



# Politique Qualité

## Notre mission

En tant qu'agence de développement, le BEP entend être un modèle d'entreprise publique proactive, partenaire des collectivités régionale et locales. Le BEP entend renforcer:

- Un management innovant qui promeut l'autonomie et la responsabilisation de ses collaborateurs;
- Une bonne gouvernance interne et externe, soucieuse de transparence à l'égard de ses actionnaires, de ses partenaires et de ses clients;
- Une vision proactive et anticipative des enjeux majeurs de son territoire par la souplesse et la réactivité de ses équipes.

## Nos objectifs stratégiques opérationnels

**S'affirmer comme centre d'expertise pluridisciplinaire**, dont les priorités sont données au renforcement de la qualité et de l'éventail de service de même qu'à l'efficacité dans l'action;

**Anticiper, comprendre et répondre aux besoins** évolutifs des publics cibles et du territoire;

**Coordonner et fédérer** les acteurs et les partenaires concernés sur les projets ou intérêts majeurs qui concourent au développement du territoire namurois;

**Mobiliser toutes les forces vives** et développer un message efficace de promotion des atouts et avantages distinctifs du territoire namurois au bénéfice du développement wallon;

**Consolider sa position d'organisme de référence** à l'égard de ses associés, clients et partenaires en vue de promouvoir une stratégie de développement territorial durable qui s'intègre dans les politiques régionales et européennes en les complétant ou les renforçant.

## Nos objectifs de bonne gouvernance

**Stimuler le développement de compétences** pour une culture d'entreprise participative et collaborative

**Assurer une rigueur financière** en développant la gestion prévisionnelle et en systématisant le contrôle de gestion interne

**Supporter les stratégies opérationnelles** en développant des applications informatiques adaptées

**Diffuser une image cohérente** du BEP en proposant des outils communicationnels adaptés aux stratégies opérationnelles

**Garantir une transparence optimale** dans nos relations avec nos administrateurs et nos associés



## Nos valeurs

Nos valeurs composent le socle de référence sur lequel se fondent la dynamique du BEP et l'action de ses collaborateurs. Elles sont partagées par l'ensemble du personnel et renforcent la cohésion interne. Elles contribuent à forger l'image de l'entreprise auprès de ses actionnaires, partenaires et clients.

**L'engagement:** Chaque collaborateur est impliqué dans sa mission et son travail, s'identifie à la culture de l'entreprise, se comporte en ambassadeur de l'organisation, se réalise dans son activité professionnelle, se sent enthousiaste et passionné et apporte une valeur ajoutée aux services offerts.

**Le professionnalisme:** La compétence, la rigueur, le sérieux et le volontarisme, parce qu'ils constituent les éléments essentiels de satisfaction des clients, sont inhérents au travail de chaque collaborateur.

**La proximité :** Le collaborateur se rend disponible, accessible et à l'écoute de ses interlocuteurs, qu'il s'agisse des actionnaires, des partenaires, ou des clients qu'il sert.

**Le partenariat :** Dans des métiers variés, spécialisés et en constante évolution, le collaborateur est ouvert aux meilleures collaborations qui peuvent lui permettre de rencontrer ses objectifs, avec une écoute et un profond respect de ses partenaires.

**L'ouverture d'esprit:** L'écoute, la remise en question, la veille et l'entretien de réseaux et de contacts permettent au collaborateur de rester attentif à l'évolution de son métier. L'ouverture d'esprit lui permet de rester proactif et d'amener des idées nouvelles face aux problématiques rencontrées.

A travers cette Politique Qualité répondant aux exigences de la norme ISO 9001: 2015, le BEP s'engage dans une démarche d'amélioration continue.

Le 14 novembre 2016

J-C. Nihoul  
Président

R. Degueudre,  
Directeur Général