

PLAN STRATEGIQUE 2010



BEP
BEP EXPANSION ECONOMIQUE
BEP ENVIRONNEMENT
BEP CREMATORIUM





SOMMAIRE

LE PLAN STRATÉGIQUE ET LES DISPOSITIONS DÉCRÉTALES	5
A L'ORGANISATION DE NOS INTERCOMMUNALES :	
BEP/BEP EXPANSION ECONOMIQUE/BEP ENVIRONNEMENT/BEP CREMATORIUM	7
B L'ACCESSIBILITÉ À L'INFORMATION	11
C LES FONDEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE	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 DE L'INSTITUTION	21
D LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	
ET LES PROJETS DES DÉPARTEMENTS	23
1. ENTREPRISES	25
2. TOURISME & CADRE DE VIE	39
3. DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL	47
4. ENVIRONNEMENT	55
5. CRÉMATORIUM	69
6. NAMUR EXPO	73
7. PROGRAMMES EUROPÉENS	77
8. AVEC LE SUPPORT DES SERVICES D'APPUI	83
9. AXUD	92

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^{er} 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. Les modalités de publicité du plan stratégique seront déterminées par le Gouvernement wallon.»

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

...«Un représentant de l'Intercommunale désigné par le Conseil d'Administration est chargé de commenter, au moins deux fois l'an, les comptes et le plan stratégique devant le conseil communal, provincial ou de l'action sociale, de la commune, de la province ou du CPAS associé. Un représentant de l'Intercommunale peut également être désigné pour commenter devant les conseils respectifs de ces associés tout point particulier dont le Conseil d'Administration jugerait utile de débattre.»

Cette disposition créant obligation de présenter le plan stratégique devant les conseils de chacune des communes associées s'avérant dans les faits impraticable, une modification a été proposée et acceptée visant à atteindre l'objectif d'information par l'intercommunale de manière plus souple, à savoir à la demande des associés. Un décret interprétatif a été promulgué, remplaçant le paragraphe 2 de l'Article L1532-1.

Décret modifiant le Livre V de la première partie et le Livre I^{er} de la troisième partie du Code de la démocratie locale et de la décentralisation. Art. 29 §2.

«A 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.»

A

BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

L'ORGANISATION DE NOS INTERCOMMUNALES



BEP/BEP EXPANSION ECONOMIQUE/BEP ENVIRONNEMENT/BEP CREMATORIUM



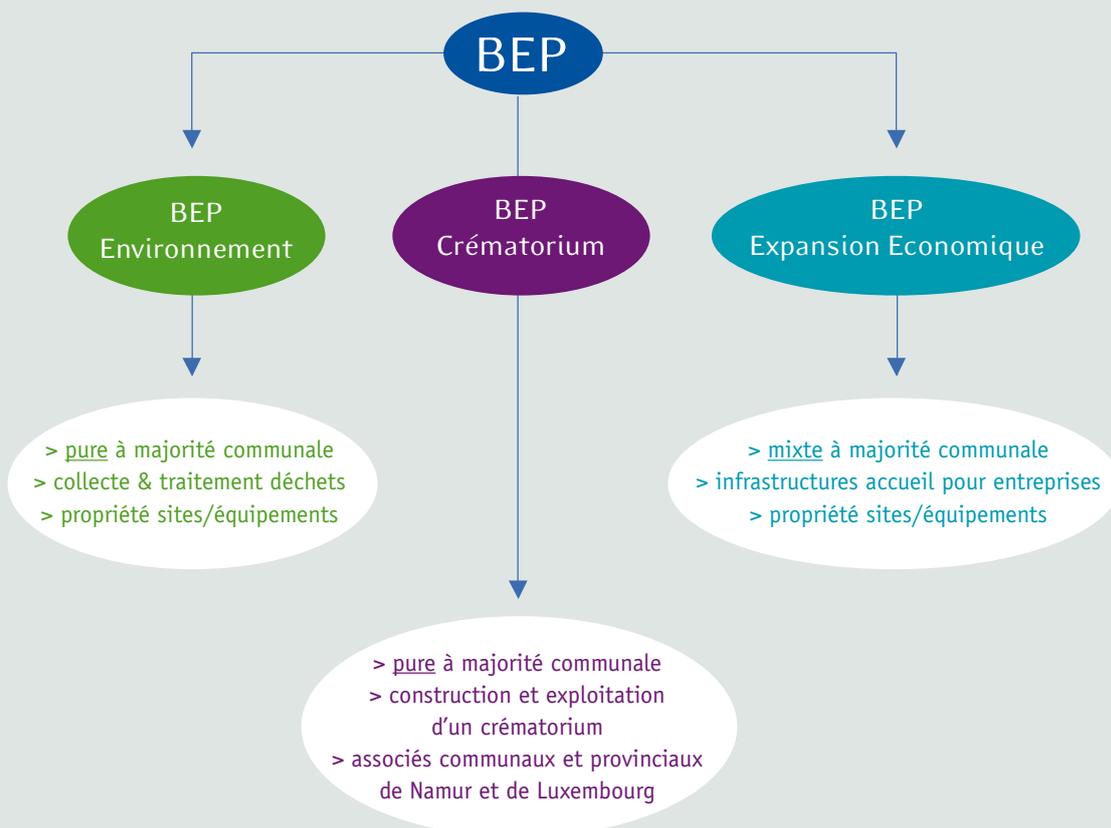
L'ORGANISATION DE NOS INTERCOMMUNALES

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 d'environnement, BEP Environnement ; et enfin la troisième, concernée par la création et la gestion d'un crématorium à Ciney, BEP Crématorium.



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, etc., 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.

B 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 nouveau Décret sur les Intercommunales (19 juillet 2006 Art. L1532-1 §1^{er}), 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.

A 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



LES FONDEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE PLURIANNUEL



I. La vision du développement territorial

Le BEP, se fixe pour objectif de veiller **au développement économique durable du territoire namurois**. A 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**,
- 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.

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 durable en territoire namurois, le BEP vise à être un **modèle** proactif de **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 certains 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 contractuel avec la Région wallonne** 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

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

> Optique pluriannuelle

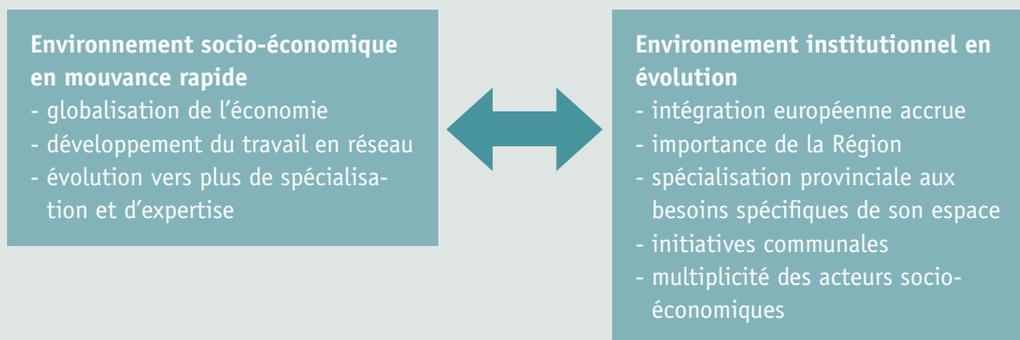
De par leur nature, pratiquement toutes les activités du BEP, de BEP Expansion Economique, de BEP Environnement et de BEP Crématorium ont une portée pluriannuelle, voire de long terme pour certaines.

