International Association of Science Parks (IASP)

La collaboration régulière avec les autres parcs scientifiques wallons réunis au sein de SPOW, sera exploitée au maximum. Le but poursuivi est de marquer notre différenciation par rapport aux parcs classiques et d'offrir des services aux entreprises et unités de recherche permettant de contribuer au développement de l'innovation en Région wallonne.

La participation à des événements internationaux sera envisagée.

Par ailleurs, un workshop sera organisé à Bruxelles avec l'IASP, ayant pour thème «la place des parcs scientifiques dans les perspectives de l'Europe». Le but sera d'intensifier notre visibilité sur Bruxelles et à l'International.

##### Réseau de prescripteurs étrangers

Réalisation de supports en anglais (newsletter, fiches d'entreprises, adaptation des documents

existants,...) et d'une base de données de prescripteurs à l'international.

Nous amplifierons en 2009 la collaboration avec notre réseau de prescripteurs à l'étranger : les agences de développement locales étrangères, nos collègues étrangers des réseaux PALME et IASP, des parcs et agences partenaires (Chine, Québec, Sophia Antipolis,...).

L'objectif est de marquer les esprits par une image de Créalys porteuse de dynamisme et d'entretenir cette perception pour que le cas échéant une recommandation puisse être donnée de leur part à un investisseur.

##### Exploitation de la certification environnementale

Nous poursuivons en 2009 les démarches pour l'obtention de la certification environnementale et nous exploiterons ensuite celle-ci dans un but promotionnel et d'amélioration des pratiques sur le site via le système de management environnemental. Nous envisageons l'organisation d'un séminaire sur «les parcs de qualité» au printemps 2009.

##### Optimisation des relations avec les universités

L'implication des universités et centres de recherche dans le développement de Créalys sera intensifiée via leurs réseaux internationaux, leur participation à la gestion du parc, leurs guideurs technologiques (projet MIRVAL du réseau LIEU,...). Des fiches technologiques de certaines entreprises du parc seront dressées avec leur concours.

##### Valorisation immobilière

Nous poursuivons nos collaborations avec les promoteurs immobiliers privés (Business Centre, Centre technologique, autres bâtiments privés,...) et en rechercherons de nouveaux pour des projets à créer sur le site, en complémentarité de l'étude d'extension du parc, afin d'offrir des solutions immobilières adaptées à tous les prospects. Un suivi particulier des occupants du Bio-incubateur et des autres incubateurs sera assuré afin d'anticiper leurs besoins et de trouver des espaces pour de nouvelles jeunes entreprises.

##### Idealys

Les occupants du parc sont nos meilleurs ambassadeurs. Nous poursuivons notre implication dans

# A

BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## ENTREPRISES

Idealys, ASBL rassemblant les entreprises et partenaires de Créalys, dans le but de renforcer la dynamique de voisinage sur le site, de coopération à des projets mutualisés (navette, clubs, séminaires, activités ludiques, contacts Estonie, Italie,...) et de services aux entreprises.

### **Optimiser les pratiques d'accueil et d'accompagnement des investisseurs**

#### Adaptation de nos critères de sélection

Mise en place de critères précis de sélection des projets d'implantation admissibles sur nos parcs sur base d'une évaluation de leur potentiel de création (ou de maintien) de valeur ajoutée et d'emplois durables, ainsi qu'en visant à réduire l'importance des transferts intra-namurois. Une gestion parcimonieuse du sol demeurera un critère d'appréciation essentiel étant donné le manque de terrains disponibles.

#### Adaptation du processus de gestion des dossiers d'implantation

Une nouvelle procédure de gestion des demandes d'implantation sera mise en place, impliquant dès le début tous les Départements du BEP concernés c'est-à-dire outre les agents en charge de l'accueil et de la détection d'investisseurs, le Bureau d'Études et le service coaching PME.

Cela permettra dès le début du dossier une appréhension globalisée des projets et en favorisera la pertinence des décisions de validation. Elle facilitera également la construction des projets sur les plans juridiques, financiers et urbanistiques.

#### Révision des prix de vente

Une nouvelle grille tarifaire sera établie tenant également compte de l'offre territoriale comparée aux prix pratiqués dans les régions limitrophes.

#### Révision de la Banque de Données immobilières

Cet outil sera adapté dans le but de le rendre plus convivial, d'en améliorer les fonctionnalités et de permettre une utilisation interactive au départ du site internet.

#### Structuration d'un service après-vente

Le suivi des projets après démarrage par nos conseillers d'entreprises sera systématisé. Cette démarche sera rendue possible par la sélectivité plus forte des projets d'implantation. Le but est de favoriser la pérennité et le développement des entreprises, notamment par des rencontres régulières avec les entrepreneurs, l'élaboration et l'analyse de tableaux de bords, un suivi régulier de leur développement, une assistance de proximité, un soutien professionnel dans la construction de nouveaux projets.

# B

BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## TOURISME



## I. AMÉLIORER LA QUALITÉ DU PRODUIT TOURISTIQUE

### Démarche qualité «Esprit Pays des Vallées»

#### Démarche qualité «Esprit Pays des Vallées»

Il s'agit d'inscrire les opérateurs touristiques dans une démarche d'amélioration de leur offre et de leurs services et de positionner la Province de Namur comme territoire d'excellence, de qualité.

La démarche étant avant tout une action de certification de la qualité des prestations des opérateurs touristiques sur base de Chartes de qualité, des certifications d'opérateurs sont menées chaque année.

Une convention de partenariat signée avec le Ministre du Tourisme positionne l'expérience namuroise comme expérience pilote pour le territoire wallon. La subvention accordée au BEP dans ce cadre va notamment permettre de développer un véritable réseau d'opérateurs favorisant les échanges de bonnes pratiques entre membres, l'organisation de voyages d'expériences au cœur de réseaux européens similaires, la réalisation d'outils de merchandising communs,...

Par ailleurs, un Fonds «Esprit Pays des Vallées» sera activé dès 2009, afin d'accorder des incitants financiers aux membres du réseau qui s'inscrivent dans un processus d'amélioration constante de leur activité et réalisent des investissements répondant aux critères des chartes qualité retenues.

### Coopération transnationale Interreg IV C

#### Coopération transrégionale : Tourism Quality Improvement

Considérant qu'au niveau européen la Qualité est également au cœur des préoccupations de certaines destinations touristiques et que les partenariats européens apportent une valeur ajoutée non-négligeable dans la consolidation de projets, un dossier de candidature Interreg IV C de coopération transrégionale a été déposé.

L'objectif du projet vise la création d'un réseau de territoires européens qui basent leur développement touristique sur une démarche Qualité

reconnue, au travers d'une plate-forme européenne d'échange d'expertises dans ce domaine.

L'objectif vise le développement d'un réseau de destinations d'excellence.

Complémentaire à ce programme Interreg IV C, le Département veille à s'inscrire dans différents programmes d'accès directs lancés par la Commission européenne pour soutenir le développement d'un tourisme durable et compétitif (tels que le programme LIFE).

## 2. DÉVELOPPER DE NOUVEAUX PRODUITS TOURISTIQUES

#### Hôtels de standing

L'objectif est de mener une prospection active d'investisseurs pour un projet d'hôtel haut de gamme à Namur et de l'accompagner en partenariat avec la commune dans la réalisation de son projet.

#### Village artisanal

L'action consiste à mener les travaux de thématisation du village artisanal de Maredret afin de redynamiser et de créer une volonté d'animation du village autour du thème de l'artisanat.

Un programme de développement du concept englobant des actions en termes d'équipements (signalétique, aire de convivialité,...), de marketing, de politique événementielle, de promotion,... a été défini.

Un dossier de candidature a été déposé au niveau du Programme de Développement Rural financé par l'Europe (Feader) afin de permettre la concrétisation des actions identifiées.

#### Village contes et légendes

Le projet vise l'accompagnement, la conceptualisation et la mise en œuvre d'un plan de développement touristique du village de Matagne (Doische) sur le thème «contes et légendes» au travers d'un projet d'aménagement de Cœur de Village et d'un centre d'interprétation sur la thématique.

#### Activités pleine nature

Sur base d'un recensement de l'existant, une analyse des potentialités en Province de Namur et une recherche de nouveaux concepts pouvant être transposés sur notre territoire, sont réalisées dans

le but d'accroître l'offre namuroise et d'offrir une meilleure visibilité à cette filière.

L'accent est prioritairement mis sur les nouvelles formes d'hébergement en pleine nature (cabanes perchées, roulotte, ...) qui rencontrent un succès croissant auprès de nos clientèles cibles.

#### Filière remise en forme

##### > Filière remise en forme

Le BEP mène un programme afin de pouvoir offrir aux touristes une gamme de produits suffisamment étoffée et pertinente que pour positionner la Province de Namur en tant que destination de choix dans ce secteur.

##### > Projet Château de Namur

Le Département Tourisme accompagne la Province dans le développement et la mise en œuvre d'une infrastructure de remise en forme (spa) au Château de Namur.

#### Événementiel

Une interdépendance forte existe entre le secteur du tourisme et l'événementiel. Deux types d'actions sont prévus au niveau du BEP en vue d'en accroître les retombées économiques.

##### > Projet Han-sur-Lesse

#### 1) Professionnalisation du secteur :

- Phase pilote en cours visant, à la demande des acteurs locaux de Han-sur-Lesse, à les accompagner dans la définition d'une politique événementielle concertée avec tous les opérateurs.
- Sur base de cette expérience, réalisation d'un guide pratique à destination des organisateurs d'événements.
- Lancement d'un concours d'idées pour l'organisation d'un événement innovant et coaching des porteurs du projet lauréat pour les accompagner dans la concrétisation de leur projet.

#### 2) Internationalisation d'événements phares :

L'action vise à susciter les échanges internationaux d'événements à caractères culturels au travers des programmes lancés par la Commission européenne en la matière.

#### Créativité et entreprises touristiques

Soutenu par les fonds structurels européens (FSE), ce programme de formations et de coaching à destination des entreprises et organismes touristiques vise à stimuler une politique d'innovation dans le secteur et à inscrire les entreprises dans les nouvelles tendances du marché. Il s'agit de donner l'impulsion et l'encadrement au développement de projets créatifs.

## 3. ASSURER L'IMPLEMENTATION DE NOUVELLES TECHNOLOGIES AU SEIN DES OPÉRATEURS TOURISTIQUES

#### Bonnes pratiques de l'Internet

Étant donné la demande pressante des opérateurs de pouvoir bénéficier d'une assistance pour améliorer voire créer leurs sites web, l'action menée en 2008 va être poursuivie : à savoir la réalisation de mi-audits Web et la possibilité de créer son propre site à partir d'un outil mutualisé développé avec le soutien des fonds européens.

Une attention particulière sera portée en 2009 sur les systèmes de demande de disponibilité, de réservations en ligne.

L'objectif de ces actions est d'aider les opérateurs (hôtels, gîtes, chambres d'hôtes, attractions) à utiliser l'outil internet avec plus d'efficacité et à répondre de façon optimale aux besoins et aux attentes des internautes en matière d'information touristique.

#### Nouvelles techniques de valorisation des sites

Ce projet concerne tant la valorisation de villes, villages que de sites naturels, patrimoniaux, ... Le BEP va analyser la faisabilité d'une solution mutualisée leur permettant de développer un outil original de découverte de leur site, grâce aux techniques d'audio-guidages de nouvelle génération.

#### 4. ASSURER LA COHÉRENCE DES ÉQUIPEMENTS PAR UNE MISE EN RÉSEAU

##### Plan de développement du territoire

Complémentaire au schéma directeur provincial, il s'agit pour les territoires qui le souhaitent (communes ou groupement de communes) de décliner les actions à mettre en œuvre au vu des caractéristiques qui leur sont propres.

##### Randonnées Ardennes namuroises

Afin de créer une véritable offre touristique de randonnées, deux phases sont prévues :

- le maillage des circuits entre les communes concernées (Vresse-sur-Semois, Bièvre et Gedinne) et l'aménagement d'un pré-Ravel ;
- la thématisation des hébergements en lien étroit avec les activités de randonnées afin de spécialiser les services offerts aux touristes et de diversifier les activités des opérateurs présents sur la zone.

Au vu du nouveau Décret sur le balisage, le dossier de subsidiation introduit en 2006 a été modifié.

##### Eau d'Heure : requalification du site de Falemprise

La requalification du site bénéficiera de subsides Feder dans le cadre de la programmation 2007-2013. Le BEP est partenaire de l'ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure pour définir le contenu architectural et conceptuel du projet et a fait offre de service pour assistance à maîtrise d'ouvrage au niveau de la réalisation des travaux.

##### Ravel - Traversine

Il s'agit, en partenariat avec la Maison du Tourisme des Saveurs et des communes concernées (Ciney, Hamois et Havelange) de proposer un circuit d'interprétation du matériel ferroviaire sur cette ligne. Le schéma d'implantation est défini, la demande de subside a été introduite fin 2008. Le projet sera mis en œuvre dès l'obtention de la promesse de subside.

