

ANNEXE AU PLAN STRATÉGIQUE 2020 - 2022

ÉVALUATION 2020

BEP • BEP EXPANSION ÉCONOMIQUE •
BEP ENVIRONNEMENT •
BEP CREMATORIUM • IDEFIN

Table des matières

1. Philosophie de l'Évaluation 2020 du Plan stratégique 2020-2022.....	4
2. L'évolution du contexte général	4
A. 2020, l'année du Covid-19.....	4
B. Les actions menées dans le cadre du Covid-19.....	4
C. L'après Covid-19	6
3. L'Évaluation 2020 du Plan stratégique	7
3.1 Le BEP	7
A. AUX CÔTÉS DES ENTREPRISES	7
1. Indicateurs annuels de performance	7
2. Domaines d'actions – actions phares 2020.....	7
B. AUX CÔTÉS DES COMMUNES ET DES POUVOIRS LOCAUX.....	14
1. Indicateurs annuels de performance	14
2. Domaines d'actions	14
C. DES POLITIQUES DECENTRALISEES PAR BASSIN DE VIE	24
1. Indicateur annuel de performance.....	24
2. Domaines d'actions	24
D. UNE VITRINE AU CŒUR DE NAMUR.....	28
1. Indicateurs annuels de performance	28
2. Domaines d'actions	29
3.2 BEP EXPANSION ECONOMIQUE	30
1. Indicateurs annuels de performance	30
2. Domaines d'actions	30
3.3 BEP ENVIRONNEMENT	35
1. Indicateurs annuels de performance	35
2. Domaines d'actions	35
3.4 BEP CREMATORIUM	45
1. Indicateurs annuels de performance	45
2. Domaines d'actions	46
3.5 IDEFIN	48
1. Indicateurs annuels de performance	48
2. Domaines d'actions	48

3.6	DES SERVICES D'APPUI EN SUPPORT DES SERVICES OPÉRATIONNELS	51
	Ressources humaines	51
1.	Indicateurs annuels de performance	51
2.	Domaines d'actions	51
	Finances	53
1.	Indicateurs annuels	53
2.	Domaines d'actions	53
	Informatique	54
1.	Indicateurs annuels de performance	54
2.	Domaines d'actions	54
	Juridique	55
1.	Indicateurs annuels de performance	55
2.	Domaines d'actions	56
	Gestion des intercommunales et des autres structures	57
1.	Indicateurs annuels de performance	57
2.	Domaines d'actions	57
	Communication	57
1.	Indicateurs annuels de performance	57
2.	Domaines d'actions	58
	Qualité	59
1.	Indicateurs annuels de performance	59
2.	Domaines d'actions	59

1. Philosophie de l'Evaluation 2020 du Plan stratégique 2020-2022

Conformément au Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD) qui prévoit (Art. L1523-13) que le Plan stratégique, présenté en début de législature, fasse l'objet d'une évaluation annuelle, présentée à l'Assemblée générale du mois de décembre, le BEP et ses intercommunales associées ont, au départ des domaines d'actions fixés dans le Plan stratégique 2020-2022, identifié pour chacun d'entre eux un ou deux projets significatifs, qui ont été mis en œuvre, concrétisés, ont connu une avancée substantielle,... dans le courant du premier semestre 2020. Ce document servira ainsi d'ébauche pour le Rapport annuel 2020, plus complet, qui lui sera approuvé par l'Assemblée générale de juin 2021, conformément au CDLD.

2. L'évolution du contexte général

A. 2020, l'année du Covid-19

Elaborer un plan stratégique à 3 ans s'avère un exercice de prospection conséquent. Mais le mettre en œuvre dans le cadre d'une crise sanitaire sans précédent est une épreuve périlleuse et qu'il s'agit de mener, tant bien que mal, en tenant compte d'un épisode de 3 mois au cours desquels le BEP a veillé tant à maintenir l'activité qu'à ce que le travail s'effectue dans les meilleures conditions sanitaires, de sécurité et de bien-être pour les travailleurs, qu'ils soient ouvriers ou employés.

Le 12 mars 2020, alors que le Conseil National de Sécurité doit se réunir en soirée, le BEP met en place une cellule de gestion de crise, composée du Directeur général, des Directeurs de départements, des responsables RH et Com' ainsi que des Conseillers en prévention. Sur base des premières rumeurs d'un confinement possible, cette cellule « Corona » élabore un « Business Continuity Plan », ou plutôt 3 versions de celui-ci : l'un destiné au personnel employé, le deuxième au personnel de la collecte et le 3ème aux proposés des recyparcs. Le soir-même, l'information est officialisée. La Belgique entre dans la phase 3 du plan de gestion de risque le 13 mars au soir pour une durée de 2 mois, ce que personne n'imagine encore à cet instant.