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 de référence



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

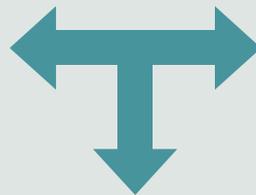
La stratégie ne peut être atteinte qu'en travaillant sur trois composantes : l'opérationnel (les actions à mener), l'organisationnel (l'organisation et la performance des services) et le structurel (l'efficacité des structures de décision).

LES FONDEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE PLURIANNUEL

Elle repose également sur les postulats suivants :

Amélioration de l'organisation des services par :

- une évolution progressive et non pas la révolution
- l'émergence d'une culture d'entreprise



Amélioration des structures de décision par :

- la recherche de l'efficacité administrative
- l'accentuation du relais politique
- la cohésion

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 de l'institution

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.

PROXIMITE

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.

EQUITE

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.

D BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

LES CONSTATS, LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES ET LES PROJETS DES DÉPARTEMENTS



L'action sur le terrain s'exprime en pôles :

- Entreprises
- Tourisme & cadre de vie
- Développement territorial
- Environnement
- Crématorium
- Namur Expo
- Programmes européens

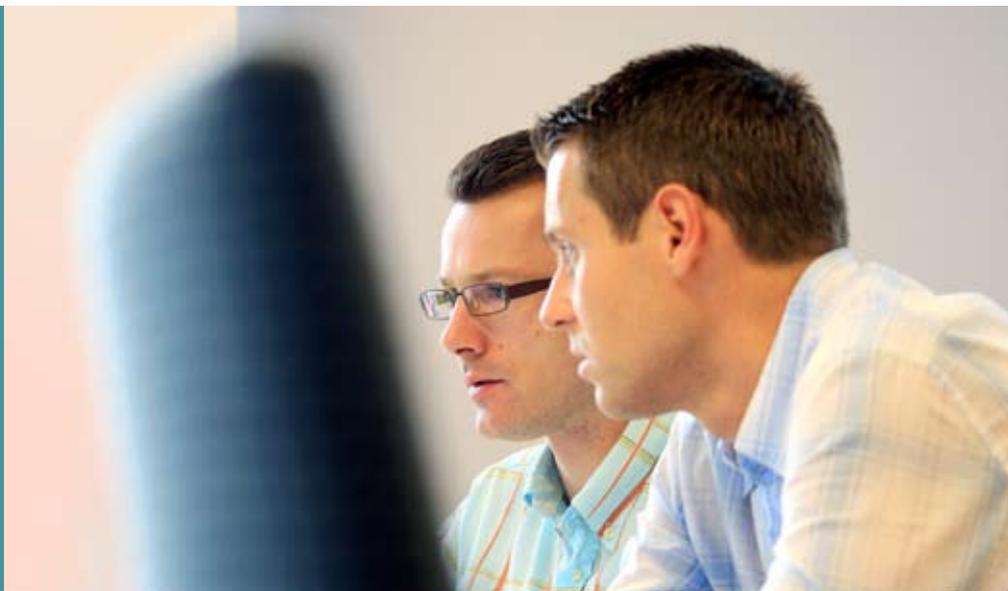
Avec le support des services d'appui.

D LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS
ET LES PROJETS DES DÉPARTEMENTS

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 terme 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 est, pour les PME, un enjeu essentiel.



LES PROJETS «ENTREPRISES»

I. MAÎTRISER L'INFORMATION PAR L'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 Economique.
- **Outils de veille** ayant pour objet de transmettre des informations pertinentes (marchés publics, développement durable, partenariat...) aux entreprises via une plate-forme d'e-services.

2. 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 mises en œuvre.

NEC- Namur Entrepreneurship Center - Sensibilisation et détection ciblées

Programme d'actions de sensibilisation à l'esprit d'entreprendre et de détections de projets ciblées vers la mouvance universitaire et les hautes écoles, ainsi que les demandeurs d'emplois. Les projets ainsi détectés bénéficieront ensuite d'un accompagnement individuel et collectif, ainsi que des outils pour créer et concrétiser leur projet (voir Parcours création).

Créativité

Action de détection d'idées et de projets pour l'Entre-Sambre et Meuse. Il s'agit de la mise en place de mécanismes d'exploitation des idées exprimées (analyse de faisabilité, liaison idées-porteurs de projets potentiels, accompagnement dans la mise en œuvre de ces idées).

Essaimage d'idées

Actions de détection d'idées «dormantes» au sein des entreprises existantes, soit pour les exploiter dans le cadre d'une diversification de l'entreprise à l'origine de l'idée, soit pour une mise à disposition de porteurs de projets potentiels de cette idée (entreprises existantes ou créateurs).

Starter's kit

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





3. 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

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.

NEC- Namur Entrepreneurship Center

Organisation de rencontres d'experts

Conseils spécifiques dispensés par des experts externes, aux porteurs de projets bénéficiant ainsi 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 PI² 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 préactivité

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

Ateliers thématiques création

Organisation d'ateliers collectifs sur la thématique du plan d'affaires et de l'élaboration d'un projet d'entreprise. Cette action dont l'objectif est de transmettre une méthode de construction de projet d'entreprises et de donner les premières clés pour le candidat créateur, se déclinera en partenariat avec d'autres acteurs de la création d'entreprise.

4. 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 viendront renforcer l'accompagnement post-crétion 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.

Wallonie Entreprendre

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



5. 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, ...

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 ses besoins en matière de partenariat, dans la définition de sa 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.





6. 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 : 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 de club d'affaires, 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 d'«internationalisation de proximité», tant culturelle que géographique sous tous les aspects pertinents pour l'entreprise. Accompagnement individuel des entreprises, ponctuel (help desk d'information) ou stratégique (plans d'actions, recher-



L'Europe à la portée de votre entreprise.



che 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

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

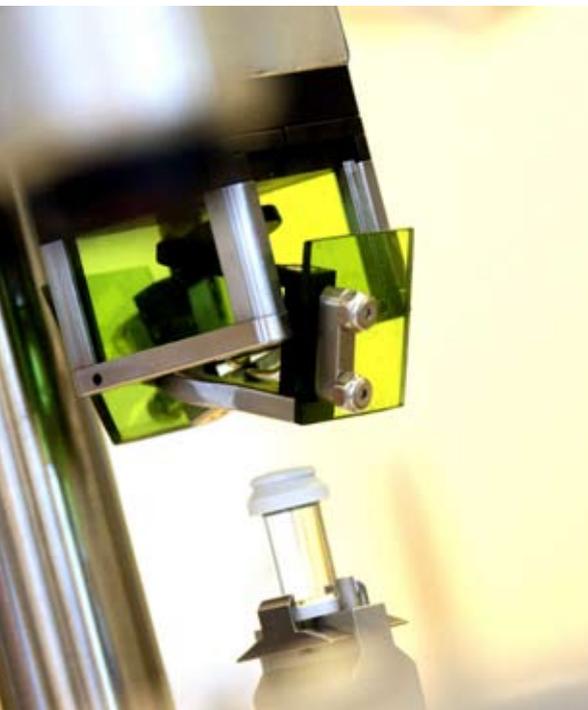
Information et accompagnement des entreprises souhaitant donner une dimension européenne à leurs activités :

- 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 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.

