



## SOMMAIRE

|          |                                                                      |     |
|----------|----------------------------------------------------------------------|-----|
|          | LE PLAN STRATÉGIQUE ET LES DISPOSITIONS DÉCRÉTALES .....             | 5   |
| <b>A</b> | L'ORGANISATION DE NOS INTERCOMMUNALES :                              |     |
|          | BEP/BEP EXPANSION ECONOMIQUE/BEP ENVIRONNEMENT/BEP CREMATORIUM ..... | 7   |
| <b>B</b> | L'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION .....                                | 11  |
| <b>C</b> | LES FONDEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE PLURIANNUEL .....                 | 15  |
|          | 1. LA VISION DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL .....                      | 16  |
|          | 2. LA VISION DE L'INSTITUTION .....                                  | 18  |
|          | 3. LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES POUR LE TERRITOIRE .....               | 18  |
|          | 4. LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES POUR L'INSTITUTION .....               | 19  |
|          | 5. LES VALEURS DU BEP .....                                          | 21  |
|          | 6. LES OBJECTIFS DE BONNE GOUVERNANCE .....                          | 22  |
| <b>D</b> | LES CONSTATS, LES OBJECTIFS LES INDICATEURS                          |     |
|          | ET LES PROJETS DES DIFFÉRENTS MÉTIERS .....                          | 23  |
|          | 1. ENTREPRISES .....                                                 | 25  |
|          | 2. TOURISME .....                                                    | 43  |
|          | 3. DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL .....                                   | 53  |
|          | 4. ENVIRONNEMENT .....                                               | 65  |
|          | 5. CRÉMATORIUM .....                                                 | 81  |
|          | 6. NAMUR EXPO .....                                                  | 85  |
|          | 7. PROGRAMMES EUROPÉENS .....                                        | 89  |
|          | 8. AVEC LE SUPPORT DES SERVICES D'APPUI .....                        | 95  |
|          | 9. AXUD .....                                                        | 106 |

*Ce Plan Stratégique découle du travail des membres du Comité de Direction Interne et des équipes du BEP suivant les dispositions de l'ISO 9001, dans une optique d'amélioration continue et en vue de satisfaire les attentes de nos clients et partenaires.*



BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## LE PLAN STRATÉGIQUE ET LES DISPOSITIONS DÉCRÉTALES

*19 Juillet 2006. Décret modifiant le Livre V de la première partie du Code de la démocratie locale et de la décentralisation et le Livre I<sup>er</sup> de la troisième partie de ce même Code. Art.L1523-13 §4.*

... «L'assemblée générale de fin d'année suivant l'année des élections communales et l'assemblée générale de fin d'année suivant la moitié du terme de la législature communale ont nécessairement à leur ordre du jour l'approbation d'un plan stratégique pour trois ans, identifiant chaque secteur d'activité et incluant notamment un rapport permettant de faire le lien entre les comptes approuvés des trois exercices précédents et les perspectives d'évolution et de réalisation pour les trois années suivantes, ainsi que les budgets de fonctionnement et d'investissement par secteur d'activité.

Le projet de plan est établi par le conseil d'administration, présenté et débattu dans les conseils des communes et provinces associées et arrêté par l'assemblée générale.

Il contient des indicateurs de performance et des objectifs qualitatifs et quantitatifs permettant un contrôle interne dont les résultats sont synthétisés dans un tableau de bord.

Ce plan est soumis à une évaluation annuelle lors de cette seconde assemblée générale. »

*Titre III du même Décret. Principes de bonne gouvernance. Art.L1532-1 §2.*

... « À la demande du conseil communal, provincial ou de l'action sociale, de la commune, de la province ou du CPAS associé, un représentant de l'Intercommunale désigné par le conseil d'administration est chargé de présenter aux conseillers les comptes, le plan stratégique ou ses évaluations, ou tout point particulier dont le conseil concerné jugerait utile de débattre. »







BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## L'ORGANISATION DE NOS INTERCOMMUNALES



BEP/BEP EXPANSION ECONOMIQUE/BEP ENVIRONNEMENT/BEP CREMATORIUM



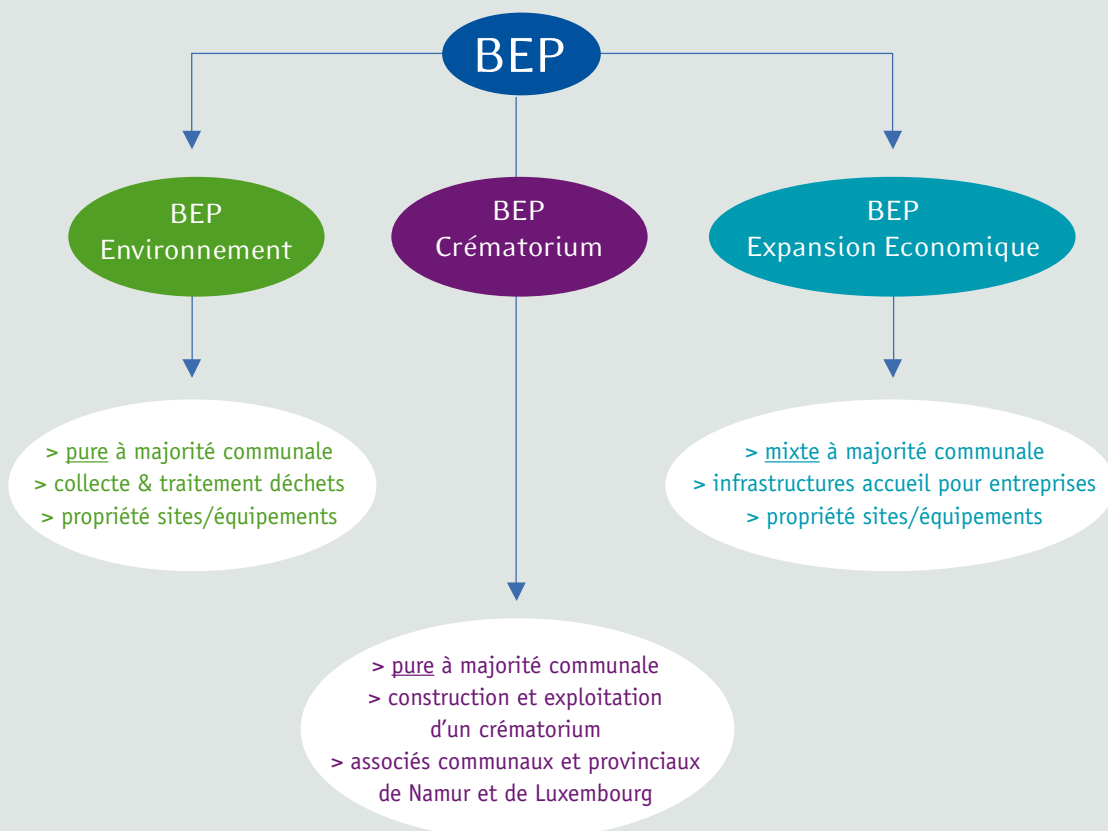
## L'ORGANISATION DE NOS INTERCOMMUNALES

BEP/BEP EXPANSION ECONOMIQUE/BEP ENVIRONNEMENT/BEP CREMATORIUM

L'organisation est construite de la manière suivante: le BEP structure d'animation, de gestion et de coordination de trois Intercommunales thématiques, l'une en matière de développement économique, BEP Expansion Économique ; la seconde en matière de gestion intégrée des déchets, BEP Environnement ; et enfin la troisième, concernée par la création et la gestion d'un crématorium à Ciney, BEP Crématorium. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009, le BEP a repris la gestion journalière d'IDEFIN, l'Intercommunale de financement liée au service énergétique. Les statuts d'IDEFIN ont été adaptés en ce sens pour que le BEP poursuive cette mission à l'avenir.



## Une organisation ouverte sur l'avenir :



## BEP

- Assurer la **coordination générale** des sociétés intercommunales sectorielles, en étroite collaboration avec leurs organes de gestion, **préparer les décisions** à prendre et **procéder** ou **faire procéder à l'exécution** de celles-ci.
- Procéder à la réalisation de toutes études, démarches, travaux et tâches de gestion et d'exécution **au travers de ses différents métiers** :
  - l'aide aux entreprises ;
  - l'ingénierie touristique ;
  - les programmes européens ;
  - le développement territorial ;
  - Namur Expo ;
  - la gestion intégrée des déchets.

## BEP

## Expansion Economique

- Prendre en charge et mener à terme **toutes initiatives de nature à favoriser le développement économique et social**, en coopération avec les communes concernées et la Province de Namur.
- **Aménager et gérer des équipements infrastructurels** tels que parcs d'activité économique, bâtiments-relais et incubateurs, parcs scientifique et thématique, infrastructures touristiques,... en appui de la politique menée par les instances provinciales, régionales et européennes, et en coordination avec les communes membres.

**BEP**  
Environnement

- Prendre en charge et mener à terme **toutes initiatives de nature à favoriser la sauvegarde, la gestion et le développement de l'environnement et de la salubrité publique** en coopération avec les communes concernées et la Province de Namur.
- **Effectuer la collecte et le traitement des déchets** en appui de la politique menée par la Région wallonne et en coordination avec les communes membres.
- **Assurer des missions d'éducation et de prévention, gérer des services de collectes** classiques et de collectes sélectives, ainsi que des **infrastructures de traitement**.

**BEP**  
Crématorium

- Dans l'intérêt de la population et dans le respect des dispositions légales et réglementaires relatives aux funérailles et sépultures, **assurer la construction, l'organisation et la gestion d'un centre funéraire public** comprenant notamment un crématorium, un columbarium, ainsi que des pelouses de dispersion des cendres et des parcelles d'inhumation des urnes.



BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

L'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION



# B BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## L'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION



### > Pour tout citoyen

Les décrets régionaux organisent la Publicité de l'Administration, dans un souci de transparence et d'accessibilité à l'information, et ceci pour tout citoyen.

L'Intercommunale a le DEVOIR d'assurer une information claire et objective tant sur ses décisions que sur son fonctionnement. Des outils ont été mis en place à cette fin.

Cette publicité est de deux ordres, d'une part, ACTIVE à savoir que l'Intercommunale doit d'initiative mettre les informations utiles à la disposition du public et, d'autre part, PASSIVE en ce sens que toute personne a le droit de recevoir sur demande écrite les informations souhaitées par elle.

En pratique, cela se traduit :

#### En matière de publicité active

- Des responsabilités en matière d'information ont été confiées au Secrétariat général pour les demandes personnalisées ou présentant un caractère spécifique ;
- Un responsable «communication» directement relié à la Direction générale assure la préparation et la diffusion de multiples supports à destination du grand public ou de cibles plus identifiées, sous diverses formes (sites internet, publications, news, mailings,...) ;
- Des publications spécialisées par métiers sont produites en relation directe avec les Départements traitants ;
- Tout courrier porte les références des personnes directement responsables du dossier traité, du Directeur et de l'agent en charge de cette matière.

En matière de publicité passive, toute demande de renseignement écrite est traitée avec diligence dans les meilleurs délais, consignée ainsi que la réponse dans un registre tenu à jour au Secrétariat général conformément au Décret.

Une procédure de réponse et de recours éventuels est d'ailleurs fixée par décret. De même, des limitations sont prévues à ce droit général d'information lorsque sont concernées des atteintes à la vie privée, des données d'entreprise confidentielles, des demandes abusives ou répétées.

## > Les conseillers provinciaux et communaux

Outre l'accessibilité générale à l'information au titre de simple citoyen, les associés des Intercommunales, communaux, provinciaux ou privés, disposent également d'une accessibilité organisée à l'information, ouverte à tous les conseillers communaux et provinciaux, et fixée par Décret.

Elle s'exerce principalement à deux niveaux principalement :

- Les conseillers peuvent consulter les budgets, les comptes et les délibérations des organes de gestion de nos Intercommunales, sur simple demande. Afin de leur réserver notre meilleur accueil, il leur est recommandé de prendre rendez-vous préalablement ;
- Les conseillers peuvent visiter tous nos sites d'exploitation et nos bâtiments, sur simple demande. Afin de leur réserver notre meilleur accueil et veiller scrupuleusement au respect des prescriptions de sécurité, il leur est recommandé de prendre rendez-vous préalablement.

En outre, en vertu du Décret sur les Intercommunales (19 juillet 2006 Art. L1532-1 §1<sup>er</sup>), à son installation, l'administrateur ou le membre du comité de gestion de l'association s'engage par écrit à développer et à mettre à jour ses compétences professionnelles dans les domaines d'activités de l'Intercommunale notamment en suivant les séances de formation et d'information dispensées par l'Intercommunale lors de son entrée en fonction et chaque fois que l'actualité liée à un secteur d'activité l'exige.

Par tradition, le BEP assure régulièrement des formations spécifiques destinées aux conseillers et à ses administrateurs, à l'occasion des renouvellements des conseils communaux et provinciaux suite aux élections, ainsi qu'en cours de législature, ou lors de remplacements de conseillers ou administrateurs.

À signaler également, que dans un souci de renforcer la communication et l'information, le BEP rencontre dès leur installation le Conseil provincial et tous les Collèges communaux, ainsi qu'à mi-mandature.

La Direction du BEP rencontre également régulièrement les Collèges communaux qui en expriment le souhait afin de faire le point sur les dossiers en cours et les perspectives de collaboration.

De même, des relations étroites sont maintenues avec les secrétaires communaux, soit via leur Fédération provinciale, soit en direct ; des formations sont également organisées à leur intention.

En bref, le BEP considère comme première priorité le contact de proximité avec tous les responsables provinciaux et communaux et de ses associés afin de répondre à toutes leurs demandes d'information.





BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## LES FONDEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE PLURIANNUEL



### Voici les fondements du plan stratégique :

1. La vision du développement territorial
2. La vision de l'institution
3. Les objectifs stratégiques pour le territoire
4. Les objectifs stratégiques pour l'institution
5. Les valeurs de l'institution
6. Les objectifs de bonne gouvernance
7. Les constats, les objectifs stratégiques, les indicateurs et les projets des différents métiers

# C BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## LES FONDEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE PLURIANNUEL



### 1. La vision du développement territorial

Situé au croisement de deux euro-corridors, le territoire namurois occupe une position stratégique sur l'axe Bruxelles-Luxembourg, un axe en pleine croissance et porteur pour le développement socio économique. Le territoire namurois se caractérise également par son cadre de vie préservé et sa ruralité, organisée autour de quelques pôles urbains de taille moyenne.

Dans ce contexte, le BEP, se fixe pour objectif de veiller **au développement économique durable du territoire namurois**. À ce titre, il se doit de définir une stratégie visant cet objectif. Cette stratégie de développement doit s'appuyer sur une vision, précise et forte, de ce qu'est le territoire namurois, de ses caractéristiques propres, de son potentiel d'évolution et de rayonnement. Cette vision assure la colonne vertébrale de la stratégie développée.

Certes, la démarche stratégique doit renforcer les priorités définies par l'Europe et la Région, mais elle doit affirmer le territoire namurois avec son caractère propre et ses composantes essentielles, en le singularisant des autres régions, en valorisant son identité et ses savoir-faire.

Cette philosophie du développement du territoire namurois se traduit en quelques mots :

Le BEP vise à inscrire son territoire dans une dynamique de **développement durable**, génératrice d'**activités** et d'**emplois**, respectueuse de la **dimension humaine** et dont les lignes de force sont :

- la valorisation des **ressources endogènes**,
- la recherche de **complémentarité** avec d'autres espaces territoriaux,
- l'amélioration de la **qualité** et du **cadre de vie** et
- l'intégration des **nouveaux enjeux énergétiques**.

Le **DÉVELOPPEMENT DURABLE**, terme souvent galvaudé, est pourtant un impératif sur le plan social, économique et écologique, en vue de garantir un développement économique tout en veillant à minimiser l'impact de l'activité de l'homme sur son environnement. Veiller à une utilisation rationnelle et durable des ressources naturelles, promouvoir les techniques modernes visant à réduire l'empreinte écologique des citoyens et de leurs réalisations, bref, s'inscrire dans un mouvement visant à préserver les générations futures, telles sont les ambitions que le BEP porte pour la région namuroise.

**CRÉER DES ACTIVITÉS ET DE L'EMPLOI** est indispensable pour proposer des emplois nouveaux et ainsi (re)mettre au travail davantage de personnes. Le BEP entend contribuer à la création d'activités et d'emplois de qualité, par une politique proactive de proximité et de création des équipements nécessaires à l'investisseur, en complémentarité avec la Région. Cette démarche participe au développement d'une société meilleure pour l'individu et renforce la cohésion sociale durablement.

La **DIMENSION HUMAINE** est un facteur clé du développement économique et celui-ci ne peut se faire que dans le respect des hommes et des femmes qui le portent. La région namuroise se caractérise par un taux d'emplois élevé dans le secteur des « services aux personnes » (les hôpitaux sont d'ailleurs le premier employeur dans notre région ; les institutions régionales génèrent plusieurs milliers d'emplois dans le secteur public). Le « travail à visage humain » est une réalité bien connue des namurois que le BEP entend préserver et amplifier.

Le savoir-faire local, les ressources tant humaines que physiques, doivent constituer le socle du **DÉVELOPPEMENT ENDOGÈNE** visant à valoriser les atouts présents sur notre territoire tel le tissu industriel diversifié, la multitude de PME/TPE, les centres d'excellence scientifique de nos universités et centres de recherche, les ressources naturelles,... Bien évidemment sans relâcher l'effort continu d'attraction des investisseurs extérieurs, pour lesquels la qualité de notre territoire et sa très bonne localisation sont des facteurs à exploiter judicieusement.

Le territoire namurois doit également se positionner clairement au sein d'un espace plus vaste, que constituent la Région wallonne et l'Europe. Les politiques mises en œuvre à l'échelle namuroise pour assurer son développement économique ne peuvent faire fi du contexte plus globale dans lequel ces politiques s'inscrivent. C'est la raison pour laquelle **LA RECHERCHE DE COMPLÉMENTARITÉ AVEC D'AUTRES ESPACES TERRITORIAUX**, wallons mais également européens (au travers de programme Interreg notamment) permet de partager les expériences et bonnes pratiques d'ici et d'ailleurs mais aussi de positionner l'espace namurois au cœur des enjeux macroéconomiques majeurs de demain.

La **QUALITÉ DU CADRE DE VIE** est une caractéristique de base de notre province, unanimement reconnue et estimée, qui explique largement l'attrait des résidents et des visiteurs tant pour les loisirs que pour les activités. Cette notion globale de « bien-être », dans ses multiples facettes (bien-être au domicile et dans son environnement immédiat, au travail et dans ses déplacements, dans les services collectifs attendus, dans les activités de détente et de repos,...), doit être appréhendée dans la variété des champs d'actions liées au développement.

Les **NOUVEAUX ENJEUX ÉNERGÉTIQUES** sont une réalité que plus personne ne peut ignorer. Les comportements de chacun, individuels et collectifs, ont un impact sur notre environnement et, sans changement rapide, le processus de réchauffement climatique sera irréversible. En région namuroise, les initiatives en faveur d'un changement de mentalité sont significatives, dans le domaine des économies d'énergie, de la production d'énergie verte, dans les projets d'éco-quartiers,... Elles méritent d'être amplifiées et généralisées, au secteur industriel également, pour servir d'exemple dans d'autres sous-régions.

## 2. La vision de l'institution

Au-delà de la stratégie souhaitée et mise en œuvre pour le territoire namurois, le BEP est également une institution à part entière, avec une stratégie propre. Comme pour le territoire, cette stratégie doit s'appuyer sur une vision affirmée de ce qu'elle veut être.

En tant qu'agence de développement économique en territoire namurois, le BEP vise à être un modèle **d'entreprise publique** proactive, visant la **bonne gouvernance** et **d'animation territoriale**, partenaire privilégié des **collectivités régionale et locales** ; ce qui lui permet, de par son action, son **expertise** et sa **capacité d'innovation** de faire de son territoire une **référence** en matière de **développement durable**.

## 3. Les objectifs stratégiques pour le territoire

Le BEP a défini la vision défendue pour le territoire namurois. Celle-ci permet d'élaborer une stratégie, qui s'appuie sur un certain nombre d'objectifs à atteindre.