B. Les actions menées dans le cadre du Covid-19

Dès le lundi 16 mars, les bureaux du BEP ont fermé et, **pour le personnel employé**, le télétravail s'est généralisé. Un basculement qui n'en a pas réellement été un puisque la pratique était déjà courante, à raison de deux jours par semaine. Chaque collaborateur est d'ailleurs équipé pour permettre le travail à distance dans les mêmes conditions que celle du bureau : PC et téléphone portable pour tous, accès à distance aux serveurs du BEP via VPN et téléphonie via Skype Entreprise. Le BEP était prêt, sur le plan technique et technologique. Restait à veiller à ce que chacun gère le travail en confinement avec le plus de sérénité possible. A cet égard, le BEP a déployé des efforts importants, en termes de communication interne, afin de maintenir la cohésion des équipes et le lien social, tant entre les équipes qu'entre les collaborateurs et leur manager. Le réseau social d'entreprise du BEP, Yammer, a été davantage animé, les outils de

réunions en ligne (comme Skype et Teams) ont fait l'objet de webinaires pour permettre à chacun de les utiliser en toute simplicité. La cellule de crise Corona s'est réunie virtuellement quotidiennement et, au terme de celle-ci, la Direction générale enregistrait et diffusait une capsule vidéo à la fois pour faire le point de la situation dans les secteurs cruciaux de l'activité (collecte des déchets, contact avec les malades, approvisionnement en matériel de sécurité,...) que pour encourager, stimuler, rassurer les collaborateurs. A l'annonce du déconfinement progressif, le BEP a mis sur pied un « Exit Strategy Plan » qui est mis en œuvre à partir du 18 mai, avec la réouverture des bureaux au personnel, puis aux locataires et enfin aux visiteurs.

Pour le personnel de la collecte, les mesures sanitaires ont été renforcées dès le 16 mars (distance physique, port des gants, distribution de lingettes imprégnées d'alcool, renforcement du nettoyage des sanitaires,...). Des masques (puis des visières) ont été distribués dès le 7 avril à l'ensemble du personnel de la collecte. La réorganisation des tournées a dû être opérée pour permettre le respect de la distanciation physique, impliquant un recours accru au travail intérimaire. Une campagne de communication « Et si on leur disait merci ? » a été menée sur les réseaux sociaux, invitant les citoyens, collaborateurs du BEP et quelques « people » namurois à manifester leur soutien aux ouvriers. Les messages ont été transmis aux équipes par le biais des écrans plasma des différents sites de départ des collectes. Des contacts réguliers ont été entretenus avec les délégations syndicales sur les mesures prises. Un dispositif de prise de température a été mis en place au moment du déconfinement et du retour des équipes complètes à bord des véhicules. Au final, le personnel de collecte s'est mobilisé de façon remarquable et a permis d'assurer la quasi-intégralité des collectes pendant la période de confinement.

En ce qui concerne les recyparcs, la situation a connu davantage de rebondissement, du fait de la décision de fermer, à l'échelle wallonne, l'ensemble des recyparcs le 18 mars. Pendant la période de fermeture, une permanence a été organisée pour veiller à la vidange des conteneurs et à la surveillance de chaque site, pour éviter les dépôts sauvages. Les recyparcs ont rouvert le 21 avril, moyennant des dispositions nouvelles en matière sanitaire (port du masque obligatoire, distribution de visières, et distanciation sociale). Une reprise progressive des déchets a été établie au fil des semaines ; les équipes ont été renforcées et une collaboration s'est mise en place avec les zones de police lors des premières semaines de réouverture (de même que le recours aux sociétés de gardiennage).

Pour l'intercommunale IDEFIN, l'impact du Covid-19 s'est traduit par une perte de dividende de l'ordre de 230.000 €. En effet, Engie n'a pas distribué de dividende au terme de l'exercice 2019. Celui-ci était estimé à 208.794 €. De son côté, le groupe Suez a réduit le montant payable par action, soit une perte de 25.000 € pour IDEFIN.

Enfin, **pour l'ensemble du personnel**, un état des lieux de la situation sanitaire a été dressé quotidiennement et la Conseillère en prévention a veillé à un contact personnalisé et régulier avec les malades présentant les symptômes du Covid et les collaborateurs écartés par mesure de précaution.