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'une séance d'information par semestre, suivie 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.

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.

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).

Support aux pôles et clusters

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,...).

→ **Agrobiopôle wallon**

Support au redéploiement stratégique de l'Agrobiopôle dans le domaine de la Chimie Verte dans une logique de cluster d'entreprises.

→ **Services aux clusters**

Recherche de 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.

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

L'image du territoire comme outil de prospection

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

Les nouveaux outils de communication, de promotion et de cartographie sur le web mis en œuvre récemment ou en cours de réalisation pour ces deux parcs et dans une optique plus large d'attraction d'investisseurs, vont contribuer à intensifier cette image de la région namuroise. La participation à des salons régionaux, nationaux et internationaux, les mailings ciblés et les publicités/reportages diffusés régulièrement permettront de contribuer à cette prospection. Celle-ci sera progressivement élargie à la Flandre, aux Pays-Bas, à la France et à l'Allemagne. Le réseau de prescripteurs namurois devra être amplifié, et les réseaux étrangers développés, comme les partenariats nouveaux et ce, toujours en collaboration avec l'association française Palme, dont le BEP est membre.

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

Par ailleurs, un partenariat sera mené avec l'UWE et d'autres Intercommunales, dans le but de préciser le rôle des acteurs de terrain et d'aider la Région à définir sa vision de 'Park Management'.





Lancement d'Ecolys

Le parc sera consacré à l'éco-construction/construction durable pour partie (10 ha) ; le reste du site restant accessible à tout type d'entreprises. Celles-ci devront néanmoins y respecter des contraintes strictes en matière de construction durable, garantissant la qualité du site à long terme.

Ecolys, localisé au centre de 2 eurocorridors, près de l'échangeur autoroutier de Daussoulx, 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 et de formation des acteurs de l'éco-construction ;
- de démonstration des techniques les plus innovantes dans ce domaine.

Le parc deviendra LA vitrine unique 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.

Concrètement, les travaux de construction des 3 bâtiments (incubateur, hall-relais et centre de services) débiteront en 2010. Les premiers locataires pourront donc être accueillis en 2011. Dans un second temps, des pistes de partenariat «public-privé» seront étudiées. La mise en place des services (plan de mobilité, club d'entreprises, gestion des déchets, sécurité, entretien,...) sera entamée. La certification environnementale menée sur Créalys sera élargie à Ecolys.

Développement de Créalys

Créalys, le parc scientifique de la province de Namur ne cesse de croître : le nombre d'entreprises et d'emplois est en constante augmentation. Ce parc mérite donc toute l'attention du BEP. C'est pourquoi, en 2010, Créalys avec SPOW (Science parks of Wallonia), l'AWEX et l'IASP (International Association of Science parks) va s'atteler :

- à l'organisation (à Bruxelles ou en Wallonie) d'un colloque sur les parcs scientifiques et l'Europe pendant la Présidence belge de l'Union européenne ;
- à la création possible au sein de l'IASP d'un réseau «attraction d'investisseurs» en collaboration avec l'AWEX et le WAIPA (World Association of Invest Promotion Agencies).

Créalys va profiter de la récente création des Académies universitaires pour intensifier ses relations avec l'Académie Louvain et l'Académie Wallonie-Europe pour les associer à certains projets.

Enfin, de nouveaux projets de promotion immobilière pour PME seront étudiés sur Créalys. Et, en matière de certification environnementale, un plan d'actions sera mis en œuvre en intégrant les services issus de l'étude LIFE Environnement de l'UWE.

D LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS
ET LES PROJETS DES DÉPARTEMENTS

2. TOURISME & CADRE DE VIE

D BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

2. TOURISME & CADRE DE VIE



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 portée 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 aux 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, plusieurs séances de sensibilisation, ateliers et modules de formation seront organisés en 2010 spécifiquement en fonction des nécessités des opérateurs touristiques suivants : hébergements, attractions, organisateurs d'événements, associations de promotion et de développement touristique.

L'objectif est de développer leur esprit créatif et partenarial afin 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.

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 services et des prestations offertes aux touristes.

12 communes namuroises sont concernées : Namur, Assesse (Crupet), Ohey, Rochefort, Beauraing, Hastière, Dinant, Ciney, Vresse-sur-Semois, Cerfontaine, Couvin et Florennes. Une première phase d'étude, suivie par la BEP en partenariat avec les communes devrait se clôturer mi 2010.

L'objectif est de présenter dans un premier temps, un diagnostic «qualité» mettant en exergue les faiblesses et les forces d'un pôle touristique. Dans un second temps, il s'agira de formuler des recommandations et des propositions visant l'amélioration.

En 2010, le BEP accompagnera les communes, en partenariat avec les acteurs locaux et de développement tel que l'UCM, à la concrétisation de chaque action identifiée.



Des visites d'expérience et la participation à des séminaires spécialisés seront organisées en faveur des communes et partenaires locaux concernés.

Deux projets d'aménagement et de dynamisation seront menés dans une optique de thématisation. Il s'agit d'Ohey (village de l'arbre) et de Vresse-sur-Semois (village de la peinture).

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 avec le réseau des labellisés, une dynamique de développement qualitatif du tourisme namurois.

L'objectif 2010 est d'atteindre un nombre de 30 à 35 opérateurs labellisés. Une nouvelle phase de labellisation sera menée début 2010. L'action de coaching des opérateurs se poursuivra afin de les accompagner dans leur démarche continue de recherche de qualité et de différenciation.

Le fonds d'aide Pays des Vallées (20.000€) soutiendra financièrement les projets aboutis suite au travail de coaching.

Par ailleurs, la collaboration se poursuivra avec la Région qui souhaite lancer une expérience similaire sur l'ensemble de son territoire ainsi qu'avec nos partenaires européens (échanges de bonnes pratiques et concertation au niveau des démarches de labellisation).

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, la Ville 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 2009, 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,...).

→ *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.

©ftpn - Christian Genard





©Marc Antoine

Un projet de faisabilité technico-économique de liaison du centre ville avec le site Montfat a été étudié en 2009. Il s'agira en 2010 d'identifier les modalités de financement et de gestion susceptibles de contribuer à la réalisation du projet.

→ *Valoriser l'axe mosan*

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.

Favoriser le développement hôtelier

Suite à plusieurs constats importants pour le développement du secteur, posés lors de l'enquête menée auprès des hôteliers (manque d'outils de pilotage et de suivi de leur exploitation, méconnaissance des canaux de commercialisation à actionner, problèmes de gestion des ressources humaines), le BEP a prévu les actions suivantes en 2010 :

- l'organisation d'ateliers de formation pratiques sur les thématiques énumérées ci-avant ;
- la réalisation d'une boîte à outil contenant une série de fiches techniques (comment établir une politique tarifaire, établir des tableaux de bord de gestion, ratio-clés, positionnement du produit,...) ;
- le coaching des hôteliers dans l'utilisation de ces outils, au travers d'un e-service développé spécifiquement à leur intention ;
- des audits de cession/transmission ;
- l'accompagnement à la création de groupement d'employeurs.

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, d'outils pratiques pour la mise en œuvre d'événements touristiques créatifs et fédérateurs conçus en cohérence avec la stratégie territoriale.