##### Ravel - Rops

Dans la continuité du Ravel de la Molinee, la Région wallonne a marqué son accord pour prolonger le tronçon du Ravel jusqu'à Aisemont. Les opérateurs locaux, l'IDEF et les communes concernées ont sollicité le BEP pour travailler sur la mise en tourisme de ce Ravel autour de la vie et de l'œuvre de Félicien Rops.

##### Réseau Hesbaye

Suite à l'implantation du réseau de circuits vélo mettant en exergue le patrimoine architectural et agricole des communes de La Bruyère, Eghezée et Fernemont, il s'agit de structurer et valoriser une offre touristique fondée sur l'agrotourisme avec les partenaires publics et privés locaux.

##### Tourisme mosan : Interreg transfrontalier

Le BEP est chef de file d'une proposition de développement touristique de l'axe mosan «Andenne-Charleville» déposée dans le cadre du programme Interreg transfrontalier.

Plusieurs types d'actions sont prévues telles que :

- La professionnalisation de l'offre ;
- La création de produits transfrontaliers ;
- La valorisation de la Meuse et de ses châteaux ;
- La communication touristique transfrontalière.

##### Offre équestre

Sur base de l'état des lieux et de l'analyse de l'offre équestre en Province de Namur, le BEP définit des projets de circuits et un plan de développement de l'offre équestre.

##### Plan Qualité Villes/Villages

Conscients du potentiel d'attractivité des villes et des villages de caractère pour les touristes et la population locale, plusieurs projets d'aménagement ont été menés en Province de Namur les années précédentes.

L'accompagnement du BEP va de la définition du projet à sa mise en œuvre au travers d'une convention de partenariat avec les autorités locales.

Deux nouveaux projets d'équipement sont financés par les Fonds Structuraux (2007-2013) au niveau des communes de Ciney et Philippeville.

Le BEP souhaite poursuivre cette politique d'attractivité en intégrant dans les plans qualité un

volet animation complémentaire au volet aménagement.

Grâce au soutien des Fonds européens et régionaux, les villes de Dinant, Rochefort, Ciney, Florennes, Couvin, Beauraing, Philippeville et Namur pourront bénéficier de ce Plan.

##### Problématique de la fréquentation hôtelière

A la demande des Maisons du Tourisme du Val de Lesse et de la Haute-Meuse namuroise ainsi que d'opérateurs hôteliers, le BEP en partenariat avec un consultant externe spécialisé en hôtellerie a analysé les actions à mettre en œuvre afin de remédier aux problèmes de fréquentation rencontrés principalement en basse et moyenne saisons par le secteur.

Cette analyse, dans laquelle se sont activement investis les opérateurs, permet de dégager des actions concrètes et innovantes. Les conditions d'opérationnalisation (au niveau juridique, financier, logistique,..) sont analysées par le BEP en partenariat avec le secteur. Un programme d'actions concrètes sera mis en œuvre dès 2009.

#### 5. VALORISER LA GASTRONOMIE COMME PRODUIT TOURISTIQUE

##### «Saveurs et terroirs en Haute Meuse dinantaise»

Le BEP en partenariat avec la Maison du Tourisme des Forteresses et Châteaux poursuit son accompagnement au niveau de l'animation d'un réseau d'artisans de bouche regroupés au sein de la marque collective «Saveurs et terroir en Haute Meuse Dinantaise». Il s'agit de créer une synergie entre les producteurs de la zone et d'augmenter la visibilité de chacun par la mise en valeur du savoir-faire local.

#### 6. FAVORISER UN TOURISME INTÉGRÉ

##### Valorisation environnementale

L'objectif ciblé par cet axe est de sensibiliser les opérateurs touristiques à une meilleure gestion environnementale au travers de la mise en œuvre

des programmes d'amélioration de la consommation de l'énergie, de l'eau, à une meilleure gestion des déchets. Outre les audits déjà réalisés auprès d'opérateurs, des outils spécifiques vont être mis en ligne à leur disposition.

##### Entretien des circuits

Le projet consiste à proposer aux communes namuroises un service d'entretien mutualisé des circuits de randonnées intercommunaux tels que le Ravel.

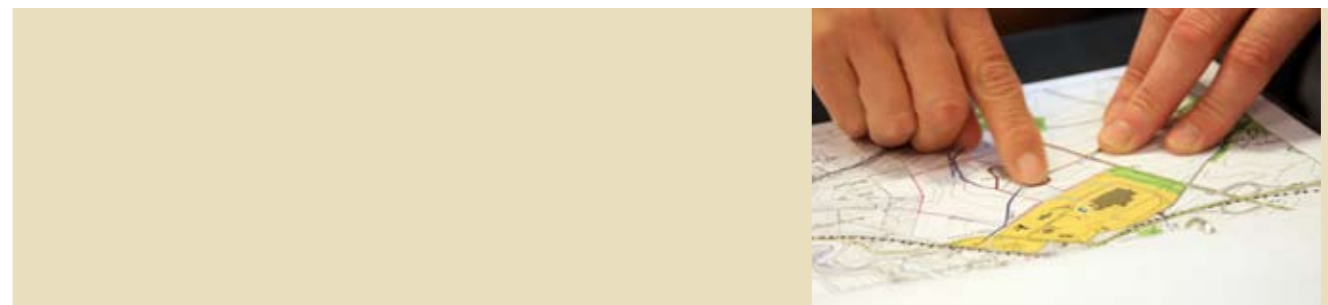
#### 7. PARTICIPER À DES PLATES-FORMES D'ÉCHANGES

##### Centre wallon de savoir-faire touristique

Pour rappel, le Ministre du Tourisme a mis en place au départ des cellules d'ingénierie touristique wallonne, une plate-forme d'échanges regroupant les professionnels activement impliqués dans le développement du secteur touristique.

Ainsi, les cellules d'ingénierie touristiques des intercommunales sont des relais opérationnels privilégiés de la Région Wallonne pour la mise en œuvre de la stratégie régionale au vu des spécificités de leurs territoires respectifs. L'attribution de moyens financiers aux cellules d'ingénierie et à une structure de coordination de leurs actions, est sollicitée au niveau des Fonds Structuraux européens 2007-2013.

**C** BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR  
**BUREAU D'ÉTUDES**



## LEXIQUE :

- SSC : Schéma de Structure Communal
- RCU : Règlement Communal d'Urbanisme
- ZAE : Zone d'Activité Economique
- ZAEC : Zone d'Activité Economique Commerciale
- ZAEI : Zone d'Activité Economique Industrielle
- PCA : Plan Communal d'Aménagement
- PCAD : Plan Communal d'Aménagement Dérogatoire
- PCDR : Programme Communal de Développement Rural
- ZACC : Zone d'Aménagement Communal Concerté
- PPA : Plan Particulier d'Aménagement
- SRPE : Site de Réhabilitation Paysagère et Environnementale

## I. CONCEVOIR UN SCHÉMA DE DÉVELOPPEMENT PROSPECTIF AU NIVEAU PROVINCIAL

### Aménagement du territoire provincial

Élaboration d'un outil d'analyse stratégique de développement territorial sur le territoire de la Province de Namur. Ce projet intégrera les dimensions temporelles, sociétales et spatiales. La démarche à mettre en place sera proche des réalités locales tout en s'intégrant aux réalités wallonne et européenne. Ce projet permettra d'entrer dans une logique de réseau et d'amener des synergies entre les institutions, les acteurs et les opérateurs.

### Zones de loisirs-plan HP Habitat Permanent

Soutien et accompagnement des communes namuroises engagées dans la procédure «Habitat Permanent».

### Aménagement global communal

Le Bureau d'Études est à même d'apporter des réflexions couvrant tout le territoire d'une commune, en partant d'un diagnostic général en termes de développement territorial et en débouchant sur des propositions concrètes en urbanisme. Cet exercice peut être informel ou au contraire s'appuyer sur les outils du CWATUP, comme c'est le cas pour le schéma de structure d'Assesse, en cours d'élaboration avec un bureau partenaire ou encore sur des outils du PCDR. L'objectif étant que le BEP soit impliqué à terme, d'une façon ou d'une autre, dans des réflexions territoriales communales répondant aux besoins du plus grand nombre de communes.

### Système d'information géographique

Le Bureau d'Études gère un système d'informations géographiques (SIG) au format ESRI. Celui-ci permet d'une part, de gérer les données propres aux parcs d'activité, en lien avec l'application CRM, et d'autre part, grâce aux données régionales, de disposer d'un outil d'analyse territorial performant. Les services que cet outil pourra offrir devront faire l'objet d'une analyse, notamment à l'écoute des besoins des autres Départements.

### Nouveaux espaces d'activités et d'infrastructures

Le Bureau d'Études reste en permanence en veille par rapport aux besoins en nouveaux parcs d'activité et en nouvelles infrastructures porteuses de développement. Qu'il s'agisse de zones locales ou de zones intercommunales, il est important de disposer d'un portefeuille de projets à des stades divers de développement.

## 2. METTRE EN ŒUVRE LES PROJETS URBANISTIQUES LOCAUX

### Aménagement global communal - Andenne «Développement centre urbain»

Réflexion urbanistique du développement projeté de la Ville d'Andenne.

### Aménagement du territoire provincial - «Haute Meuse»

Réflexion de type urbanistique et environnementale sur les bords de rives de la Meuse namuroise, dans un partenariat initié par la Province.

### SSC-RCU Assesse

Sous-traitance pour l'ICEDD (volet architectural). Règlement Communal d'Urbanisme, analyse du bâti.

### Espace Vert Ohey «Place de Libois»

Aménagement d'un espace vert public dans un site classé.

### RUE Eghezée dit «Les Nozilles»

Aménagement à destination d'habitat et d'une extension de ZAEC.

### PCAD Yvoir - Révision du PPA n° 1bis/2 dit «sur Champ»

Conversion d'une zone d'Équipement Communautaire en ZAEI.

### PCA Yvoir «dit Le Launois»

Aménagement d'une Zone de loisirs et d'une partie de ZACC.

### PCDR Mettet

Mission sous-traitée à la Fondation rurale de Wallonie (analyse socio-économique) et à la société Impact (objectifs + fiches projet).

### PCAD Walcourt dit «Le Cheslé» à Vogenée

Réaménagement d'une zone de loisirs.

### PCAD Yvoir dit «Le Quesval» à Spontin

Restructuration de la zone de loisirs.

### PCAD Somme-Leuze dit «les Cisses et les Vennes» à Baillonville (plan HP)

Conversion d'une zone de loisirs en zone d'habitat, dans le cadre du plan «Habitat permanent» de la Région wallonne.

### PCAD Sambreville - Révision du PPA n°56

Ré-aménagement d'un quartier d'Auvelais.

### PCAD Somme-Leuze dit «Le pierreux» à Heure-en-Famenne (plan HP)

Reconversion d'une zone de loisirs en zone d'habitat, dans le cadre du plan «Habitat permanent» de la Région wallonne.

### PCAD Somme-Leuze dit «bois del Foye» à Hogne (plan HP)

Reconversion d'une zone de loisirs en zone d'habitat, dans le cadre du plan «Habitat permanent» de la Région wallonne.

### PCAD Mettet dit «Lac de Bambois» (plan HP)

Reconversion d'une zone de loisirs en zone d'habitat, dans le cadre du plan «Habitat permanent» de la Région wallonne.

### PCA Viroinval - Révision du PPA n°3 de Oignies

Restructuration de la Zone d'Habitat.

### PCA Onhaye dit «Beaurond»

Aménagement d'une ZACC en zone d'habitat.

### Réflexion urbanistique à Fernelmont

Reconversion de l'ancien terrain de foot et création de nouvelles infrastructures sportives en fin d'urbanisation.

### PCAD Hastière dit «Céramanova» à Waulsort

Reconversion d'une ZAEI en zone d'habitat.

### PCAD Dinant dit «Dessus du Calvaire»

Ré-aménagement du site Mont-Fat + liaison verticale avec le centre ville.

### PCAD Hastière - Révision des PPAs d'Hermeton-sur-Meuse (plan HP)

Reconversion zone de loisirs en zone d'habitat, dans le cadre du plan «Habitat permanent» de la Région wallonne. Aménagement d'une ZACC.

### PCA Dinant - Révision des PPAs 36 et 37 de Wespim

Aménagement de ZACC de 60 ha.

**PCAD Doische dit «Petit Mont» à Vodelée**

Régularisation de l'occupation de la carrière par un club de plongée. Conversion d'une zone de carrière en zone de loisirs et zone forestière.

**PCAD Dinant dit «Carrière du Penant»**

Régularisation de l'occupation de la carrière par un club de sport Aventure.  
Conversion Zone de carrière en zone de loisirs + Zone d'espace vert.

**PCAD Ciney dit «St Quentin» à Ciney**

Restructuration entrée de Ville.