Pour le territoire namurois, le BEP entend :

1. Accentuer les **différenciations de notre territoire**, en s'appuyant sur notre position au **croisement de 2 euro corridors**, le rayonnement de la **Capitale wallonne** et notre **cadre de vie de qualité**.
2. Affirmer les atouts namurois pour gagner la **reconnaissance de notre territoire** comme une composante incontournable d'un **développement wallon durable**.
3. Inscrire le territoire namurois dans une démarche de **partenariat avec la Région wallonne et avec d'autres espaces territoriaux** visant à mettre en œuvre une politique de développement durable partagée par la région et les collectivités locales.

## 4. Les objectifs stratégiques pour l'institution

### > Optique pluriannuelle

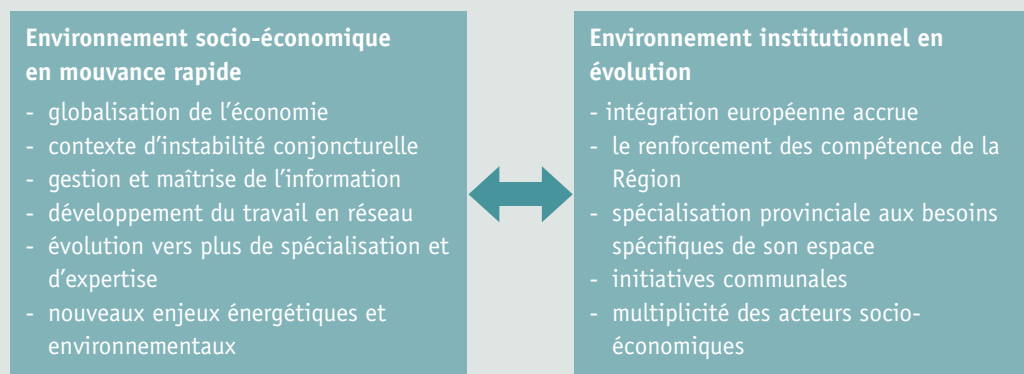
De par leur nature, pratiquement toutes les activités du BEP, de BEP Expansion Économique, de BEP Environnement et de BEP Crématorium ont une portée pluriannuelle, voire de long terme pour certaines.

Ainsi, pour n'en citer que quelques unes :

- L'animation économique et les différents programmes en faveur des entreprises, l'innovation, l'international, la créativité, la formation se construisent sur le long terme ;
- La création de zones d'activité économique, prioritaires ou classiques, de niveau intercommunal ou communal, se déroulent sur un terme de 5 à 10 ans sinon davantage ;
- La période de programmation 2007-2013 des programmes européens est lancée ;
- Le schéma directeur du tourisme et le lancement des lignes de produits s'inscrivent dans la durée ;
- La réflexion en matière de développement territorial et l'inscription des options en schémas et autres plans de structure ou d'aménagement conditionnent des décennies de vie sur le terrain ;
- Le Plan Wallon des Déchets, la mise en place des filières et leurs équipements, la gestion des outils, la post gestion des sites d'exploitation, et la dimension éducative à l'environnement impliquent des programmes d'actions concertés et suivis sur le long terme.

Les objectifs stratégiques font donc, par définition, l'objet d'une planification, pour certains bien au-delà de la période de 3 ou 6 ans du Décret.

### > Le cadre contextuel



Ce cadre de référence contribue au positionnement de la stratégie et à la définition des objectifs généraux du BEP.

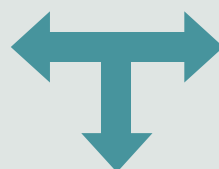
La stratégie ne peut être atteinte qu'en travaillant sur trois composantes : l'opérationnel (les actions à mener), l'organisationnel (l'organisation et la performance des services) et le structurel (l'efficacité des structures de décision).

## LES FONDEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE PLURIANNUEL

Elle repose également sur les postulats suivants :

### Amélioration continue de l'organisation des services par :

- une évolution permanente et non pas la révolution
- le renforcement d'une culture d'entreprise publique alliant performance et bonne gouvernance



### Optimalisation des relations avec nos associés communaux et provinciaux :

- l'amélioration continue de l'efficacité administrative
- la cohésion autour de la vision et des objectifs territoriaux du BEP
- la complémentarité du BEP et de ses filiales
- la transparence des informations et des décisions

### Développement des actions opérationnelles par :

- la recherche de la valeur ajoutée et de la spécialisation
- le soutien à la politique régionale
- la reconnaissance de la province de Namur comme espace de développement
- la coordination des actions avec celles menées par les autres acteurs

Les **objectifs stratégiques du BEP** se déclinent en **5 axes prioritaires** qui constituent le fondement de la dynamique de projets et positionnent le BEP en qualité d'opérateur de référence dans les métiers où il agit :

1. **consolider sa position d'organisme de référence** pour promouvoir une stratégie de développement territorial durable qui s'intègre dans les politiques régionales et européennes en les complétant ou les renforçant ;
2. **coordonner et fédérer** les acteurs et les partenaires concernés sur les projets ou intérêts majeurs qui concourent au développement durable de notre province et s'inscrivent dans cette stratégie ;
3. **s'affirmer comme centre d'expertise** en matière d'expériences pilotes transposables et de bonnes pratiques externalisables, tant au niveau régional qu'europpéen ;
4. **mobiliser toutes les forces vives et développer un réseau efficace de promotion et de défense des intérêts namurois aux plus hauts niveaux ;**
5. **renforcer la qualité et l'éventail des services**, en adéquation avec les besoins évolutifs de nos publics cibles et les valeurs de bonne gouvernance.

## 5. Les valeurs du BEP

Elles composent **le socle de référence sur lequel se fonde la dynamique de l'entreprise, dans son fonctionnement journalier**. Elles guident l'action et balisent les comportements au sens large du terme, à savoir les relations interpersonnelles internes et externes mais également l'évolution des acquis et des connaissances techniques et empiriques.

Elles doivent être **partagées** par l'ensemble des collaborateurs du BEP et s'exprimer dans chaque action et relation menée au nom de l'institution.

Elles définissent une **CULTURE D'ENTREPRISE** à laquelle les collaborateurs doivent se référer et in fine s'identifier.

Sans être trop nombreuses, elles doivent être suffisamment précisées et reconnues par tous pour être porteuses de progrès tant individuel que collectif et renforcer la cohérence de l'institution.

### LES VALEURS DU BEP :

#### PROFESSIONNALISME

L'objectif de qualité des services proposés requiert de chacun une amélioration continue des connaissances et du savoir-faire, le souci de l'efficacité dans l'action et un sens aigu de l'intégrité.

#### PROXIMITÉ

Servir est synonyme de disponibilité, d'accessibilité et d'ouverture : être à l'écoute est une aptitude essentielle pour un travail de terrain efficace et répondant aux attentes de chaque interlocuteur.

#### INITIATIVE

Anticiper les besoins, proposer des réponses, animer la réflexion et participer à la dynamique de projets, impulser une démarche proactive sont autant de clés vers le progrès.

#### PARTENARIAT

L'ouverture et le partage des compétences, la recherche active des meilleures collaborations au service des projets, l'écoute et le respect des partenaires dans le souci du bien collectif, constituent les règles indispensables à la conduite des objectifs et à l'intégration optimale du développement régional dans un cadre européen voire mondial.

#### ÉQUITÉ

L'objectivité et l'impartialité sont indispensables à la conduite des opérations sur le long terme, et la garantie d'un service public respectueux de chacun, tant de l'autorité dont l'institution tire sa légitimité que du citoyen, entreprise ou particulier, qui est le bénéficiaire final des actions.

## 6. Les objectifs de bonne gouvernance

Dans l'optique d'assurer l'amélioration continue de nos objectifs en matière de bonne gouvernance, le BEP entend :

- stimuler **le développement des compétences** pour une culture d'entreprise participative et collaborative ;
- assurer **une rigueur financière** en développant la gestion prévisionnelle et en systématisant le contrôle de gestion interne ;
- supporter les stratégies opérationnelles en développant des **applications informatiques adaptées**
- diffuser **une image cohérente du BEP** en proposant des outils communicationnels adaptés aux stratégies opérationnelles ;
- garantir **une transparence optimale** dans nos relations avec nos administrateurs et nos associés.

# D

BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## LES CONSTATS, LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES, LES INDICATEURS ET LES PROJETS PAR THÉMATIQUE



### L'action sur le terrain s'exprime par thématique :

- Entreprises
- Tourisme
- Développement territorial
- Environnement
- Crématorium
- Namur Expo
- Programmes européens
- Avec le support des services d'appui.



**D** LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS,  
LES INDICATEURS ET LES PROJETS

## I. ENTREPRISES



# D BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## I. ENTREPRISES



### EN BREF, QUELS CONSTATS ?

- Face à la situation économique actuelle, les PME doivent faire face à des circonstances économiques et financières défavorables. Il importe que le BEP adapte en conséquence son dispositif d'accompagnement pour répondre aux besoins dictés par les nécessités du moment en termes surtout de recherche d'opportunités d'adaptation et de différenciation de nos entreprises.
- Le tissu socio économique de la province de Namur, outre quelques « grandes » entreprises, est composé essentiellement de PME/TPE de secteurs très variés. Dans un tel contexte, la proximité de l'accompagnement est indispensable pour assurer le développement des activités et l'émergence de projets.
- Tout comme le progrès, la dynamique économique est largement fondée sur l'initiative et la créativité. Pour se différencier, une région doit favoriser l'innovation durable au sens large du terme.
- Les entreprises se tournent encore beaucoup trop peu vers les marchés extérieurs, démarche cependant indispensable dans une économie ouverte et soumise aux concurrences externes de plus en plus aigües.
- Pour pouvoir répondre à l'évolution des produits, des technologies et des marchés, les entreprises doivent souvent opérer le choix stratégique du partenariat, qu'il soit national ou international. Mettre en commun ses moyens ou ses compétences et s'inscrire dans des réseaux pour atteindre ensemble un objectif partagé constitue, pour les PME, un enjeu essentiel.



- La tâche d'accompagnement des entreprises requiert de multiples compétences. Il est nécessaire de fédérer les énergies, ce que la Région a favorisé par la création des Structures Locales de Coordination. Le BEP a pris l'initiative de coordonner cette initiative à l'échelle de la province de Namur, par la création de Namur Synergie qui regroupe les principaux opérateurs actifs sur le territoire.

## LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS «ENTREPRISES»

- **Susciter** et détecter de **nouvelles idées** ou de **nouveaux projets**.
- Favoriser l'**adaptation et la différenciation des entreprises** par la réalisation de **projets novateurs, durables et/ ou générateurs d'emplois** au sein des entreprises notamment en renforçant :
  - **l'intelligence stratégique** ;
  - **l'internationalisation** ;
  - **le partenariat** (technologique et commercial) ;
  - **La gestion énergétique et environnementale** ;
  - **L'intégration des clusters et pôles de compétitivité** ;
  - **La maîtrise de l'instabilité conjoncturelle**.
- **Attirer davantage d'investisseurs extérieurs** à la province, dont les projets, à potentiel de création d'emplois, s'inscrivent dans la vision territoriale.

[illegible]



## LES PROJETS «ENTREPRISES»

### I. SUSCITER ET DÉTECTER DE NOUVEAUX PROJETS

Afin de favoriser l'émergence de nouveaux projets d'entreprise à valeur ajoutée, des actions de détection de projets seront poursuivies.

#### Créavité

Action de détection d'idées et de projets pour l'Entre-Sambre et Meuse et l'arrondissement de Dinant.

L'objectif poursuivi est de créer localement une dynamique entrepreneuriale et de mettre en place des mécanismes de détection et d'exploitation d'idées (détection d'idées, ateliers d'échanges d'idées, réalisation de fiche idées, liaison idées-porteurs de projets potentiels, accompagnement dans la mise en œuvre de ces idées).

#### PPSI – Porteurs de projets sans idées

Action de recrutement de porteurs de projet sans idée. L'objectif est d'enrichir la base de données idées gérée depuis plusieurs années par le BEP, en trouvant des personnes qui ont le profil de chefs d'entreprises, et qui n'ont pas d'idées spécifiques. Un matching serait ensuite organisé pour essayer de concrétiser des idées non encore exploitées.

## 2. ACCOMPAGNER LES CRÉATEURS D'ENTREPRISES

### *Parcours Création*

Le principal objectif vise à offrir aux porteurs de projets novateurs de création d'entreprises, des services de support et d'accompagnement adaptés à leurs besoins.

Ce parcours sur mesure vise à sécuriser et à conseiller le porteur à chaque étape de l'élaboration de son projet et à augmenter les chances de réussite de celui-ci.

Chaque porteur de projet, après validation de son projet, bénéficie d'un parcours d'accompagnement spécifiquement adapté à ses besoins et peut accéder à un ensemble de services :

#### 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, ...

#### NEC - Namur Entrepreneurship Center - Programme de formations à l'entrepreneuriat et à la création - Rencontres d'experts

Pour les porteurs de projets de création d'entreprises innovantes, en particulier 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.

Les participants établissent leur business plan et peuvent bénéficier de conseils spécifiques dispensés par des experts externes au cours de consultations personnalisées : conseils juridiques, support technique de centres de compétences, conseils spécifiques en marketing, montage financier,...

#### Accompagnement en matière de propriété intellectuelle

Antenne thématique décentralisée «propriété intellectuelle» au sein du BEP, en partenariat avec PI<sup>2</sup> Wallonie, permettant aux porteurs de projets confrontés à des questions de propriété industrielle d'accéder à des informations et conseils spécialisés, notamment via la recherche d'antériorité dans les bases de données brevets, marques, dessins et modèles. Ce service permet de valider le caractère innovant des produits ou services qu'ils souhaitent mettre sur le marché et de vérifier la libre exploitation de ceux-ci.

#### Bourse de pré activité

Agrément octroyé au BEP par l'Agence de Stimulation Économique pour accompagner les porteurs de projet de création d'entreprise innovante à établir leur dossier de demande de bourse de pré activité et à assurer un suivi de leur projet.





#### Ateliers thématiques création

Organisation d'ateliers collectifs portant soit sur la thématique du plan d'affaires et de l'élaboration d'un projet d'entreprise, soit sur la thématique de l'échange d'expérience entre porteurs de projets sur le point de créer leur entreprise et créateurs d'entreprises nouvellement créées.

Mise en place d'un programme d'échange et de coopération entre créateurs d'entreprises qui se sentent seuls et qui souhaitent échanger et s'enrichir mutuellement. L'objectif est de prévoir une fois par mois une journée dans un lieu spécifique où ces personnes en phase de démarrage pourront travailler ensemble, discuter de leurs forces et faiblesses, échanger leurs trucs et astuces pour bien démarrer leurs activités. Un conseiller d'entreprises sera présent pour donner des conseils et prendre connaissance des projets et des points à améliorer.

### 3. ENCADRER LES JEUNES ENTREPRISES

#### *Parcours incubation*

L'objectif majeur du parcours incubation est d'offrir aux jeunes entreprises de moins de 5 ans un accompagnement renforcé, de proximité et systématisé. Les 5 premières années sont, pour l'entreprise, un cap fatidique à passer. Le chef d'entreprise doit développer des compétences transversales inhérentes à sa fonction et l'entreprise qui passe rapidement par des phases successives est aussi nettement plus exposée aux risques liés à son développement rapide.

Pour prévenir ces difficultés et diminuer le taux de mortalité des entreprises en phase délicate de démarrage, un programme spécifique d'accompagnement individuel et collectif sera proposé aux jeunes entreprises. Si ce programme est ouvert à l'ensemble des jeunes entreprises de la province de Namur de moins de 5 ans, à valeur ajoutée et innovantes, il sera spécifiquement et systématiquement proposé aux entreprises des centres relais innovation de Créalys, des halls-relais ou encore, aux entreprises nouvellement créées et ayant bénéficié d'un accompagnement dans leur phase de création.

#### 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 du parc Créalys). 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.





#### 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 issues des universités.

#### Ateliers collectifs spécifiques pour les entreprises de moins de 5 ans

Organisation d'ateliers collectifs spécifiques pour les entreprises de moins de 5 ans, sur des thématiques intéressant plus particulièrement les entreprises en phase de démarrage. Ces ateliers viennent renforcer l'accompagnement post-crédation individuel proposé et visent à favoriser le savoir-faire et la croissance de la jeune entreprise par l'émulation et l'échange des bonnes pratiques.

#### Réseau 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 sous la forme d'un parrainage.

#### Programme Lauréat - Innovation

Supports financiers visant à répondre aux besoins des jeunes PME namuroises innovantes en phase de démarrage, dont une aide à l'hébergement et une aide (sous forme de subside) au développement commercial. En 2011, le programme intégrera deux nouvelles aides visant à renforcer le pouvoir d'attractivité de nos parcs thématiques Ecolys et Créalys.

## 4. FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES ENTREPRISES

### *Parcours croissance*

Pour se développer, les TPE et PME doivent bénéficier d'un environnement propice à leur épanouissement. Elles doivent également pouvoir disposer



des ressources nécessaires auxquelles elles n'ont pas facilement accès, parfois par manque de moyens financiers, mais également par manque de temps, d'expertise, d'outils, de techniques ou de méthodes. L'objectif du BEP est de proposer différents accompagnements thématiques autour de matières spécifiques relatives à la gestion et au développement de l'entreprise : développement de nouveaux projets, gestion environnementale, gestion énergétique, financement de projets, partenariat interentreprises, gestion de l'innovation, design, ...

#### Accompagnement de projets d'entreprises à valeur ajoutée

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

#### Accompagnement marketing

Accompagnement des conseillers d'entreprises du BEP dans la mise en place de stratégie marketing au sein des entreprises de la province de Namur.

#### Organisation d'ateliers thématiques

Organisation de déjeuners ou d'ateliers 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.

#### Bourse d'innovation et chèques technologiques

Systématisation du suivi des entreprises namuroises portant un projet de mise au point d'un produit ou service innovant et accompagnement de ces entreprises dans le cadre du montage de leur dossier de demande de bourse innovation et de chèques technologiques (pour le recours à des compétences scientifiques au sein de Centres de Recherche Agréés ou dépendant d'une haute école belge francophone).

#### Accompagnement en matière de partenariats interentreprises

Accompagnement des entreprises dans la structuration de leurs besoins en matière de partenariat, dans la définition de leur stratégie partenariale et 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.





### Accompagnement du développement durable des entreprises - projet IODDE

Sensibilisation des entreprises à l'innovation en matière de développement durable par rapport aux trois piliers que constituent l'économie, l'environnement et la responsabilité sociale (salariés) et sociétale (interactions entre l'entreprise le reste de la société).

Accompagnement de projets spécifiques de développement jusqu'à leur concrétisation.

### Anticiper des nouvelles tendances sectorielles de marché - Intelligence stratégique

Un des éléments essentiels pour innover et se différencier par rapport à la concurrence consiste à se servir de l'information pour prendre des décisions en toute connaissance de cause. Autrement dit, par une maîtrise intelligente de l'information, les entreprises pourront rester innovantes et donc plus compétitives.

Aussi, le BEP se tourne résolument vers la mise en place d'un service transversal en intelligence stratégique reposant sur les notions de veille (technologique, concurrentielle, économique, réglementaire,...), de sécurité de l'information, et de logique d'influence.

En la matière, le BEP travaille à deux niveaux :

- Actions de sensibilisation et d'accompagnement des PME à l'intelligence stratégique afin de transmettre une méthodologie et des outils pratiques, adaptés au PME. Ce programme est mis en place en collaboration avec l'Agence de Stimulation Économique ;
- Outils de veille ayant pour objet de transmettre des informations pertinentes (marchés publics, développement durable, partenariat...) aux entreprises.

L'année 2011 devrait également permettre l'expérimentation d'une nouvelle action consistant à proposer aux entreprises une analyse des attentes et tendances de leur marché, une détection des opportunités de croissance qui y sont liées. Cette approche permettrait une anticipation commerciale des marchés qui tiendrait compte des enjeux majeurs qui marquent notre société (vieillesse, globalisation, ...).



## 5. STIMULER LE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL DES ENTREPRISES

### *Parcours internationalisation*

L'internationalisation, c'est-à-dire l'accès à de nouveaux marchés hors de leur zone d'activité initiale, est une démarche indispensable au développement de la majeure partie des entreprises à valeur ajoutée.

Des investissements conséquents s'étalant sur plusieurs années sont souvent nécessaires à une entreprise pour s'établir durablement sur un marché étranger. Il s'agit de projets stratégiques, surtout pour les PME et TPE ; projets qu'il convient donc de préparer et de réaliser dans les meilleures conditions. L'ampleur et le risque inhérents à ces projets peuvent aussi inhiber des entreprises disposant a priori d'un potentiel de croissance à l'international.