A final, à l'heure d'écrire ces lignes, la gestion de la crise du Covid a engendré un surcoût de l'ordre de 430.000 €, principalement pour la collecte des déchets (330.000 €) et les recyparcs

(100.000 €). Par ailleurs, sur le plan sanitaire, le coronavirus n'a pas eu d'impact sur le personnel du BEP. De ce fait, les secteurs d'activité cruciaux, tels que la collecte des déchets, le paiement des salaires, le suivi des marchés,... ont été garantis et tous les projets du BEP ont pu poursuivre leur avancement.

C. L'après Covid-19

Contre toute attente, la crise aura eu comme effets bénéfiques de renforcer la cohésion de l'équipe, d'aller un pas plus loin dans l'autonomie des collaborateurs, de recentrer l'activité sur l'essentiel et, non des moindres, de renforcer la conviction que le développement endogène du territoire, promu et défendu par le BEP, est une valeur sûre qu'il faut encore amplifier à l'avenir.

Sur le plan organisationnel, la crise traversée et la manière dont elle a été gérée collectivement au BEP a conduit le management à repenser certaines dispositions liées au fonctionnement. Le travail à distance, la flexibilité et l'autonomie ont pris tout leur sens durant le confinement et les enseignements de ceux-ci ont servi à établir de nouvelles orientations mises en œuvre à partir du 1er septembre.

3. L'Évaluation 2020 du Plan stratégique

3.1 Le BEP

A. AUX CÔTÉS DES ENTREPRISES

1. Indicateurs annuels de performance

- Nombre d'entreprises créées : 5
- Nombre de créateurs accompagnés : 15
- Nombre de start-ups accompagnés (TRAKK) : 10
- Nombre d'étudiants entrepreneurs accompagnés : 20
- Nombre d'entreprises en croissance accompagnées : 45
- Nombre d'interventions de conseil aux entreprises : 150
- Nombre d'évènements de networking : 25
- Nombre de participants aux événements de networking : 700
- Nombre d'ateliers/workshops : 15
- Nombre de participants aux ateliers/workshops : 100

2. Domaines d'actions – actions phares 2020

- Vers plus de créations d'entreprises

NEC Digital

Le BEP a pour mission d'accompagner les entreprises du territoire namurois à se développer.

Dans ce cadre, le BEP a franchi un nouveau cap en ce début d'année en lançant une offre d'e-learning, à savoir un accompagnement digitalisé.

Cet accompagnement s'adresse aux porteurs de projets mais aussi aux entreprises et start-ups en croissance qui cherchent à innover et/ou s'internationaliser.

Le premier parcours digital est consacré aux porteurs de projets et créateurs d'entreprise. Il a pour but de soutenir les porteurs de projet dans le lancement de leur entreprise afin d'optimiser au mieux leurs chances de réussite, de rendre le parcours NEC le plus intuitif, pratique et convivial possible et d'améliorer la flexibilité et la lisibilité du programme.

Le NEC digital se veut flexible, avec un contenu 100% digital à réaliser où et quand on le souhaite, à son rythme. Il offre les outils pour valider l'idée/le projet rapidement en travaillant avec des outils et des méthodes innovantes. Enfin, la réussite du projet dépend à la fois de l'IDÉE mais aussi du PROFIL du porteur de projet. C'est pourquoi, ce parcours travaille les deux aspects.

Le NEC a été testé par une quarantaine de porteurs de projets, mais aussi le Forem, les incubateurs-étudiants wallons, Linkube et la Sowalfin.

Professionalisation Linkube.

Linkube vise à accompagner des jeunes à créer leur entreprise en parallèle de leurs études ou de leurs premiers pas dans la vie active.

Pour le premier semestre 2020, Linkube compte 39 projets pour 67 étudiants ou jeunes diplômés.

Depuis le lancement, c'est donc 67 projets qui ont transité par Linkube. 25ancements d'entreprises ont été opérés : 14 numéros d'entreprise, 9 statuts SMART et 2 projets en test. (Chiffres au 11/05). Soit 37% de réussite.