**PCAD Ciney dit «Ronveau»**

Echange zone agricole en zone d'activité économique industrielle (ZAEI) en vue de l'extension Ronveau

**PCAD Andenne dit «Centre Ville» à Andenne**

Restructuration d'un îlot en centre urbain.

**PCA Andenne - Révision du PPA n°3 dit «Pégard» à Andenne**

Restructuration d'un îlot du centre urbain.

**PCA Andenne - Révision du PPA n°1 de Vezin**

Aménagement d'une zone d'habitat au plan de secteur de 18 ha.

**PCA Beauraing dit «Les Géronsarts»**

Régulariser les implantations existantes dans une optique de parc résidentiel de week-end.

**PCAD Andenne - Révision du PPA n°1 dit «Rue du Pont» à Andenne**

Restructuration d'un îlot du centre urbain et intégration du contournement d'Andenne.

**Réflexion urbanistique à Gembloux**

Réflexion urbanistique sur le réaménagement d'un terrain communal à usage sportif et culturel en bordure de la N4.

**PCAD Andenne «Les Roseurs»**

Transformation d'une ZAE en zone d'habitat (en lien avec concours international EUROPAN).

**PCDR Houyet**

Elaboration d'un programme communal de développement rural pour la commune de Houyet.

**PCAD Dinant - Falmagne**

Création d'une zone artisanale d'intérêt communal.

**PCAD Philippeville - «Les Quatre Vents»**

Extension de la zone commerciale à l'entrée de Philippeville.

### 3. METTRE EN ŒUVRE LES ZONES PRIORITAIRES D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

**Aménagement qualitatif des ZAE**

Un guide de l'investisseur a été rédigé afin de donner des conseils de bon aménagement. Par ailleurs, des esquisses d'aménagement plus détaillées sont en cours d'élaboration pour certains parcs (Rhisnes, Créalys). Enfin, un comité de pilotage urbanistique des projets est mis en place en collaboration avec le Département Entreprises.

**Rhisnes - développement Nord Namur**

Extension de la ZAE de Rhisnes et son équipement, en zone mixte et industrielle, sur un total de +/- 60 ha.

**Sambreville - Ste Eugénie**

Mise en œuvre d'une ZAE à Tamines (+/- 15 ha valorisables en zone mixte).

**Gembloux - Sauvenière**

Extension de la ZAE de Sauvenière et son équipement, en zone mixte et industrielle, sur un total de 18 ha.

**Bouge parc d'affaires**

Mise en œuvre par phase d'une ZAE à vocation tertiaire et/ou technologique sur une superficie de +/- 12 ha.

### 4. DÉVELOPPER DE NOUVELLES ZONES INTERCOMMUNALES ET COMMUNALES

**Andenne - Petit Waret****Andenne - la Houssaie**

Création d'une ZAE de +/- 11 ha à la Houssaie-Landenne.

**Mariembourg**

Projet d'implantation d'une nouvelle ZAE d'intérêt intercommunal.

**Floreffe**

Projet d'implantation d'une nouvelle ZAE d'intérêt intercommunal.

**Gembloux-Créalys**

Projet d'implantation d'une nouvelle ZAE d'intérêt intercommunal en extension du parc scientifique de Créalys.

**Somme-Leuze - Hogue**

Projet d'implantation d'une nouvelle ZAE d'intérêt intercommunal.

**Walcourt**

Extension de la ZAE de Chastrès - projet d'intérêt intercommunal.

**Beauraing**

Mise en œuvre via PCAC d'une ZAE 36 ha à Beauraing au lieu-dit «La Pâturage du pape».

**Sombreffe**

Extension de la ZAE existante.

**Mettet**

Extension de la ZAE existante.

**Assesse**

Extension de la ZAE existante.

**Ciney-Hamois**

Extension de la ZAE existante.

**Onhaye**

Création d'une ZAE sur une zone d'extraction, en bordure de RN97.

**Philippeville**

Création d'une ZAE pour tirer parti du croisement RN5/RN97.

### 5. AMÉLIORER LES INFRASTRUCTURES DES PARCS D'ACTIVITÉ EXISTANTS

**Ciney-Biron - rond-point**

Réalisation d'un rond-point afin de sécuriser l'accès principal à la zone.

**Collaboration Tradecowall**

Convention entre le BEP et Tradecowall afin d'effectuer des travaux de remblais pour des zones présentant de trop fortes dépressions.

**Rhisnes - zone Kraft**

Projet d'acquisition des terrains appartenant à Kraft (+/- 13,5 Ha) en vue de viabiliser ceux-ci par la création de 2 voiries avec équipements.

**Fernelmont : aménagement de la voirie d'accès**

Réfection de la voirie reliant l'entrée du parc de Fernelmont à l'autoroute.

### 6. DÉVELOPPER DE NOUVEAUX SERVICES POUR LES ENTREPRISES IMPLANTÉES AU SEIN DES PARCS D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

**Co-voiturage**

Implantation d'un système de co-voiturage dans une ou plusieurs ZAE, via abonnement à un service existant de co-voiturage (suite du projet PMZA entrepris en 2005 dans 12 zones d'activité économique du BEP).

**Signalisation**

Réflexion sur l'évolution de la signalétique dans nos parcs pour la rendre plus attrayante, plus lisible, plus performante.

**Web dédié**

Service cartographique WEB à développer pour faciliter l'accès à nos parcs.

**Créalys-Tec**

Maintien d'une desserte spécialisée en bus ou taxi collectif entre la gare de Namur et le parc Créalys.

## 7. ÉQUIPER LA PROVINCE DE NAMUR DE NOUVEAUX BÂTIMENTS-RELAIS

**Hall-relais/CRI Créalys**

Dans le cadre du projet INTERREG IV B REGAIN, à déposer prochainement, il est prévu de construire un centre-relais innovation supplémentaire à Créalys, à côté de l'@trium. Ce CRI aura un standard élevé de performance énergétique.

**Hall-relais/CRI Rhisnes**

Un bâtiment relais à haute performance énergétique et orienté vers l'accueil d'entreprises actives dans les technologies durables sera érigé dans la zone d'accueil de l'extension de Rhisnes.

**Bâtiment-relais «St-Gobain» à Sambreville**

Dans le cadre du programme «Zone franche urbaine», le BEP envisage l'achat et la rénovation d'un bâtiment tertiaire appartenant à St-Gobain, en vue de le reconverter en bâtiment-relais polyvalent.

**Bâtiment-relais à Sorinnes**

Un bâtiment-relais sera construit dans le parc de Sorinnes, en vue notamment d'accueillir l'entreprise d'économie sociale «Challenge». Ce bâtiment bénéficiera des crédits du Fonds d'impulsion en milieu rural (FIDER).

**Autres halls-relais**

Au-delà des halls-relais déjà programmés, le BEP reste à l'écoute de la demande qui peut se faire jour dans certains parcs d'activité, en fonction

d'une part de la revente de certains halls-relais plus anciens et d'autre part des besoins locaux.

## 8. RÉAMÉNAGER DES SITES DÉSAFFECTÉS

**SRPE - Bièvre : Brasserie Sterpin**

SRPE (Site de réhabilitation paysagère et environnementale) – Bièvre – Brasserie Sterpin. N° BG 23 – assainissement – Mission d'ouvrage déléguée via convention par la Région wallonne.

**SRPE - Cerfontaine : Ferme à Senzeilles**

SRPE (Site de réhabilitation paysagère et environnementale) – Cerfontaine – Ferme à Senzeilles. Mission de maîtrise d'ouvrage déléguée non encore reçue de la Région Wallonne.

**SRPE - Cerfontaine : Ferme du Moulin**

SRPE (site de Réhabilitation paysagère et environnementale) – Cerfontaine – Ferme du Moulin. N° PC35 – assainissement – Mission d'ouvrage déléguée via convention par la Région wallonne.

**SRPE - Gedinne : Scierie Culot**

SRPE (Site de réhabilitation paysagère et environnementale) – Gedinne – Scierie Culot. Mission de maîtrise d'ouvrage déléguée non encore reçue de la Région Wallonne.

**SRPE - Gembloux : Atelier de scierie à Mazy**

SRPE (Site de réhabilitation paysagère et environnementale) – Gembloux – Atelier de scierie à Mazy. Mission d'ouvrage déléguée via convention par la Région wallonne.

**SRPE - Hastière : Gare de Heer-Agimont**

SRPE (site de Réhabilitation paysagère et environnementale) – Hastière – gare de Heer-Agimont. N° DCR111 – assainissement – Mission d'ouvrage déléguée via convention par la Région wallonne.

**SRPE - Hastière : Usine Sambre et Dyle**

SRPE (Site de réhabilitation paysagère et environnementale) – Hastière – Usine Sambre et Dyle. Mission de maîtrise d'ouvrage déléguée non encore reçue de la Région Wallonne.

**SRPE - Hastière : La Rotonde**

SRPE (site de réhabilitation paysagère et environnementale) – Hastière – La Rotonde – N° DCR63 – assainissement – Mission d'ouvrage déléguée via convention par la Région wallonne.

**SRPE - Mettet Scierie d'Ermeton-sur-Biert**

SRPE (Site de réhabilitation paysagère et environnementale) – Mettet – Scierie d'Ermeton-sur-Biert. Mission de maîtrise d'ouvrage déléguée non encore reçue de la Région Wallonne.

**SRPE - Rochefort : Café des ateliers**

SRPE (Site de réhabilitation paysagère et environnementale) – Rochefort – Café des ateliers. Mission de maîtrise d'ouvrage déléguée non encore reçue de la Région Wallonne.

**SRPE - Rochefort : Scierie Devillers**

SRPE (Site de réhabilitation paysagère et environnementale) – Rochefort – Scierie Devillers. Mission de maîtrise d'ouvrage déléguée non encore reçue de la Région Wallonne.

**SRPE - Somme-Leuze :****Camping «Le Panoramique»**

SRPE (Site de réhabilitation paysagère et environnementale) – Somme-Leuze – Camping «Le Panoramique». Mission de maîtrise d'ouvrage déléguée non encore reçue de la Région Wallonne.

**SRPE - Viroinval : Gare d'Olloy**

SRPE (site de réhabilitation paysagère et environnementale) – Viroinval – Gare d'Olloy. N° PC91 – assainissement – Mission d'ouvrage déléguée via convention par la Région wallonne.

**Autres sites à valoriser**

Pour l'heure, le BEP est uniquement actif en matière de réhabilitations de sites industriels à travers les missions déléguées SRPE confiées par la Région wallonne. Toutefois, le BEP pourrait intervenir dans un autre cadre, si une demande est formulée par certaines communes, pour démarrer une réflexion de réhabilitation (sites industriels ou carrières) et encadrer les communes dans la mise en œuvre de ces réhabilitations.

## 9. OPTIMISER LA GESTION DU PATRIMOINE DU BEP

**Récréalle**

Programmation de la mise en vente du site de Récréalle, actuellement propriété de BEP EXPANSION.

**Réflexion performance énergétique**

Le patrimoine du BEP est géré de manière classique aujourd'hui. A terme, une analyse du potentiel d'amélioration en termes de performance énergétique doit être dressée, afin de déterminer les facteurs permettant une réduction de la facture énergétique et environnementale et préparer un plan d'actions correspondant.

## 10. AIDER LES COMMUNES DANS LEUR POLITIQUE ÉNERGÉTIQUE ET COMMERCIALE

**Observatoire du commerce-outil d'aide à la décision pour les communes concernant les implantations commerciales**

Construction d'un outil d'aide à la décision pour les communes en ce qui concerne l'application de la loi du 13/8/2004 sur les implantations commerciales, en partenariat avec la Région wallonne et l'ULg.

**Projet REGAIN**

Projet INTERREG Transnational «Europe du Nord-Ouest» déposé en tant que chef de file, et validé fin 2007 sur le thème «le parc d'activité performant du point de vue énergétique», en collaboration avec des partenaires français, italiens, anglais. Le projet permettra la construction d'un bâtiment-relais à très haute performance énergétique à Créalys.

**Création d'une cellule énergie - décret performance énergétique bâtiment**

Optimiser la valeur du potentiel énergétique endogène des bâtiments publics communaux et/ou provinciaux, via des audits énergétiques et la mise en œuvre de projets pilotes.

La performance énergétique des bâtiments est un

enjeu majeur pour atteindre les objectifs de réduction des gaz à effet de serre. Les bâtiments des collectivités locales sont une cible sur laquelle il convient d'agir également, que ce soit en :

- Offrant un meilleur suivi des consommations énergétiques, pour pouvoir identifier les sources de problèmes et dégager des pistes d'amélioration prioritaires.
- Définissant un mécanisme de financement des investissements nécessaires. Le système du tiers investisseur, qui réalise l'investissement pour compte de tiers et se rémunère sur la réduction de la facture énergétique permet de réduire la charge sur les finances locales et de garantir un résultat en terme d'efficacité énergétique.

