

# **CHARTRE DES UTILISATEURS**

Charte à destination  
des utilisateurs des services  
offerts par les Intercommunales

BEP  
BEP ENVIRONNEMENT  
BEP EXPANSION ECONOMIQUE  
BEP CREMATORIUM



## 1. Le cadre légal

L'article L1533-1 du décret du 19 JUILLET 2006 (MB 23/08/06) modifiant le Livre V de la première partie du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD) et relatif aux modes de coopération entre Communes, modifié lui-même par le décret du 9 mars 2007 (MB 23/03/07) § 2 stipule :

*« Chaque intercommunale rédige et adopte une charte des utilisateurs comprenant au minimum*

- les engagements de l'intercommunale en matière de service aux utilisateurs;*
- les procédures de contestation ou réclamation mises à leur disposition;*
- les dispositions existant en matière d'information pour les citoyens ».*

Pour mettre en œuvre cette obligation décrétales, il convient :

1. de rappeler la mission générale des intercommunales et les missions particulières attribuées à chacune de celle-ci,
2. de décrire les engagements en matière de services aux utilisateurs :
  - o en rappelant les valeurs fondamentales inspirant nos projets, actions, comportements et attitudes
  - o en précisant le type d'informations qui doivent être fournies aux utilisateurs des services et selon quels moyens de communication
3. de préciser les procédures de contestation ou réclamation
4. de rappeler les autres dispositions décrétales existant en matière d'information pour les citoyens.

## 2. Les missions des Intercommunales

### ***2.1. La vision du développement***

La vision du développement constitue les lignes de force maîtresses qui guident l'action, et assurent la colonne vertébrale de la stratégie, dans une optique de cohérence et de continuité, pour rencontrer l'objet social qui a présidé à la création de l'association.

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

Toute une philosophie du développement en quelques mots :

**Participer à l'amélioration de la qualité de vie en Province de Namur, dans une optique de développement durable et équilibré.**

Qui vise des objectifs ambitieux et clairs :

**Contribuer à la création d'activités ;  
Développer l'emploi tant en volume qu'en  
qualité ;  
Améliorer le cadre de vie ;  
Préserver et valoriser les ressources  
endogènes.**

La **qualité 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.

Elle ne peut être synonyme de repli ou de refus du changement, mais au contraire être déclinée dans une optique **de développement durable et équilibré** qui permet à chaque sous-région de prendre en considération l'ensemble du territoire sur base de son potentiel propre et de participer à la croissance, de bénéficier du progrès, tout en veillant à un équilibre optimal à long terme entre l'économique, le social et l'environnemental.

**Créer des activités** est indispensable pour proposer des emplois nouveaux et ainsi (re)mettre au travail davantage de personnes. Par une politique proactive de proximité et de création des équipements nécessaires à l'investisseur, en complémentarité avec la Région, contribuer à la création d'activités et d'emplois de qualité, participe au développement d'une société meilleure pour l'individu et renforce la cohésion sociale durablement.

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 tels le tissu industriel diversifié, la multitude de PME/TPE, les centres d'excellence scientifique de nos universités et centres de recherche, les ressources naturelles, etc. 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.

Pour contribuer à l'exécution de cette mission d'intérêt général, chaque intercommunale s'est vue attribuer des missions particulières.

## **2.2. Les missions particulières attribuées à chacune des intercommunales**

### **2.2.1. Le BEP (Bureau Economique de la Province de Namur)**

Conformément à l'article 3 de ses statuts, le BEP a pour objet, conformément aux objectifs de ses membres et dans leur intérêt, le développement économique, social et environnemental en Province de Namur, notamment :

1) en assurant, d'une part, la coordination générale des sociétés intercommunales sectorielles (BEP-ENVIRONNEMENT, BEP-EXPANSION ECONOMIQUE et BEP-CREMATORIUM), en étroite collaboration avec leurs organes de gestion, afin de préparer les décisions à prendre, conformément à leurs statuts, par leurs instances décisionnelles respectives, et de procéder ou faire procéder ensuite à l'exécution de celles-ci au moyen des départements visés ci-après ;

2) et en procédant, d'autre part, à la réalisation de toutes études, démarches, travaux et tâches de gestion et d'exécution au travers de ses différents départements actifs dans les domaines :

- de l'aide aux entreprises, en ce compris la gestion d'un Centre Européen d'Entreprise et d'Innovation ainsi qu'un Euro-Info-Centre, dans le respect des concepts définis par les autorités européennes ;
- de l'ingénierie touristique ;
- de la mise en œuvre des programmes européens ;
- de l'aménagement du territoire ;
- de la promotion des expositions et des congrès ;
- et de la gestion intégrée des déchets.

### **2.2.2. BEP-EXPANSION ECONOMIQUE**

Conformément à l'article 3 de ses statuts, BEP-EXPANSION ECONOMIQUE a pour objet de prendre en charge et de 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, et ce, en concertation avec le BEP.