Un travail d'audit a été réalisé pour définir les axes forts de Linkube, mais aussi les faiblesses. Des comités stratégiques et un partenariat avec un expert extérieur ont été mis en place afin d'accroître le lien avec les établissements d'Enseignement Supérieur de la Province de Namur, de co-construire la vision future de l'incubateur namurois en synergie avec les actions liées à l'entrepreneuriat menées au niveau de l'enseignement supérieur. Le but est également de renforcer le lien avec des entrepreneurs de la région et de professionnaliser le "pool de parrains" de Linkube. Des contacts ont été pris avec des entrepreneurs namurois, avec la Fondation FREE, avec le réseau OpenFlow, groupement d'entrepreneurs namurois. Des actions concrètes se mettent en place telles qu'un premier atelier de partage de compétences avec les Linkubés, la participation de membres d'Openflow aux comités de sélection, ... ;

Enfin, le suivi des Linkubés est désormais formalisé au travers de "contrats d'objectifs" proposés aux étudiants entrepreneurs. Sur les 2 ans d'incubation, les jeunes ont ainsi tout un parcours à suivre qui leur permette de mesurer leur évolution.

Par ailleurs, le suivi des projets des Linkubés s'est poursuivi pendant la période de confinement via des consultations, le relais vers des experts dans des domaines spécifiques, des ateliers à distance (organisés par nos soins ou par des collègues),... . Les événements comme la "Student Projects Week" (= événement de sensibilisation à l'entrepreneuriat étudiant) qui devait réunir des potentiels candidats à Linkube, des Linkubés, des professeurs et des entrepreneurs de la région a dû, quant à lui, être reporté.

▪ Vers plus de croissance des entreprises

Digitalisation de l'offre d'accompagnement

Après le succès de la digitalisation du programme du NEC, le BEP va proposer, aux entrepreneurs et start-ups, d'autres parcours digitaux.

Seront abordées en 2020, l'intelligence stratégique ; en 2021, l'internationalisation et la stratégie commerciale et, enfin, en 2022, les nouveaux business model et le coaching de l'entrepreneur.

La mise en place de ces programmes fait appel à différents types d'expertise afin de créer des contenus attractifs, interactifs et répondant aux besoins des entrepreneurs à savoir l'expérience des conseillers du BEP liée aux métiers de l'entreprise, le développement d'une nouvelle compétence interne en matière de digitalisation et de pédagogie du numérique, le recours à de la consultance externe permettant de coacher et orienter les équipes dans la mise en œuvre de cette nouvelle offre de services et la sous-traitance pour de la production de contenus vidéos.

Le développement d'une offre d'accompagnement digital ne se fait pas au détriment de workshops présentiels. Au contraire, elle les renforce. Concrètement, l'entrepreneur qui termine un parcours d'e-learning bénéficiera s'il le souhaite d'un accompagnement individuel, mais pourra également participer à des actions collectives en présentiel. Celles-ci seront dès lors orientées plus spécifiquement sur la pratique concrète et l'échange avec les autres participants, deux éléments essentiels pour permettre à l'entrepreneur de se tester et de partager son expérience avec des pairs.

Contrats d'entreprises

Pour le 1^{er} semestre 2020, 34 entreprises ont été prospectées ; 106 ont bénéficié d'une évaluation 360°/Business Model Canvas et, dans le cadre de la crise du Covid, le BEP a contacté 340 entreprises en période de confinement afin de leur apporter son soutien.

Voici deux exemples de cas d'accompagnement :

Terragame est un concept lancé par Sophian et Ismael Bhiri. L'entreprise propose des centres d'hyper réalité virtuelle. Une fois équipés, les joueurs sont plongés dans la peau d'un personnage virtuel qu'ils peuvent contrôler comme leur propre corps. D'abord lancé à Spy en septembre 2017, le concept s'est rapidement déployé sur 3 centres (Tournai et Paris) grâce à une première levée de fonds auprès d'investisseurs privés en 2018. Début 2020, Terragame a été accompagné par le BEP pour une nouvelle levée de fonds. La concurrence se renforçant dans le secteur, Terragame souhaite poursuivre rapidement son expansion en structurant sa croissance et en ouvrant de nouveaux centres en Belgique et en France. L'accompagnement s'est matérialisé par un contrat de 7 jours pour mettre en place un plan financier, rédiger un plan d'affaires et rencontrer des partenaires financiers. Après une rencontre organisée mi-février avec les investissements publics Namur Invest, Wap Invest et Wallimage début avril, un accord de financement est intervenu pour 1.000.005€ répartis entre les 3 investissements en prise de participations dans l'entreprise. Les actionnaires historiques participent également à la levée de fonds à hauteur de 750.000€.