Partant de ces constats, le BEP a pour mission de détecter de nouvelles entreprises pouvant atteindre une dimension internationale et de leur proposer, tout comme aux entreprises déjà présentes sur les marchés hors Wallonie mais souhaitant aborder de nouveaux marchés à l'international, un ensemble d'actions, de produits et de services de support tant individuels que collectifs.

L'objectif est donc clairement d'augmenter le nombre de PME et de TPE namuroises actives sur les marchés internationaux.

### Accompagnement stratégique à l'internationalisation

Accompagnement spécifique et personnalisé des projets à l'export des PME et TPE namuroises : diagnostic export individuel, identification des marchés à cibler, réflexion stratégique d'approche, appréciation des moyens nécessaires, ... Nos interventions actionnent et complètent les outils spécifiques proposés par l'AWEX et autres opérateurs actifs à l'international, avec lesquels nous collaborons naturellement.

### Programme européen FEDER - ViaViaWalloniaFlandersBrussels

*Avec 5 partenaires répartis sur l'ensemble de la Région wallonne*

Accompagnement à la découverte des marchés bruxellois et flamands. Organisation d'ateliers spécifiques, participation collective à des salons, recherche de prospects et opportunités d'affaires.

### Programme européen - Interreg4A - CTE Go- Kmo

*Avec 13 partenaires actifs sur la zone transfrontalière Belgique-France*

Sensibilisation et accompagnement de la démarche de « internationalisation de proximité », tant culturelle que géographique sous tous les aspects pertinents pour l'entreprise. Accompagnement individuel des entreprises,





L'Europe à la portée de votre entreprise.

ponctuel (help desk d'information) ou stratégique (plans d'actions, recherche de partenaires et d'opportunités). Organisation de séminaires, d'ateliers de travail, d'échanges d'expérience, de visites sur des aspects particuliers liés au marché cible. Organisation de collectivités d'entreprises et de visites collectives de salons propices au développement transfrontalier des entreprises.

#### **Programme européen - Interreg4A BatiD2 - Impulsion à l'éco-construction**

*Avec 4 partenaires actifs sur la zone transfrontalière Belgique-France*

Destiné spécifiquement au secteur de l'éco-construction durable, service de veille personnalisée, organisation de visites et d'échanges d'expérience visant à informer, à sensibiliser et à accompagner les entreprises du secteur concerné dans des opportunités d'internationalisation offertes dans le créneau du développement durable.

#### **Réseau européen EEN - Entreprise Europe Network**

*Avec 9 partenaires répartis sur l'ensemble de la Région wallonne, avec le soutien financier de l'AWEX et du SPW/DGO6*

Information et accompagnement des entreprises souhaitant donner une dimension européenne à leurs activités :

- Information sur l'actualité et les matières techniques européennes concernant les entreprises;
- Assistance spécialisée en matière d'accès au grand marché européen (validation de compatibilité avec la législation européenne, recherche de partenaires, veille relative aux opportunités) ;
- Organisation de la participation d'entreprises namuroises à des missions ou bourses de partenariat, en Wallonie et à l'étranger, en vue de générer de nouveaux partenariats transnationaux.

Assistance à l'innovation par le partenariat technologique international :

- Accès à des propositions de technologies innovantes par secteurs d'activité;
- Participation à des missions technologiques.





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

Pour faire des marchés publics de réelles opportunités de développement pour les PME et TPE namuroises, organisation d'ateliers interactifs pour groupes de 6 à 8 entreprises.

### Secrétariat d'Intendance à l'Exportation - SIE Namur

*Avec le soutien financier de l'AWEX*

Support pratique et ponctuel aux entreprises qui souhaitent s'informer sur la législation régissant le marché ciblé, les formalités douanières et autres contraintes existantes. Service d'aide à la traduction.

### Missions Export & Séminaires de support à l'export

Promotion et support à la participation d'entreprises namuroises à des actions collectives à l'étranger organisées par l'AWEX. Trois ou quatre actions de ce type sont proposées chaque année. Les entreprises participantes bénéficient de l'accompagnement individualisé de leur projet à l'export dans le pays concerné.

En 2011, les principales missions seront menées en Pologne, au Brésil et au Sénégal.

Par ailleurs, des séminaires spécifiques sont organisés pour :

- promouvoir la participation aux actions collectives à l'export (en collaboration avec l'AWEX et avec le soutien de Namur Export) ;
- fournir de premières informations 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 » ;
- informer sur la culture et les pratiques du commerce dans certaines régions ou pays du globe (en collaboration avec l'AWEX).

### Programme Lauréat Export

Supports financiers spécifiques au BEP destinés à aider les entreprises désireuses de s'ouvrir à l'export via la participation à une action collective à l'étranger ou une mission de suivi/concrétisation de celle-ci.

### 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 appuie ainsi certaines des actions collectives du BEP.

Les actions s'intégreront également dans le Programme des Relations Internationales du Namurois (PRIN).





## 6. PROJETS TRANSVERSAUX

### Mise en place d'une collaboration avec la presse nationale et économique.

Le BEP a construit, et poursuit, des partenariats durables avec la presse locale. Pour renforcer l'image du dynamisme du territoire namurois, le développement de nouvelles collaborations avec la presse nationale mais aussi avec la presse économique est envisagé.

Ce développement favorisera également le pouvoir d'attractivité de la province de Namur par le biais de success stories, de portraits d'entreprises innovantes, par la mise en valeur de politique partenariale réussie...

Par ailleurs, il sera intégré dans une logique de communication globale cohérente au niveau des divers départements du BEP.

### Redynamisation des Alfes

Organisés depuis de nombreuses années par le BEP, avec la Province de Namur, les Alfes (Prix économique de la Province de Namur) ont mis en valeur des créateurs d'entreprises et de nombreuses entreprises. Pour éviter que cet événement phare du territoire namurois ne s'essouffle, le BEP souhaite repenser et redynamiser le concept avec les partenaires concernés.

### Soutien des entreprises en collaboration avec les clusters et les pôles de compétitivité

Le BEP apporte son concours et son soutien aux clusters et pôles de compétitivité implantés dans le namurois en vue de favoriser leur développement et de favoriser l'attractivité de la Province via leur présence.

### 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. Synergies opérationnelles en matière de partenariat interentreprises (recherche de partenaires, bourses de partenariat, collaboration à l'organisation de manifestations, ...).

### Programme européen Interreg4C - Pooling4Clusters

*Avec 6 partenaires européens*

Valorisation de l'expertise du BEP dans le domaine du support aux clusters (support logistique, stratégique, organisationnel, synergies opérationnelles, ...). Recherche de la systématisation des relations opérationnelles avec tous les clusters et pôles pertinents pour le namurois. Le BEP envisage également d'accueillir, sur son territoire, une Maison des Clusters.





#### 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.

#### Centre pour entreprises en difficulté

Le BEP va étudier la possibilité de créer une fonction destinée à soutenir les entreprises en difficultés par des actions spécifiques : support financier, support juridique, support stratégique.

#### Refondation des CEEI wallons

Les centres européens d'entreprises et d'innovation ont entrepris avec l'Agence de Stimulation Économique, une étude qui devrait permettre en 2011, de transversaliser, en Wallonie, le modèle européen CEEI et ses services de base et de mutualiser les outils et services des CEEI en place tout en les enrichissant de bonnes pratiques observées à l'étranger.

#### Ciblage des actions par secteur d'activité

Le BEP mènera une réflexion afin de cibler des actions spécifiques en faveur de secteurs d'activité clés pour le développement économique de la région namuroise.

## 7. ATTIRER LES INVESTISSEURS DANS NOS PARCS D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

#### L'image du territoire comme outil de prospection

Ecolys et Créalys ont fait l'objet d'un plan stratégique de développement et d'une thématization. L'image du territoire namurois reflétée par ces premiers parcs de nouvelle génération, tels que repris dans la Déclaration de Politique Régionale, est de plus en plus celle d'une région verte, dynamique, innovante, où la qualité de vie et la productivité sont des réalités, dans le respect des trois piliers du développement durable.

Dans une optique d'attraction d'investisseurs, certains outils existants ou en cours de réalisation vont contribuer à intensifier cette image de la région namuroise.

Afin de prospecter au-delà du territoire régional, notamment en Flandre, à Bruxelles, aux Pays-Bas, en France et en l'Allemagne, des actions précises seront menées :

- la participation à des salons régionaux, nationaux et internationaux (tels que le MIPIM, Realty, Bois et Habitat, Énergie et Habitat, Sabine,...)
- l'envoi de mailings ciblés,
- la diffusion de publicités/reportages,
- l'élargissement du réseau des prescripteurs namurois.





Le BEP renforcera sa participation à des réseaux étrangers existants et de nouveaux partenariats seront noués.

Progressivement, la logique de thématisation sera élargie à d'autres parcs, de portée régionale et dans des secteurs forts de notre économie, comme l'agro-alimentaire par exemple.

#### Lancement d'Ecolys

Ce parc consacré à l'éco-construction et à la construction durable est un enjeu majeur pour le BEP qui entend y développer une dynamique :

- d'attraction d'entreprises actives dans le secteur de l'éco-construction ;
- d'animation, de services et de formation des acteurs de l'éco-construction ;
- de démonstration des techniques les plus innovantes dans ce domaine.

Le parc a pour ambition de devenir LA vitrine de l'éco-construction en Wallonie. Pour y parvenir, une collaboration étroite s'est nouée avec trois acteurs incontournables du secteur : le Cluster Eco-Construction, Cap 2020 et l'ASBL Bois et Habitat. Par ailleurs, la Confédération de la Construction, le Centre Scientifique et Technique de la Construction et l'IFAPME sont associés à plusieurs projets en cours de réflexion.

Le BEP positionne clairement Ecolys dans le cadre des nouvelles stratégies wallonnes en matière d'éco-zonings mais aussi de Pôle de compétitivité relatif aux technologies vertes (GreenWin).

Concrètement, les travaux de construction des 3 bâtiments (incubateur, hall-relais et centre de services) débiteront début 2011. Dans un second temps, des pistes de partenariat « public-privé » seront étudiées pour une promotion immobilière nécessaire à l'accueil d'entreprises sur le site. La mise en place des services (plan de mobilité, club d'entreprises, gestion des déchets, sécurité, entretien,...) sera finalisée. La certification environnementale menée sur Créalys sera élargie à Ecolys en synergie avec la candidature déposée pour Ecolys pour l'obtention du label d'éco-zoning pilote, appel initié par le Gouvernement wallon.

#### Développement de Créalys

Créalys, le parc scientifique de la province de Namur connaît une croissance régulière, ralentie toutefois en 2010 par la crise. Les actions de marketing spécifiques à Créalys seront relancées en 2011. En particulier, le nouvel incubateur Regain financé par un projet européen Interreg IVc fera l'objet d'une promotion appuyée, en partie sectorielle.

En suite des actions marquantes programmées avec l'AWEX et l'IASP (International Association of Science parks), comme le workshop dont le thème est la reconnaissance des parcs scientifiques par l'Europe pendant la Présidence belge de l'Union européenne ou la présence massive des parcs à l'Exposition universelle de Shanghai, le réseau SPOW (Science parks of





Wallonia) a la volonté d'amplifier le networking international et de consolider le positionnement des parcs dans le paysage économique européen.

Le BEP va poursuivre ses relations avec les universités et académies afin de jouer son rôle d'amplificateur de projets d'innovation rassemblant entreprises et laboratoires.

De nouveaux projets de promotion immobilière pour PME seront étudiés sur Créalys.

Enfin, en matière de certification environnementale, le plan d'actions annuel sera mis en œuvre à Créalys.

D'une manière générale, les politiques de développement d'Ecolys et de Crealys seront de plus en plus imbriquées à l'avenir.

#### Accueil d'un Welcome Office - Brésil

Le principe des Welcome Offices orientés vers des pays au développement important sera promu en liaison avec l'AWEX dont c'est l'initiative et SPoW qui en est le réseau d'accueil principal. Créalys se positionnera pour accueillir un de ces Welcome Offices en province de Namur, en mettant la priorité sur le Brésil, étant donné la volonté des acteurs namurois, dont l'université de Namur, de continuer à amplifier les liens concrets avec leurs partenaires brésiliens.

#### Autres parcs d'activité thématiques

En 2011, le BEP préparera la réflexion autour de la création de nouveaux parcs thématiques, notamment le parc de Ciney sera consacré à l'agro-alimentaire.

#### Nouveaux incubateurs

##### > Hall relais Regain à Créalys

En 2011, nous mettrons en location les modules du bâtiment à haute performance énergétique développé sur le parc Créalys. Ce nouvel incubateur passif, le premier du genre en région namuroise, s'inscrit dans le cadre d'un projet européen Interreg 4 B.

##### > Incubateur « CréaSambre » à Sambreville

Aménagé par le BEP dans les locaux de Saint-Gobain en collaboration avec la commune de Sambreville et son ADL, cet incubateur inauguré en décembre 2010, accueillera de jeunes entrepreneurs. Dans ces locaux parfaitement adaptés, ils bénéficieront du soutien du BEP et de l'ADL locale.

##### > Challenge à Sorinnes

Le BEP a construit, sur le parc d'activité de Sorinnes un bâtiment qui accueillera dès novembre 2010 la SCRL Challenge spécialisée dans l'accompagnement de créateurs de TPE et l'installation d'artisans.



Deux cellules ateliers attenantes pourront servir d'infrastructure d'accueil pour des porteurs de projets soutenus par cet opérateur à finalité sociale.

#### Des E-services du BEP pour les parcs d'activité

Afin de renforcer la proximité entre les entreprises et le BEP et d'améliorer encore les relations entre eux, le BEP prépare la mise en ligne de e-services administratifs (réservations de salles, demande de traduction, travaux administratifs,...) et de e-services techniques (gestion des pannes et réparations, intermédiation avec les impétrants,...) qui faciliteront à distance l'accompagnement spécifique des entreprises situées dans les parcs d'activité.

#### Deux aides Lauréat complémentaires

Les aides financières directes déjà octroyées par le BEP aux entreprises innovantes seront complétées par deux nouveaux types d'intervention :

- Une aide à l'implantation sur le Parc Ecolys pour les investisseurs qui mettent en œuvre dans le cadre de leur construction, une démarche volontariste d'implication dans le concept d'éco-construction ;
- Une prime aux entreprises du parc Créalys qui s'engagent dans un partenariat de recherche et développement avec nos universités.

#### Colloque international sur les parcs d'activité économique

En 2011, le BEP et ses partenaires, NEW notamment, mettrons sur pied un colloque international sur le thème du développement urbain et économique durable.





**D** LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS,  
LES INDICATEURS ET LES PROJETS

## 2. TOURISME



# D BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## 2. TOURISME



### EN BREF, QUELS CONSTATS ?

- Dans un secteur touristique très atomisé, composé d'une multitude de petits opérateurs souvent isolés et dans des domaines variés, hormis quelques attractions plus importantes, il est essentiel de coordonner le développement du secteur mais également d'assurer un suivi de proximité des opérateurs et des projets.
- Les exigences de la clientèle imposent de miser sur une qualité toujours accrue de l'offre et de tendre vers un produit d'excellence.
- De nombreux produits sont vieillissants et doivent être significativement modernisés.
- La concurrence actuelle de plus en plus dure, en particulier face aux destinations plus lointaines à prix réduits, d'une part, et d'autre part les changements de comportements qu'engendreront les problèmes liés aux questions énergétiques, d'autre part, qui impliquent une exigence d'étoffement et d'innovation dans les produits et services proposés.
- Les clientèles sont très segmentées (détente, visite découverte, tourisme d'affaires,...) et les durées de séjour souvent courtes.
- Un schéma directeur pluriannuel et à portées provinciale et transversale est indispensable pour guider l'action et fédérer autour d'axes clairs.

©ftpn - Christian Genard







## LES PROJETS «TOURISME & CADRE DE VIE»

### 1. STIMULER LA DÉTECTION D'IDÉES

Confrontés à une concurrence toujours plus effrénée, les opérateurs touristiques doivent sans cesse s'adapter, se différencier, proposer de nouveaux produits ou services de qualité qui vont leur permettre de satisfaire les besoins de leur clientèle.

Face à ces nouveaux défis, le BEP propose aux acteurs du tourisme de repenser leur offre en s'inscrivant dans une démarche d'innovation et de créativité qui s'appuie sur les ressources de notre territoire.

Concrètement, **trois modules de formation** seront organisés :

- **Module 1** : Prospective et construction de projets touristiques innovants (formation à destination des attractions, des animateurs de développement touristiques et culturels, des organisateurs d'événements. (module comprenant 6 ateliers) ;
- **Module 2** : « Esprit Pays des Vallées » (module comprenant 2 ateliers) ;
- **Module 3** : Hébergements (module comprenant 2 ateliers).

L'objectif est de développer leur esprit créatif et partenarial afin de leur permettre d'initier le changement plutôt que de le subir et d'identifier les actions concrètes à mener pour moduler leurs produits et services afin de proposer une expérience touristique originale à valeur ajoutée.

Les thèmes abordés lors des différents modules sont les suivants:

- attentes des visiteurs,
- tendances en matière de développement touristique (ex : prise en compte écologique, personnalisation, tendance à l'inedit, à l'imaginaire, au ressenti,...),
- exemples de produits innovants mis en place par d'autres entreprises touristiques, techniques de créativité, innovation (ex : comment réinventer les offres de produits et services touristiques ?).

### 2. AMÉLIORER LA QUALITÉ DES PRODUITS

#### Plans qualité villes-villages

Le Gouvernement wallon, dans le cadre de sa politique qualité tourisme, a souhaité, avec le soutien des Fonds structurels européens, étendre son action sur les principaux pôles et localités touristiques tant au niveau de la qualité du cadre de vie que de la qualité des prestations et des services offerts aux touristes.

12 communes namuroises sont concernées : une première phase de 8 études s'est clôturée en 2010 : Namur, Dinant, Florennes, Assesse (Crupe),

Ohey, Beauraing, Hastière, Vresse-sur-Semois ; 4 autres ont été initiées : Ciney, Cerfontaine, Couvin et Rochefort.

Ces plans qualité villes-villages ont été finalisés en 2010. Ils contiennent une série de constats mettant en exergue les faiblesses et les forces des pôles touristiques concernés. Sur base de ces constat, des recommandations et des propositions ont été formulées afin d'améliorer tant la qualité du cadre de vie que de la qualité des prestations et des services offerts aux touristes.

Ils constituent de véritables visions de développement touristique des cœurs de ville assorties d'actions concrètes à développer tant sur le plan spatial que sur le plan de l'animation.

Ces plans de développement de l'attractivité des centres villes doivent permettre de resituer chaque action proposée au pouvoir subsidiant dans un contexte plus global.

Fin 2010, les actions prioritaires à initier en 2011 ont été identifiées avec les communes et opérateurs concernés. Ainsi, pour Dinant, Hastière, Florennes et Namur, des services d'assistance à maîtrise d'ouvrage seront proposés pour la mise en œuvre de projets d'équipement. Le BEP se positionne en effet comme partenaire privilégié des communes dans cette démarche de requalification touristique de leur centre urbain.

Un projet pilote de création d'un pool de gestionnaires de plans qualité ville affecté au suivi de ces plans, a été proposé au Ministre wallon du Tourisme et des Pouvoirs locaux. L'objectif est de mutualiser les moyens et l'expertise des agents en charge de ces projets et de créer un effet réseau au niveau des centres urbains situés en milieu rural.

#### La marque «Esprit Pays des Vallées»

Il s'agit d'une part, au travers de la marque « Esprit Pays des Vallées », de mettre en exergue les opérateurs qui s'inscrivent pleinement dans une démarche d'excellence et, d'autre part, de renforcer la dynamique de développement qualitatif du tourisme namurois.

L'objectif poursuivi en 2011 est double :

- continuer à étendre le réseau des hébergements labellisés et
- poursuivre l'accompagnement de ces opérateurs vers une amélioration continue de leurs produits et services.

Pour ce faire, des séances de formation/sensibilisation suivies d'un coaching personnalisé seront organisées pour accompagner les labellisés dans leur recherche de qualité, de différenciation et d'innovation.

L'objectif final est d'aider ces entreprises touristiques à se démarquer dans le contexte de forte concurrence qui règne entre les hébergements, d'améliorer leur rentabilité à moyen terme, de les rendre compétitives et pérennes.