Quatre porteurs de projets sont coachés et bénéficient d'un accompagnement personnalisé. Il s'agit de l'Office du Tourisme d'Assesse, de la Maison du Tourisme de la Haute Meuse Dinantaise, l'ASBL La Marche Gourmande de Falaën et l'ASBL Festival des Arts Forains-Namur en Mai.

Pour les nouveaux événements, l'accompagnement porte concrètement sur l'aide à la conception grâce à la création d'un groupe de travail local qui rassemble les forces vives du lieu d'accueil, l'organisation d'ateliers créatifs et le soutien d'un professionnel du secteur de l'événementiel.

Pour les événements existants, l'accompagnement se concentre plus sur le renforcement du partenariat public/privé, sur la création d'un outil permettant de mesurer l'impact économique de la manifestation, sur l'intégration de l'événement dans la ville ainsi que sur les services et produits touristiques connexes à développer. Le BEP déposera dans ce cadre un dossier de candidature au niveau du programme «Léonardo» financé par la Commission européenne.

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 maximaliser 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 deux projets d'interprétation du Ravel.

- **Ravel – Ligne 126** : Le circuit traverse les communes de Hamois, de Havelange et de Ciney où un circuit d'interprétation sur le thème du patrimoine ferroviaire vient d'être inauguré. Afin de compléter ces aménagements, plusieurs bornes audio-solaires seront également implantées permettant un accès pour tous à l'information et invitant le visiteur à quitter quelque temps le Ravel.
- **Ravel Rops – ligne 150** : Le BEP développe, en partenariat avec les acteurs locaux et les communes de Mettet, Fosses-la-Ville et Sambreville, un véritable produit touristique autour du thème de la peinture et de l'interprétation du paysage. Les panneaux qui seront implantés le long du circuit seront une nouvelle attraction dans la région et permettront le développement de services connexes et d'animations diverses structurant ainsi l'offre touristique sur un thème fédérateur.

Complémentaire aux actions de coordination et de gestion de dossiers intercommunaux, le BEP souhaite proposer aux communes namuroises un service d'entretien mutualisé des circuits de randonnées intercommunaux afin de garantir le niveau de qualité des circuits en place et à venir.



©ftpn - Christian Genard

Gestion «ecoresponsable»

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

Seront initiées en 2010, 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

Le web est un outil incontournable pour préparer, organiser et acheter des prestations de voyages. Dans l'univers concurrentiel de l'e-tourisme mondial, les opérateurs namurois doivent s'e-organiser, structurer leur présence sur le net, informer et séduire l'internaute sous peine d'être écartés d'emblée de ses choix possibles. Or, beaucoup de prestataires namurois sont encore démunis face à ces nouveaux médias. Les actions menées en 2010 concerneront :

- La réalisation d'audits de sites internet et l'identification de recommandations concrètes pour améliorer ceux-ci ;
- L'accompagnement de manière personnalisée des opérateurs dans le développement de leur politique d'e-marketing/e-communication ;
- La mise en œuvre d'un projet de création de commentaires audio téléchargeables sur le web (podcasting). Dans une première phase, il s'agit en 2010, de réaliser ce type de commentaires «ludiques» en trois langues pour une trentaine de sites et de les valoriser sur leur site web, sur ceux des organismes d'information/promotion touristique ainsi que sur une plate-forme internationale de téléchargement.



D LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS
ET LES PROJETS DES DÉPARTEMENTS

3. DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

D BUREAU ÉCONOMIQUE DE LA PROVINCE DE NAMUR

3. DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL



EN BREF, QUELS CONSTATS ?

- L'aménagement du territoire concerne la plupart des situations de la vie sociétale 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.
- A 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 PROJETS «DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL»

I. DÉVELOPPER 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 Economique 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**
- **Zones d'intérêt régional**
Leur rayon d'action dépasse en général le territoire namurois et peut dépasser l'espace régional.
- **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.
- **Zones d'intérêt local**
Ces zones présentent des surfaces inférieures à 10 ha et sont parfois plus proche des autres fonctions d'habitat ou de services.
- **Mini zone, ilot 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.

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 Economique 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 Economique va mettre en œuvre en 2010 un bâtiment-relais à haute performance énergétique situé en face de l'Atrium, à l'entrée du parc. Ce bâtiment sera de conception passive et basse énergie et intégrera des technologies favorisant le développement durable et l'utilisation rationnelle de l'énergie.

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 Economique 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 incubateurs seront construits en 2010 sur le site. 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 intégration paysagère et des aménagements environnementaux internes au parc et aux parcelles même des entreprises seront développés afin de préserver la biodiversité et le maillage écologique du parc.

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

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.

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 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.

5. 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 réaliser la comptabilité énergétique de leurs bâtiments et de dégager au mieux les différentes pistes d'amélioration possibles, le BEP initie et forme les partenaires communaux à l'utilisation du logiciel appelé Energy Potential Scan Collectivités Locales (EPS). EPS permet, suite à la collecte de données, de définir des moyens d'améliorer la performance énergétique de bâtiments. Il est également proposé aux communes la réalisation d'audits énergétiques par le biais de marchés de service et d'audits thermographiques infrarouges permettant de visualiser les déperditions thermiques des bâtiments.

Par ailleurs, le BEP développe et propose aux communes un service de maîtrise d'ouvrage déléguée pour réaliser leurs travaux d'amélioration d'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.

6. ÉVALUER LE POTENTIEL HYDRO-ÉLECTRIQUE 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 2010 par le BEP afin d'évaluer le potentiel hydro-électrique sur l'ensemble des cours d'eau du territoire namurois.



D LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS
ET LES PROJETS DES DÉPARTEMENTS

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 adaptée 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 nouvelle 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 mieux valoriser les déchets) dans laquelle BEP Environnement s'inscrit pleinement au travers de ses actions et projets.





LES PROJETS «ENVIRONNEMENT»

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

La volonté de BEP Environnement est de faire du Site Intégré de Gestion des Déchets de Floreffe, un pôle incontournable en matière de sensibilisation et de gestion durable des déchets en Province de Namur. Dans un souci de cohérence, de rationalisation et d'économie, le site, dont la fin de la construction est prévue pour le 1^{er} semestre 2010, rassemblera les activités interdépendantes suivantes :

- 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, ... avec une attention particulière portée à la conception architecturale et à l'isolation thermique du bâtiment ainsi qu'à la production d'eau chaude sanitaire par panneaux solaires.
- La gestion du charroi de collecte : garage, atelier de maintenance et de réparation du charroi et d'équipements divers présents 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 de recyclage en vue d'une valorisation énergétique.
- Des installations de transferts fluvial et routier : regroupement et chargement des différents flux de déchets ménagers 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).

Enfin, le site sera doté d'un espace de sensibilisation des visiteurs composé d'une salle didactique et d'un parcours de visite pour petits et grands, afin de découvrir les activités du site, mais aussi de mieux appréhender la politique globale de gestion des déchets.

Limitation des transports grâce au regroupement d'activités, recours à la voie d'eau, maîtrise énergétique, ... autant d'aspects qui feront du Site de Floreffe, un exemple en matière de développement durable.