L'entreprise **CHIMSCO SA**, spécialisée notamment dans la charpente et la construction de maisons en ossature bois, a été accompagnée par le BEP à plusieurs reprises au cours des différentes phases de son développement. Dernièrement, l'entreprise se trouvait à l'étroit dans ses locaux actuels et faisait face à des problèmes de logistique. Elle a saisi l'opportunité de racheter le site de Thiran, à quelques pas de son siège dans le parc d'activité économique d'Achêne. Une opération qui lui permet de regrouper sur un même site les différents pôles de l'entreprise. Le BEP a assisté le chef d'entreprise en réalisant le business plan et un plan financier

pour ce rachat, de même qu'une mise en contact avec les investisseurs et les banques. Le BEP a également aidé l'entreprise dans ses démarches pour introduire son dossier de prime à l'investissement.

- **Vers plus d'innovation**

Innovation Trail

L'Innovation Trail a pour but d'accompagner les entreprises avec des méthodologies de l'innovation centrée utilisateur pour les aider à s'adapter au contexte incertain.

3 actions ont été mises en place :

- 2 webinars de sensibilisation ont rassemblé 209 entreprises participantes (dont 74 entreprises, 8 porteurs de projet et 127 autres) ;
- Un programme d'accompagnement avec des workshops collectifs en ligne et un accompagnement personnalisé via visio-conférence auxquels ont pris part 6 entreprises namuroises participantes (11 participants) ;
- Et, enfin, un parcours d'accompagnement aux méthodologies de l'innovation centrée utilisateur qui sera 100% digital pour permettre aux entrepreneurs de suivre ces formations en ligne, à leur rythme, de manière autonome et en fonction de leur disponibilité (mise en ligne prévue en octobre 2020).

Partenariat avec Reaktor

Le BEP renforce son partenariat avec ENGINE, organisme wallon spécialisé dans l'accélération de croissance de start-ups. Il vise à connecter les participants au programme Reaktor avec l'écosystème start-up namurois mais aussi à renforcer la visibilité du TRAKK, hub créatif et de l'accompagnement de projets start-up.

Dans le cadre du partenariat, il était prévu que les sessions du programme Reaktor se tiennent au TRAKK. En raison de la crise du Covid-19, les sessions se sont finalement tenues à distance via visioconférence.

Le programme Reaktor a sélectionné 8 start-ups dont 3 sont issues de l'écosystème namurois (UxPREA, Good Move et SkalUP).

Les sessions (workshop et bootcamp) se sont tenues à raison d'une fois par semaine pendant 15 semaines (de mi-mars à fin juin).

La collaboration avec le TRAKK s'est matérialisée par la co-crédation de deux sessions : internationalisation avec le BEP & l'AWEX et marketing digital et lead generation avec l'expertise de l'entreprise namuroise La Niche.

Le partenariat entre les deux structures d'accompagnement a également permis de mettre en avant la complémentarité de l'accompagnement individuel et collectif. Nous pouvons citer l'exemple de SkalUP, qui faisait l'objet d'un contrat d'accompagnement individuel avec le BEP et qui a également été sélectionné par le programme Reaktor. L'apport des deux types

d'accompagnement ont permis à l'entreprise de faire un bond en avant et cela s'est notamment traduit par la création d'un nouveau site web et la mise en place d'une stratégie digitale.

Enfin, la session de clôture étant initialement prévue le 23 juin sous la forme de pitch des start-ups à mi-parcours et d'une évaluation du programme s'est tenue au TRAKK juste avec les start-ups et les coaches de Reaktor. Elle a permis aux participants de découvrir le lieu et son écosystème. Vers plus de durabilité

Outil de diagnostic du niveau de résilience d'une entreprise

La crise du Covid-19 nous a fait prendre conscience des faiblesses de notre système économique globalisé et de sa dépendance trop forte aux chaînes logistiques mondiales.

Cette crise a touché de nombreuses entreprises de notre territoire. On peut constater que les entreprises les plus touchées par cet événement sont celles qui étaient les moins préparés aux perturbations, celles qui n'avaient pas de politique de gestion des risques.

Les crises et perturbations semblent revenir de plus en plus fréquemment et il devient impératif pour nos entreprises de se prémunir face à ces chocs.

La résilience, qui est la capacité d'un organisme à absorber un choc, est un principe à intégrer davantage au sein des entreprises pour les renforcer et leur permettre d'assurer leur continuité même dans des situations délicates.