© FTPN – Christian Genard

Afin d'impulser la concrétisation des projets, le fonds d'aide « Esprit Pays des Vallées » (20.000 €) soutiendra financièrement les projets qui aboutiront suite au travail de coaching.

Par ailleurs, la collaboration se poursuivra avec la Région wallonne. Celle-ci souhaite lancer une expérience similaire sur l'ensemble de son territoire.

### Plans qualité de sites touristiques

#### → *Citadelle de Namur*

Dans le but d'élaborer une stratégie de développement globale, prospective et concertée pour le site de la Citadelle, Namur a constitué un portefeuille de projets. Le BEP est associé à l'ensemble des projets et gère plus particulièrement le volet consacré au redéploiement touristique du site. Il s'agira, sur base de l'étude réalisée en 2010, d'accompagner la Ville dans la mise en œuvre des recommandations concrètes de renforcement de l'attractivité des différentes strates du site (recherche de partenariat privé, analyses techniques et juridiques, montage financier,...).

Parmi les actions prioritaires de 2011, il est proposé de travailler sur l'accueil des touristes à la Citadelle de Namur, et en particulier à Terra Nova. Dans ce lieu, il sera créé un espace dédié au centre d'interprétation de la Citadelle dans l'ancienne caserne. Par ailleurs, un travail sur l'accueil des artistes et sur l'élaboration de nouveaux événements dans le théâtre de verdure et l'esplanade sera également mené.

#### → *Valoriser la Citadelle de Dinant et son centre-ville*

En partenariat avec la Ville de Dinant, le BEP travaille sur le redéploiement du site de Montfat. Il s'agit de prévoir une nouvelle affectation au site et de pouvoir mener une politique proactive d'attractivité d'investisseurs privés pour le développement de projets touristiques. La Ville a chargé le BEP de la révision du PCA (Plan Communal d'Aménagement) afin de structurer et valoriser le plateau et l'espace disponible pour permettre l'aménagement d'un village de vacances, d'un parking et de services tels qu'une piscine accessible aux habitants et aux touristes.

Il s'agira en 2011, d'agir auprès des pouvoirs subsidiaires grâce aux études réalisées en 2010 pour concrétiser les différents projets publics (mobilité, parkings, équipements sportifs) destinés au redéploiement du site de Montfat.



© FTPN – Christian Genard



### → Valoriser l'axe mosan – Projet « La Meuse & vous »

Il s'agit, au travers du programme européen Interreg 4A de coopération transfrontalière, de favoriser le partenariat entre opérateurs transfrontaliers afin de construire et valoriser une offre touristique de qualité au départ du fleuve et des ressources naturelles et patrimoniales qui le jalonnent de Charleville à Namur.

Concrètement, plusieurs modules de formation seront organisés afin de permettre aux entreprises touristiques françaises et belges de construire par filière des produits touristiques adaptés à la demande de leur clientèle. Suite à ces formations, un guide à destination des professionnels (tours opérateurs, autocaristes, agences de voyage,...) sera édité et assurera la promotion des forfaits créés. D'autres outils seront également mis en place grâce à ce programme et permettront de présenter une offre transfrontalière cohérente (guide de randonnées transfrontalières, guide du plaisancier, balades balisées par GPS,...).

### Favoriser le développement hôtelier

Afin de soutenir le tissu hôtelier existant, le BEP poursuivra en 2011 les actions de professionnalisation et de soutien du secteur :

- la diffusion d'outils et fiches techniques réalisés afin d'aider les hôteliers à améliorer le pilotage de leur exploitation et la commercialisation de leur activité. Les outils abordent notamment les problématiques suivantes : comment établir des tableaux de bord de gestion, mettre en place une politique de gestion des capacités disponibles afin d'optimiser le chiffre d'affaire, quels canaux de communication actionner pour promouvoir mon établissement,...;
- le coaching des hôteliers dans l'utilisation de ces outils, au travers de visites sur le terrain et d'un e-service développé spécifiquement à leur intention.

Des modules de formation seront également proposés aux hôteliers afin de parcourir avec eux les dernières tendances en matière de développement hôtelier, les attentes des clientèles de demain. L'objectif étant de les sensibiliser au renouvellement de leur offre et à l'amélioration de leurs produits et services.



### Attractivité de projets d'investissement dans le secteur de l'hébergement

En 2011, le BEP poursuivra son travail de développement de nouveaux concepts d'hébergement et de réhabilitation de sites existants devenus obsolètes.

Les études menées ont pour objet d'identifier un concept d'hébergement innovant répondant aux nouvelles tendances du marché, d'en analyser la faisabilité économique et le cas échéant, de disposer d'éléments de conviction et de faisabilité pertinents pour permettre au BEP de mener une recherche d'investisseurs susceptibles de porter et de concrétiser le projet.

Des projets sont en cours dans la commune de Hastière, dans le parc d'activité économique Ecolys ainsi que dans la zone du Val de Lesse.

### Attractions

Reste compétitif dans un marché de plus en plus concurrentiel suppose le développement de nouveaux projets qui répondent aux attentes de la clientèle de plus en plus exigeante. Le BEP accompagne les attractions pour la conceptualisation et la création de nouveaux produits ou services (études de faisabilité, recherche de financement, ...). Cet accompagnement se situe généralement en prolongement des ateliers créativité où se révèlent de nouveaux projets.

### Développer une politique événementielle professionnelle

Parce qu'ils peuvent engendrer une augmentation de la fréquentation des lieux, dégager des retombées économiques positives, renforcer le pouvoir d'attractivité, être un outil de valorisation et de promotion, ... les événements sont aujourd'hui considérés comme outils de développement local, touristique et économique.

Sur base de ce constat, le BEP souhaite accompagner les porteurs de projets événementiels dans leur réflexion et mettre à leur disposition une série de techniques, des outils pratiques pour la mise en tourisme d'événements qui dépassent l'animation locale et qui attire un public de plus en plus nombreux. L'objectif est d'amplifier la dimension touristique de la manifestation par le développement de nouveaux partenariats (public et privés).





### Circuits touristiques

Cette année encore une attention particulière sera portée sur le Ravel. L'aménagement du Ravel est une réelle opportunité de développement touristique pour les communes traversées. La valorisation touristique de celui-ci permet de maximiser son pouvoir attractif et par conséquent d'augmenter les retombées économiques sur la zone. C'est pourquoi, en partenariat avec les communes et acteurs locaux, le BEP suit pour la deuxième fois un projet d'interprétation du Ravel.

→ **Ravel Rops – ligne 150** : Suite à l'étude réalisée par le BEP, en partenariat avec les acteurs locaux et les communes de Mettet, Fosses-la-Ville et Sambreville, plusieurs panneaux d'interprétation seront implantés en 2011 le long du Ravel Rops. Ces panneaux ont pour objectif d'augmenter l'attractivité du Ravel et de permettre aux communes traversées de construire un véritable produit touristique autour du thème de la peinture et de l'interprétation du paysage.

→ **Pré-Ravel Ardenne namuroise** : Le projet consiste à réaménager le pré-Ravel dans les communes de Vresse-sur-Semois et Bièvre..

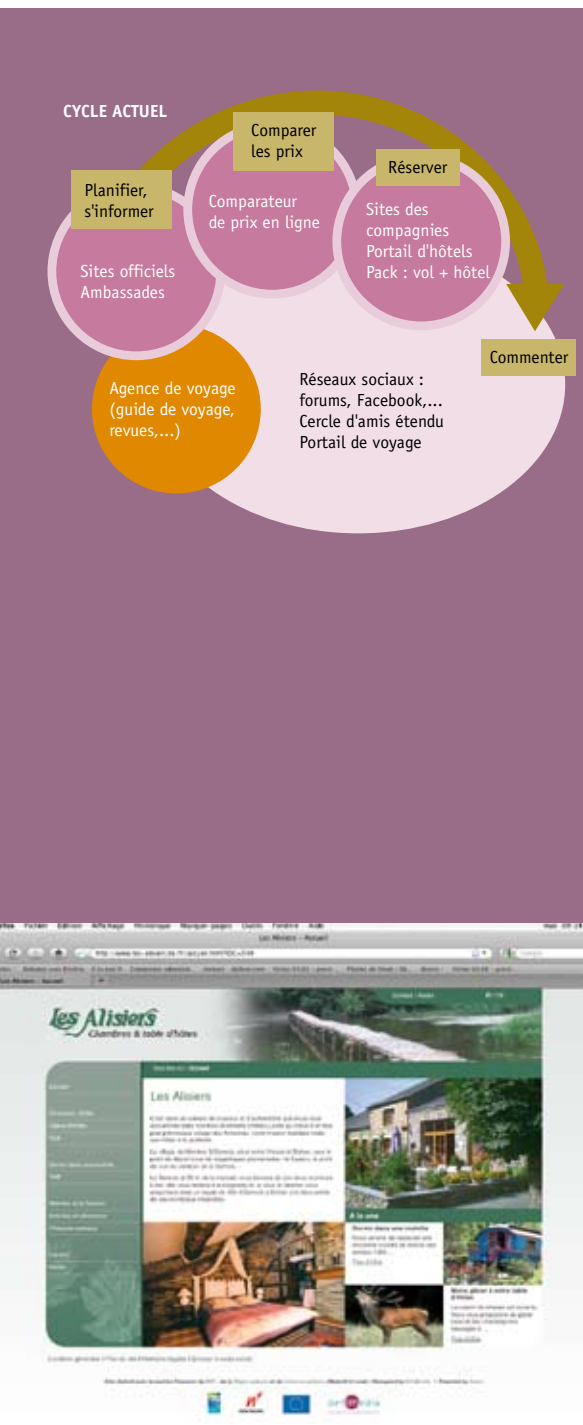
### Gestion « éco-responsable »

L'objectif ciblé par cet axe est d'inciter les organisateurs d'événements et les attractions touristiques à s'intégrer dans une dynamique « éco-responsable » par une meilleure gestion environnementale de leur manifestation.

Seront initiées en 2011, les actions suivantes : organisation de formations spécifiques, mise en place d'un service conseil, réalisation d'audits « environnementaux » de l'événement, accompagnement personnalisé,... Ces actions permettront de déterminer en collaboration avec les acteurs concernés leur impact environnemental et d'identifier les pistes d'amélioration possibles pour le réduire. Les recommandations porteront sur la consommation de l'énergie, de l'eau, la gestion des déchets et la mobilité.

## 3. AMÉLIORER LA VALORISATION COMMERCIALE DES PRODUITS TOURISTIQUES

S'informer, comparer, réserver, payer en ligne... Le web est devenu un outil incontournable pour préparer et organiser un voyage. Devant son ordinateur, le consommateur est de plus en plus informé et exigeant sur la qualité de l'offre des sites internet dédiés au tourisme. Un véritable défi pour les acteurs du tourisme !



Dans l'univers concurrentiel de l'e-tourisme, les opérateurs namurois doivent en effet s'e-organiser, structurer leur présence sur le net sous peine d'être écartés d'emblée des choix possibles pour l'internaute. Il ne s'agit plus d'être seulement « présent » sur Internet, il faut être actif !

Certains acteurs touristiques l'ont bien compris et réalisent déjà l'essentiel de leur chiffre d'affaires en ligne mais beaucoup de prestataires namurois sont encore démunis face à ces nouveaux médias.

Pour les aider, le BEP a mis en place une série d'actions visant :

- **L'amélioration des sites internet existants** : un expert réalise une analyse du site internet (audit) et identifie les mesures à prendre pour améliorer celui-ci ;
- **L'aide à la création d'un nouveau site internet** : analyse des besoins, rédaction d'un cahier des charges et sélection d'un prestataire web ;
- **Les réseaux sociaux** : Facebook, Twitter, Youtube... le BEP aidera les professionnels du tourisme à construire une identité numérique et à gérer une communauté ;
- **L'e-marketing** : un expert donne à l'opérateur touristique des conseils personnalisés pour la construction d'un plan d'e-communication.
- **E-tourisme, Mobil-tourisme**

L'expérience touristique d'aujourd'hui débute bien avant de se balader sur les lieux de villégiature et se poursuit au-delà de la visite. L'e-touriste s'attend de plus en plus à ce que l'entreprise réponde à ses besoins à chacune des trois étapes : avant, pendant et après son voyage. Le web et les nouveaux outils technologiques (smartphone, géolocalisation, réalité augmentée,...) aident à gérer cette relation avec un touriste, à mettre à sa disposition les outils et services dont il a besoin à chaque moment :

**AVANT** : séduire (« lui donner envie de... »), découvrir, préparer son voyage, réserver...

**PENDANT** : géolocalisation, audioguidage numérique ...

**APRES** : partager (effet « bouche à oreille »), fidéliser...

En 2011, le projet « podcasting » (création de commentaires audio téléchargeables sur le web) se poursuivra. Afin d'optimiser l'utilisation de ce nouveau moyen de valorisation des sites, le BEP veillera en 2011 à multiplier la mise à disposition de matériel (MP3, IPOD,...) auprès des Maisons du Tourisme, opérateurs d'hébergement,...susceptibles de les diffuser auprès de la clientèle touristique.

Le BEP veille à aider les opérateurs touristiques à développer des services numériques et les solutions de mobilité qui répondent aux attentes des clientèles.

**D** LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS,  
LES INDICATEURS ET LES PROJETS

## 3. DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL



# D BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## 3. DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL



### EN BREF, QUELS CONSTATS ?

- Les divers métiers du Développement Territorial visent à « aménager » le territoire des communes namuroises à diverses échelles d'actions (province, commune, quartier, complexe administratif, bâtiment, ...).
- L'aménagement du territoire concerne la plupart des situations de la vie sociale dans une planification à moyen et long terme. C'est une compétence stratégique, qui intègre des compétences planificatrices et opérationnelles.
- Au-delà de la garantie d'un cadre de vie de qualité pour ses habitants, l'aménagement du territoire doit se concevoir dans une optique transversale, tant sur le plan communal et supra-local, qu'aux niveaux régional et transnational, en intégrant les défis climatiques, énergétiques et de mobilité.
- Les multiples problématiques, procédures et suivis administratifs (marchés publics,...) liées à l'aménagement du territoire sont très complexes et en évolution quasi continue. Beaucoup de communes sont relativement démunies et isolées dans un tel contexte face à la Région : il y a donc nécessité d'un accompagnement communal spécialisé.
- À l'heure de la prise de conscience des enjeux énergétiques, les collectivités locales sont démunies face à la gestion d'un patrimoine « âgé », de grandes dimensions et très souvent énergivore. Il faut donc des outils et un encadrement technique pour évaluer et améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments publics.

## LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS «DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL»

- **Construire une vision et une politique prospectives durables** d'aménagement du territoire namurois, sur base de ses pôles majeurs et de ses atouts, en complémentarité de ses territoires voisins ;
- **Développer un cadre de vie de qualité au sein des parcs d'activité** économique par le développement d'espaces d'accueil aux entreprises (parcelles et bâtiment) en veillant à
  - une **intégration** environnementale optimale,
  - une **interaction entre les différentes fonctions du site** et l'urbanisation contigüe,
  - à une **insertion dans les réseaux de mobilité existants**, tout en s'inscrivant dans une politique d'amélioration continue basée sur l'innovation et la différenciation;
- Renforcer le **partenariat avec les communes** et se positionner comme leur bureau de conception et leur assistant à maîtrise d'ouvrage;
- Sur base de notre expérience de gestionnaire de patrimoine, veiller à une **meilleure performance énergétique des bâtiments** publics, en accompagnant les communes dans la mise en œuvre d'actions et de travaux, ainsi qu'en gérant le fond des crédits parallèles ;
- **Requalifier le paysage namurois** en assistant les communes dans l'assainissement d'anciens sites d'activités abandonnés ;
- **Former les mandataires** en vue de susciter de nouveaux projets de développement pour le territoire namurois.



|   |                                                            |     |
|---|------------------------------------------------------------|-----|
| → | Nombre de <b>manifestations collectives</b> organisées :   | 2   |
| → | Nombre de <b>participants</b> :                            | 150 |
| → | Nombre de <b>communes accompagnées</b> :                   | 38  |
| → | Nombre de <b>projets communaux en cours</b> :              | 103 |
| → | Nombre de <b>projets communaux conventionnés en 2011</b> : | 20  |
| → | Nombre de <b>projets communaux finalisés en 2011</b> :     | 19  |

### PLUS SPÉCIFIQUEMENT PAR MÉTIER :

## URBANISME :

[illegible]

## ASSISTANCE À MAÎTRISE D'OUVRAGE :

[illegible]

### SITE A RÉHABILITER :

[illegible]

## ÉNERGIE :

[illegible]

## POUR LE DEVELOPPEMENT DE L'ACTIVITE ÉCONOMIQUE :

[illegible]

## LES PROJETS «DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL»

### I. DÉVELOPPER ET ÉQUIPER DES PARCS ADAPTÉS AU TISSU ÉCONOMIQUE RÉGIONAL, PROVINCIAL ET LOCAL

L'évolution du tissu économique namurois a amené le BEP à adapter son offre en matière de parcs d'activité économique. Ainsi, au départ des zones à vocation régionale développées jusqu'ici, l'offre s'est diversifiée. Le projet de structure spatiale relative au développement économique de la province de Namur, validé en décembre 2007 par BEP Expansion Économique renforce la structure et permet de préciser le développement spatial du territoire namurois en termes économiques.

Basée sur la définition d'axes de développement, d'aires de coopération avec des pôles extérieurs au territoire namurois, de pôles majeurs et de pôles d'ancrage dans les axes, la structure spatiale définit 5 types de zones d'activité économique en cours d'étude et de gestion au BEP :

- **Zones d'intérêt supra-régional et thématiques**  
Créalys, Ecolys, Agroalys (extension Ciney-Biron) et Ronet (cfr infra)
- **Zones d'intérêt régional**  
Leur rayon d'action dépasse en général le territoire namurois et peut dépasser l'espace régional.
  - Petit-Waret (45 ha Andenne/Fernelmont)
  - Pâturage du pape (45 ha Beauraing)
  - Les baraques (21 ha Philippeville)
  - Extension du parc de Rochefort (25 ha)
  - Extension du parc de Walcourt (13 ha)
  - Extension du parc de Sombreffe (26 ha)
  - Extension du parc d'Assesse (20 ha)
  - Extension du parc de Mariembourg (25 ha)
- **Zones d'intérêt supralocal**  
Localisées dans ou à proximité d'un pôle urbain ou non, sur un axe de développement prioritaire ou secondaire, elles desservent plusieurs localités ou communes.
  - 4 vents Philippeville (10 ha)
  - Onhay (18 ha)
  - Extension de Gedinne (12 ha)
  - Somme-Leuze Hogue (18 ha)
  - Eghezée (25 ha)
  - Jemeppe-sur-Sambre
  - Andenne La Houssaie
  - Sainte Eugénie



→ **Zones d'intérêt local**

Ces zones présentent des surfaces inférieures à 10 ha et sont parfois plus proches des autres fonctions d'habitat ou de services.

- Vresse-sur-Semois I
- Vresse-sur-semois II
- Hastière

→ **Mini zones, ilots ou bâtiments en milieu rural ou en centre urbain**

Ce type de projets permet soit le développement économique de zones du territoire qui n'accueillent pas de parc d'activité, comme les zones rurales soit le développement d'activité économique au sein d'un tissu urbain.

- Havelange
- Ohey
- Dinant (Falmagne)
- Florennes

Gérer les parcs d'activité économique suppose également de prendre en compte, en aval de leur conception, leur requalification ou leur réaménagement et ce, afin d'améliorer le cadre de vie site et des zones contiguës. Dans cette optique, en 2011, tous les parcs seront équipés d'une nouvelle signalétique.

## 2. RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ DE CERTAINS PARCS PAR LA THÉMATISATION

### Créalys – parc scientifique

Créalys s'est spécialisé dans les sciences du vivant, les technologies de l'information et de la communication et une thématique sous-jacente, la gestion de la qualité, et ce, en fonction des compétences scientifiques existantes sur le territoire namurois, sans exclure d'autres secteurs intéressants.

Afin de traduire le développement durable en actions concrètes, depuis 2007, BEP Expansion Économique a participé au projet européen LIFE (avec l'UWE) et a obtenu la certification environnementale ISO 14001 sur le site.

Les services aux entreprises, la qualité architecturale des implantations, les aménagements paysagers assurant une biodiversité au sein du parc sont particulièrement soignés à Créalys.