Le projet consiste à mutualiser le parc immobilier des communes de la Province de Namur (et éventuellement le parc immobilier provincial), pour atteindre la masse critique nécessaire qui permettra :

- de réaliser des économies d'échelle sur la mise en place d'un système d'information énergétique et la réalisation d'audits énergétiques ;
- de créer un marché suffisant en volume et suffisamment transparent (parce que géré de manière centralisée) pour obtenir de bonnes conditions de financement à travers le mécanisme de tiers-investisseur.



## D

BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## ENVIRONNEMENT

## I. DÉVELOPPER LA PRÉVENTION PAR LA SENSIBILISATION DE PROXIMITÉ

Campagnes menées avec les Intercommunales de la COPIDEC

Dans le cadre des axes directeurs adoptés par le Gouvernement wallon en appui de l'Arrêté du Gouvernement wallon relatif à l'octroi de subsides aux pouvoirs locaux, **un programme d'actions de prévention menées de concert avec les autres intercommunales wallonnes de gestion des déchets sera défini**, afin d'intensifier ou mettre en place de nouvelles actions de sensibilisation axées sur les principaux flux de déchets et les infrastructures gérées par les Intercommunales.

Dans cette optique, la campagne de sensibilisation à la réduction des déchets avec Jamy («*C'est pas Sorcier*» France 3) pour acteur principal ainsi que les 2 journées de collectes (vélos et jouets) organisées dans les parcs à conteneurs au profit des associations locales de réemploi seront poursuivies et renforcées. Via ces campagnes, les outils de proximité que sont les parcs à conteneurs seront particulièrement mis en avant. Une journée en 2009 leur sera d'ailleurs dédiée.

Plate-forme d'échanges de bonnes pratiques avec les communes pour la réduction des déchets au sein de leurs administrations

Dans le cadre des axes directeurs adoptés par le Gouvernement wallon, pour pouvoir percevoir les subsides liés à la réalisation d'actions de prévention, les communes et l'Intercommunale sont tenues de montrer l'exemple et de développer des actions de prévention et de réutilisation pour les déchets résultant de leurs propres activités. Pour ce faire, une plate-forme réunissant les communes sera coordonnée par BEP-Environnement pour favoriser le dialogue et l'échange de bonnes pratiques en matière de prévention des déchets.

Plusieurs pistes d'actions sont envisagées : carte de vœux électronique, diminution des emballages, limitation de la consommation de papiers, constitution d'éco-relais,...

Réflexion autour d'un système permettant la réduction de la production de déchets et l'amélioration de la qualité du tri lors de festivités locales (festivals, soirées, clubs sportifs,...)

Afin d'encourager la prévention des déchets lors d'événements, l'Intercommunale organisera des rencontres avec les organisateurs en vue d'identifier les comportements adéquats, élaborer des recommandations et diffuser un guide de bonnes pratiques. Par ailleurs, l'Intercommunale soutiendra des projets pilotes innovants en matière de prévention des déchets lors d'événements.

Stand itinérant animé par des étudiants formés

La sensibilisation de proximité étant une priorité de BEP Environnement, sa présence aux manifestations locales sera maintenue, pendant les week-end et jours fériés, via un stand interactif tenu par des étudiants préalablement formés.

Dans ce cadre, des brochures rassemblant des conseils ainsi que des outils de prévention continueront à être développés et remis aux visiteurs pour leur complète information en la matière.

Partenariat avec les télévisions communautaires

Les télévisions communautaires sont des partenaires de sensibilisation obligés :

- elles sont un média local de masse qui dessert le même public que l'Intercommunale ;
- elles sont proches du citoyen ;
- elles ont pour philosophie d'éduquer et d'informer le citoyen.

Aussi, pour informer au mieux le citoyen namurois quant à la gestion de ses déchets, l'Intercommunale poursuivra et renforcera sa collaboration avec les télévisions locales (Canal C, MaTélé et Canal Zoom).

- par la création d'un espace télévisé d'échange avec le citoyen via la production et la diffusion de la deuxième édition du grand jeu familial sur la gestion des déchets «Planète en jeu» ;
- par la diffusion, aux heures de grande écoute, de la campagne de sensibilisation à la réduction de la production de déchets

- intitulée «Nous maigrirons ensemble» et de la campagne de sensibilisation au respect de la propreté autour des bulles à verre intitulée «Bulles à l'œil» ;
- par le parrainage de la météo.

Mise à jour et développement de nouveaux outils pédagogiques en rapport avec la prévention et en rapport avec l'évolution de la gestion des déchets ménagers

Les outils didactiques existants seront revus en fonction des nouveaux services offerts par BEP Environnement (collecte des déchets organiques, nouvelles filières de valorisation,...) et homogénéisés à la campagne «Nous maigrirons ensemble !» pour s'inscrire dans la continuité de la campagne régionale de prévention. Cette démarche a également pour but d'offrir des outils mis à jour aux personnes relais. Par ailleurs, des supports liés à de nouvelles thématiques de prévention (kms dans l'assiette, fruits et légumes de saison) seront conçus.

Un support pédagogique, établi au départ d'histoires imaginées par les élèves de la Province de Namur sera réalisé. Il permettra d'enseigner la gestion des déchets ménagers aux enfants du cycle 5-8 ans. L'outil conçu aura une vocation ludique et sera transposable à différents publics (scolaires ou associatifs) et permettra le développement de réseaux partenaires.

Développement de nouvelles animations dans les écoles et intégration d'une salle d'exposition didactique sur le site de Floreffe

L'accompagnement des écoles à la sensibilisation du corps enseignant, du personnel d'entretien et des élèves à une gestion responsable de leurs déchets reste d'actualité.

Ce projet se décline en animations dans les classes, visites de sites, prêt de matériel, mise à disposition de documents explicatifs et de dossiers pédagogiques, constitution de groupes de travail avec les enseignants,...

En 2009, l'Intercommunale développera en collaboration avec FOST Plus une animation à destination des écoles secondaires et étudiera pour

son futur site de gestion intégrée des déchets à Floriffoux, une salle didactique pour accueillir les écoles et les sensibiliser à une gestion responsable de leurs déchets.

Lutte contre les incivilités

Un programme d'actions de lutte contre les incivilités environnementales sera mis en place en concertation avec les différents acteurs de terrain provincial (les magistrats, les zones de Police, les administrations communales, les Contrats de Rivières,...).

Dans ce cadre, une formation à la gestion des déchets sera dispensée aux zones de police de la Province de Namur. Une collaboration accrue est envisagée entre nos services respectifs dans le cadre de la lutte contre les incivilités environnementales se manifestant encore trop souvent aux abords de nos infrastructures (plus particulièrement les parcs à conteneurs et les emplacements de bulles à verre).

Outils de promotion des services offerts par BEP Environnement> Les parcs à conteneurs

La mise en place d'un contrôle par carte des entrées dans les parcs à conteneurs fin du 1<sup>er</sup> semestre 2009 sera accompagnée d'une grande campagne de communication citoyenne positive dont le lancement sera la journée de mise à l'honneur des parcs à conteneurs organisée communément avec les autres Intercommunales wallonnes de gestion des déchets. Cette nouvelle gestion implique également la révision du guide pratique des parcs à conteneurs.

Par ailleurs, une cérémonie officielle sera organisée au parc à conteneurs d'Ohey pour son inauguration.

> La collecte

Le calendrier des collectes est devenu un outil indispensable au bon déroulement de celles-ci (dates des différents ramassages de déchets, consignes y relatives,...). Sa réalisation et sa distribution en toute-boîte seront poursuivies, dans un esprit de diversification des thématiques qui y sont abordées et de renforcement des conseils de prévention pour une gestion responsable des

déchets. Le calendrier 2009 fera l'objet d'une révision significative de la manière de communiquer les consignes de tri à la population, le but étant de positiver et de simplifier le message en offrant une solution aux citoyens: «A chaque déchet, sa collecte».

L'Intercommunale continuera en 2009, à accompagner la mise en place des collectes de déchets organiques en porte-à-porte d'une communication citoyenne positive et d'incitation à l'utilisation de cette collecte tout en prônant le compostage individuel.

#### > La problématique des encombrants

Vu l'importance du flux des encombrants et les interdictions de mise en CET dont il fera l'objet en 2010, un renforcement de la communication sur la thématique des déchets encombrants est nécessaire, complémentairement à la recherche de nouvelles filières de recyclage/valorisation (par exemple pour les fractions plastiques) et à la mise en œuvre de l'installation de tri-broyage des encombrants de Floreffe. Dans ce cadre, il est prévu de vulgariser/clarifier la définition des encombrants et de promouvoir la prévention et la réutilisation, afin de diminuer les flux récoltés au travers des parcs à conteneurs et des collectes en porte-à-porte.

#### > Le Centre de Compostage de Naninne

Afin de poursuivre l'écoulement du compost vert produit au Centre de Compostage de Naninne, l'Intercommunale sensibilisera en 2009 les agriculteurs et les entrepreneurs de jardin. Parallèlement, pour renforcer l'image positive du Centre de Compostage auprès du citoyen, la distribution d'échantillons de compost se poursuivra lors des manifestations locales «mains vertes».

#### > Optimisation des infrastructures comme supports de communication

Les parcs à conteneurs constituent des outils de contact direct avec la population. Ils constituent dès lors un terrain privilégié de sensibilisation de celle-ci, à toute la thématique de gestion des déchets (consignes de tri, respect des règlements,...).

Vu le nombre de personnes qui les fréquentent (plus d'un million de visiteurs chaque année), les parcs seront exploités comme outils/supports

de communication à destination du grand public. Pour ce faire, la signalétique (consignes de tri, de sécurité,...) sera entièrement repensée en 2009.

Plus largement, d'autres outils pourraient être exploités dans le même esprit : véhicules de collecte ou bulles à verre (dans le cadre de campagne de propreté autour de ces bulles).

## 2. DÉVELOPPER ET AMÉLIORER LES OUTILS DE COLLECTE DES DÉCHETS

### Développement de la collecte des déchets organiques

L'ensemble des communes namuroises ayant marqué accord sur la mise en œuvre d'une collecte sélective de la Fraction Fermentescible des Ordures Ménagères (FFOM), ce ne sera pas 75 %, comme prévu initialement, mais bien 100% du territoire provincial qui sera concerné par cette nouvelle collecte. Celle-ci a pour objectif d'orienter la FFOM vers une unité de valorisation par biométhanisation, et donc de la dévier de l'incinération.

Déjà réalisées depuis 2000 sur 4 communes du sud de la Province (Beauraing, Bièvre, Gedinne et Vresse-sur-Semois), la 1ère phase d'extension a été réalisée en juin 2008 (communes de l'Arrondissement de Philippeville), elle sera suivie d'une 2<sup>ème</sup> phase d'extension en avril 2009 (communes de l'Arrondissement de Dinant), et d'une dernière phase (communes de l'Arrondissement de Namur) en septembre 2009.

La FFOM est collectée chaque semaine, en même temps que les déchets résiduels, au moyen de camions bi-compartmentés.

### Finalisation du réseau de parcs à conteneurs

Dans le cadre du plan d'équipement 2006-2010 de la décision du 30/03/2006 relative à la prévention et la gestion des déchets en Région wallonne et en suivi de l'adoption de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 13/12/2007 relatif au financement des installations de gestion des déchets, l'objectif est de finaliser et améliorer le réseau de parcs à conteneurs. Le parc à conteneurs d'Ohey entrera en service courant 2009. La construction de celui

de Profondeville est suspendue dans l'attente de la décision du Conseil d'État, suite au recours introduit par 2 riverains. Le réseau de parcs à conteneurs une fois complet comptera 34 infrastructures.

Néanmoins, vu le succès des parcs (l'augmentation des apports et la multiplication des flux qui y sont triés ont fait des parcs à conteneurs le 1<sup>er</sup> outil de gestion des déchets), la modernisation et l'extension de différents parcs existants devenus trop exigus ou mal adaptés sont également programmées. Après l'extension du parc de Dinant, qui sera finalisée début 2009, une dizaine d'autres parcs feront également l'objet de travaux d'aménagement au cours des 2 à 3 années à venir.

### Intégration des bulles à verre

Le verre est collecté sélectivement par le biais d'un réseau de plus de 1.900 bulles à verre réparties sur 780 sites couvrant le territoire provincial. L'identification et l'aménagement de certains sites présentant un caractère esthétique marqué (via le déplacement de bulles, le placement d'obstacles visuels, l'aménagement de dalles en béton, ou le remplacement d'anciennes bulles par des nouvelles plus esthétiques ou enterrées, ...) seront poursuivis. Outre une meilleure intégration urbanistique, les aménagements envisagés visent également la réduction des dépôts de déchets inciviques autour de ces bulles.

### Financement du coût réel et complet des obligations de reprise

Que ce soit pour les emballages (PMC, verre et papiers-cartons) au travers de Fost Plus, pour les DEEE au travers de Recupel ou pour tout autre flux de déchets soumis à obligation de reprise, les organismes qui en assurent la gestion sont tenus au financement du coût réel et complet de leur collecte et de leur traitement. Ce principe général sera poursuivi par l'Intercommunale lors de toute concrétisation ou renouvellement de collaboration avec de tels organismes.