A l'heure de l'urgence climatique, qui est identifiée comme une des prochaines grandes perturbations pour notre économie et nos entreprises, la résilience a un lien étroit avec la durabilité.

Le BEP a développé un outil de diagnostic du niveau de résilience de l'entreprise et propose un accompagnement aux entreprises de la Province de Namur pour renforcer leur capacité à faire face aux chocs. Il a été réalisé auprès de 4 entreprises.

Au terme de ce diagnostic, qui aura permis, avec l'entreprise, de détecter les forces et les faiblesses quant à son niveau de résilience, un accompagnement lui est proposé pour consolider ses forces et pour pallier ses faiblesses.

Namur Demain

Le cycle de conférences « Namur Demain » a été pensé pour aider les entreprises namuroises à penser le futur de leur entreprise au vu des nouveaux paradigmes économiques, écologiques, technologiques et sociétaux. Les 4 conférences prévues en 2020 avaient pour objectifs d'inspirer les entrepreneurs et de leur donner de nouvelles pistes de réflexions, de leur ouvrir l'esprit quant à l'importance de développer des modèles agiles pour adapter leur business aux paradigmes émergents et de nouvelles opportunités.

Le cycle devait débiter le 24 avril avec une conférence de Marion en présentiel mais, en raison de la crise du Covid-19, elle a été organisée sous la forme d'un webinaire d'introduction au cycle et consacré à la gestion du chaos, suivi par une cinquantaine de participants.

- Vers plus d'internationalisation

Action secteur brassicole

Le BEP accompagne les producteurs de la filière brassicole dans leurs démarches d'innovation de marchés et d'internationalisation. Ce secteur très concurrentiel en Belgique devient également de plus en plus compétitif à l'étranger, le « Made In Belgium » des bières artisanales étant mis à rude épreuve par des productions étrangères de plus en plus qualitatives et innovantes. Nécessitant des investissements importants mais frappées de plein fouet par la crise actuelle (covid19), le positionnement stratégique, le ciblage commercial et l'innovation des brasseries sont clés pour réussir localement et à l'export. Un cycle de trois ateliers est ainsi proposé aux brasseurs namurois, qui sera suivi, si possible, par une participation à un salon en 2021 :

Atelier #1 : Innovation et internationalisation (23 juin) - 8 brasseries participantes

Atelier #2 : Business Game sur la stratégie commerciale (22 septembre)

Atelier #3 : Formalités export (novembre)

Les conseillers du BEP ont collaboré à l'élaboration de cet atelier. L'expertise apportée par les 2 représentants du Namur Beer Festival grâce à leur expérience avérée depuis plus de 10 ans dans le secteur événementiel et brassicole, ont enrichi les échanges.

- Vers plus de networking

Animation des clubs d'entreprises sur les opportunités de marchés locaux

Le BEP stimule le réseautage entre les entreprises de ses parcs et sur le territoire namurois dans son ensemble. Cette dynamique prend différentes formes : l'organisation d'ateliers collectifs, d'évènements, ...

Au premier semestre, des webinaires ont été mis en place afin de permettre aux entreprises de continuer à s'informer et à organiser localement leurs relations d'affaire malgré l'impossibilité

Lors de la crise sanitaire, le BEP a réalisé différents sondages afin de prendre des nouvelles des entreprises de son territoire et pouvoir adapter au mieux ses services pour les soutenir. Ainsi, des quick scans et autres contacts téléphoniques, il en est résulté que 50% craignaient une baisse de commande de leurs clients, 18 % le manque de nouveaux contrats, 16 % le manque d'approvisionnement. Dans les actions à mener que les entreprises trouveraient efficaces, 28 % répondaient la prospection et la commercialisation vers de nouveaux marchés et la recherche de débouchés. Pour 10 %, c'était la recherche de partenariats (nouveaux fournisseurs, partenaires commerciaux et techniques). Aussi, un webinaire a-t-il été organisé à destination des entreprises de Mariembourg, Couvin, Philippeville, Florennes et environs ayant pour thème

« Vos voisins, vos premiers clients » afin de re-territorialiser une partie des relations clients/fournisseurs au plus près pour gagner en flexibilité, souplesse et rapidité d'adaptation en cas de crise. Celui-ci a été organisé avec le GECO, partenaire local.

Le deuxième semestre verra l'amplification de ces webinaires en collaboration avec les clubs d'entreprises.