Inscrit dans le programme européen Regain, BEP Expansion Économique va inaugurer en 2011 un bâtiment-relais à haute performance énergétique situé en face de l'Atrium, à l'entrée du parc. Ce bâtiment sera de concep-





tion passive et basse énergie et intégrera des technologies favorisant le développement durable et l'utilisation rationnelle de l'énergie.

L'aménagement d'un parking paysager à l'arrière de l'atrium, en connexion avec l'extension future du Business Center, viendra compléter cet outil d'accueil et de services aux entreprises.

### Ecolys - parc dédié à l'éco-construction

L'extension en cours de concrétisation du parc mixte et industriel de Rhisnes sur 45 ha est le premier parc namurois pour lequel un plan stratégique de développement a été mis au point, sur base de la réflexion similaire menée depuis plusieurs années pour Créalys.

BEP Expansion Économique souhaite en faire une des premiers éco-zonings belges, ce qui correspond parfaitement à l'un des objectifs repris dans la Déclaration de Politique Régionale.

Le parc sera consacré à l'éco-construction/construction durable pour partie (10 ha) ; l'autre partie du site restant accessible à tous types d'entreprises mais celles-ci devront néanmoins respecter des contraintes strictes en matière de construction durable, garantissant la qualité du site à long terme.

Le parc sera une vitrine unique de l'éco-construction. Des organismes spécialisés sont, à ce titre, parties prenantes dans le projet (les clusters Eco-construction et CAP 2020, l'ASBL Bois & Habitat,...). Il pourra devenir un lieu de formations et d'échanges des professionnels du secteur. C'est pourquoi trois bâtiments (un centre de services auxiliaires, un centre d'entreprises et un hall-relais) seront construits sur le site. La réalisation de ces bâtiments se fera par marché D&B (Conception & Réalisation). Le marché sera attribué début 2011. Des services et une animation permanente seront organisés, à l'image de ce qui se fait aujourd'hui à Créalys, afin de proposer aux entreprises des séminaires techniques, des conseils adaptés et un accompagnement personnalisé.

Ecolys se veut un parc durable et, à ce titre, diverses réflexions sont menées pour l'utilisation du parc :

- En termes de mobilité, proche d'une gare, et situé le long d'une ligne TEC, des moyens de transports alternatifs à la voiture vont être évalués, envisagés et promus. Une étude de faisabilité sur une liaison potentielle vélo entre le parc et la gare de Rhisnes sera menée en 2011 par la société Transitec.
- Une intégration paysagère et des aménagements environnementaux internes au parc et aux parcelles-mêmes des entreprises seront développés afin de préserver la biodiversité et le maillage écologique du parc.
- Tout bâtiment devra également correspondre à des critères énergétiques et d'éco-construction. Un cahier de prescriptions spécifique à Ecolys ainsi que l'organisation d'un comité d'avis sur les permis sera mis en place en 2011.



Le site fera, tout comme Créalys, l'objet d'une démarche de certification environnementale.

Bien que la phase 1 commence à être commercialisée début 2011, l'ensemble des travaux d'aménagement restant (phase 2 et aménagements verts), seront finalisés en 2011.

#### Agroalys - parc dédié à l'agro-alimentaire

L'extension en cours d'études en 2011 du parc industriel de Ciney-Biron sur 51 ha constituera le second parc namurois pour lequel un plan stratégique de développement sera mis au point après Ecolys.

BEP Expansion Économique souhaite en faire, dans la continuité du parc existant, un rassemblement d'entreprises liées à l'agro-alimentaire. La présence du plus gros marché couvert wallon (transit de +/- 4000 bêtes/semaine) sur le parc existant draine une concentration d'entreprises liées au monde de l'élevage et de l'activité agricole.

#### Ronet - plate-forme multimodale aux portes de Namur

Le site, dit « Ronet », à l'entrée Ouest de Namur présente une configuration opportune à la création d'une plate-forme tri-modale. De fait, cette gare de triage, présente un bord de Sambre d'un gabarit suffisant et une connexion au Réseau Grand Gabarit (RN 90). Une étude menée en partenariat avec le Port Autonome de Namur en évalue le potentiel.



### 3. AIDER LES COMMUNES À DÉVELOPPER LEUR STRATÉGIE TERRITORIALE

Le BEP va s'atteler à l'élaboration d'un outil d'analyse stratégique de développement territorial pour le Namurois. 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.

Par ailleurs, conformément aux dernières modifications du cadre légal (Code wallon d'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, du Patrimoine et de l'Énergie), les communes sont confrontées à la gestion de leur territoire. Il devient donc incontournable pour celles-ci de recourir à des plans, règlements et schémas orientant le devenir de leur territoire, véritables outils stratégiques pour le développement de la commune.

La cellule urbanisme du BEP conseille et aide les communes dans ces réflexions d'ordre stratégique comme « monteur de dossier », auteur de projet et/ou assembleur.



#### → Plan Communal d'Aménagement

**Andenne** : les Roseurs, Pégard, Grands Prés, nouvelle école, Andenelle Est et Andenelle Ouest, abrogation

**Beauraing** : ZAE Gozin, Winenne

**Bièvre** : centre

**Ciney** : Ronveaux, St Quentin

**Dinant** : carrière du Penant, Dessus du Calvaire, Sul'socreau, Wespim, abrogation

**Doische** : Vodelée

**Eghezée** : Liernu

**Floreffe** : Cheval de Bois, du Caillou

**Hastière** : le Bonsoy, Hermeton-sur-Meuse (Habitat Permanent)

**Mettet** : Bambois (Habitat Permanent)

**Onhaye** : Beaurond, rue de l'abbaye

**Sambreville** : révision n°56

**Somme-Leuze** : Hogue (Habitat Permanent), Cisses & les Vennes (Habitat Permanent), le pierreux (Habitat Permanent)

**Viroinval** : Tienne du Loret

**Walcourt** : le Cheslé

**Yvoir** : le Launois, le Quesval

#### → Rapport Urbanistique et Environnemental

**Eghezée** : Tige Caton

**Hamois** : Natoye

**Rochefort** : Pirot

#### → Programme Communaux de Développement Rural

**Assesse**

**Floreffe**

**Hamois**

**Houyet**

#### → Schéma de Structure et Règlement Communal d'Urbanisme

**Assesse**

## 4. ASSISTER LES COLLECTIVITÉS LOCALES DANS LEURS PROJETS ARCHITECTURAUX

Les communes, souvent démunies en matière d'expertise immobilière, font de plus en plus souvent appel aux services du BEP pour les aider.

Afin de répondre à cette demande croissante, le BEP, par un renforcement de sa cellule architecture, se positionne comme interlocuteur privilégié des communes namuroises et des services de la Région Wallonne pour la concrétisation de missions de maîtrise d'ouvrage délégué et d'assistance à maîtrise d'ouvrage.



Ces missions techniques sont complétées par l'expertise du BEP en matière de développement territorial, de construction et de gestion de la filière énergie.

Le BEP peut ainsi proposer un service adapté en fonction des besoins des collectivités locales allant d'une étude de faisabilité pour les prévisions budgétaires communales à la concrétisation réelle des projets.

**Andenne** : institut St Lambert

**Beauraing** : nouvelle place publique

**Bièvre – Vresse** : hall de sport

**Ciney** : EPC, Établissement Bastin, arsenal des pompiers, Arsia

**Dinant** : foot d'Herbuchenne

**Doische** : rénovation du Carmel de Matagne-la-Petite, presbytère de Matagne-la-Grande

**Floreffe** : hall voirie, salle paroissiale

**Gembloux** : hall de sport, nouvelle administration communale

**Gesves** : Sierpont, école de l'Envol, rénovation salle des fêtes

**Hamois** : école de Schaltin, extension BC Natoye

**Fernelmont** : Imaje

**Fosse-la-Ville** : château Winson

**Somme-Leuze** : ferme Laboulle

## 5. PERMETTRE ET ENCOURAGER LA RÉHABILITATION DE SITE À L'ABANDON

La gestion du territoire communal en vue d'implanter de nouveaux projets comprend soit une nouvelle urbanisation soit la requalification de friches peu qualitatives dans le paysage. Le BEP s'inscrit pleinement dans la politique régionale d'assainissement et de réhabilitation de sites désaffectés.

Pour les sites non pollués, le BEP gère, à des stades divers, 13 sites namurois dans la politique régionale de Sites de Réhabilitation Paysagères et Environnementales en Maîtrise d'Ouvrage Déléguée pour le SPW dont 3 ont un Arrêté Ministériel de financement. Le BEP assiste également les communes dans leur Maîtrise d'Ouvrage pour le réaménagement de site.

→ **Site de Réhabilitation Paysagère et Environnementale** : Gedinne : Scierie Culot / Viroinval : gare d'Olloy-sur-Viroin / Cerfontaine : ferme du moulin

→ **Site A Réaménager** : Hamois : SCAM / Ciney : EPC / Dinant : Mont-Fat

Pour les sites pollués, le BEP collabore avec la SPAQuE, organisme habilité pour la dépollution de sites, pour requalifier des sites en vue de projets futurs bien précis.





## 6. DÉVELOPPER ET RENFORCER L'ASSISTANCE AUX COLLECTIVITÉS LOCALES DANS LEUR GESTION ÉNERGÉTIQUE

La problématique énergétique constitue aujourd'hui une préoccupation majeure. Les enjeux sont tels qu'ils doivent être pris en considération par tous, en ce compris par le secteur public. Le secteur tertiaire est en Région wallonne celui dont la consommation finale a le plus augmenté ces quinze dernières années (+30% entre 1990 et 2000 !). C'est aussi celui où le potentiel d'économies d'énergie est proportionnellement le plus important.

La réflexion entamée par le BEP s'inscrit dans cette perspective afin de permettre aux communes de dégager au mieux les différentes pistes d'amélioration possible pour renforcer l'efficacité énergétique de leurs bâtiments.

Sur base d'EPS (cadastre énergétique), d'audits énergétiques et d'audits thermographiques infrarouges, le BEP développe et propose aux communes un service d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour réaliser leurs travaux relatifs à l'efficacité énergétique, ainsi qu'une assistance pour le montage de dossiers UREBA (Utilisation Rationnelle de l'Énergie dans les Bâtiments).

En outre, dans le cadre de la mise en place des crédits parallèles, le champ d'application des crédits à taux zéro a été étendu aux travaux d'amélioration énergétique.

## 7. ÉVALUER LE POTENTIEL « ÉNERGIE ALTERNATIVE » DU TERRITOIRE NAMUROIS

Dans le cadre des enjeux énergétiques actuels, une réflexion se porte sur les diverses sources d'énergie alternative. Une étude sera lancée dans le courant de l'année 2011 par le BEP afin d'évaluer le potentiel hydro-électrique, éolien et photovoltaïque sur l'ensemble du territoire namurois.

## 8. ÉTUDIER L'OPPORTUNITÉ DE DÉVELOPPER DES E-SERVICES

Suite à la mise en ligne du nouveau site [www.bep-developpement-territorial.be](http://www.bep-developpement-territorial.be), l'année 2011 sera consacrée à la réflexion sur la possibilité de développer des services en ligne à l'intention de notre clientèle cible, à savoir les communes de la province de Namur.



**D** LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS,  
LES INDICATEURS ET LES PROJETS

## 4. ENVIRONNEMENT



# D BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## 4. ENVIRONNEMENT



### EN BREF, QUELS CONSTATS ?

- Les actions menées par BEP Environnement s'intègrent dans les lignes directrices définies en matière de prévention et de gestion des déchets ménagers par la Région wallonne.
- Elles concourent à la réduction de la quantité de déchets ménagers et à l'orientation de chaque type de déchets vers la filière de gestion la plus adaptée, par :
  - la mise en œuvre d'une politique efficace de prévention de la production des déchets, axée sur l'information et la sensibilisation, et déclinée par public cible ;
  - l'application de modes de collectes respectueux du principe « pollueur-payeur » ;
  - l'intensification et la diversification des collectes sélectives ;
  - la recherche et le développement de nouvelles filières de valorisation des déchets ménagers et des encombrants ;
  - l'offre d'un service efficient, avec une politique de prix maîtrisé et une qualité optimale.
- La Déclaration de Politique Régionale définit une stratégie pour une gestion durable des déchets, tant ménagers qu'industriels (à savoir : produire moins de déchets, acheter mieux et jeter moins, trier plus et valoriser mieux les déchets) dans laquelle BEP Environnement s'inscrit pleinement au travers de ses actions et projets.



## LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS «ENVIRONNEMENT»

- Se positionner comme **partenaire essentiel des Communes et de la Région** en matière de **prévention et de sensibilisation**
  - En développant un programme de prévention à l'échelon intercommunal axé sur les flux prioritaires définis au niveau régional ;
  - En renforçant ce programme par des actions de prévention menées à l'échelon local pour compte des communes nous mandatant ;
  - En soutenant le réemploi, par l'établissement de partenariats structurés et durables.
- **Assurer sur l'ensemble du territoire un service de collecte multi-filières et un réseau de parcs à conteneurs performants**
  - En respectant le **principe du « pollueur-payeur »** ainsi que la hiérarchie européenne en matière de gestion des déchets ;
  - En **optimisant les transports et les circuits de collecte**, dans une optique environnementale et économique ;
  - En développant des **actions de sensibilisation à la propreté publique, à la lutte contre les incivilités environnementales et le vandalisme.**
- **Poursuivre, en propre ou en partenariat, le développement d'un réseau performant d'outils de valorisation et de traitement**, adaptés à chaque flux de déchets collectés, axé sur le principe de proximité.
- **Assurer un service public de qualité** vis-à-vis des Communes, en apportant des solutions concrètes en matière de gestion des déchets communaux, et des réponses adaptées en termes législatif et administratif.

- [illegible]



## LES PROJETS «ENVIRONNEMENT»

### I. FAIRE DU SITE INTÉGRÉ DE GESTION DES DÉCHETS DE FLOREFFE LA VITRINE DE BEP ENVIRONNEMENT

Exploité depuis mi-2010, le Site Intégré de Gestion des Déchets (SIGD) de Floreffe rassemble plusieurs activités interdépendantes :

- La gestion technico-administrative de l'ensemble des activités menées par le Département Environnement du BEP (prévention, collectes en porte à porte, gestion des parcs à conteneurs et des diverses unités de valorisation de déchets, ...) qui était précédemment assurée à Jambes ;
- La gestion du charroi de collecte : garage, atelier de maintenance et de réparation du charroi et des divers équipements utilisés sur le site, station service, station de lavage des véhicules, ... ;
- Une chaîne de tri-broyage destinée à traiter les encombrants ménagers multimatières et le bois (issus des parcs à conteneurs et des collectes en porte à porte), en vue de retirer le maximum de matières recyclables et/ou valorisables et produire des plaquettes de bois en vue de leur valorisation énergétique (voir point 7 ci-après) ;
- Des installations de transferts fluvial et routier assurant le regroupement des différents flux de déchets pour leur transport par barges (transfert fluvial des déchets ménagers de l'arrondissement de Namur et des résidus de tri des encombrants vers l'unité de valorisation énergétique d'Intradel à Herstal) ou par camions gros-porteurs (transfert routier des déchets organiques de l'arrondissement de Namur vers l'unité de biométhanisation de Tenneville).

#### Le SIGD de Floreffe, un espace d'accueil et de sensibilisation ...

Pour que la population prenne conscience des multiples facettes de la gestion des déchets, le SIGD est également doté d'un espace de sensibilisation composé d'une salle didactique et d'un parcours de visite pour petits et grands, afin de découvrir les activités du site, mais aussi mieux appréhender la politique globale de gestion des déchets.

Au regard du caractère industriel du SIGD, le parcours de visite bien que sécurisé ne se prête pas à accueillir le grand public ou des enfants pendant les périodes d'exploitation. BEP Environnement s'est toutefois fixé l'objectif d'y pallier en travaillant à l'élaboration d'outils qui permettront non seulement une visite virtuelle et dynamique du site mais également son positionnement comme élément essentiel de la gestion intégrée des déchets en Province de Namur.



Ainsi, BEP Environnement prévoit pour septembre 2011, la réalisation d'un film didactique et de supports interactifs qui illustreront à l'échelle d'un village, la gestion des déchets ménagers en province de Namur (habitations, commerces, école, administrations, parc à conteneurs, SIGD, axes routiers et voie d'eau qui acheminent les différents flux vers leur site de valorisation). Les visiteurs seront invités à interagir pour ainsi, le temps de la visite, devenir à leur tour gestionnaires de déchets.

Par la suite, des animations de prévention relatives aux différents flux de déchets seront proposées.

Mais BEP Environnement entend également utiliser ce nouvel outil à la promotion des métiers techniques liés à la gestion des déchets. Une réflexion sera menée en ce sens en 2011.

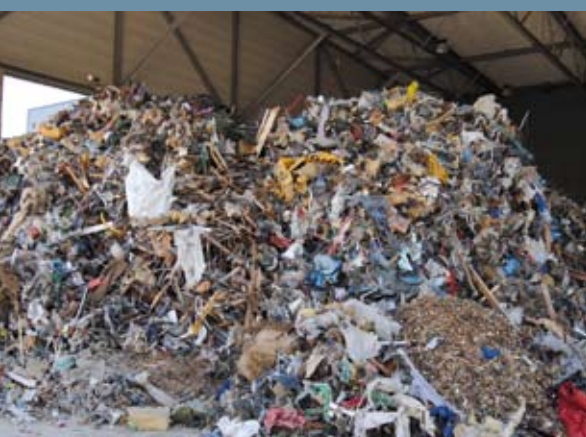
Entretemps, l'intercommunale continuera à recevoir dans son espace de sensibilisation des expositions ou toutes autres activités en lien avec l'environnement et les métiers exercés sur le site.

#### ... au cœur d'un site de valorisation des déchets ...

Les infrastructures développées à Floreffe vont permettre à l'Intercommunale d'optimiser sa gestion logistique (réduction des transports, rationalisation des coûts,...) des collectes et transferts de déchets (voir point 9 ci-après) mais aussi, et il s'agit là d'activités nouvelles pour elle, d'exploiter des équipements industriels complexes permettant d'améliorer la gestion de ses déchets encombrants multimatières et de bois.

Pour assurer une exploitation optimale de ces équipements, l'Intercommunale élaborera en 2011 les procédures techniques et organisationnelles nécessaires, dans une logique d'amélioration continue des performances et avec pour objectif la certification future de ces activités. Différents outils informatiques seront plus particulièrement développés pour assurer la gestion du travail du personnel ouvrier (opérateurs de tri et d'engins), de l'utilisation des équipements de manutention, de la maintenance préventive et curative des équipements, etc. Afin d'assurer un taux de disponibilité maximal des équipements, une AMDEC (Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité) sera également réalisée et mise à jour régulièrement.

Les équipements en place permettent d'extraire des encombrants multimatières diverses fractions pouvant être déviées de l'incinération afin de faire l'objet d'un recyclage (métaux, plastiques durs, ...) ou d'une valorisation énergétique plus performante (bois,...). Dès 2011, l'Intercommunale assurera une veille technico-économique permanente destinée à identifier les filières permettant le recyclage et la valorisation d'autres fractions présentes dans les encombrants multimatières et ce, pour autant que ces filières et les moyens mis en œuvre par l'Intercommunale pour assurer leur tri, soient pérennes sur les plans technico-économique et environnemental.





#### ... et au centre de nouveaux projets de partenariats

A l'instar des partenariats déjà développés par BEP Environnement avec les Intercommunales voisines Intradel (pour la valorisation énergétique des déchets ménagers et des résidus d'encombrants) et Idelux (pour la biométhanisation des déchets organiques), le SIGD permet de concrétiser un nouveau partenariat public-public.

En effet, BEP Environnement et ICDI ont signé en septembre 2010 un accord de coopération, visant plusieurs projets de collaboration dont le premier concrétisé concerne la valorisation des déchets de bois de l'ICDI dans les installations de tri-broyage de Floreffe.

Cette collaboration trouve ses fondements dans la complémentarité entre les deux Intercommunales du fait de leur proximité géographique, mais aussi dans les diverses réglementations régionales et européennes.

Vu leurs outils respectifs et leur vision commune en terme de collectes sélectives, d'autres collaborations seront étudiées en 2011, en ce qui concerne le tri des PMC et la biométhanisation des déchets organiques.