Après renouvellement de la convention entre l'Intercommunale et Fost Plus en 2008 (nouvelle convention 2008-2013), en 2009, ce devrait être au tour de la convention de collaboration avec RECUPEL d'être modifiée, pour autant qu'une nouvelle convention environnementale relative à l'obligation de reprise des DEEE soit adoptée en Région wallonne.

### Informatisation des parcs à conteneurs : contrôle des entrées

Ce système sera mis en place courant 2009 afin de rencontrer les objectifs suivants :

- assurer le contrôle effectif des apports ;
- centraliser les informations ;
- alléger la charge administrative ;
- gérer les transports de conteneurs et les évacuations ;
- assurer une ouverture contrôlée des parcs aux associations et aux indépendants ;
- limiter les fraudes ;
- assurer des conditions d'accès équitables ;
- générer des informations statistiques ;
- réduire les sources et la gestion des conflits ;
- améliorer le service à la clientèle ;
- mettre sur pied une base de données évolutive.

La base de données sous-jacente devra s'intégrer à l'application de gestion existante.

L'application sera installée au siège d'exploitation et accessible par l'ensemble des parcs.

Les données et informations seront traitées en temps réel et accessibles immédiatement par les parcs et le siège d'exploitation.

### Gestion du transport des conteneurs des parcs à conteneurs

En vue de l'échéance des marchés de transport des conteneurs des parcs à conteneurs (fin 2009), un nouvel appel d'offres sera lancé courant 2009. Dans le même temps, la reprise de la maîtrise par l'Intercommunale du service des transports des matières des parcs à conteneurs sera étudiée:

- calcul des coûts de transport par rapport aux services privés ;
- ressources humaines et matérielles à mettre en œuvre ;
- réorganisation du fonctionnement des évacuations des matières.

### Recherche de nouvelles pistes de recyclage/valorisation pour les parcs à conteneurs

Pour continuer à améliorer les taux de recyclage/valorisation et réduire au strict minimum le recours à la mise en CET ou l'incinération, l'optimisation

sera recherchée en terme de tri de certains flux particuliers (encombrants, inertes,...). Les plastiques durs constituent dans ce cadre un flux prioritaire.

### 3. DÉVELOPPER ET AMÉLIORER LES OUTILS DE TRANSFERT, DE VALORISATION ET DE TRAITEMENT

#### Stations de transfert

Suite à la fermeture progressive des différents Centre d'Enfouissement Technique (CET) en exploitation sur le territoire provincial, le développement des initiatives de valorisation/recyclage et l'inscription de notre stratégie de traitement des déchets dans les lignes directrices régionales (déclouonnement et partenariats avec les Intercommunales Intradel (UVE) et Idelux (biométhanisation) dont question ci-après), la **construction et l'exploitation de divers outils de transfert** de déchets (ordures ménagères et fraction organique) s'imposent en vue de réduire autant que possible l'impact des transports de déchets.

Outre le transfert fluvial prévu sur le futur site intégré de gestion de déchets (S.I.G.D.) de Floreffe dont question par ailleurs, le réseau de transport des déchets repose sur les stations de transfert existantes de Vodecée (Philippeville), de Biron (Ciney) et, depuis janvier 2008, de Gedinne-Malvoisin.

Ces stations de transfert font partie des infrastructures subsidiables reprises dans la décision du Gouvernement Wallon du 30/03/2006 relative à la réorientation régionale en matière de gestion de déchets et l'Arrêté du Gouvernement wallon du 13/12/2007 relatif au financement des installations de gestion des déchets.

#### Cogénération bois

La quantité de déchets de bois collectés dans les parcs à conteneurs est en constante augmentation (plus de 14.000 tonnes/an en 2007) et continuera de croître dans les prochaines années, du fait de l'augmentation de la fréquentation des parcs et des infrastructures de tri des encombrants en projet. Ce bois de recyclage est préparé en plaquettes et valorisé en énergie à Virton dans les

installations de préparation et de valorisation de la SA Recybois.

L'objectif du projet est d'identifier (2008) et de développer (2009-2010) en partenariat avec des utilisateurs publics ou privés d'électricité et de chaleur, un ou plusieurs projets de valorisation énergétique sur le territoire de la Province de Namur, permettant notamment de s'affranchir des coûts actuels de transfert vers Virton. La préparation proprement dite des déchets de bois en plaquettes recyclables sera développée dans le cadre du projet de construction du S.I.G.D. de Floreffe (volet «préparation bois» dont question ci-après).

#### Tri-broyage des encombrants

Les encombrants ménagers constituent une véritable problématique en matière de traitement de déchets. Ceux-ci seront, d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2010, interdits de mise en Centre d'Enfouissement Technique, tandis qu'ils ne trouvent pas de solution optimale sur le plan environnemental, technique ou économique dans les filières alternatives d'élimination (incinération principalement).

Aussi, notre objectif est de développer dans le futur S.I.G.D. de Floreffe, une installation de tri-broyage d'encombrants visant à récupérer le plus de matières recyclables ou valorisables possibles et à minimiser les résidus à éliminer. Cette installation que nous comptons mettre en service début 2010 fait partie des infrastructures subsidiables reprises dans l'Arrêté du Gouvernement wallon du 13/12/2007 relatif au financement des installations de gestion des déchets.

Parallèlement, des réflexions seront menées en termes d'alternatives de gestion des encombrants afin de promouvoir la réutilisation et le réemploi, dans un contexte de bonne gestion environnementale et de maîtrise des coûts pour les communes.

#### Amélioration du centre de compostage de Naninne

Également identifié dans le cadre de l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 13/12/2007 précité, le projet vise l'amélioration des infrastructures et des équipements du Centre de compostage de Déchets verts de Naninne (acquisition de nouvelles machines de manutention et d'exploitation, construction de nouveaux locaux sociaux et techniques, mise en place d'un nouveau pont de pesée, réalisation d'une zone de nettoyage des engins de

manutentions,...) et le cas échéant, l'extension de sa capacité de traitement.

Les nouveaux équipements d'exploitation prévus seront virtuellement tous mis en œuvre début 2009. L'extension et les aménagements connexes du centre de compostage seront envisagés en tenant compte des crédits budgétaires disponibles et s'il est constaté début 2009 que les quantités de déchets verts collectés dans les parcs à conteneurs poursuivent leur constante augmentation de ces dernières années.

#### Traitement des organiques par biométhanisation

Une fraction importante des ordures ménagères collectées en porte-à-porte peut encore faire l'objet d'une collecte sélective et d'une valorisation spécifique : la fraction fermentescible des ordures ménagères (FFOM). En accord avec la décision du Gouvernement wallon du 30/03/2006 et l'Arrêté du Gouvernement wallon «subsidés» du 13/12/2007, BEP Environnement projette de développer en Province de Namur une unité de biométhanisation de cette fraction, en vue de produire du compost et de l'énergie (électricité et chaleur). Avant la construction et la mise en service d'un tel outil, une attention particulière doit être portée au dimensionnement de l'outil (en fonction des quantités collectées sélectivement à l'échelle provinciale entre 2008 et 2010) et à sa localisation stratégique (centrale par rapport à notre réseau de collecte et à proximité d'utilisateurs d'énergies). En fonction du principe de biométhanisation qui serait retenu, l'outil pourrait également intégrer une unité de co-compostage de déchets verts, en complément au centre de Naninne.

La concrétisation d'un tel outil requérant plusieurs années, dans l'attente, une collaboration a été initiée avec Idelux, au travers d'un mécanisme de copropriété visant l'unité de biométhanisation de Tenneville (copropriété Idelux, BEP Environnement), laquelle entrera en fonctionnement début 2009.

#### Pôle environnemental Floreffe - préparation bois

BEP Environnement a pour objectif de développer sur un même et unique site, localisé à Floreffe, un complexe d'exploitation regroupant plusieurs activités.

Outre les infrastructures précisées par ailleurs (tri-broyage encombrants ; transfert fluvial ; gestion technico-administrative des collectes ; infrastructures connexes de stockage des matières et de transfert des organiques collectés sélectivement), le S.I.G.D. de Floreffe intégrera une installation de tri-broyage permettant la transformation des bois bruts collectés sélectivement dans les parcs à conteneurs ou issus du tri des encombrants, en plaquettes valorisables dans des installations de cogénération existantes ou à développer au plus près du site de transformation (cfr. projet «cogénération bois» dont question ci-avant).

Notre objectif est de mettre en service cette installation début 2010 en même temps que l'ensemble des infrastructures «industrielles» du S.I.G.D. de Floreffe. Les travaux préparatoires (création des voiries d'accès et d'un pont surplombant la Sambre) ont débuté en août 2008 tandis que le début de chantier relatif à l'aménagement des composantes industrielles du S.I.G.D. est planifié dans le courant du dernier trimestre 2008.

#### Pôle environnemental Floreffe - transfert fluvial

Dans le cadre de la décision du Gouvernement wallon du 30/03/2006 et du partenariat avec Intradel plus amplement décrit par ailleurs, il est prévu qu'une partie de la capacité d'incinération de la future Unité de Valorisation Énergétique (UVE) de Herstal soit réservée pour le traitement des déchets résiduels des ménages namurois.

Aussi, est-il prévu que les ordures ménagères résiduelles de l'arrondissement de Namur et les résidus de tri des encombrants de la Province effectués dans l'installation de tri-broyage du S.I.G.D. de Floreffe décrite supra, soient transférés vers Herstal par voie fluviale au départ du S.I.G.D. lui-même, une fois celui-ci opérationnel.

Ce transfert sera effectué par le biais d'un hall de transbordement, éligible aux subsides régionaux prévus dans l'Arrêté du Gouvernement wallon du 13/12/2007.

Ce hall de transbordement nécessitera la réalisation préalable d'un mur de quai, dont la conception et la construction seront assurées et supportées par la Direction des Voies Hydrauliques du MET. Le chantier du mur de quai sera mené simultanément à celui de la construction du S.I.G.D.

## D

BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## ENVIRONNEMENT

**Pôle environnemental Floreffe -  
nouveau complexe**

L'objectif du projet est de déplacer, sur le futur site d'exploitation de Floreffe, l'ensemble des activités de gestion organisées actuellement à Jambes (site de la Porcelaine) : gestion technico-administrative du Département Environnement, gestion des collectes (ordures ménagères, encombrants, verre, papier-carton, PMC, organiques,...) de l'Arrondissement de Namur, maintenance des camions de collecte,... Ce déplacement d'activités aura pour effet de répondre au déficit d'espace du site de la Porcelaine et offrira différents avantages d'exploitation (gestion des collectes, qualité d'exploitation accrue, réduction des frais d'investissements, etc.). Une attention particulière sera portée à la conception architecturale et à l'isolation thermique du bâtiment technico-administratif ainsi qu'à la production d'eau chaude sanitaire par panneaux solaires.

Lé début de la construction de ce bâtiment est planifié dans le courant du premier semestre 2009, dans le cadre d'un chantier spécifique, distinct de celui relatif à la construction de la partie industrielle du S.I.G.D.

**Partenariat Idelux/bioséchage**

Dans le cadre de la décision du 30/03/06 et de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 13/12/2007, une enveloppe budgétaire est réservée pour soutenir la mise en place d'une solution de tri-prétraitement biologique (bioséchage - formation d'un combustible normé) des ordures ménagères du sud-namurois et de la zone Idelux, en vue de la valorisation finale de ces déchets dans des installations dédiées (cimenteries, fours à chaux, chaudières industrielles,...). L'installation en question devait être développée conjointement par les deux Intercommunales Idelux et BEP Environnement et réalisée pour fin 2009 au sein du centre de gestion de déchets d'Habay, exploité par Idelux.

Après examen de l'étude de pertinence technico-économique démontrant que le projet de bioséchage présentait de nombreuses incertitudes et n'était pas susceptible d'apporter de solution pérenne et fiable, BEP Environnement a décidé en juin 2008 de ne plus contribuer au projet et qu'en conséquence le traitement futur des ordures ménagères résiduelles du sud-namurois devait être

réalisé dans la nouvelle UVE d'Herstal, au travers du partenariat avec Intradel plus amplement détaillé ci-dessous.

**Partenariat Intradel/UVE**

Conformément à la stratégie régionale de gestion des déchets, le traitement des déchets résiduels (après collectes sélectives) des communes de l'arrondissement de Namur repose sur la constitution d'un partenariat public-public avec l'Intercommunale liégeoise Intradel.

Ce partenariat visait initialement la valorisation énergétique dans le nouvel incinérateur d'Intradel (en cours de construction - mise en service prévisionnelle : juillet 2009) de 40.000 tonnes/an d'ordures ménagères de l'Arrondissement de Namur et de 10.000 tonnes/an d'encombrants résiduels (cfr. volet relatif au tri-broyage des encombrants).