Il a pour mission d'aménager et de gérer des équipements infrastructurels tels que parcs d'activités économiques, bâtiments-relais et incubateurs, parc scientifique, infrastructures touristiques, etc., en appui de la politique menée par les instances provinciales, régionales et européennes, et en coordination avec les communes membres.

### **2.2.3. BEP-ENVIRONNEMENT**

Conformément à l'article 3 de ses statuts, BEP-ENVIRONNEMENT a pour objet de prendre en charge et de 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 Province de Namur, en coopération avec les communes concernées et la Province de Namur, et ce, en concertation avec le BEP.

Elle a pour mission actuelle la collecte et le traitement des déchets en appui de la politique menée par la Région wallonne et en coordination avec les communes membres. Dans ce cadre, l'Association assure des missions d'éducation et de prévention, gère des services de collectes classiques et de collectes sélectives, ainsi que des infrastructures de traitement.

### **2.2.4. BEP-CREMATORIUM**

Conformément à l'article 3 de ses statuts, BEP-CREMATORIUM L'Association a pour objet, conformément aux objectifs de ses membres et dans l'intérêt de la population, la construction, l'organisation et la gestion, dans le respect des dispositions légales et réglementaires relatives aux funérailles et sépultures, d'un centre funéraire public comprenant notamment un crématorium, un funérarium, un columbarium, ainsi que des pelouses de dispersion des cendres et des parcelles d'inhumation des urnes.

Le cas échéant, l'Association peut également aménager et gérer un cimetière.

## **4. Les engagements en matière de services aux utilisateurs**

Pour assurer des services optima, tous nos projets, actions, comportements et attitudes sont inspirés par les valeurs fondamentales suivantes, indissociables et d'égale importance. Ils doivent en outre faire l'objet d'une information adéquate à l'attention de nos clients potentiels et être assurés dans le respect des principes de bonne administration.

### **4.1. Nos valeurs fondamentales**

Elles composent **le socle de référence sur lequel se fonde la dynamique de la société, 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 génératrices de renforcement de l'institution.

➤ **PROFESSIONNALISME**

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

➤ **PROXIMITÉ**

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

➤ **INITIATIVE**

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

➤ **PARTENARIAT**

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

➤ **ÉQUITÉ**

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

## **4.2. Une information complète et adéquate**

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, le Directeur et 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.

## **5. Les procédures de contestation ou réclamation**

On pourra distinguer utilement trois types de procédures.

1. Les procédures de contestation ou de réclamation « interne » c'est-à-dire des procédures introduites par l'utilisateur auprès des services de l'Intercommunale elle-même. Ces procédures sont de deux types. Il s'agit :
  - en premier degré, d'une procédure de réclamation auprès de la personne responsable du service concerné et renseignée comme telle à cet effet,
  - en dernier recours, une procédure de réclamation introduite auprès de la Direction générale du groupe des Intercommunales.

Dans les deux cas, si le délai de traitement de la plainte risque d'être supérieur à 15 jours, le responsable du traitement de celle-ci en accuse réception par courrier adressé au plaignant. S'il ne peut être fait droit à la plainte, la décision est motivée. Le plaignant en est informé dans les meilleurs délais.

2. Le service de médiation « intercommunales ». Lorsque celui-ci sera mis en place au niveau de la Région wallonne, le courrier refusant de faire droit à la plainte informera le plaignant de cette possibilité de recours et fournira au minimum les coordonnées et l'endroit où l'utilisateur pourra se renseigner sur la procédure à suivre.
3. Le contentieux administratif ou judiciaire. Dans la mesure où la plainte ouvre le droit à un recours administratif ou judiciaire, il en sera fait état dans le courrier notifiant le refus de faire droit aux arguments du plaignant en précisant la juridiction compétente, ses coordonnées et le cas échéant la méthode d'introduction de la procédure.

## 6. Les autres dispositions existant en matière d'information pour les citoyens.

L'attention des « utilisateurs » est attirée sur le fait qu'il existe également différentes normes juridiques ayant mis en œuvre ce que l'on a appelé le droit à l'information, et parmi celles-ci, nous relèverons :

- le décret du 13 juin 1991 concernant l'information relative à l'environnement,
- le décret du 7 mars 2001 sur la publicité de l'administration dans les intercommunales wallonnes,
- le décret du 19 juillet 2006 modifiant le Livre V de la première partie du Code de la démocratie locale et de la décentralisation et relatif aux modes de coopération entre communes.

## 7. Contact

Tout utilisateur est invité à visiter nos sites internet :

- [www.bep.be](http://www.bep.be)
- [www.bepentreprises.be](http://www.bepentreprises.be)
- [www.crealys.be](http://www.crealys.be)
- [www.bepenvironnement.be](http://www.bepenvironnement.be)
- [www.beptourisme.be](http://www.beptourisme.be)

Avenue Sergent Vrihoff, 2  
B-5000 NAMUR

Tél. : +32 (0)81/71.71.71

Fax : +32 (0)81/71.71.00

[info@bep.be](mailto:info@bep.be)

[www.bep.be](http://www.bep.be)