## 2. INTENSIFIER LA COLLECTE DES DÉCHETS ORGANIQUES

Depuis janvier 2010, après 18 mois de montée en puissance pour desservir successivement les trois arrondissements namurois, la totalité des habitants de la province de Namur, ainsi que de la commune de Héron, bénéficient d'une collecte en porte à porte de déchets organiques, organisée chaque semaine, simultanément à la collecte des ordures ménagères.

Accueillie favorablement par le public, la collecte connaît, toutefois un succès variable selon les communes, en termes de quantité de déchets collectés.

Une communication spécifique de relance est prévue pour 2011, avec une attention particulière aux habitants des communes présentant les moins bons résultats quantitatifs (< 15 kg d'organiques par an et habitant).

La communication s'axera sur trois aspects :

- l'utilisation du seul sac réglementaire « BEP »,
- une meilleure connaissance des différents types de déchets acceptés dans le sac biodégradable,
- les bonnes conditions d'utilisation du sac et la promotion de l'utilisation d'un support adapté.

Des actions spécifiques seront également menées afin de ne pas perdre en qualité de tri, qualité relativement bonne dès le départ.



Les moyens de communication seront multipliés (toutes boîtes, bulletins communaux, points de vente, contacts directs, ...) et des publics spécifiques seront également visés comme les nouveaux arrivants dans les communes, les nouveaux parents, ....

### 3. ETUDIER LA CONCRÉTISATION D'UNE UNITÉ DE BIOMÉTHANISATION EN TERRITOIRE NAMUROIS

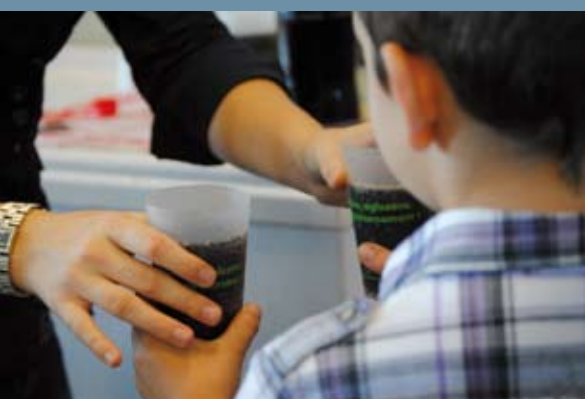
Les déchets organiques collectés sur l'ensemble de la province sont valorisés en compost et en biogaz (production d'énergies thermique et électrique par cogénération) dans l'unité de biométhanisation de Tenneville (capacité de 30.000 tonnes/an). Objet d'une copropriété Idelux-BEP Environnement, à concurrence de 2/3-1/3, l'outil est réceptionné depuis juin 2010 et fonctionne à présent au maximum de sa capacité nominale.

La volonté de BEP Environnement est toutefois à terme de développer son propre outil de biométhanisation, conformément au plan d'investissements de la Région wallonne.

Aucune localisation définitive n'est arrêtée à ce stade pour l'implantation de cet outil. Néanmoins, dans le cadre de notre politique de réduction des transports et d'optimisation des collectes et autres transferts de déchets, il évident que le SIGD de Floreffe, qui est le point de démarrage et de retour des collectes de l'arrondissement de Namur et qui dispose encore de terrains disponibles, constitue la localisation prioritaire.

Lors du premier semestre 2011, BEP Environnement examinera tous les paramètres technico-économiques et environnementaux d'une biométhanisation localisée à Floreffe, en prenant évidemment en compte les technologies rencontrant au mieux nos besoins, contraintes et exigences, les évolutions réglementaires (notamment celles qui autoriseraient l'injection de biogaz épuré dans le réseau public) et bien entendu les gisements d'organiques de notre territoire et ceux qui pourraient provenir de zones limitrophes. L'ICDI sera associée à la réflexion, vu l'accord de partenariat conclu en septembre 2010 avec BEP Environnement, et sa volonté de développer également une collecte sélective des déchets organiques sur sa zone de compétence.

Mais une biométhanisation n'a de pertinence que si elle est associée à une valorisation énergétique performante du biogaz qu'elle produit. Aussi, s'agira-t-il dans un premier temps, avant même de déterminer les opérations unitaires du procédé à implanter, de définir comment le biogaz produit pourra être valorisé au mieux sur les plans technico-économique et environnemental, compte tenu des caractéristiques mêmes du site de Floreffe (consommations électriques du SIGD de Floreffe et de la station d'épuration urbaine voisine gérée par l'INASEP, besoins de chaleur actuels et futurs, possibilités d'injection de biogaz dans le réseau de gaz naturel, ...).



Pour autant que sa pertinence technico-économique soit établie, l'outil de biométhanisation pourrait être, compte tenu des délais de demande de permis, de procédures de marché et de construction, mise en service courant de l'année 2014.

#### 4. SE POSITIONNER COMME PARTENAIRE INCONTOURNABLE EN MATIÈRE DE PRÉVENTION ET DE SENSIBILISATION

##### Encadrer les organisateurs d'événements dans la gestion de leurs déchets

Gérer les déchets générés par un événement n'est pas simple. Le BEP l'a bien compris... au vu des sollicitations de plus en plus fréquentes des organisateurs d'événements. Suite aux réflexions, échanges et expériences menées ces deux dernières années et au vu des résultats obtenus, l'Intercommunale souhaite pouvoir présenter à ces derniers des solutions de gestion-sensibilisation sur mesure :

- **Incitation au tri des déchets organiques** : une grande majorité des déchets sur les manifestations (gobelets, couverts...) peuvent être trouvés sous forme biodégradable. Une fois devenus déchets, ceux-ci pourraient être valorisés en biométhanisation au même titre que les déchets ménagers fermentescibles ;
- **Promotion des gobelets réutilisables** : pour éviter la production de gobelets à usage unique, la mise en place d'un système de gobelets en plastique rigide consignés semble la meilleure alternative. Chaque gobelet peut être lavé et réutilisé à souhait. Dès lors, ce système met un terme au principe suivant : un verre pour une utilisation unique et pour une seule personne. Cela permet la réutilisation, réduit de 70% la production de déchets et garantit une meilleure propreté publique.

La concrétisation de partenariats structurés sera recherchée avec les organisateurs d'événements actifs sur le territoire namurois.

##### Diminuer la production de déchets de papier

Pour développer une sensibilisation efficace, BEP Environnement concentre chaque année son plan d'actions sur un des flux prioritaires définis au niveau régional. Pour 2011, le choix s'est porté sur un flux encore peu exploité jusqu'à présent : les déchets de papiers, flux pour lequel une sensibilisation quantitative est nécessaire.

Des campagnes seront menées tantôt à l'échelon régional en concertation avec la COPIDEC (édition de conseils et de visuels de référence, achat groupé d'outils de prévention, stand au salon des mandataires), et intercommunal (utilisation accrue des outils internet, consolidation du partenariat avec les télévisions locales : 4<sup>ème</sup> édition du jeu télévisé Planète en jeu, réalisation et diffusion de la séquence quotidienne « L'environnement



une question d'avenir ! ») mais aussi local (actions de sensibilisation au sein des administrations communales pour la réduction des déchets papiers grâce à un kit d'outils de sensibilisation remis par l'Intercommunale, stand itinérant pour sensibiliser le grand public, ...).

### Lutter contre le gaspillage alimentaire

Initiée fin 2008 aux côtés des autres Intercommunales wallonnes de gestion des déchets pour les visiteurs des parcs à conteneurs, cette campagne a retenu une très grande attention des médias et du public. De ce fait, elle a été transposée au public scolaire ces deux dernières années au travers de l'organisation d'une animation et d'une Saint-Nicolas écologique pour les écoles fondamentales. La thématique a également été développée pour le stand itinérant qui parcourt les manifestations locales de la province.

En 2011, le jeu de société « Alimen'terre » développé par BEP Environnement en partenariat avec l'ASBL Empreinte sera proposé aux enseignants afin de poursuivre la réflexion et sensibiliser les élèves à la question de l'empreinte écologique liée à l'alimentation (traduction de l'impact des activités humaines sur les écosystèmes).

Enfin, le gaspillage alimentaire constitue le thème principal du cahier central du calendrier des collectes 2011 distribué à l'ensemble des ménages de la province.



### Sensibiliser les enfants à la réduction des déchets dès leur plus jeune âge

Tel est, depuis toujours, en matière de prévention, le cheval de bataille de l'Intercommunale. Outre, le développement d'outils didactiques sur le site de BEP Environnement et du jeu de société « Alimen'terre » (actions développées supra), un calendrier scolaire d'éco-consommation sur la prévention des déchets sera développé et diffusé à l'ensemble des établissements scolaires de l'enseignement fondamental pour accompagner les enseignants et leurs élèves dans la gestion et la réduction de leurs déchets en classe.

### Généraliser à l'ensemble de la province un programme de prévention et de lutte contre les incivilités environnementales avec les zones de police

Les dégradations, vols et dépôts de déchets illicites sont malheureusement récurrents sur et aux abords des parcs à conteneurs. Afin de pallier ces actes inciviques, BEP Environnement pérennisera ses collaborations avec les zones de police Haute-Meuse, Houille-Semois et les étendra à d'autres zones de police intéressées telles que les zones de police Entre-Sambre et Meuse, Condroz-Famenne et Namur. Cette collaboration consiste principalement en un passage sur les sites pendant les heures d'ouverture, une disponibilité accrue sur appel des préposés pour le constat des dépôts clandestins de déchets et la rédaction de procès-verbaux y relatifs.



Des rondes de surveillance par les équipes des zones de police se feront également en dehors des heures d'ouverture pour prévenir et dissuader les effractions mais également réprimer les contrevenants. Elles seront renforcées par des missions de gardiennage par des sociétés privées.

#### 5. COLLABORER AVEC LA RESSOURCERIE NAMUROISE AU PROFIT DU RÉEMPLOI

Partenariat n'est pas un vain mot pour BEP Environnement. En effet, outre ses collaborations avec plusieurs intercommunales wallonnes en matière de valorisation de déchets, BEP Environnement et La Ressourcerie Namuroise (SCRL à finalité sociale, employant du personnel peu qualifié, en situation précaire ou handicapé) ont décidé, en 2009, de collaborer afin de développer conjointement un projet de collecte et de traitement de déchets encombrants optimisant le réemploi et le recyclage tout en proposant aux citoyens un service de collecte et de traitement adapté à l'évolution de leurs besoins.

Pour ce faire, BEP Environnement a pris des participations dans l'actionnariat de La Ressourcerie, et est devenu l'opérateur privilégié et exclusif de la mise en filière des déchets récoltés par La Ressourcerie et non destinés au réemploi. Ainsi, les encombrants ultimes de La Ressourcerie, ainsi que le flux de bois qu'elle isole, sont dirigés, depuis juillet 2010, vers l'unité de tri-broyage des encombrants multi-matières et de bois de Floreffe.

Les deux partenaires travaillent de commun accord et en étroite collaboration afin de poursuivre en 2011, le développement de la collecte sur appel, telle que proposée par La Ressourcerie, à un maximum de communes de la province. Après un bon démarrage dans le nord de la province, une attention particulière sera portée au sud, mais en adoptant toujours une progression raisonnable et raisonnée, liée aux moyens humains, logistiques et financiers disponibles, afin de continuer à offrir aux communes et à la population un service public de qualité.

Les deux partenaires mèneront également des réflexions en terme de structure, afin de simplifier les tâches administratives aux communes désireuses de confier la collecte de leurs encombrants à cette dernière.

#### 6. MODERNISER LES PARCS À CONTENEURS

Près de 20 ans après la construction des premiers parcs à conteneurs, ceux-ci sont devenus les principaux outils de collecte des déchets ménagers en Province de Namur. Ils sont donc l'objet de plusieurs projets d'envergure comme leur informatisation et le placement d'une nouvelle signalétique plus adaptée.



Le système d'accès contrôlé aux parcs à conteneurs, via la lecture de la puce présente sur la carte d'identité, a été testé en 2010 sur 3 parcs à conteneurs « pilotes », les parcs d'Assesse, Hamois et Ohey. Le déploiement de ce système sur les différents parcs se fera de manière progressive en 2011. Les citoyens seront avertis de ces changements par un courrier toutes-boîtes.

Pour rappel, ce projet a pour objectifs :

- d'assurer un contrôle effectif des apports de déchets ;
- d'assurer l'équité pour tout citoyen ;
- d'améliorer le service à la clientèle ;
- de limiter les fraudes ;
- de réduire et gérer les conflits avec les usagers ;
- de mieux gérer les évacuations de conteneurs ;
- d'améliorer la communication interne.

Le choix de BEP Environnement d'utiliser la carte d'identité électronique (eID) est confortée par la multitude d'applications qui se développent actuellement dans différents secteurs : accès aux bibliothèques, consultations d'avocats en ligne, carte de fidélité pour des grandes surfaces,...

C'est également début 2011 que BEP Environnement équipera l'ensemble de ses parcs à conteneurs de la signalétique développée sur mesure en 2009 pour le nouveau parc à conteneurs d'Ohey. Cette mesure homogénéisera et clarifiera la communication de l'Intercommunale mais facilitera également l'identification des conteneurs pour le citoyen grâce au code couleur utilisé et à la verticalité des panneaux. En outre, le citoyen pourra y lire les matériaux acceptés et refusés ainsi que les consignes importantes à respecter.

Enfin, la réorganisation des évacuations de conteneurs initiée en 2010, tant au niveau des délais (ramenés de 24 à 4 heures) qu'au niveau du système d'évacuation (mise en place d'un système d'échange et de rotations de conteneurs), a clairement permis d'augmenter la disponibilité des conteneurs pour le citoyen. Cette organisation sera poursuivie en 2011.

## 7. CONCRÉTISER DES PROJETS DE PRODUCTION D'ÉNERGIE DE SOURCES RENOUVELABLES

En valorisant le biogaz produit par son Centre d'Enfouissement Technique de Chapois en énergies électrique et thermique (cogénération) et en misant sur la valorisation de la fraction organique des ordures ménagères par biométhanisation, BEP Environnement s'investit d'ores et déjà, dans le cadre de ses activités, dans le domaine des énergies d'origine renouvelable, plus particulièrement de type « biomasse ».

Le bois de recyclage est une autre biomasse offrant un grand potentiel sur le plan environnemental et BEP Environnement souhaite contribuer au développement de filières de valorisation de cette source d'énergie renouvelable.



Comme précisé au point 1 ci-avant, le SIGD de Floreffe comprend une chaîne de tri-broyage destinée au tri des encombrants multimatières mais aussi à la transformation de diverses sources de bois (bois collectés dans les parcs à conteneurs, bois résultant du tri des encombrants multi-matières et, à partir de mai 2011, une fraction des matières ligneuses qui seront produites, comme expliqué au point 8 ci-après, au centre de compostage de déchets verts de Naninne, ...) en plaquettes de bois parfaitement triées et calibrées. La production de plaquettes, qui évoluera de 20.000 à 35.000 tonnes/an entre juillet 2010 et mi-2011, fera l'objet d'une valorisation énergétique selon deux projets résultant d'un appel à candidatures lancé en 2009 :

- Une fraction de la production de plaquettes (min. 20.000 tonnes/an) est d'ores et déjà valorisée par Carmeuse dans ses fours à chaux, et plus particulièrement celui d'Aisemont qui dispose, depuis fin 2010, d'une unité de conditionnement (broyage-séchage) permettant l'injection directe de biomasse dans les installations de production ;
- A partir de fin 2011, il est prévu, dans le cadre d'un partenariat BEP Environnement – TPF Group, de valoriser environ 15.000 tonnes/an de plaquettes de bois dans une unité de cogénération « bois » chez Materne SA à Floreffe, dont l'usine de production présente des besoins en énergies électrique et surtout thermique très élevés. Lors du premier semestre 2010, les études réalisées ont mis en évidence que la rentabilité du projet n'était pas suffisamment garantie. Aussi, une installation comprenant des dispositifs capables d'accroître la quantité de chaleur valorisée chez Materne et donc la rentabilité du projet a été définie. Une fois le permis unique délivré et les fournisseurs consultés, les diverses parties se prononceront début 2011 sur la concrétisation du projet. En cas de décision positive, une entité juridique regroupant le groupe TPF (majoritaire) et BEP Environnement (minoritaire) sera créée pour le financement et l'exploitation de l'outil.

Ayant progressivement acquis des compétences et connaissances dans le domaine des énergies renouvelables, des marchés de l'électricité, du gaz, des certificats verts et des mécanismes y afférents, l'Intercommunale identifiera en 2011 de nouveaux projets de développement d'outils d'énergie renouvelable dans lesquels elle s'investira, en propre ou en partenariat avec des entités publiques (communes) ou privées. Une attention sera portée plus particulièrement à l'accompagnement des communes et entreprises pour le développement d'installations de cogénération bois et de méthanisation mais aussi la réalisation de centrales photovoltaïques sur des sites désaffectés, voire des Centres d'Enfouissement Techniques dont l'Intercommunale assurent la post-gestion.

## 8. MODERNISER LE CENTRE DE COMPOSTAGE DE NANINNE

Opérationnel depuis 1996, le centre de compostage voit plusieurs de ses engins d'exploitation arriver en fin de vie. D'autre part, les tonnages collectés dans les parcs à conteneurs doivent encore être traités dans des centres extérieurs privés, avec un surcoût à charge de l'Intercommunale. Ces constats ont poussé BEP Environnement à réfléchir à une modernisation du centre de compostage. Divers investissements et adaptations du process sont ainsi planifiés pour 2010-2011 dans le but d'être opérationnels d'ici mai 2011.

Ces adaptations ont pour but de trier directement les déchets verts entrant en deux fractions :

- une fraction reprenant les parties ligneuses les plus grossières des déchets verts (les branchages) en vue de leur valorisation pour la production d'énergie ou pour la fabrication de mulching (paillage);
- une fraction reprenant les parties moins ligneuses et plus fines destinée à la production d'un compost végétal de qualité.

En termes d'équipements, les besoins sont les suivants :

- l'acquisition de nouvelles machines : un broyeur de type « lent » et un tamiseur permettant de séparer les parties ligneuses des parties plus fines dès la sortie du broyeur ;
- la mise en œuvre d'un nouveau système de ventilation ;
- le remplacement du pont de pesée, sous-dimensionné, et des locaux sociaux, trop exigus et mal isolés.

Enfin, vu l'engagement pris par BEP Environnement d'améliorer continuellement les performances environnementales de ses sites d'exploitation, à en limiter les impacts environnementaux et à respecter les exigences réglementaires qui lui sont applicables, l'Intercommunale a mis en place en 2010 une certification ISO 14001 au centre de compostage de Naninne et y étendra en 2011 le système de management environnemental en place depuis 2007 aux Centres d'Enfouissement Technique de Chapois et de Malvoisin (enregistrement EMAS III suivant le Règlement Européen n°1221/2009 - Système Communautaire de Management Environnemental et d'Audit).





## 9. AGIR DE MANIÈRE RESPONSABLE EN TERMES DE MOBILITÉ

Le service de collecte de BEP Environnement dispose de quatre sites d'exploitation au départ desquels partent les tournées de collecte des différents déchets : Malvoisin (Gedinne), Vodecée (Philippeville), Biron (Ciney) et, depuis juin 2010, Floreffe. Le 4 juin 2010, les activités de collecte du site de Jambes ont en effet migré sur le Site Intégré de Gestion des Déchets de Floreffe (voir point 1 supra), impliquant une révision et une optimisation des tournées vu cette migration géographique. L'entière des nouvelles dispositions prises seront mises en place à partir de janvier 2011. En optimisant ses circuits de collecte, l'Intercommunale espère ainsi réduire ses coûts d'exploitation, notamment via une réduction de sa consommation de carburant.

Dans un souci d'amélioration continue du service rendu à la population et de rationalisation de ses coûts d'exploitation, les services de BEP Environnement envisagent pour 2011, d'une part, d'établir un plan global de réorganisation et de répartition des tournées entre ses quatre sites d'exploitation et, d'autre part, de cartographier toutes ces tournées et de suivre leur évolution par GPS.

Enfin, afin de participer à la construction d'un avenir énergétique durable et de consommer moins de carburant, BEP Environnement s'est inscrit dans une logique de recherche d'un carburant permettant une diminution de la consommation, une réduction des émissions à l'échappement et une augmentation de la longévité des moteurs. Le but ultime étant bien entendu de pouvoir faire circuler son charroi en recourant à l'utilisation d'autres sources d'énergie que les ressources fossiles.