2. INTENSIFIER LA COLLECTE DES DÉCHETS ORGANIQUES ET ÉTUDIER LA CONCRÉTISATION D'UNE UNITÉ DE BIOMÉTHANISATION EN TERRITOIRE NAMUROIS

Dès janvier 2010, après 18 mois de montée en puissance pour desservir successivement les trois arrondissements namurois, l'ensemble des trente-huit communes de la Province de Namur, ainsi que la commune de Héron, bénéficieront 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 ne connaît pas de problèmes de qualité de tri, ce qui permet d'axer la communication de relance en 2010 sur l'amélioration du rendement de collecte. Pour ce faire, BEP Environnement souhaite donner une autre ampleur au tri en l'associant à une image de solidarité comme celle du Télévie.

Pour chaque kilo de déchets organiques trié correctement et collecté en territoire namurois du 1^{er} janvier jusqu'à la soirée de clôture du Télévie (fin avril), BEP Environnement s'engage à reverser 0,01€ au profit du Télévie. L'objectif est de reverser à la recherche un montant avoisinant les 30.000€. Un partenariat win-win pour le citoyen, pour le Télévie et pour BEP Environnement : une démarche en faveur de l'environnement, de la santé et du portefeuille des ménages.

D'autre part, BEP Environnement développera des actions spécifiques auprès de certains producteurs d'organiques telles que collectivités, cantines, commerces et secteur HORECA, ... tout en conservant l'ancrage communal de cette collecte.

Les déchets organiques ainsi collectés sélectivement (estimation de minimum 10.000 tonnes en 2010) seront valorisés 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.

A terme, et conformément au plan d'investissements adopté par la Région wallonne, la volonté de BEP Environnement est de développer sur le territoire namurois une unité de biométhanisation, laquelle dans un souci de rentabilité se doit bien sûr d'être correctement dimensionnée (en fonction des quantités réellement collectées) et localisée (position centrale par rapport au réseau de collecte et fonction des possibilités de valorisation du biogaz produit par l'outil). L'année 2010 sera consacrée à l'étude de la concrétisation de cet outil.





3. 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...

En effet, les sollicitations de la part des organisateurs sont de plus en plus fréquentes. Suite aux réflexions, échanges et expériences menées en 2009 et au vu des résultats obtenus, l'Intercommunale présentera aux organisateurs d'événements des solutions de gestion-sensibilisation sur mesure :

- **inciter au tri des déchets organiques** : une grande majorité des déchets sur les manifestations (gobelets, couverts...) peuvent être trouvés sous forme biodégradable et une fois devenus déchets, ils peuvent être valorisés en biométhanisation au même titre que les déchets ménagers fermentescibles.
- **promouvoir les 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 salubrité publique.

La concrétisation de partenariats structurés sera recherchée avec les principaux organisateurs d'événements sur le territoire namurois, avec pour objectif de nous positionner vis-à-vis de la Région wallonne comme zone pilote en la matière.

Diminuer l'impact environnemental des déchets dangereux

Pour développer une sensibilisation efficace et innovante, BEP Environnement concentrera son plan d'actions 2010 sur un des flux prioritaires définis au niveau régional et encore peu exploité jusqu'à présent : les déchets dangereux (solvants, peintures...), flux pour lequel une sensibilisation sur deux plans est nécessaire :

- conseiller des alternatives pour une prévention quantitative et qualitative (dangerosité, nocivité) et
- informer sur le mode de collecte adéquat pour un traitement optimal.

Des campagnes seront menées tantôt à l'échelon régional en concertation avec la COPIDEC (édition d'une brochure référence, achat groupé d'outils de prévention), intercommunal (thème du calendrier des collectes 2010,

Calendrier d'éco-consommation :
les déchets dangereux : minimise leur consommation pour préserver votre santé et l'environnement.

Des symboles pour vous aider
Lisez attentivement les étiquettes et utilisez les pictogrammes dangereux pour vous renseigner sur le comportement à adopter.

DANGER (P1)		DANGER (P2)	
	H201		H202
Explosif	Produit susceptible de provoquer une explosion	Très inflammable	Produit très inflammable
	H202		H203
Inflammable	Produit inflammable	Inflammable	Produit inflammable
	H203		H204
Très inflammable	Produit très inflammable	Très inflammable	Produit très inflammable
	H204		H205
Produit très inflammable	Produit susceptible de provoquer une explosion	Très inflammable	Produit très inflammable
	H205		H206
Produit susceptible de provoquer une explosion	Produit susceptible de provoquer une explosion	Très inflammable	Produit très inflammable

Plus d'infos sur www.primaris.be
Site d'infos sur les déchets dangereux : www.copipec.be

utilisation accrue des outils internet, consolidation du partenariat avec les télévisions locales : 3ème édition du jeu télévisé Planète en jeu, réalisation et diffusion de la séquence quotidienne «L'environnement une question d'avenir !») mais aussi local (plateforme d'échanges de bonnes pratiques avec les communes pour la réduction des déchets dangereux au sein de leur administration, stand itinérant avec atelier de confection de produits d'entretien écologiques).

Et, parce que nous sommes convaincus que c'est via l'éducation des plus jeunes que les comportements peuvent changer, nous développerons également et testerons de nouveaux supports pédagogiques et de nouvelles animations sur la thématique, à destination des enseignants et autres personnes relais de l'éducation (bibliothécaires, animateurs, ...) pour une diffusion en 2011.

Lutter contre le gaspillage alimentaire

Initiée fin 2009, au travers du projet de «Saint-Nicolas écologique» (réduire significativement les déchets d'emballages et éviter le gaspillage alimentaire à l'école par la remise de «kits prévention» composés d'une boîte à tartines et d'un livre ou BD aux élèves des classes maternelles et primaires à l'occasion de la Saint-Nicolas), la lutte contre le gaspillage alimentaire sera toujours d'actualité en 2010 dans les écoles.

Outre un nouveau cycle d'animations axées sur cette thématique, un jeu de société sera développé et proposé aux enseignants afin de sensibiliser les élèves à la question de l'empreinte écologique (traduction de l'impact des activités humaines sur les écosystèmes) par rapport à l'alimentation.

Généraliser à l'ensemble de la province un programme de prévention et de lutte contre les incivilités environnementales avec les Zones de Police

Confronté depuis plusieurs années à un phénomène d'incivilités répétées dans et autour de ses infrastructures (vandalisme, dépôts de déchets illicites, agressions verbale ou physique), BEP Environnement a mis en place de nombreuses campagnes d'informations (campagnes télévisées, journée des parcs à conteneurs, réalisation de supports, stand prévention).

Malgré cela, le BEP reste limité dans son pouvoir d'action et a donc sollicité les Zones de Police pour structurer une collaboration : mise à disposition par l'Intercommunale de moyens de communication et de collecte en contrepartie d'une présence policière dans et à proximité de nos infrastructures.

Sur base d'expériences de collaboration concluantes avec deux Zones de Police en 2009, la volonté de BEP Environnement est de développer progressivement cette collaboration sur l'ensemble du territoire namurois.





4. COLLABORER AVEC LA RESSOURCERIE NAMUROISE AU PROFIT DU RÉEMPLOI

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 aura isolé, seront dirigés, dès sa mise en service courant 2010, vers l'unité de tri-broyage des encombrants multi-matières et de bois de Floreffe.

BEP Environnement et La Ressourcerie travailleront de commun accord et en étroit partenariat afin d'étendre, dès 2010, la collecte proposée par La Ressourcerie à un maximum de communes de la province, en adoptant toutefois une progression raisonnable et raisonnée, liée aux moyens humains, logistiques et financiers disponibles, afin d'offrir aux communes et à la population un service public de qualité.