B. AUX CÔTÉS DES COMMUNES ET DES POUVOIRS LOCAUX

1. Indicateurs annuels de performance

- Nombre de communes accompagnées : 35
- Taux de fidélisation des Communes : 97.22%
- Nombre de projets communaux accompagnés : 79
- Nombre de projets non communaux accompagnés : 19
- Nombre de projets d'études stratégiques accompagnés : 7
- Nombre de projets de bâtiments publics accompagnés : 30
- Nombre de projets de logements et espaces publics accompagnés : 19
- Nombre de projets touristiques accompagnés : 15
- Nombre de projets Smart City accompagnés : 12
- Nombre de projets économiques locaux ou commerciaux accompagnés : 3
- Nombre de projets en efficacité énergétique accompagnés : 7
- Nombre de projets organisationnels accompagnés : 5
- Nombre d'actions collectives en développement de projets : 0
- Nombre d'actions collectives en matière de projets européens : 4 – participants 177

2. Domaines d'actions

- Vers plus de sensibilisation aux nouveaux enjeux territoriaux

Essaimage

Essaimage a fait l'objet d'une première reconnaissance politique wallonne. Suite à une question posée au Parlement de Wallonie, la Ministre de l'Emploi et de la Formation a affirmé l'existence et la pertinence d'Essaimage, comme structure de cohésion et de synergie en matière d'emploi et de formation. Dans ce contexte, une carte de territoire a été créée et utilisée sur les différents médias de communication et plus particulièrement la page Facebook, afin d'identifier visuellement la zone Essaimage et de la promouvoir. De même, les coordinateurs des deux Instances Bassin Enseignement Formation Emploi (IBEFE) du territoire ont été conviés à la Task Force Essaimage du 2 mars 2020, et à la réunion avec le BEP qui s'en est suivi afin de définir le rôle précis d'Essaimage en termes de cohésion et synergie.

Le territoire fait également l'objet d'une observation spécifiquement transfrontalière. Le BEP a participé aux ateliers de la stratégie Ardenne transfrontalière du consortium Idelux, MOT (Mission Opérationnelle Transfrontalière), BEP et au séminaire Europ'Act. Le BEP participe avec

des acteurs locaux à un groupe de travail sur un potentiel portefeuille Interreg VI de projets, intitulé Ardenne Sustainable.

Une rencontre a eu lieu entre différents partenaires actifs sur le territoire avec le service culture du département des Ardennes autour d'un éventuel projet de route gallo-romaine 4.0.

Toujours dans cette vision transfrontalière, les deux projets initiés grâce à la dynamique Essaimage (Hactiv'Ardenne et Smart Socialized living) ont démarré en janvier 2020.

Le projet Bois-Énergie en circuits-courts du Parc Naturel Viroin-Hermeton a bien avancé avec la structuration de la plateforme préliminaire de production de plaquettes en collaboration avec Coopeos et la SPRL Roche Madoux. Cette plateforme alimentera, au départ de sous-produits forestiers locaux, deux chaufferies de proximité à savoir celle du Home du CPAS de Viroinval et une chaufferie montée par Coopeos sur Hastière.

Artificialisation des terres

La Déclaration de Politique Régionale prévoit qu'un groupe d'experts désigné par le Gouvernement soit mis en place dans les meilleurs délais et détermine, dans un délai d'un an, la superficie artificialisable afin d'atteindre les objectifs aux horizons 2025 et 2050.

Ce groupe d'experts a été mis en place en 2020 et élabore une méthodologie de mesure de l'étalement urbain, une trajectoire de réduction de l'étalement urbain par bassin et une trajectoire de superficie artificialisable jusqu'à 2050 répartie par bassin. Il examine également tous les instruments nécessaires pour atteindre les objectifs.

Le Ministre wallon de l'Aménagement du Territoire a associé d'autres acteurs du territoire à cette réflexion notamment les Intercommunales de développement territorial. Un premier rapport d'expert a été remis en août 2020 et a fait l'objet d'une séance de travail en septembre.

- **Vers plus de supra-communalité et de stratégie territoriale**

Namur, Province au fil de l'eau

Ce programme d'actions vise à mettre en valeur les bords de Meuse et de Sambre dans la Province de Namur et, plus particulièrement dans les 10 communes en bordure de ces deux cours d'eau. Il vise à créer des espaces de convivialité et de loisirs (aménagements d'extérieur avec une verdurisation, bancs, jeux, signalétique, mise en lumière, ...). Une équipe d'auteurs de projets a été désignée pour une mission globale de conception en concertation étroite avec les Communes et avec le soutien du Commissariat Général au Tourisme, de la DGO1 et de la DGO2 (2019). Après avoir réalisé les relevés topographiques, les premiers principes d'aménagement ont été présentés par le bureau d'étude aux interlocuteurs communaux désignés pour le projet. Les avant-projets et les estimatifs ont été affinés suivant les dernières demandes des communes pour permettre leur approbation par tous les collègues et lancer les projets d'exécution.