Ce partenariat, qui a été concrétisé dans le cadre de la convention du 17 janvier 2008 relative à la constitution d'une société interne entre Intradel et BEP Environnement, prévoit également que l'actuelle Unité de Valorisation Énergétique (UVE) d'Herstal assure dès le 21/01/2008 le traitement de l'ordre de 35.000 tonnes/an d'ordures ménagères de l'arrondissement de Namur. Cette disposition qui n'était pas prévue dans le cadre de la décision du Gouvernement wallon du 30/03/2006 et l'accord cadre de collaboration avec Intradel approuvé le 17/03/2005 par le Conseil d'Administration du BEP Environnement, fait suite au refus ministériel du 28/12/2007 d'accorder à BEP Environnement une dérogation à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 18/03/2004 interdisant la mise en CET de certains déchets, pour lui permettre de poursuivre la mise en CET des ordures ménagères jusqu'au 31 décembre 2009 ; une échéance qui aurait permis aux différents acteurs de concrétiser leurs projets respectifs (UVE pour Intradel, S.I.G.D. de Floreffe et saturation du CET de Happe-Chapois pour BEP Environnement). En raison de la décision de BEP Environnement de ne plus apporter sa contribution au projet de bioséchage (voir volet «partenariat Idelux/bioséchage»), le partenariat avec Intradel visera également le traitement des ordures ménagères résiduelles du sud-namurois dans la nouvelle UVE d'Herstal d'ici 2010, selon des modalités similaires à celles définies pour le traitement des ordures ménagères résiduelles de l'Arrondissement de Namur et des encombrants résiduels.

**Amélioration de la gestion  
environnementale - certification Emas  
Happe-Chapois**

BEP Environnement s'est engagé en 2005 dans une démarche de mise en place d'un système de management environnemental au Centre d'Enfouissement Technique de classe 2 de Happe-Chapois qu'il exploite. L'objectif initial du projet à savoir, dans un premier temps, obtenir l'enregistrement européen EMAS II n°761/2001 (Système Communautaire de Management Environnemental et d'Audit) a été atteint en mai 2007. BEP Environnement vise désormais à maintenir cet enregistrement dans la durée et à tout le moins jusqu'à la fin d'exploitation du CET de Chapois, prévue début 2010.

Cette démarche s'inscrit dans l'engagement pris par BEP Environnement d'améliorer continuellement les performances environnementales du CET de Chapois, à en limiter les impacts environnementaux et à respecter les exigences réglementaires qui lui sont applicables.

**Amélioration de la gestion  
environnementale - certification Emas  
Malvoisin**

BEP Environnement s'est engagé en 2005 dans une démarche de mise en place d'un système de management environnemental au Centre d'Enfouissement Technique de classe 2 de Gedinne-Malvoisin qu'il exploite.

L'objectif initial du projet à savoir, dans un premier temps, obtenir l'enregistrement européen EMAS II n°761/2001 (Système Communautaire de Management Environnemental et d'Audit) a été atteint en mai 2007. Bien que le CET de Malvoisin ait cessé d'être exploité depuis janvier 2008 et que BEP Environnement n'a dès lors plus l'obligation réglementaire d'y maintenir l'enregistrement EMAS, l'Intercommunale a décidé de maintenir la démarche au moins jusqu'à la fin des travaux de réhabilitation définitive (voir volet «amélioration de la gestion environnementale - Malvoisin - réhabilitation»).

Cette démarche s'inscrit dans l'engagement pris par BEP Environnement d'améliorer continuellement les performances environnementales du CET de Gedinne-Malvoisin, à en limiter les impacts environnementaux et à respecter les exigences réglementaires qui lui sont applicables.

**Amélioration de la gestion  
environnementale - Malvoisin -  
Réhabilitation**

Le Centre d'Enfouissement Technique de Gedinne-Malvoisin a cessé d'être exploité en janvier 2008. Les travaux de réhabilitation définitive qui ont débuté en avril 2008 et seront finalisés début 2009 seront réalisés conformément aux exigences réglementaires en la matière. La réhabilitation définitive consistera en la pose d'un dispositif de recouvrement approuvé par le Fonctionnaire technique, l'extension du réseau de dégazage et sa connexion à la torchère de traitement des gaz, mise en place mi-2005. Une fois les travaux achevés, le CET fera l'objet d'une post-gestion et d'une surveillance environnementale continue, jusqu'à disparition de ses impacts environnementaux (lixiviats et biogaz plus particulièrement).

**Amélioration de la gestion  
environnementale - Morialmé -  
Réhabilitation**

Le Centre d'Enfouissement Technique de Morialmé est saturé depuis fin 2005 et a fait l'objet d'une réhabilitation provisoire consistant notamment en la pose d'un caping provisoire semi-perméable (terre de reprofilage) et la mise en place d'un réseau de 14 puits de dégazage répartis uniformément sur l'ensemble du CET. Après vérification du potentiel en biogaz du CET et estimation de son évolution dans les prochaines années, un dispositif de traitement et/ou de valorisation sera étudié et mis en œuvre, en vue d'une mise en service début 2009.

Une fois les tassements du dépôt achevés, le CET fera l'objet d'une réhabilitation définitive et plus particulièrement de la mise en place d'un dispositif d'étanchéité de surface (argile et géomembrane). Une fois les travaux achevés, le CET fera l'objet d'une post-gestion et d'une surveillance environnementale continue, jusqu'à disparition de ses impacts environnementaux (lixiviats et biogaz plus particulièrement).

**Amélioration de la gestion  
environnementale - autres certifications**

L'objectif est d'étendre le système de management environnemental EMAS mis en place pour les Centres d'Enfouissement Technique de Chapois et Malvoisin à d'autres activités dont BEP Environnement

## D

BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## ENVIRONNEMENT

assure la gestion. Pour la période 2008-2010, l'obtention de l'enregistrement EMAS pour le Centre de Compostage de déchets verts de Naninne dans un premier temps et pour le réseau de parcs à conteneurs dans un second temps sont envisagés.

#### 4. ASSURER DE NOUVEAUX SERVICES AUX COMMUNES

##### Echanges de bonnes pratiques avec les services communaux

BEP Environnement se définit comme un organe de proximité au service des communes. A ce titre, elle a la volonté d'intensifier une dynamique relationnelle avec les acteurs communaux via la multiplication d'actions d'information et d'échanges de bonnes pratiques entre l'Intercommunale et ses communes affiliées : intensification du professionnalisme lors des réunions de travail, propositions de formations, de visites de sites (gérés par l'intercommunale ou par des partenaires privés),...

##### Tri des déchets communaux

Si le tri des déchets ménagers permet de diriger chaque type de déchets vers le mode de traitement le plus adapté d'un point de vue environnemental et économique, il en va de même pour les déchets produits/collectés par les services communaux (déchets des services travaux, parcs et jardins, nettoyage et balayage,...).

Pour améliorer la gestion de ces déchets tout en réduisant le coût, l'objectif est de développer dans les communes qui le souhaitent, un mini centre de regroupement/tri des déchets produits ou récoltés par leurs services.

L'Intercommunale propose dans ce cadre :

- La mise à disposition de conteneurs par location ;
- Un service global – y compris le transport et la valorisation/élimination – assuré par l'Intercommunale.

##### Assistance aux Communes à l'établissement des règlements-taxes

L'Intercommunale a développé un programme informatique d'aide aux communes afin de leur permettre d'établir un règlement-taxe relatif à la collecte et au traitement des déchets, intégrant au mieux l'évolution des coûts des différents services (collectes, parcs à conteneurs, valorisation/traitement,...) tout en respectant les lignes directrices de la Région wallonne en matière de couverture du coût-vérité (augmentation progressive de la couverture du coût de la gestion des déchets de 75 % en 2008 à 100 % en 2013) conformément à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 05/03/2008 relatif à la gestion des déchets issus de l'activité usuelle des ménages et à la couverture des coûts y afférents. Cet outil est également utilisé pour l'envoi des prévisions budgétaires aux communes.

Une démarche similaire est également entreprise afin d'établir un modèle d'ordonnance de police-type, intégrant toutes les impositions légales découlant des derniers textes adoptés par le Gouvernement wallon (arrêté subsides, arrêté coût-vérité,...), ainsi que les évolutions en terme de collecte de la fraction organique.

##### Amélioration du service clientèle

La collecte des déchets étant par définition un service important rendu à la population (salubrité publique), la volonté de BEP Environnement est d'en faire chaque jour un service plus performant.

Cela se traduit par la multiplication des services de collecte (porte-à-porte ou points d'apports volontaires - parcs à conteneurs et bulles à verre) et l'implémentation du principe «pollueur-payeur» mais cela passera aussi à l'avenir par une réelle gestion «clientèle».

Réserver le meilleur accueil (téléphonique ou sur site) à la population est un objectif à poursuivre dans le cadre de la recherche d'une amélioration «qualité» continue de nos services.

Dans ce cadre, l'amélioration de l'outil de suivi statistique se poursuivra pour les différents services au contact direct de la population (services de collecte et parcs à conteneurs notamment).

##### Gestion des déchets du site des Lacs de l'Eau d'Heure

A l'heure actuelle l'ASBL les Lacs de l'Eau d'Heure gère les déchets de l'ensemble du site, y compris les déchets des opérateurs privés. Aucun tri n'y est pratiqué.

Il faut différencier le gisement des déchets comme suit :

- déchets issus de l'entretien du site (déchets verts, bois, métaux, pneus) ;
- déchets issus de l'exploitation du site (déchets ménagers, déchets organiques, PMC, papiers & cartons, verre).

Pour les déchets issus de l'entretien du site, un mini centre de regroupement/tri des déchets pourrait être créé. A l'instar de ce qui se développe pour les services communaux, l'Intercommunale pourrait se charger d'assurer le transport des conteneurs mis en location vers les centres de valorisation/élimination.

Pour les déchets issus de l'exploitation du site, une étude doit être réalisée afin de déterminer le mode de tri/collecte le mieux approprié à l'activité touristique. Après la mise en place des nouvelles modalités de tri/collecte, il faudra envisager une sensibilisation à la problématique de la gestion des déchets, à destination des usagers et des différents opérateurs du site.

**E** BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR  
**NAMUR EXPO**



## I. FINALISER L'AMÉNAGEMENT DU COMPLEXE NAMUR EXPO

Renouvellement du chauffage dans le hall 1

Renouvellement de l'éclairage des halls 1 et 2

Aménagement d'un parking du côté de l'Ateliers des Bas Prés (SNCB)

Dans la continuité des travaux liés à l'aménagement extérieur (parking et requalification de la façade de Namur Expo), un nouvel agencement de la façade nord du Palais sera réfléchi en collaboration avec la Ville de Namur. Il est envisagé de concrétiser un parking le long de la Rue des Bas-Prés mais aussi de faciliter l'accès à la porte C et le stationnement des exposants.

## 2. FAVORISER L'INTÉGRATION DU COMPLEXE NAMUR EXPO DANS SON QUARTIER

Revitalisation urbaine du quartier Rijckmans

Par la réalisation du parking Namur Expo, la modernisation du Palais des Expositions et la construction de nouveaux bureaux au BEP, un début de rénovation du quartier a ainsi été amorcé. Il y a nécessité de poursuivre par une réflexion en profondeur sur la revitalisation du quartier, sous l'égide de la Ville de Namur, comprenant la place Rijckmans et les environs, via une opération de revitalisation urbaine, celle-ci menée simultanément à une nécessaire étude de mobilité dans la zone élargie.

Étude de mobilité

Le BEP va s'associer à la Ville de Namur et la Province afin d'analyser la problématique de la mobilité, notamment liée aux manifestations organisées dans les halls de Namur Expo. L'étude de mobilité devra permettre la mise en place d'une nouvelle organisation du stationnement, des cheminements et de la signalétique aux abords du Palais et des implantations provinciales voisines. Cette étude donnera lieu à des aménagements concrétisés par la Ville de Namur.



## I. INTÉGRER DE NOUVEAUX PROJETS DANS LES FONDS STRUCTURELS ET LES PROGRAMMES D'ACTIONS COMMUNAUTAIRES

### Période 2007-2013 - Axe compétitivité

La sélection des projets a été opérée et la majorité des enveloppes budgétaires sont allouées pour l'ensemble de la période de programmation.

Au vu des projets namurois retenus, le BEP veillera à favoriser les effets de levier et la complémentarité entre initiatives menées afin d'en amplifier les retombées économiques.

Ainsi, en termes d'animation économique, les actions retenues au niveau de Namur Synergie et financées par le Feder (voir projets du Département Entreprises) seront complétées par des actions soutenues par le Fonds Social Européen (FSE) visant notamment la création d'activité économique dans les poches du territoire namurois où la situation économique est particulièrement précaire.

En matière de développement touristique, des complémentarités similaires seront mises en œuvre entre des projets tels que ceux retenus au niveau de l'ingénierie touristique (Feder) et ceux valorisés par le FSE et axés sur la créativité des entreprises touristiques.