## 10. POURSUIVRE D'AUTRES PROJETS COMME ...

### Apporter des réponses adaptées aux communes en terme opérationnel, législatif et administratif

BEP Environnement se définissant comme un organe de proximité au service des communes, la volonté est 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, ...

Les principaux projets qui seront menés en 2011 dans ce cadre sont décrits ci-après :

#### → Développer un E-services à destination des communes

En 2010, BEP Environnement a développé un site portail en ligne de services (extranet) à l'attention de ses communes affiliées. Cet extranet permet d'accéder de manière sécurisée à différents volets d'informations comme :



- un volet d'informations statistiques
- un volet d'informations financières
- un volet d'informations générales

Les volets d'informations statistiques et financières correspondent à des informations essentiellement liées au « coût-vérité ». Ils font l'objet de plusieurs rapports types soit individuel par commune, soit global pour l'ensemble des communes.

Le volet d'informations générales est accessible à l'ensemble des communes autorisées. Elles y trouvent des informations d'intérêt général souvent demandées par téléphone, par mail ou par courrier.

L'accès pour une commune à ces applications est soumis à une inscription préalable en vue de l'obtention d'un code d'accès individuel.

La première étape du déploiement de cet extranet a consisté à tester l'application fin 2010, avec des communes pilotes. Au terme de cette première étape, les ajustements nécessaires ont été évalués et certaines corrections ont été apportées au produit.

La deuxième étape visera, en 2011, à inviter les autres communes membres de BEP Environnement à s'inscrire à ces services en ligne. L'objectif est de terminer le déploiement de l'application fin du premier trimestre 2011 au plus tard, afin qu'elle soit pleinement maîtrisée par les communes au moment des différentes échéances légales qui leur sont applicables en matière de coût-vérité, budget, ... (première échéance en juin 2011). Une présentation et un accompagnement personnalisé aideront à la totale adhésion des communes.

#### → **Proposer un service global de 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 en réduisant le coût, l'objectif est de développer dans les communes, 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.

Le service a débuté en janvier 2009 et quinze communes adhèrent déjà au système. L'objectif est d'encore intensifier cette activité en 2011, en proposant pour les communes qui le souhaitent, des formations au tri et à la gestion des déchets destinées au personnel communal.



#### → Développer un service global de distribution de sacs réglementaires au sein des commerces

En complément de la distribution de sacs biodégradables dans l'ensemble des 35 communes concernées (4 communes utilisant le conteneur à puce pour la collecte des déchets organiques), BEP Environnement assure également l'approvisionnement des sacs PMC dans les commerces de 2/3 des communes.

Dans un souci d'équité, il paraît opportun d'intensifier cette pratique afin d'uniformiser le prix au sein des commerces, d'éviter la vente de sacs non-identifiés « BEP Environnement » et d'augmenter le service auprès du public.

Fort de l'expérience acquise en la matière, BEP Environnement compte mener, en 2011, une réflexion similaire pour les sacs réglementaires destinés à la collecte des déchets ménagers. BEP Environnement pourrait proposer aux communes concernées de prendre en charge la logistique indispensable (acquisition, distribution, gestion des stocks et facturation des sacs) à la vente des sacs poubelle payants dans les communes qui l'auraient mandatée à cette fin.

#### Améliorer le service clientèle

La collecte des déchets étant par définition un service important rendu à la population en termes de 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.

L'amélioration continue passe également par l'exploitation des nouveaux modes de communication. C'est pourquoi, en 2011, BEP Environnement étudiera la mise en ligne d'une interface de gestion des plaintes à disposition des particuliers et des communes. Ce nouveau service permettra à l'utilisateur de faire part de ses doléances, mais lui donnera également la possibilité d'être informé des mesures correctives qui auront été prises.

Prévu pour le second semestre 2011, cet outil permettra certainement :

- de réduire les appels téléphoniques, et par conséquent de réduire les coûts qui y sont associés ;
- du fait de la centralisation des informations, d'avoir une meilleure traçabilité des problèmes et un suivi plus efficace de ceux-ci ;
- couplé à un outil statistique, d'évaluer la performance du service.

**D** LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS,  
LES INDICATEURS ET LES PROJETS

## 5. CREMATORIUM

# D BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## 5. CREMATORIUM



### EN BREF, QUELS CONSTATS ?

- Depuis plusieurs années, l'absence de crématorium sur l'axe central nord-sud de la Wallonie est régulièrement soulevée, et ceci, notamment en provenance des régions du sud plus éloignées des installations de crémation existantes. Mais également de l'ensemble du namurois, où des communes se manifestent régulièrement pour se plaindre de cette situation.
- La pratique de la crémation continue à se développer, non seulement dans les zones urbaines, mais prend de l'essor également dans les zones rurales ; les distances à parcourir jusqu'aux installations existantes, mais aussi la saturation de ces outils créant par moment des problèmes d'accessibilité, provoquent le mécontentement de bon nombre de familles et de communes qui réclament une solution.
- La crémation est devenue par la loi un monopole public. La loi du 20 septembre 1998 (circulaire d'application du 27 janvier 2000 ; publication 10 février 2000), crée un monopole communal (ou intercommunal) pour la crémation : « Seule une commune ou une association de communes peut créer et exploiter un établissement crématoire ».
- Le BEP a ainsi, à la demande des communes, mené une analyse afin de créer un crématorium sur le territoire de la Province de Namur, sa position centrale permettant de desservir les populations limitrophes subissant les mêmes contraintes d'éloignement et de saturation des outils actuels.
- Le 25 juin 2007 est constituée l'Intercommunale BEP Crématorium, composée de 10 Communes (8 namuroises et deux luxembourgeoises), des deux Provinces de Luxembourg et de Namur et du BEP, chargée de concrétiser le projet de construction du crématorium sur le site de Ciney acquis le 31 juillet 2007 à cette fin, laquelle décide de procéder

par concession de travaux publics en vue de la construction et la gestion de crématorium.

- Le Conseil d'Administration de BEP Crématorium a approuvé le 11 septembre 2007 le cahier des charges relatif à la concession de travaux publics de conception, construction et exploitation du crématorium
- Le marché a été attribué lors du Conseil d'Administration du 2 avril 2009. Celui-ci a examiné les offres reçues. L'une d'elle, présentée par La Société Crématoriums de France s'est avérée la plus conforme au cahier des charges, et a été retenue.
- Le dossier de permis unique de classe 2, respectueux des normes fixées au projet d'Arrêté du Gouvernement wallon déterminant les conditions sectorielles des crématoriums a été déposé en décembre 2009 et un permis a été délivré en mai 2010. Celui-ci fait l'objet de recours de la part de tiers ; la décision de la Région wallonne d'octroyer le permis est intervenue le 17 septembre dernier. Le délai de mise en service, à compter de cette date, est de l'ordre de 18 mois.

## LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS «CRÉMATORIUM»

- **Rencontrer les besoins des familles en matière de crémation**, en construisant à Ciney un crématorium présentant les qualités optimales d'accessibilité, de fonctionnement et de services répondant au mieux à l'ensemble des réglementations et normes en vigueur et aux attentes de la population et des communes ;
- **Desservir l'ensemble de l'axe central wallon**, et les régions limitrophes, en étroite concertation tant avec les autorités de tutelle qu'avec les communes et en bonne relation avec les milieux professionnels concernés.

## LES INDICATEURS GÉNÉRIQUES 2011 «CRÉMATORIUM»

- Le délai de **mise en exploitation** : >>>>>> 2011 – début 2012 (suivant procédures engagées)
- Le nombre de **communes affiliées** : >>>>>> 30 à 40 (après renouvellement des organes)

# D BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## 5. CREMATORIUM



### LE PROJET «CRÉMATORIUM»

Le Crématorium a été développé pour être un outil de proximité, au service des communes de l'axe Namur-Arlon, afin d'offrir aux familles un service de qualité irréprochable, à distance raisonnable.

Dans cet esprit, le projet a été étudié de manière à être totalement respectueux des normes environnementales wallonnes en cours d'adoption. Les locaux ont été conçus de manière à permettre le meilleur accueil des familles et le déroulement des cérémonies dans un cadre digne et de qualité.

L'année 2011 sera celle de la construction de l'infrastructure, pour autant que le permis unique soit délivré en recours.

L'année 2011 sera également mise à profit pour opérationnaliser la réflexion portant sur :

- La gestion administrative, financière et comptable, en liaison avec la gestion mise en place par le concessionnaire ;
- Les besoins en personnels propres à l'Intercommunale ;
- La mise en place du comité d'accompagnement prévu par le permis unique.

Par ailleurs, le BEP recherchera également l'adhésion du plus grand nombre de communes dans les deux Provinces concernées par le projet, afin de renforcer le lien entre les associés communaux et l'outil public créé à leur intention ainsi qu'à celle de leurs résidents. L'adhésion sera programmée en suite du renouvellement des organes de gestion après les élections communales et provinciales de 2012.

**D** LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS,  
LES INDICATEURS ET LES PROJETS

## 6. NAMUR EXPO

# D BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## 6. NAMUR EXPO



### EN BREF, QUELS CONSTATS ?

- Le marché des foires et expositions est depuis plusieurs années en profonde mutation : les manifestations de type généraliste sont pléthoriques et s'essouffent, la demande s'exprime en faveur de produits plus spécialisés et nouveaux.
- L'offre d'espaces d'expositions continue à se développer, même localement, créant un contexte de concurrence difficile.

### LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE «NAMUR EXPO»

*Dans notre rôle de propriétaire concédant et non d'exploitant*

- **Renforcer la position de l'outil comme facteur d'attractivité de Namur**, en qualité de Capitale régionale, au travers d'un programme d'investissements de requalification et d'une politique de développement de manifestations à rayonnement régional ;
- **Veiller à ce que le gestionnaire accroisse le taux d'occupation par une diversification des manifestations projetées** et une attraction de nouvelles manifestations s'inscrivant dans la vision que nous souhaitons promouvoir ;
- **Favoriser l'intégration du Palais des Expositions dans son environnement direct**, en étroite synergie avec la Ville de Namur ;
- **Intégrer dans la gestion et les aménagements futurs de l'infrastructure la notion du développement durable** en réduisant les coûts énergétiques et en favorisant le recours aux solutions alternatives.

## LES INDICATEURS GÉNÉRIQUES 2011 DE «NAMUR EXPO»

[illegible]

## LES PROJETS DE «NAMUR EXPO»

En tant que propriétaire de l'infrastructure, le BEP a mis en œuvre un plan pluriannuel de requalification, qui est désormais réalisé.

En 2011, le BEP veillera à la maintenance courante du bâtiment en collaboration avec le concessionnaire.

Par ailleurs, pour autant qu'une étude programmée fin 2010 pour déterminer le potentiel pour l'installation de panneaux photovoltaïques sur la toiture démontre la pertinence de ce type d'investissement, sa réalisation sera envisagée en 2011.

Enfin, les contacts seront maintenus avec la Ville et les autres acteurs impliqués dans le dossier relatif à l'amélioration de l'accessibilité du site, en vue d'évaluer les possibilités de parage et de cheminements piétons sécurisés, et de la signalétique à l'usage des automobilistes.



**D** LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS,  
LES INDICATEURS ET LES PROJETS

## 7. PROGRAMMES EUROPEENS



## 7. PROGRAMMES EUROPEENS



### EN BREF, QUELS CONSTATS ?

- Le territoire namurois ne bénéficie pas suffisamment de certains programmes européens. Indépendamment des projets déjà validés dans le cadre de la période de programmation 2007-2013 des Fonds structurels européens, une sensibilisation locale est nécessaire pour stimuler et préparer les collectivités à s'inscrire dans les programmes d'accès directs de la Commission européenne.
- Face à la multiplicité des initiatives communautaires et des appels d'offres européens, il y a nécessité d'organiser une veille active et structurée, tant en faveur des entreprises que des communes ou des associations.
- L'Europe des citoyens se construit : des politiques spécifiques sont mises en œuvre à leur intention par l'Union européenne. Le BEP est agréé relais Europe Direct pour les informer et les sensibiliser.
- L'Europe s'élargit, de nouveaux États-membres ouvrent leurs portes aux citoyens et aux entreprises : des opportunités se présentent et des partenariats nouveaux sont envisageables, encouragés par la Commission européenne.



## LES INDICATEURS GÉNÉRIQUES «PROGRAMMES EUROPÉENS»

→ Nombre d'actions de **sensibilisation à l'existence de programmes européens** : > > > 20

→ Nombre de **dossiers d'information, de veille et d'accompagnement de programmes européens** :

- Communes : > > > > > > > > > > > > > > > > 8  
 - ASBL : > > > > > > > > > > > > > > > > 5  
 - BEP : > > > > > > > > > > > > > > > > 2

→ Nombre de **projets européens retenus** : > > > > > > > > > > > > > > > > 3

→ Le **nombre de jeunes** sensibilisés à la problématique européenne > > > > > > > 300

(Dans le cadre des programmes d'actions communautaires et aides indirectes)

## LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS «PROGRAMMES EUROPÉENS»

- Se positionner en tant qu'interlocuteur privilégié pour **la sensibilisation, le montage et l'accompagnement de projets européens**, en veillant à une intégration maximale du territoire namurois dans les programmes de coopération territoriale ainsi que dans les programmes d'accès directs;
- **Vulgariser la démarche européenne** auprès des collectivités locales et auprès des jeunes générations.

## LES PROJETS « PROGRAMMES EUROPÉENS »

### I. INTÉGRER DE NOUVEAUX PROJETS DANS LES PROGRAMMES D'ACTIONS COMMUNAUTAIRES ET AIDES INDIRECTES

*Période 2007-2013 - Programme d'Action Communautaire et aides indirectes*

En vue de maximiser la participation des collectivités locales au Programme d'Action Communautaire et aux programmes d'aides indirectes, le BEP met en œuvre un programme d'encadrement qui comprend 3 volets :

#### La veille et les services en ligne

En 2011, la veille relative aux Programmes européens profitera d'un nouvel e-service permettant d'optimiser la mise à disposition d'informations sur les opportunités de participer à des programmes d'actions communautaires.

Ainsi, les différents appels à projets publiés sur les sites de l'Union européenne et les appels à partenariat reçus par Europe Direct feront l'objet d'un encodage systématique sur les services en ligne d'Europe Direct pour une diffusion régulière et une possibilité de consultation permanente.

Cet outil doit permettre à l'ensemble des collectivités locales et associations du namurois de se familiariser avec les possibilités de financement offertes par l'Union européenne et de trouver dans une base de données régulièrement mise à jour des offres qui l'intéressent.

Pour bien familiariser l'ensemble des communes à cet outil, un « tour des communes » est prévu en 2011 pour leur expliquer le fonctionnement de ce service en ligne et présenter tous ses atouts.

Ceci devrait faciliter l'accès aux informations relatives aux subventions européennes et donc accroître l'intérêt des porteurs de projet potentiels pour solliciter un accompagnement personnalisé, taillé à leur besoin, proposé par Europe Direct.

Concrètement, cet accompagnement pourra se traduire par de l'information sur les modalités d'octroi des subventions européennes, la diffusion d'appels à projet ou à partenariat, un accompagnement dans la réflexion sur leur candidature, leur recherche de partenaires, la rédaction de leur dossier, ...

#### La formation thématique

Après le cycle de formations sur « l'accès aux financements européens » en 2009 et le premier travail de sensibilisation et d'accompagnement mené en 2010, des ateliers thématiques seront organisés en 2011 et concerneront des programmes de financement couvrant des matières intéressant plus spécifiquement les communes et partenaires locaux, tels que culture, environnement, énergie, citoyenneté et jeunesse.

#### L'assistance au montage

L'assistance au montage de projet comprendra deux types d'actions en 2011.

Tout d'abord, le BEP poursuivra l'accompagnement de plusieurs projets initiés en 2010 (sous réserve de leur acceptation). Ces projets concernent notamment :

- **Les programmes « Leonardo »** : projet porté par le BEP sur la dynamisation des centres villes à partir de l'événementiel. « Culture + Créativité + Centre ville » (C+C+C) et le projet EVENTra pour la formation des professionnels de l'événementiel porté par la ville de Valence.
- **« RURALIVE » du programme « Culture 2007-2013 »** : projet porté par Les Plus Beaux Villages de Wallonie (PBVW) avec l'aide

du BEP pour la mise en valeur créative des villages labellisés au travers des arts numériques. Ce projet s'inscrit dans le programme « Culture 2007 » en partenariat avec Les Plus Beaux Villages de France et d'Italie.

- **Le micro-projet Interreg IVA « Femmes Chefs d'Entreprises en Transfrontalier »** : projet porté par les Femmes Chefs d'Entreprises, Job'In et la Chambre de Commerce et d'Industrie des Ardennes, avec l'aide du BEP, relatif à la mise en réseau, le mentoring et les échanges d'affaires transfrontaliers entre femmes chefs d'entreprises.
- **Le programme Jeunesse en Action/échanges de jeunes** : projet porté par le centre culturel de Fosses-la-Ville, avec le soutien du BEP pour l'accompagnement des jeunes à la citoyenneté et la démocratie. Ce projet se fait en partenariat avec la France et l'Italie.
- **Le programme « L'Europe pour les citoyens – jumelage de villes »** : projet porté par la commune d'Anhée pour ses 30 ans de jumelage avec la ville française du Tholy.
- **« Festivals » du programme « Culture 2007-2013 »** : projet porté par les festivals Esperanzah et Namur en Mai pour un soutien à leurs activités culturelles.

Enfin, le second volet d'actions aura pour but d'intensifier les contacts avec les communes et de détecter les opportunités de dépôt de projet dans le cadre de ces Programmes d'Action Communautaire et d'aides indirectes. En 2011, les thématiques et programmes suivants seront plus particulièrement suivis :

- les micro projets dans le cadre du programme Interreg IVA
- le programme culture
- le programme énergie intelligente Europe
- le programme life
- le programme Leonardo
- le programme citoyenneté
- le programme jeunesse
- les programmes liés à l'innovation



## 2. VULGARISER L'EUROPE

Le relais Europe Direct a conçu un programme d'actions visant à faire prendre conscience aux citoyens namurois de l'implication des politiques et décisions européennes sur leur quotidien.

Il vise également à sensibiliser les enseignants aux enjeux de l'Europe et aux programmes d'échanges afin de conscientiser au maximum les enfants, futurs élus, aux enjeux de l'Europe.

Ce programme d'action prévoit notamment :

### Un atelier « vision d'Europe » en néerlandais

Ce projet vise la sensibilisation des jeunes à la citoyenneté, la mobilité et l'actualité européennes via l'organisation d'un atelier en néerlandais. Plus précisément, cet atelier serait organisé pour les étudiants en langues germaniques ou pour les étudiants appartenant à une section langues (relations publiques, coopération internationale, tourisme,...) de plusieurs hautes écoles.

### Une visite « l'Europe près de chez vous »

L'objectif est d'informer et former les citoyens, les enseignants mais aussi les mandataires communaux, les agents administratifs (gestionnaires de dossiers) sur le fonctionnement des institutions européennes et en particulier sur le rôle du Parlement européen au niveau local (implication des décisions et directives européennes au niveau de la gestion communale). La manifestation prévoit un accueil par le Bureau d'information du Parlement européen, une visite du Parlement (hémicycle, salle de presse,...) et une mini session expliquant les activités et politiques de l'Union européenne.

### Salon des mandataires

La participation des différents relais Europe Direct francophones sur un stand commun est envisagée au Salon des mandataires. Cette participation permettrait de donner une visibilité à Europe Direct et ses actions auprès des différents mandataires et agents administratifs.

### Salon de l'Éducation

La participation des différents relais Europe Direct francophones sur un stand commun est envisagée au salon de l'Éducation afin de promouvoir les activités d'Europe Direct et ses outils d'information auprès des enseignants et des étudiants renforçant par là même sa visibilité auprès du grand public et en particulier auprès des enseignants et des jeunes.

### Concours 10/10

Outre ces manifestations, le relais Europe Direct poursuit ses activités au travers du « concours 10/10 pour mieux connaître l'Europe » à l'adresse des enfants de 10 à 12 ans.