5. MODERNISER LES PARCS À CONTENEURS

En activité depuis une bonne dizaine d'années pour la plupart, les parcs à conteneurs disposent actuellement d'une signalisation incomplète, hétéroclite et non modulable. La fréquentation massive de ces infrastructures et l'évolution des matières qui y sont reprises nécessitent la mise en place d'une signalisation homogène, modulable et facilitant la compréhension du tri pour ses utilisateurs. Après plusieurs mois d'études, un système de signalétique performant a vu le jour et a été testé dans le parc à conteneurs d'Ohey, nouvellement construit. L'expérience étant concluante, 2010 sera l'année de la généralisation de ce système à l'ensemble des parcs.

Toujours dans le souci d'un meilleur service au citoyen, une réorganisation des évacuations de conteneurs a également été repensée. Dès janvier 2010, non seulement le délai d'évacuation des conteneurs sera fortement réduit (de 24 h antérieurement à 4h) et le système d'évacuation évoluera de manière à ce qu'il y ait toujours un conteneur accessible pour permettre aux citoyens de continuer à déverser ses déchets pendant la durée d'évacuation d'un conteneur rempli. Ce qui diminuera également les sources de mécontentement des usagers et donc les éventuels conflits.

De plus, au 1^{er} janvier 2010, dans un souci de simplification vis-à-vis de la population, les parcs à conteneurs seront ouverts toute l'année du mardi au samedi de 9h à 17h (également le lundi pour les 3 parcs de Namur).



Il n'y aura donc plus de changement d'horaire entre les mois d'été et les mois d'hiver.

L'Intercommunale mettra progressivement en place, en 2010, un système d'accès aux parcs à conteneurs par contrôle de la carte d'identité électronique. Ce système permettra :

- d'assurer un contrôle effectif des apports des 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.

Pratiquement, l'accès aux parcs se fera après lecture de la puce de la carte d'identité, tous les citoyens belges ou étrangers possédant depuis juin 2009 une carte d'identité électronique. Sur cette puce sont inscrites toutes les informations utiles à la gestion du système, à savoir : le nom, les prénoms, la date de naissance, le lieu de résidence.

La démarche de BEP Environnement d'utiliser la carte d'identité électronique s'inscrit dans la même volonté qu'a le gouvernement fédéral de «démocratiser» l'utilisation de cet outil.

6. 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 nous l'avons précisé au point 1, le Site Intégré de Gestion de Déchets (SIGD) de Floreffe que nous finaliserons et mettrons en exploitation au 1^{er} semestre 2010 comprendra une chaîne de tri-broyage extrêmement perfectionnée, destinée à transformer diverses sources de bois de recyclage (bois collectés dans les parcs à conteneurs de la province de



Namur et de province(s) limitrophe(s), bois résultant du tri des encombrants multi-matières, matières ligneuses en provenance du centre de compostage de déchets verts de Naninne, ...) en plaquettes de bois parfaitement triées et calibrées.

En vue de la valorisation énergétique de ces plaquettes de bois produites à Floreffe, BEP Environnement a lancé un appel à candidatures qui a débouché en 2009 sur la sélection de deux projets dont les concrétisations sont prévues entre mi-2010 et fin 2010 :

- Le premier projet a pour objectif d'utiliser une partie des plaquettes de bois produites sur le site de Floreffe comme combustible alternatif dans les fours à chaux de la société Carmeuse à Aisemont, lesquels fonctionnent actuellement avec du gaz naturel. Pour ce faire, les plaquettes de bois feront l'objet, sur le site d'Aisemont, d'un conditionnement supplémentaire (broyage-séchage) pour pouvoir être directement injectées dans les fours à chaux. Parallèlement, Carmeuse et BEP Environnement examineront la possibilité de mettre en place une unité de cogénération «bois» pour satisfaire les besoins en électricité du site et divers besoins thermiques autres que ceux nécessaires au process de production de chaux (chauffage de locaux, sécheur de l'unité de conditionnement,...).
- Le second projet vise à développer, dans le cadre d'un partenariat BEP Environnement – TPF Group, une unité de cogénération «bois» (principe de la chaudière à grilles) chez Materne SA à Floreffe, dont l'usine de production présente des besoins en énergies électrique et surtout thermique (vapeur plus particulièrement) très élevés. Après la phase d'études et de conception, la pertinence technico-économique et environnementale définitive du projet sera examinée par les diverses parties. En cas de décision de concrétisation du projet, une entité juridique regroupant le groupe TPF (majoritaire) et BEP Environnement (minoritaire) sera créée pour le financement et l'exploitation de l'outil. Materne a d'ores et déjà marqué son engagement à accueillir l'installation et à consommer les énergies que celle-ci produira.

7. MODERNISER LE CENTRE DE COMPOSTAGE DE NANINNE

La capacité actuelle du centre de compostage (25.000 tonnes) ne permet pas de traiter la totalité du gisement de déchets verts collectés.

Étant donné, d'une part, l'état de vétusté de plusieurs machines du centre de compostage et, d'autre part, les tonnages collectés devant encore être traités par des centres extérieurs privés, divers investissements et adaptations du process sont planifiés pour 2010.

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 comme biomasse énergétique ;
- 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 : broyeur de type «lent», plus adapté pour la production de biomasse riche en structure, tamiseur et retourneur de compost en phase de maturation ;
- 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 étendra en 2010 le système de management environnemental (enregistrement européen EMAS II n°761/2001 - Système Communautaire de Management Environnemental et d'Audit) en place depuis 2007 aux Centres d'Enfouissement Technique de Chapois et de Malvoisin, au centre de compostage de Naninne.

8. AGIR DE MANIÈRE RESPONSABLE EN TERMES DE MOBILITÉ

Le service de collecte de BEP Environnement dispose de quatre sites d'exploitation : Malvoisin (Gedinne), Vodecée (Philippeville), Biron (Ciney) et Jambes (Namur). Au départ de ces centres partent les tournées de collecte des différents déchets. Courant du 1^{er} semestre 2010, les activités de ce dernier site déménageront dans le zoning industriel de Floreffe (Site Intégré de Gestion des Déchets de Floreffe – voir point 1), impliquant une révision et une optimisation des tournées en vue de cette migration géographique. En optimisant ses circuits de collecte, l'Intercommunale espère 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, 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 l'évolution de celles-ci 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.

9. 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 2010 dans ce cadre sont décrits ci-après :

→ Développer un e-services à destination des communes

BEP Environnement souhaite permettre à ses communes affiliées d'accéder de manière sécurisée à différents volets d'informations sur un site portail de services en ligne (extranet du BEP).

La mise en ligne de 3 volets d'informations est envisagée, à savoir :

- 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 feront l'objet de plusieurs rapports types soit individuel par commune, soit global pour l'ensemble des communes.

Le volet d'informations générales sera accessible par l'ensemble des communes autorisées. Elles y trouveront des informations privilégiées.

→ 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 dix communes adhèrent déjà au système. L'objectif est d'intensifier cette activité en 2010.

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

En complément de la distribution des sacs biodégradables pour la collecte des déchets organiques, BEP Environnement assure en direct l'approvisionnement des sacs PMC dans les commerces de certaines communes.

Dans un souci d'équité, il paraît en effet 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.

Une réflexion similaire sera menée en 2010 pour les sacs réglementaires pour déchets ménagers. BEP Environnement pourrait 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'ont 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.