Ainsi, outre le suivi administratif, financier et technique de la mise en œuvre des projets, la mission du BEP consiste à intégrer les différentes initiatives dans une dynamique globale de valorisation de l'axe Nord/Sud.

Pour ce qui concerne les projets non retenus au niveau du financement européen mais participant à la stratégie de redynamisation du territoire namurois, des sources de financement alternatives seront recherchées avec les communes ou porteurs de projets. Il s'agit des projets d'aménagement de zones d'activité économique, de Cœurs de Villes et Villages et d'innovation au sein des attractions touristiques namuroises.

### Période 2007-2013 - Coopération transfrontalière

La coopération transfrontalière vise des thématiques telles que le développement économique, l'identité du territoire par la culture et le tourisme,

l'accès au service et la gestion commune du territoire par un développement durable du cadre de vie.

Le BEP participe activement à l'axe économique au travers des projets DTE et BatiD2 qui ont déjà fait l'objet de décisions de financement favorables ainsi qu'à l'axe de développement touristique pour lequel un dossier touchant la valorisation du Val mosan a été introduit lors du second appel à projets. Le BEP accompagne également les institutions namuroises dans le montage de projets tels que la Ville de Namur porteuse d'un projet à dimension culturelle.

### Période 2007-2013 - Coopération transnationale et transrégionale

S'inscrire dès maintenant dans des réseaux européens d'échange de savoir-faire, d'expérience est un enjeu majeur permettant d'anticiper les futures orientations de la Commission européenne en matière de développement régional.

Le BEP mise sur quatre projets :

#### > Coopération transnationale :

##### - Projet Regain

Projet INTERREG Transnational «Europe du Nord-Ouest», fin 2007, sur le thème «le parc d'activité performant du point de vue énergétique», en collaboration avec des partenaires français, italiens, anglais dont le BEP assure le rôle de chef de file et va développer dans ce cadre, sur Créalys, un centre-relais innovation «haute performance énergétique», à côté de l'Atrium.

#### > Coopération transrégionale :

##### - Projet TQI

Projet pilote en Région wallonne, la démarche Qualité dans le secteur du tourisme en Province de Namur engagée par le BEP au travers de la marque «Esprit Pays des Vallées» est actuellement en phase d'opérationnalisation. Afin de l'enrichir du know-how d'autres destinations européennes, un projet Interreg IV C de coopération transrégionale a été déposé.

L'objectif du projet dont le chef de file est le BEP, vise la création d'un réseau de partenaires européens (partenaires italiens, français,

roumains et tchèques) qui basent leur développement touristique sur une démarche Qualité reconnue, au travers d'une plate-forme européenne d'échange d'expertises dans ce domaine.

##### - Projet "TIPSS2C"

Ce projet vise la création de plateformes de services mutualisés pour clusters. Les partenaires concernés sont français, italiens, portugais, allemands, grecs et estoniens, le BEP agit en tant que chef de file du consortium. Cette initiative est en pleine adéquation avec le projet déposé par le BEP au niveau des pouvoirs régionaux et qui consiste à implanter et gérer à Namur une «Maison des clusters»

##### - Projet "Growth4u"

Le projet s'intéresse aux services mis à disposition des entreprises et surtout des PME en croissance qui partout en Europe éprouvent des difficultés à accéder à des informations, des réseaux de partenaires, des compétences et du personnel qualifié, des financements. L'échange d'expériences sur les méthodologies employées dans ces pays sera suivi de tests pilotes dans quelques entreprises sélectionnées pour lesquelles un modèle amélioré d'accompagnement pourra être appliqué. Un des objectifs complémentaire du projet consiste à sensibiliser les autorités publiques locales et régionales dans les pays partenaires à la nécessité de modifier certaines politiques de soutien aux entreprises. Le BEP est partenaire de ce projet avec des régions estoniennes, espagnoles, polonaises et grecques.

### Période 2007-2013 -

#### Programme d'Action Communautaire

Le BEP effectue un travail de sensibilisation des communes et collectivités locales en vue de favoriser et renforcer leur participation aux programmes d'actions lancés par la Commission européenne.

Il s'agit de maximaliser l'utilisation de Fonds européens autres que ceux dégagés dans le cadre de la politique de développement régional.

Plus précisément, le service proposé comprend 3 missions principales :

- 1) La formation des opérateurs susceptibles d'être concernés par les programmes d'accès directs, sur les matières couvertes par ces programmes, les modalités et conditions de participation ;
- 2) Un service de veille qui vise principalement la recherche et le traitement «personnalisé» de l'information européenne relative à des appels à propositions et à manifestations de la Commission européenne. Le BEP assure une information proactive sur des matières qui concernent particulièrement les collectivités, associations de développement, écoles,... Ce service de veille touche, outre les programmes d'aides, des domaines tels que l'évolution des politiques développées au niveau de l'Union européenne, des exemples de bonnes pratiques de projets menées par d'autres régions de l'Union, des appels à partenariats.
- 3) L'assistance au montage de projets et à la rédaction de dossiers de candidature et dans ce cadre, la recherche de partenaires nécessaires à la mise en œuvre de ces programmes.

Le BEP s'inscrit en partenariat avec d'autres relais Europe Direct de différents États-membres dans des programmes d'échanges de bonnes pratiques sur l'organisation de services de veille performants sur les programmes d'actions communautaires. Ces échanges avec d'autres relais confrontés aux mêmes problématiques ont notamment pour objectif de réaliser des boîtes à outils communes en faveur des opérateurs, de mutualiser des compétences liées à la détection d'information, de renforcer les réseaux de recherches de candidats partenaires au montage de projets.

#### Projet Twinning Light

Le BEP est reconnu depuis 2006 comme étant «Mandated body» (corps mandaté) par la DG Élargissement de la Commission, dans le cadre du programme «Twinning Light» (jumelage léger) dont l'objet est la détection de partenaires en vue de

favoriser la construction de réseaux nécessaires au dépôt de dossiers de candidatures au niveau des Fonds Structurels européens (coopération territoriale) ou d'accès directs.

La participation à ce programme est activée en fonction des besoins des différents Départements du BEP et de leurs partenaires.

## 2. VULGARISER L'EUROPE AUPRÈS DES JEUNES ET DES COLLECTIVITÉS AU DÉPART DE 2 THÉMATIQUES MAJEURES : L'ENVIRONNEMENT ET L'ESPRIT D'ENTREPRENDRE

### Europe Direct - Salons et événements

En tant que relais d'information européen, Europe Direct compte parmi ses actions une participation active aux principaux événements de type salon et forum sur la place namuroise dont les publics privilégiés sont essentiellement les jeunes et les enseignants.

La participation du relais à ces événements à caractère promotionnel se matérialise par la tenue d'un stand Europe Direct Namur et, à la demande de l'organisateur, par une intervention dans des ateliers connexes sur le thème de la mobilité des jeunes au sein de l'Union Européenne et l'esprit d'entreprendre.

L'objectif visé de cette action est essentiellement de faire connaître le relais auprès de ses publics-cibles et de développer son réseau de partenaires.

### Europe Direct - Conférence-débat

Dans la perspective de répondre aux orientations développées dans le cadre de Plan D de la Commissaire européenne, Margot Walström, le relais tente de stimuler le dialogue entre l'Europe et le citoyen namurois au travers notamment de l'organisation de conférences en lien avec l'actualité européenne et /ou avec la thématique choisie pour l'année européenne en cours. Pour 2008, il s'agissait du dialogue interculturel ; pour 2009, il s'agira de l'esprit de créativité et d'innovation.

### Europe Direct - Concours d'idées

Le concours 10/10 pour l'Europe est la formule adoptée par le relais en vue d'interpeller les enfants à se mobiliser autour de la conception d'un projet ayant un lien avec l'Europe.

Au travers de ce concours, le relais souhaite en 2009, mettre à l'honneur le thème de l'année européenne «créativité et innovation» pour deux raisons :

- d'une part parce qu'il s'agit d'un enjeu de société majeur mis en exergue par les autorités européennes et nationales ;
- d'autre part parce qu'il constitue depuis de longues années, une approche développée dans les actions du BEP au travers de ses activités de sensibilisation menées par les Départements Entreprises et Tourisme.

Il s'agit d'un concours alliant la dimension européenne et le cadre de vie quotidien des enfants. La créativité des enfants est mise à l'épreuve au travers de la conception et de la réalisation d'un projet fédérateur au service du développement durable dans un espace européen.

Ce concours se complète d'une animation visant à sensibiliser les enfants à la thématique retenue.

### Europe Direct - Animation à caractère pédagogique - esprit d'entreprendre

Toujours en adéquation avec le thème 2009 de l'Europe et compte tenu du rôle capital joué par la structure-hôte du relais en matière d'animation à l'esprit d'entreprendre, Europe Direct Namur rejoint cette priorité en organisant également des actions visant à promouvoir l'esprit d'initiative et d'ouverture auprès des jeunes.

La mise sur pied d'ateliers didactiques pour les jeunes de 18 à 25 ans en est la manifestation. Plus précisément, elle se matérialise par exemple par l'organisation ou la participation à des manifestations dont l'objet est de stimuler les jeunes à se former, à étudier ou à vivre tout simplement une expérience de mobilité au sein de l'Union européenne.



## 1. CONSTRUIRE ET METTRE EN EXPLOITATION LE CRÉMATORIUM À CINEY, DANS LE CADRE D'UNE CONCESSION DE TRAVAUX PUBLICS

Pour début 2009, le marché devrait être attribué et notifié au candidat retenu au terme de la sélection entamée.

Le concessionnaire introduira ensuite un dossier complet de demande de permis unique auprès de la Région wallonne.

BEP-Crématorium procèdera dans le courant du second semestre, à l'étude d'incidence (procédure de marché public, désignation du Bureau d'Études agréé, réalisation de l'étude d'incidence et procédure de publicité ad hoc) si cette étape est requise par la Région.

Parallèlement, un plan de communication sera élaboré et confié à une agence spécialisée en partenariat avec le concessionnaire désigné et BEP-Crématorium.

L'obtention du permis unique est programmée pour le 1<sup>er</sup> semestre 2010, en fonction des différentes hypothèses de la procédure administrative (avec ou sans étude d'incidence, avec ou sans recours).

## 2. GÉRER LE CRÉMATORIUM

Les modalités de la gestion du crématorium seront fixées dans le cadre de la concession avec le partenaire adjudicataire.

Dans le respect des dispositions en vigueur et notamment de la loi du 20 septembre 1998 et circulaires, le secteur public, en l'occurrence l'Intercommunale, assurera en direct au sein du crématorium les fonctions et tâches en relation directe avec la famille, le défunt et les cendres, en bonne organisation avec le partenaire gestionnaire ainsi qu'avec les communes et toutes autorités habilitées à intervenir.

La concession sera d'une durée de 20 ou 30 ans (variante de l'offre).



## > LES PROJETS DU SERVICE INFORMATIQUE

### I. Développer les outils Internet

#### e-services

Outre des informations diverses, les sites Internet du BEP sont orientés services. Le but de ce projet est de développer encore davantage le catalogue de e-services disponibles dans l'optique de rendre les sites de plus en plus interactifs et intégrés dans la stratégie de services à la clientèle des différents Départements.

Les services prévus sont :

- La création d'une base de données Idées : possibilité d'alimenter ou consulter un réservoir d'idées de «projets d'entreprises» ;
- Le développement de diagnostic environnemental : possibilité pour une entreprise d'évaluer en ligne son niveau de conformité réglementaire par rapport aux différentes thématiques environnementales ;
- La création d'une base de connaissances partagées : mise à disposition d'informations concernant les dispositifs et méthodologies de support aux projets, informations ciblées selon le type de visiteur ;
- L'accès à des plans d'affaires : questionnaire en ligne permettant la production, en concertation avec un consultant du BEP, d'un plan d'affaires lié à un plan financier ;
- Le traitement des demandes d'implantation : questionnaire en ligne permettant de constituer un dossier de demande d'implantation dans un parc d'activité économique.

#### Web-cartographie

Ce projet vise à mettre en place une plate-forme permettant de présenter sur nos sites internet des données géo-référencées (avec fonctionnalités de manipulation de cartes) et d'exploiter ces fonctionnalités dans tous les domaines où ce type d'interactivité peut avoir un intérêt.

#### Web-espace.communes

Un espace dédié aux communes sera mis en place. Sur base d'un accès sécurisé, il permettra aux partenaires communaux d'obtenir des informations spécifiques sur les dossiers en cours, les décisions qui les concernent,...

#### E-ProGest

L'application E-ProGest est une application de suivi de plan stratégique basée sur une méthodologie permettant à tout organisme de définir ses priorités, de les traduire en projets et d'assurer le suivi de ces différents projets par le biais d'un plan stratégique.

Dans le cadre d'une expérience pilote, la démarche sera proposée à certains partenaires et l'outil sera adapté en fonction de leurs spécificités.