**D** LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS,  
LES INDICATEURS ET LES PROJETS

## 8. LES SERVICES D'APPUI

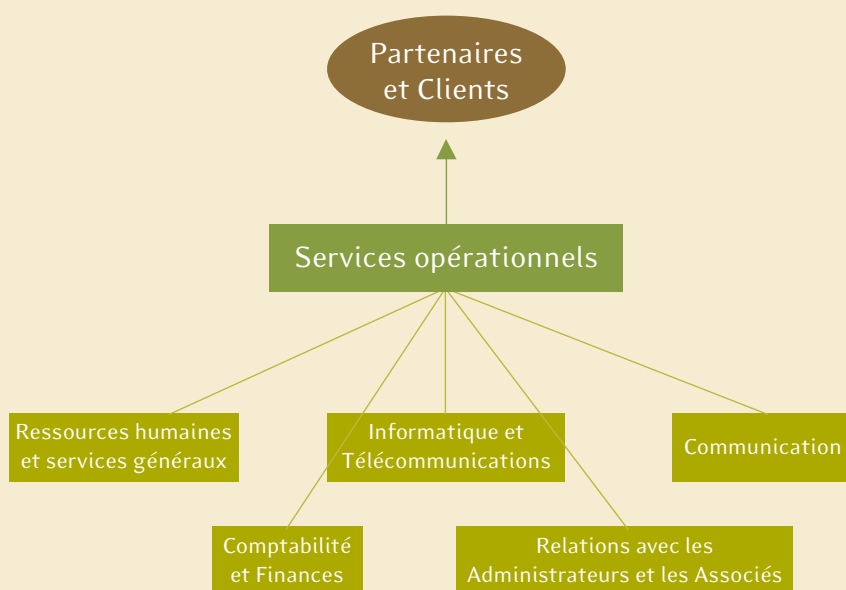
# D

BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

## 8. LES SERVICES D'APPUI



Afin de permettre à l'opérationnel de rencontrer ses objectifs, il est nécessaire de développer une politique de renforcement des services d'appui.



## Ressources humaines et Services généraux

## LES OBJECTIFS DU SERVICE RESSOURCES HUMAINES ET SERVICES GÉNÉRAUX

- **Optimaliser les compétences et les connaissances** des collaborateurs par des politiques de recrutement, d'accueil des nouveaux agents, d'accompagnement, d'évaluation et de formation appropriées ;
- **Maintenir et faire vivre une culture d'entreprise** répondant aux valeurs de l'institution ;
- **Stimuler la logique d'amélioration continue** au sein du BEP en participant notamment à l'optimisation des modes de fonctionnement internes.

## LES PROJETS DU SERVICE RESSOURCES HUMAINES ET SERVICES GÉNÉRAUX

## 1. OPTIMALISER LES PROCÉDURES DE RECRUTEMENT

Lors d'une procédure de recrutement, le BEP accorde une attention particulière aux connaissances techniques des candidats mais surtout aux attitudes motivationnelles et comportementales.

En vue de supporter les choix de recrutement faits par l'Intercommunale, le BEP envisage le recours à des techniques de recrutement plus standardisées (tels que testings ou mises en situation) permettant de confirmer l'adéquation ou non de candidats aux attentes et à la culture d'entreprise du BEP.

## 2. INVESTIR DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES NOUVEAUX COLLABORATEURS

Le BEP tient à accorder toute l'attention et le temps nécessaires à l'accompagnement et la formation des nouveaux collaborateurs. Les premiers mois de la collaboration sont cruciaux pour la suite.

Une formalisation des formations et informations apportées aux nouveaux collègues sera réalisée en vue de garantir à chacun une approche de qualité et approfondie de ce que doit être son métier.





### 3. JE TRAVAILLE « DURABLE » AU BEP : INCITER LES AGENTS DU BEP À ADOPTER LES COMPORTEMENTS ADAPTÉS SUR LEUR LIEU DE TRAVAIL

Le BEP, dans sa vision, vise à faire de son territoire une référence en matière de développement durable. Une attention toute particulière est accordée à cette thématique dans les projets des services opérationnels. Mais inciter ce type de démarche nécessite avant tout que le développement durable soit parfaitement intégré dans nos modes de fonctionnement internes. En 2011, certaines réflexions seront menées en matière de mobilité des agents, d'utilisation rationnelle des énergies, de modalités de communication interne, ...

### 4. OPTIMALISER LES PLANS DE DÉVELOPPEMENT, LA FORMATION ET LA GESTION DES COMPÉTENCES

Le BEP insiste beaucoup sur l'adéquation entre les compétences de ses collaborateurs et les besoins inhérents aux projets dont ils ont la charge. Les plans de développement personnel permettent de rencontrer cet objectif d'optimisation.

En 2011, le BEP travaillera sur une approche qui combine à la fois une vision plus globale (d'équipe) et plus individualisée (par métier) des compétences. En d'autres termes, un relevé de toutes les compétences et connaissances utiles sera établi pour chaque équipe.

C'est à partir de ce relevé que des modèles de compétences individuels seront établis en vue de réaliser les entretiens de développement et de définir le planning de formation.

Une analyse approfondie de la mise en pratique des compétences-connaissances acquises au cours de ces formations sera réalisée.

### 5. POURSUIVRE LA DÉMARCHE QUALITÉ : OBJECTIVER LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS

Le BEP s'est inscrit dans une démarche qualité par le biais de la certification ISO 9001. Les deux principaux points d'ancrage sont l'amélioration continue et l'orientation client.

Le BEP a le souci du travail utile et cherche dans les relations avec ses partenaires et clients, à bien appréhender leur degré de satisfaction et les orientations à donner à notre travail.

Le BEP souhaite aujourd'hui objectiver davantage cette perception en mettant en place des enquêtes de satisfaction pour ses clients et partenaires.

## Comptabilité &amp; Finances

## LES OBJECTIFS DU SERVICE COMPTABILITÉ & FINANCES

- **Finalisation de la gestion financière prévisionnelle** ;
- Mise en place d'une **centrale de marché** pour les collectivités locales ;
- **Simplification administrative** des documents financiers.

## LES PROJETS DU SERVICE COMPTABILITÉ & FINANCES

### 1. VEILLER À L'APPROPRIATION COLLECTIVE DE L'OUTIL DE GESTION PRÉVISIONNEL

Courant 2010, un outil prévisionnel de gestion financière à cinq ans a été élaboré pour le BEP et BEP Expansion Économique. Cet outil sera adapté à BEP Environnement début 2011. Quant à BEP Crématorium, le Business plan a été établi lors de l'analyse financière du projet.

Durant cette année 2010, les informations financières ont été collectées auprès des Départements et Services et ont permis l'élaboration de ce business plan intégrant également les charges de fonctionnement.

En 2011, l'objectif vise à gagner l'adhésion interne à cet outil afin qu'il fasse partie intégrante de la culture financière de l'entreprise.

### 2. METTRE EN PLACE DES CENTRALES DE MARCHÉS POUR LES COMMUNES

Courant 2010, deux domaines potentiels pour la mise en place de centrales de marché ont été ciblés après consultation des communes : la téléphonie fixe & mobile ainsi que les assurances.

2010 nous a permis de questionner les communes namuroises quant à l'intérêt de cette centrale de marché, d'apprécier le marché potentiel et de positionner celui-ci par rapport à l'offre.

En 2011, cette centrale de marché sera mise en place dans ces deux domaines.





### 3. AUTOMATISER LES FLUX DE DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

Les procédures de contrôle interne requises pour la validation des pièces comptables (factures, bons de commande, mandats, notes de frais, ...) ont pour conséquence d'engendrer un flux important de document « papier » au sein de l'entreprise et entre les différents sites du BEP. Une réflexion sera menée conjointement avec le service Informatique & Télécommunications quant à la mise en place d'un outil de gestion informatisé de ces flux en liaison avec le logiciel de comptabilité.

#### Informatique & télécommunications

### LES OBJECTIFS DU SERVICE INFORMATIQUE & TÉLÉCOMMUNICATIONS

- **Optimiser de façon continue la plate-forme informatique** du BEP, en veillant plus particulièrement :
  - à assurer sa disponibilité et sa sécurité (au bénéfice des clients internes et externes), à maîtriser sa gestion (dans un but de continuité de service) ;
  - à mettre à disposition des outils transversaux et collaboratifs, et former le personnel du BEP à leur utilisation ;
- **Développer et maintenir des applications adaptées pour appuyer les stratégies opérationnelles** du BEP, pour répondre aux attentes des différents départements (et de leurs clientèles respectives), tout en veillant à la convivialité de ces outils et à l'allègement de la charge administrative qui doit en résulter ;
- **Assurer une veille stratégique sur les évolutions du marché** afin d'anticiper les besoins et de rendre toujours plus performants et fiables la plate-forme informatique elle-même ainsi que le réseau de télécommunications, tout en optimisant les ressources budgétaires qui y sont consacrées.

### LES PROJETS DU SERVICE INFORMATIQUE & TÉLÉCOMMUNICATIONS

Outre les projets initiés directement par les services opérationnels et supports, pour l'année 2011, l'accent sera principalement mis sur des projets liés à la facilitation de la collaboration (entre les personnes et entre les applications informatiques).

### Développements

L'exploitation de la plate-forme de gestion documentaire (basée sur un environnement « Sharepoint ») sera intensifiée et diversifiée. Outre la migration progressive d'arborescences de fichiers vers cette plate-forme, les projets de développement suivants seront menés :

- Les flux administratifs, en lien avec la comptabilité, seront automatisés dans le cadre de la mise en place d'un outil de « **Workflows comptables** ». Il permettra d'alléger fortement la charge administrative liée au suivi interne des bons de commande et des factures entrantes.
- Une **Plate-forme de reporting** sera mise à disposition de l'ensemble des Départements (dans un premier temps, le Département Environnement). Les rapports nécessaires au suivi des activités ou demandés par des organismes extérieurs pourront être générés, publiés et diffusés de manière automatique.
- L'outil de **Suivi d'indicateurs** sera développé pour automatiser la récupération régulière des valeurs de ces indicateurs dans les différentes bases de données métiers.
- Une troisième phase de développement de l'application de « **Suivi des décisions Comités** » permettra l'automatisation de la liaison avec la tutelle.

Dans le domaine d'Internet, le développement de services en ligne va se poursuivre, services en ligne qui seront intégrés dans des extranets propres à chaque métier du BEP, en lien direct avec le site internet public du métier correspondant.

Le développement de ces services en ligne permettra progressivement de proposer à nos clientèles cibles un ensemble cohérent d'applications qui constitueront, au fil du temps, la base opérationnelle privilégiée de travail entre le BEP et chacune de ses clientèles.

### Architecture

En termes d'architecture informatique, des passerelles seront mises en place ou renforcées entre les différents applicatifs qui constituent les briques de base de cette architecture : Comptabilité <> CRM, CRM <> Gestion documentaire, Web Content Management <> Outil d'emailing, ...

D'autre part, outre les renouvellements classiques de certains composants de l'architecture, les projets suivants seront plus spécifiquement menés :

- Migration de l'environnement de collaboration (messagerie, agendas, ...) et remplacement du central téléphonique pour une meilleure intégration entre les deux systèmes en termes de « **Communications unifiées** ».

- Un nouveau **logiciel de « pilotage » de l'infrastructure** sera installé. Il reprendra des fonctionnalités d'inventaire, de monitoring, d'alertes, de déploiement, ...
- Une étude globale des besoins en termes d'**impression et de reproduction** sera menée et débouchera sur une remise en concurrence du marché de fourniture du matériel nécessaire.

#### Gestion

En termes de gestion, le BEP va, en 2011, analyser et redéfinir la manière dont il fait appel à la sous-traitance informatique ainsi que le périmètre de celle-ci, et ce, en vue d'encore renforcer la maîtrise en interne des taux de disponibilité de services à garantir aux utilisateurs.

Une étude de type « Infrastructure Maturity Model » sera réalisée afin de déterminer, à partir des besoins et objectifs des métiers, l'alignement des applications et services proposés et en déduire les exigences d'exploitation, les opportunités de réduction de coûts et les plans d'investissements futurs.

Notamment, des procédures de gestion propres à chaque catégorie d'applicatifs (répartis selon leur niveau de criticité, leur décentralisation plus ou moins grande, le type d'utilisateurs qui les exploitent - clients internes ou externes) seront implémentées.

#### Télécoms

Enfin, dans le domaine des télécoms, l'année 2011 verra une extension progressive du réseau WAN en fonction de l'ouverture prévue de sites informatisés supplémentaires (parcs à conteneurs).

#### Relations avec les Administrateurs et les Associés

### LES OBJECTIFS

- **Renforcer la proximité et la transparence** des actions avec les mandataires et services communaux par l'accentuation des séances d'information et le développement d'un outil informatique d'échanges d'informations ;
- **Augmenter la professionnalisation des administrateurs** par une politique de formation/information adaptée aux thématiques ;
- **Veiller au respect des procédures légales** et des dispositions internes assurant aux associés la bonne gestion administrative de l'institution à laquelle ils ont adhéré.





## LES PROJETS

En 2010, le système informatique de gestions des réunions d'instance a été mis en service. Ce système permet un collationnement amélioré des notes servant à documenter les réunions, et simplifiera la réalisation des comptes-rendus.

En 2011, une interface de type « extranet » sera développée, en s'appuyant sur cet outil de gestion des instances. Cet extranet permettra aux administrateurs de consulter les points et pièces attachées à distance, avant séance, et de disposer à tout moment d'un classement ordonné de tous les points sans devoir procéder eux-mêmes à l'organisation de ce classement.

Le lien avec les associés, administrateurs, mandataires et secrétaires communaux sera renforcé. En ce qui concerne les administrateurs, cela passera notamment via l'organisation de réunions d'instances sur les sites de projets importants portés par les Intercommunales, ce qui leur permet de mieux connaître les dossiers sur lesquels ils sont amenés à se prononcer. Lorsque c'est opportun, des visites de projets similaires à ceux envisagés par le BEP, mais déjà réalisés ailleurs, seront également organisées, afin d'améliorer l'information à disposition des administrateurs dans le cadre de la prise de décisions plus importantes et portant sur des concepts novateurs.

Les secrétaires communaux ne seront pas oubliés. Il est envisagé de les réunir à des fins de formation/information sur les métiers du BEP et leur évolution.

Enfin, profitant de la dynamique AXUD (décrite ci-après), les mandataires seront invités aux manifestations et séminaires organisés dans ce cadre, ce qui leur permettra de se faire une opinion sur des enjeux plus vastes concernant la Province de Namur.

### Communication

## LES OBJECTIFS DU SERVICE COMMUNICATION

- **Diffuser une image cohérente du BEP et de sa stratégie**, des valeurs qui sous-tendent son action et de son projet pour la région namuroise ;
- **Développer les outils adaptés pour appuyer la stratégie des différents métiers**, tant au niveau de leur perception globale par leurs clientèles respectives que dans le cadre d'activités ponctuelles.

## LES PROJETS DU SERVICE COMMUNICATION

Le monde change, évolue ; les attentes du (des) public(s) aussi. C'est pourquoi, la communication doit s'adapter, se renouveler et toujours tenter de toucher de nouveaux publics.

### I. Développer et mettre en œuvre une stratégie de communication web interactive

#### Dynamisation des nouveaux sites internet

Communiquer constitue aujourd'hui un enjeu crucial. Il ne suffit plus d'avoir des projets innovants et de concrétiser de nouvelles réalisations, de développer de nouveaux services ou de toucher de nouvelles cibles. Aujourd'hui, à l'heure de l'e-communication, la diffusion d'information et la visibilité des actions et projets du BEP sont la clé de la notoriété et du succès.

Dans cette optique, le BEP a décidé d'être présent, en force, sur le web. Cette présence se traduit par la réactualisation de nos sites internet (opérée en 2010).

Aujourd'hui, le BEP compte désormais 6 sites internet flambant neufs, tant sur le plan visuel qu'en termes de contenus ([www.bep.be](http://www.bep.be) ; [www.bep-entreprises.be](http://www.bep-entreprises.be) ; [www.bep-tourisme.be](http://www.bep-tourisme.be) ; [www.bep-environnement.be](http://www.bep-environnement.be) ; [www.bep-developpement-territorial.be](http://www.bep-developpement-territorial.be) ; [www.invest-in-namur.be](http://www.invest-in-namur.be)).

Ils reflètent davantage les véritables actions et missions des différents métiers du BEP ; ils orientent adéquatement l'internaute dans sa recherche d'information ; ils ont une véritable optique clientèle et ils ont pour but d'inciter les clients du BEP (entreprises, communes,...) à prendre contact avec nous pour poursuivre la démarche.

Après la mise en ligne de ces 6 nouveaux sites web, l'année 2011 sera consacrée à :

- la formation des différents rédacteurs (répartis dans les Départements opérationnels du BEP) à l'utilisation technique du CMS Tri-dion ;
- la mise en œuvre concrète de la nouvelle charte éditoriale du BEP, afin de garantir la cohérence globale des sites (tant sur le fond que sur la forme) ;
- la dynamisation des contenus par le biais d'actualités régulièrement renouvelées, le recours plus systématique aux contenus audiovisuels, les renvois vers les autres outils du web (tels que les réseaux sociaux).





En 2011, les nouveaux sites du BEP viendront ainsi renforcer l'image générale et la dynamique des actions et services proposés par l'Intercommunale.

### Création d'une newsletter BEP

En 2011 également, le BEP souhaite mettre un place une nouvelle politique de communication envers ses cibles par le biais d'emails. A cet effet, deux nouveaux supports vont être créés.

Premièrement, une newsletter toute neuve sera développée. A destination des cibles des différents services du BEP, mais aussi du grand public, cette newsletter reprendra des informations issues de tous les sites internet du BEP : une seule newsletter « corporate », à destination de tous les contacts du BEP, pour promouvoir toutes les actions du BEP, que ce soit en termes de gestion des déchets, de développement économique ou de développement territorial.

Deuxièmement, le BEP continuera à envoyer à ses clients des emails spécifiques pour attirer leur attention sur certaines actions et sur des événements ponctuels. Ces emails existent déjà aujourd'hui mais leur forme ainsi que leur suivi en interne seront révisés. Ainsi, le BEP devrait à terme être en mesure de créer des campagnes d'emailing complètes : annonce d'un événement, suivi des inscriptions à cette activité, envoi d'un email de rappel ou d'informations pratiques supplémentaires.

## 2. Former les collaborateurs du BEP à la présentation/vulgarisation de leur métier (media coaching)

Depuis 2008, le BEP a procédé au renouvellement progressif de ses différents supports de communication (brochures de présentation, modèle PowerPoint, vidéos d'entreprises, sites internet). Aujourd'hui, l'heure est venue d'accompagner les collaborateurs du BEP dans l'utilisation de ces nouveaux outils.

Les compétences du BEP sont multiples, dans des domaines extrêmement variés, du fait de la diversité des profils professionnels (ingénieurs, juristes, architectes, économistes, comptables, ...). Le savoir-faire est incontestable ; en revanche, le faire savoir mérite aujourd'hui une attention particulière.

Chaque collaborateur du BEP constitue un vecteur de communication important auprès de ses proches, de sa famille mais également auprès des clients du BEP et du grand public. C'est pourquoi, parvenir à présenter son métier, ses projets en toute simplicité, sans tomber dans un jargon technique (voire technocratique) est un enjeu crucial, à l'heure où la technicité spécifique à chaque métier s'amplifie. Il en va de la compréhension générale de nos missions et actions mais aussi de la notoriété du BEP auprès de ses clients potentiels.



# D

## BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

### 9. AXUD



Après les élections régionales de juin 2009, la plate-forme des forces vives namuroises a engagé, au cours de 4<sup>ème</sup> trimestre, une série de rencontres avec les nouveaux parlementaires élus mais aussi les Ministres et Présidents d'Assemblées aux différents niveaux de pouvoir. Ces rencontres ont pour but de les informer et de les associer activement aux projets majeurs du BEP pour la région namuroise dans ses domaines d'activité.

En 2010, la structuration a été formalisée avec la mise sur pied d'un Comité de Concertation paritaire (16 représentants des formations politiques ; 16 représentants des Forces vives). Le Comité de concertation se réunit au moins quatre fois par an, et chaque fois qu'un dossier le nécessite. Il a pour objectif de définir des points de vue partagés sur les grands dossiers et enjeux qui ont un impact sur le namurois.

En 2011, le Comité de concertation poursuivra son travail, avec quatre réunions annuelles. Seront programmées également des réunions d'échange d'information avec les parlementaires et membres du Collège provincial, ainsi qu'avec les hauts responsables administratifs (Namurois dans les cabinets et administrations de la Région wallonne).

Enfin, le principe d'une conférence publique annuelle est maintenu. Cette conférence aura pour objectif d'éclairer les forces vives namuroises sur un enjeu de fond et de susciter un débat.



## NOTES