Offrir un service efficient par des professionnels en la matière, via un call center, est à l'étude. L'implémentation de ce service pourrait s'effectuer dans le courant de l'année 2010. Parallèlement, l'amélioration de l'outil de suivis statistiques se poursuivra pour les différents services au contact direct de la population (services de collecte et parcs à conteneurs notamment).

D LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS
ET LES PROJETS DES DÉPARTEMENTS

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.

D LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS
ET LES PROJETS DES DÉPARTEMENTS

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.

D LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS
ET LES PROJETS DES DÉPARTEMENTS

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 Structuraux 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.



La veille

En 2010, la veille relative aux Programmes d'Action Communautaire sera proposée sous forme d'e-service permettant de personnaliser les informations communiquées tant sur les opportunités de financement des Programmes d'Action Communautaire que sur les appels à partenariats.

L'assistance au montage

Le BEP poursuivra l'accompagnement de plusieurs projets initiés en 2009 notamment en matière de recherche de partenaires et de rédaction du dossier de candidature. Ces projets concernent :

- «C+C+C» du programme «Leonardo» : projet porté par le BEP sur la dynamisation des centres villes à partir de l'événementiel. «Culture + Créativité + Centre ville» (C+C+C) s'inscrit dans la mesure «transfert innovation» du programme de formation professionnelle «Leonardo» dont le dépôt du dossier de candidature est prévu en avril 2010. Partenariat avec des espagnols, des anglais, des français et des polonais.
- «RURALIVE» du programme «Culture 2007» : projet porté par les Plus Beaux Villages de Wallonie (PBVW) avec l'aide du BEP sur 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.
- «Ecolys» du programme «LIFE+ Environnement» : projet porté par le BEP sur l'implantation et la gestion de l'éco-parc Ecolys en tant que vitrine innovante du savoir-faire lié à l'éco-construction. Ce projet s'inscrit dans le programme LIFE (volet Environnement) de la Commission européenne. En cas de sélection, le lancement des actions du projet devrait débuter en septembre 2010.

Les contacts s'intensifieront avec les communes en 2010, pour détecter les opportunités de dépôt de projet dans le cadre de ces Programmes d'Action Communautaire.



2. VULGARISER L'EUROPE

Avec la Présidence belge à l'Union européenne prévue de juillet à décembre 2010, 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 notre quotidien.

Ce programme d'action prévoit notamment :

Une conférence «l'Europe au cœur du BEP»

L'objectif de cette conférence est de montrer l'implication du BEP au niveau des réseaux et des projets européens en vue de favoriser le développement

local et provincial. Cette manifestation doit par la même inciter les opérateurs namurois à s'intéresser davantage aux programmes de financements européens. Pour ce faire, un débat entre le nouveau Commissaire européen en charge de la COMM et le Secrétaire d'État aux Affaires européennes pour le niveau fédéral semble être une démarche intéressante à l'heure où la Belgique est directement impliquée au sein de la Présidence de l'Union européenne.

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'atelier en néerlandais. Plus précisément, cet atelier serait organisé pour les étudiants en langues germaniques des FUNDP et la seconde pour les étudiants appartenant à une section langues (Relations Publiques, Coopération internationale, Tourisme,...) de plusieurs Hautes Ecoles.

Une visite «l'Europe près de chez vous»

L'objectif est d'informer et former les mandataires communaux, les agents administratifs (gestionnaires de dossiers), et toute personne ayant une fonction de communication au sein d'un service public local et provincial (attachés de presse, chargés de communication,...) 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 et une visite du Parlement (hémicycle, salle de presse,...). Ensuite, une mini session expliquant les activités et politiques de l'Union européenne, ainsi qu'un débat parlementaire en présence de Députés européens et de représentants du Ministère fédéral des Affaires Etrangères (Division Affaires européennes) sur la thématique de la Présidence enrichiront la journée.

Outre ces trois manifestations «spéciales Présidence belge de l'Union européenne», le relais Europe Direct poursuit ses activités au travers du «concours 10/10 pour l'Europe» à l'adresse des enfants de 10 à 12 ans, ainsi que sa présence au sein des salons renforçant par la même sa visibilité auprès du grand public et en particulier auprès des enseignants et des jeunes.

D LES CONSTATS, LES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS
ET LES PROJETS DES DÉPARTEMENTS

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

LES OBJECTIFS DU SERVICE RESSOURCES HUMAINES

- Améliorer et faire évoluer **les compétences des collaborateurs** par une politique de coaching, d'évaluation, de formation et de recrutement ;
- Veiller à développer une **culture d'entreprise** répondant aux valeurs de l'institution ;
- Optimiser les **modes de fonctionnement internes** ;
- Accorder une attention particulière **aux compétences managériales** dans un souci d'amélioration continue.

LES PROJETS DU SERVICE RESSOURCES HUMAINES

1. VEILLER À UNE GESTION DURABLE DU BEP

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. Certaines réflexions sont en cours en matière de mobilité des agents, d'utilisation rationnelle des énergies, de modalités de communication interne, ...

2. 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.

Cette année, ce sont les compétences managériales qui feront l'objet d'une attention particulière autour de 3 axes :

- adopter une vision stratégique en se projetant dans l'avenir et mettant en place des plans d'action prospectivistes ;
- optimiser les équipes en supportant le développement de compétences et en encourageant l'atteinte des objectifs notamment collectifs ;
- Intégrer et faciliter le changement.





3. POURSUIVRE LA DÉMARCHE QUALITÉ PAR LES CERTIFICATIONS (EMAS, ISO 14001, ISO 9001)

2010 sera l'année de l'obtention de la certification ISO 9001 du BEP.

Au-delà de la reconnaissance officielle de la qualité du travail au sein du BEP, cette certification constitue une magnifique occasion de mettre en place des modes de fonctionnement et de suivi interdépartementaux. Par exemple, un outil de suivi des marchés et conventions, uniforme pour tous nos domaines d'activités, a été développé suites aux réflexions induites par la certification.

Un besoin de cohérence par rapport aux deux certifications EMAS et ISO 14001 déjà obtenues, a également été mis en exergue. Les Départements Entreprises, Environnement et les Ressources Humaines collaborent étroitement pour que cette cohérence soit optimale.

Les audits qui seront organisés dans le cadre du maintien de ces certifications nous permettront certainement de pointer les grands atouts du BEP mais aussi de dégager des pistes d'optimisation rencontrant parfaitement l'objectif d'«amélioration continue» de tels projets.

Comptabilité & Finances

LES OBJECTIFS DU SERVICE COMPTABILITÉ & FINANCES

- Développer la **gestion financière prévisionnelle** ;
- Systématiser le **contrôle de gestion interne** ;
- Développer une **centrale de marché** pour les collectivités locales.

LES PROJETS DU SERVICE COMPTABILITÉ & FINANCES

I. ASSURER LA GESTION PRÉVISIONNELLE DU BEP (FINANCIÈRE ET PAR INDICATEURS PRÉVISIONNELS)

Après deux années d'utilisation du nouveau logiciel comptable EASI BS FINANCIAL MANAGEMENT, différents outils à caractère financier et prévisionnel ont été mis en place.

Le service Comptabilité et Finances a élaboré un tableau de bord avec indicateurs pour l'ensemble des Départements. Ceux-ci ont également constitué leur propre plan prévisionnel.