#### Veille.informative

Une application de veille informative est en cours de réalisation.

Elle permettra aux entreprises de consulter des informations thématiques et de s'abonner à un service d'alerte par rapport à leur profil d'activités ou leur intérêt pour des thématiques particulières.

### 2. Développer la gestion des relations clientèles

#### CRM...processus.comptables

Le but de ce projet est de mettre en place une plate-forme de reporting et de définir les rapports nécessaires tant au management (tableaux de bord) qu'aux Départements (suivi opérationnel). Ces rapports devront intégrer non seulement des données financières mais aussi tout indicateur de suivi jugé pertinent par chacun des Départements en fonction de ses propres objectifs.

#### CRM...autres.développements

Le BEP s'est doté d'un outil appelé CRM (Customer Relationship Management) qui, grâce à une base de données «signalétiques» centrale et commune à tous les Départements, permet une gestion unifiée de la relation clientèle et de la communication vers l'extérieur (envois d'informations, campagnes de communication, suivi d'interventions, reporting,...).

Les potentialités de cet outil permettent d'envisager des développements complémentaires dans le but :

- d'aboutir progressivement à la généralisation de l'utilisation du «dossier informatisé» pour un suivi opérationnel simplifié des actions menées par les Départements ;
- de créer des passerelles entre les différentes applications existantes pour consolider les liaisons entre ces applications et les données signalétiques centrales.

#### Automatisation.de.la.gestion.des.processus

Ce projet vise à se doter d'un outil dédié à la modélisation des processus métiers et d'introduire progressivement une démarche BPM (Business Process Management).

Dans un contexte de recherche permanente de simplification et donc d'efficacité administrative et opérationnelle, l'objectif est de pouvoir automatiser certains processus métiers ou de faire évoluer ceux-ci par l'interconnexion d'applications spécifiques.

Enfin, la définition des processus métiers permettra d'en assurer la traçabilité et une certaine automatisation, d'assurer la transparence, la communication, le reporting et l'interopérabilité de ces processus.

La première phase du projet portera sur les processus liés à la qualité, dans un objectif de certification.

#### Gestion.documentaire

Ce projet vise à doter le BEP d'un outil de gestion documentaire permettant l'organisation de documents selon différentes catégorisations, la gestion des versions, l'accès sécurisé en mode web, l'archivage et l'intégration des documents dans des processus.

La première phase concernera la gestion des décisions des différentes instances (Comités de Direction, Conseils d'Administration).

### 3. Valoriser la plate-forme informatique

#### Renforcement.infrastructures.télécoms

Renforcement de l'infrastructure pour absorber l'interconnexion de sites décentralisés supplémentaires, la diversification des nécessités d'accès à nos services informatiques et l'augmentation des besoins Internet.

#### Consolidation.de.l'infrastructure serveurs.et.réseau

Ce projet vise à faire évoluer de manière continue la plate-forme informatique pour qu'elle réponde toujours aux exigences en termes de disponibilité, sécurité, accessibilité,...

L'accent est mis sur la virtualisation des serveurs et sur l'accès à distance à l'ensemble des services (via internet).

#### Réunions.virtuelles

Mise à disposition d'un outil permettant l'organisation de réunions «en ligne» basée sur la vidéoconférence.

## > LES PROJETS DU SERVICE RESSOURCES HUMAINES

### I. Développer le système d'évaluation par les objectifs

#### Management.par.objectifs

Dans un souci d'optimisation du processus de développement personnel des agents et de transparence maximale, le concept de management par objectifs a été exploité. Chaque agent se voit confier des objectifs à atteindre dans la lignée du plan stratégique. Ainsi chaque collaborateur sait clairement ce que l'on attend de lui tout en intégrant ses actions dans la stratégie globale du BEP.

Le processus de développement de nos agents est amené à évoluer davantage vers une plus grande implication de chacun dans la stratégie du BEP et vers une meilleure définition des buts à atteindre, tout en intégrant des outils développés spécifiquement à cet effet.

**Descriptif de fonctions**

La pleine participation des agents à la stratégie du BEP n'est envisageable que si les responsabilités précises de chacun sont clairement définies. Il semble dès lors impératif qu'un descriptif de fonction soit rédigé pour chaque type de métier de façon à constituer une batterie de descriptifs de fonctions en lien direct avec les compétences induites par les valeurs du BEP. Leur utilité sera réelle dans les domaines du recrutement, de l'évolution de compétences, de la mobilité interne, de la fixation d'objectifs, de la collaboration et de l'organisation internes...

## 2. Développer la culture d'entreprise au sein du BEP

**Services aux agents**

L'équilibre vie privée – vie au travail est une valeur importante pour le BEP. Une réflexion a été menée en vue de proposer aux agents de nouveaux services : repassage, accès à Chevetogne, ... Mais il s'agit également de promouvoir les services auxquels ils ont déjà accès et qui sont bien souvent méconnus. Cela permettra aux agents de s'adonner à 100% à leur travail lorsqu'ils sont au bureau mais aussi de libérer un maximum de temps pour la famille et les loisirs.

**Plan de communication interne**

Le BEP est fort de tout un ensemble d'outils de communication interne performants comme l'intranet, les réunions de services, les midis du BEP. L'objectif vise ici à structurer les informations mais aussi la façon dont elles sont communiquées à travers une utilisation optimale des outils existants et une réflexion quant à l'intégration éventuelle de nouveaux médias.

En 2009, une attention toute particulière sera accordée à la communication vers nos nouveaux collègues en développant pour eux un folder d'accueil.

**Programme d'action valeurs**

Les valeurs font partie intégrante de la culture d'entreprise et sont représentatives des collaborateurs qui la fondent et de leur mode de fonctionnement. Les définir, c'est bien. Les faire vivre c'est mieux ! Ces valeurs vont devoir être communiquées adéquatement de façon à être pleinement intégrées par

tout le personnel. Elles doivent devenir un élément référentiel qui pourra guider chaque agent dans les décisions à prendre, dans la façon de communiquer, dans les interactions...

- Professionnalisme
- Proximité
- Initiative
- Partenariat
- Équité

**Dynamisation des services de l'accueil**

Lorsque nous parlons d'accueil, nous pensons immédiatement à la notion de client. Le client, aussi bien interne qu'externe, et sa satisfaction doivent être la préoccupation centrale de cette équipe. Chaque action, chaque tâche doit être entreprise avec empathie par rapport aux attentes de nos clients. Cela nécessite une certaine proactivité car la meilleure façon de satisfaire son client est d'anticiper ses demandes.

L'objectif de ce projet est d'optimiser les services proposés dans une optique d'atteindre un niveau de qualité optimal.

## 3. Systématiser les procédures administratives

**Certification ISO**

La qualité des services proposés au sein du BEP est une préoccupation quotidienne pour tous nos collaborateurs. De nombreuses actions sont menées en vue d'optimiser au maximum notre efficacité et notre mode de fonctionnement.

Nous envisageons dès lors d'obtenir officiellement la certification pour le label de qualité ISO 9001. Il se veut le garant pour nos partenaires et nos agents d'un professionnalisme optimal.

**Acquisition d'un nouveau logiciel de calcul des salaires**

En décembre 2009, le programme de paies actuel d'Easypay cessera d'être mis à jour. Le BEP doit dès lors acquérir un nouveau programme de gestion des paies, plus performant, plus flexible, permettant de suivre des indicateurs précis grâce notamment à la production de rapports budgétaires tout en répondant parfaitement aux besoins spécifiques de nos Intercommunales.

## > LES PROJETS DU SERVICE COMMUNICATION

### 1. Révision générale des supports de communication du BEP

La communication du BEP est en constante évolution. Elle s'adapte aux nouveaux métiers développés par nos intercommunales mais aussi aux nouvelles «tendances» relatives aux moyens modernes de communication.

De manière à optimiser la cohérence des différents supports promotionnels, une révision générale est envisagée. Plaquettes, PowerPoints, rolls-up et autres outils visuels vont faire l'objet d'une refonte globale. Il s'agit pour l'essentiel des supports print suivants :

- la plaquette «prestige» ;
- la plaquette par Département ;
- le support de présentation Power Point ;
- les outils visuels (Rolls-up et drapeaux).

Les différents sites internet feront également l'objet d'une réactualisation générale, tant d'un point de vue graphique que rédactionnel.

### 2. Modernisation de la Charte graphique

La Charte graphique élaborée en 2004 a permis de conférer une homogénéité aux publications et son respect, dans tous les supports utilisés au BEP (lettres, invitations, communiqués de presse, ...) est une préoccupation constante. Néanmoins, elle mérite aujourd'hui d'être modernisée (voire, pour certains aspects, allégée) pour faciliter son usage et l'adapter aux besoins actuels en matière de communication.

### 3. Renforcer l'attractivité et la cohérence générale des sites internet

En 2008, le site «corporate» du BEP a connu une refonte générale de son contenu, visant à mieux orienter l'internaute dans sa recherche d'informations. Désormais, le site du BEP est avant tout un outil de notoriété générale et institutionnelle. Les informations pratiques sont, quant à elles, du

ressort des sites des Départements.

En 2009, nous nous attellerons à rendre les autres sites ([www.bepentreprises.be](http://www.bepentreprises.be) ; [www.beptourisme.be](http://www.beptourisme.be) et [www.bepenvironnement.be](http://www.bepenvironnement.be)) plus attractifs et plus cohérents, tant d'un point de vue graphique qu'éditorial.

Pour ce faire, sont prévus :

- une analyse détaillée de chaque site ;
- l'établissement d'une charte éditoriale ;
- la formation des édimestres ;
- la création d'une cellule «web team».

### 4. Mettre au point BEP-TV

Le projet «BEP-TV» doit permettre à notre site internet de correspondre aux attentes nouvelles des internautes au regard du développement des technologies de l'information et de la communication.

Le site du BEP hébergera, à terme, des séquences de type «news» relatives aux événements marquants du BEP (l'interview d'un directeur, le portrait d'un service, un éclairage particulier sur une problématique d'actualité, ...).

Ces séquences permettront également de développer un nouveau produit à destination de nos différents publics cibles, à savoir la diffusion à échéance fixe d'une e-news télévisée.

### 5. Faire des Plans Stratégiques et Rapports Annuels des outils de promotion du BEP

Les Plans Stratégiques et Rapports Annuels du BEP sont de formidables outils d'information à l'égard de publics extrêmement variés (Administrateurs, communes, entreprises, presse, grand public, ...). De manière à les rendre encore plus attractifs, le BEP va s'atteler à leur conférer une dimension plus promotionnelle.

Dans ce but, une réflexion sera systématiquement menée pour donner à ces deux ouvrages un aspect graphique à la hauteur de leur contenu.

## > LES PROJETS DU SERVICE FINANCES ET COMPTABILITE

### 1. Outil de gestion prévisionnel

La vie d'une entreprise est faite de décision et d'engagement. La mise en place d'un outil prévisionnel financier permettra une réflexion quant aux produits et charges à prévoir afin d'atteindre les objectifs.

### 2. Contrôle de gestion interne

Systématisation des procédures en vue du suivi des principaux paramètres de gestion de l'institution notamment dans le cadre du Comité de Direction Interne et de la Direction Générale.

## > RELATIONS AVEC LES ADMINISTRATEURS ET LES ASSOCIES

### 1. Formations des Administrateurs

Plusieurs formations sont planifiées pour 2009 :

- «**L'aménagement du territoire : quels outils et pour quoi ? Cas pratiques en Province de Namur**» par le Bureau d'Études, en collaboration avec le Fonctionnaire délégué : organisée au 1<sup>er</sup> semestre pour les Administrateurs et au 2<sup>ème</sup> semestre pour les secrétaires communaux, les conseillers communaux et provinciaux.
- «**La gestion énergétique des bâtiments : les communes et l'Intercommunale. Cas pratiques en cours**» par la cellule énergie du Bureau d'Études, avec des collaborations spécialisées externes, organisée au 2<sup>ème</sup> semestre.

### 2. Utilisation de l'outil internet

L'usage de la relation internet avec les administrateurs sera progressivement élargi (outre les convocations et transmissions de pièces de travail pour les séances des organes de gestion) à la consultation des dossiers/projets du plan stratégique, via l'outil E-Progest, afin d'en examiner en ligne le degré d'évolution.

### 3. Méthodologie de passation de marchés publics

Au cours de l'année 2009, la formalisation de deux documents est programmée :

- d'une part, une note de méthode destinée à vulgariser le droit des marchés publics sera rédigée. Y seront joints les documents-types s'y référant. Le tout sera accessible via l'outil informatique interactif mis à disposition des collaborateurs du BEP.
- d'autre part, la réglementation relative aux marchés publics sera également adjointe à la note méthodologique et accessible également via l'interface informatique.



Avenue Sergent Vrithoff, 2  
B-5000 NAMUR  
Tél. : +32 (0)81/71.71.71  
Fax : +32 (0)81/71.71.00  
info@bep.be  
www.bep.be