A l'avenir, un outil unique de projection financière sera mis au point par Intercommunale, gérant l'ensemble des informations dans une seule base de données.

2. DÉVELOPPER UNE CENTRALE DE MARCHÉS POUR LES COMMUNES

Les villes et communes de notre province ont des besoins récurrents de même nature dans des domaines aussi variés que la téléphonie fixe et mobile, les copieurs et imprimantes, le hardware informatique, les assurances,

Afin de répondre à une préoccupation des collectivités locales, le BEP va, par la création d'une centrale de marché, négocier ces différents achats afin de faire bénéficier les différents partenaires de tarifs préférentiels par les économies d'échelles ainsi opérées. Cette centrale d'achats a également pour but d'alléger les procédures administratives pour les pouvoirs locaux.

Informatique & télécommunications

LES OBJECTIFS DU SERVICE INFORMATIQUE & TÉLÉCOMMUNICATIONS

- **Optimiser de façon continue la plate-forme informatique actuelle** du BEP, en veillant :
 - à assurer sa disponibilité et sa sécurité et
 - à développer des outils transversaux et former les collaborateurs du BEP à leur utilisation ;
- **Développer des applications adaptées pour appuyer les stratégies opérationnelles** du BEP, pour répondre aux attentes des différents départements, 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 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

Pour l'année 2010, l'accent sera principalement mis sur des projets liés à la gestion documentaire (GED) et à la **gestion des flux** (workflows).

En particulier, l'informatisation des décisions des instances (Comités de Direction et Conseils d'Administration notamment) contribuera à l'objectif permanent de transparence et de traçabilité complète.

Une plate-forme de gestion et de consultation de rapports sera mise à disposition des Départements. Des données financières pourront y être mises en concordance avec les différentes actions menées et avec les informations issues de l'outil de gestion de la relation clientèle.

Dans le domaine d'internet, la liste des sites «métiers» s'étoffera en fonction des domaines d'activités mis en avant par le BEP. Ces sites continueront à évoluer non seulement vers plus d'efficacité mais également vers une interaction toujours plus grande avec les internautes sur base de «services en ligne» ciblés vers les différentes clientèles du BEP.

Relations avec les Administrateurs et les Associés

LES OBJECTIFS

- **Renforcer la proximité et la transparence des actions avec les mandataires et secrétaires 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 adaptée aux thématiques et le développement d'une plate-forme informatique d'échanges d'informations ;
- **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 sera mis en service. Ce système permettra un collationnement amélioré des notes servant à documenter les réunions, et simplifiera la réalisation des comptes-rendus. Il permettra également des recherches dans le texte des notes, ce qui facilitera la traçabilité des décisions. Après une période

d'évaluation, la possibilité d'en permettre la consultation à distance par les Administrateurs sera évaluée.

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.

Enfin, profitant de la dynamique AXUD (décrite plus bas), 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

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

Réactualisation des 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.



Aujourd'hui, le BEP compte 5 sites internet (www.bep.be; www.bepentreprises.be; www.beptourisme.be; www.bep-environnement.be; www.crealys.be). Après analyse de ceux-ci en 2009, l'année 2010 sera consacrée :

- à la réorganisation des contenus existant de www.bep.be; de www.bep-tourisme.be; de www.bep-entreprises.be; www.bep-environnement.be;
- à la création de 2 nouveaux sites dédiés à des cibles bien spécifiques : www.bep-investinnamur.be à l'intention des investisseurs étrangers et www.bep-développement-territorial.be pour les mandataires et services communaux concernés ;
- à la réécriture des contenus dans une optique « clientèle » et dans un langage moins technocratique ;
- à la restructuration globale de l'ensemble pour une meilleure compréhension de nos métiers et une navigation simplifiée pour l'internaute.

Développement des services en ligne

En 2010 également, le développement des services en ligne, initié en 2009 va se poursuivre. Les différents métiers du BEP souhaitent en effet offrir à leurs clients et aux citoyens des services accessibles de manière sécurisée via internet. La première étape de ce projet consiste à mettre en place un module de gestion des e-comptes. Une fois l'utilisateur connecté, selon son profil, il accèdera à des services tels que le calendrier des collectes de sa localité ou le plan d'affaires de son entreprise.

Les premières réalisations sont déjà en ligne sur www.bepentreprises.be où les entrepreneurs ont accès à différents outils comme le diagnostic environnemental, la boîte à idées, où la demande d'implantation dans un de nos parcs d'activité économique.

Présence accrue dans les réseaux sociaux

Afin de donner la plus large visibilité possible à nos actions et amener un maximum d'internautes sur nos différents sites web, le BEP renforcera sa présence sur les réseaux sociaux. Véritables lieux d'échanges d'information, ces réseaux en plein boom, surtout auprès d'un public jeune, constituent une force de levier incontestable pour véhiculer l'image du BEP mais aussi promouvoir ses services. Désormais, le BEP est présent sur Facebook, Twitter, LinkedIn et Delicious. Les événements, les services, l'actualité du BEP se retrouveront désormais simultanément sur les sites du BEP et sur les réseaux sociaux, élargissant ainsi leur diffusion. Cette nouvelle tendance sera amplifiée en 2010, grâce à la création d'une « cellule internet » au sein du BEP. Celle-ci se chargera de relayer un maximum d'information, en provenance de nos différents métiers et assurera la cohérence d'ensemble de la politique de communication web.



Enfin, la diffusion de séquence vidéo sur nos différents sites web sera encore amplifiée en 2010. Après la diffusion au cours de l'année 2009 de courtes interviews filmées, 2010 verra la diffusion sur le net de séquences vidéo, montées et titrées.

2. Réaliser de nouveaux supports de communication

Dans un souci de cohérence globale entre les supports web et les supports imprimés, le BEP va, en 2010, produire et diffuser une nouvelle gamme de plaquettes. Plus percutantes et dynamiques, ces brochures s'adresseront, de façon plus directe, aux différents clients de l'institution.

Le BEP va également se doter d'une nouvelle brochure de présentation générale qui remplacera la plaquette actuelle, désuète. Cette brochure présentera tant l'institution que l'environnement de celle-ci. Le but étant de présenter l'organisation, non pas comme une structure isolée mais bien, à l'image de sa vision propre et de sa vision territoriale, comme un organisme qui vit en phase avec son environnement et en interaction avec les acteurs, locaux et autres, qui contribuent à son rayonnement et sa prospérité.



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^{ème} 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.

Parallèlement à ces rencontres avec les parlementaires namurois, AXUD se déclinera en 2010 sous la forme d'une série de conférences, à destination d'un public large de mandataires mais aussi de représentants du secteur académique, économique, culturel, associatif, syndical, ... Ces conférences, au nombre de 4, donneront la parole à des «experts», dans des thématiques diverses (comme la création des nouvelles Académies universitaires en Communauté française, le développement des infrastructures de communication et la mobilité sur le territoire namurois). Elles auront pour objectif d'éclairer les forces vives namuroises sur les nouveaux projets envisagés ou étudiés, en cours ou à venir, cruciaux pour le développement du territoire namurois et son rayonnement au-delà de nos frontières.

Ces conférences se clôtureront par une séance académique, rassemblant les acteurs d'AXUD, tous secteurs confondus, pour tirer le bilan et les enseignements de l'année et des dossiers qui l'ont ponctuée.



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