Massifs forestiers - Développement d'infrastructures touristiques structurantes

✓ Projet du point de vue du Jambon - Vresse-sur-Semois

Le BEP accompagne la commune de Vresse-sur-Semois pour aménager des infrastructures touristiques : une passerelle et un belvédère au point de vue du Jambon. L'équipement a été pensé pour ne pas nuire à l'environnement et au paysage. Une convention d'assistance à maîtrise d'ouvrage a été réalisée et le cahier des charges pour désigner l'auteur de projet est en cours de rédaction.

✓ Projet de la maison de la forêt - Couvin

Avec les acteurs locaux, le BEP a travaillé à la création d'une maison de la Forêt sur le site des grottes de Neptune. Elle comprendra des espaces ludiques et pédagogiques sur les thématiques forestières, géologiques et naturelles. Ceux-ci seront aménagés dans un nouveau bâtiment exemplaire (en ossature bois et à haute performance énergétique) et un nouvel espace outdoor (aire de bivouac, détente, cabanes, filets dans les arbres,...).

Une convention d'assistance à maîtrise d'ouvrage est en cours pour la désignation d'un auteur de projet via un marché public de services.

✓ Projet du bois de Graide - Bièvre

Le BEP accompagne la Commune de Bièvre pour l'aménagement d'un parcours aventures dans le bois de Graide. Le parcours sera ponctué d'obstacles, de jeux, de défis et d'énigmes à affronter pour progresser et marquer des points. Ces ateliers seront imaginés de manière à pouvoir participer seul ou à plusieurs et quel que soit l'âge.

Une convention d'assistance à maîtrise d'ouvrage est en cours pour la désignation d'un consortium en conception et réalisation via un marché public.

Piscine

Le territoire composé des Communes de Gembloux, Eghezée, Fernelmont, La Bruyère et Namur souhaite concrétiser une réponse coordonnée aux besoins en piscine de la population.

✓ Projet Gembloux

La Ville de Gembloux est propriétaire d'une piscine (bassin 25x8m) dont la gestion est confiée à l'ASBL Gembloux Omnisport. Cet équipement est actuellement fermé pour des raisons techniques. Le projet de rénovation de cette piscine a été retenu au « Plan piscine ». Les travaux de rénovation sont planifiés en 2020-2022.

La Ville souhaite rencontrer mieux encore les besoins de l'ensemble de la population gembloutoise (26.000 habitants) pour des activités aquatiques, sportives, ludique et d'apprentissage.

Elle a donc initié avec le BEP une étude de faisabilité d'un centre aquatique sur son territoire. Cette étude comprend également une présentation de différents montages de pluricommunaux et exemples en Wallonie.

- ✓ **Projet Nord Namurois**

Les Communes d'Eghezée, Fernelmont et La Bruyère ont également la volonté de répondre ensemble aux besoins de leur population (33.700 habitants) et en particulier la population scolaire. Elles ont souhaité initier une étude de faisabilité sur leur territoire avec le BEP dans une perspective de montage pluricommunal et n'excluant pas un partenariat public-privé.

La Ville de Namur dispose de 2 établissements en activité à Jambes (un bassin de 25x15m et un bassin d'apprentissage de 15x6m) et Saint-Servais (un bassin de 25x15m et un bassin d'apprentissage de 15x6m). Elle envisage de fermer un établissement à Salzinnes (un bassin de 25x14,5m et un bassin d'apprentissage de 14x8m) et souhaite apporter une réponse aux besoins de la population (111.000 habitants) notamment par la création d'un parc aquatique attractif pouvant comprendre un bassin olympique (50x25m) et des équipements de loisirs. La Ville souhaite s'engager dans un partenariat pluricommunal et/ou public-privé. La localisation du complexe n'est pas à envisager exclusivement à Namur.

- **Vers plus de stratégie de développement local**

Centre-Ville de Florennes

Le projet consiste en la redynamisation du centre-ville de Florennes. Il s'agit d'identifier la stratégie à mener à court et moyen terme (10 ans) pour redynamiser le centre-ville et rendre celui-ci plus attractif tant pour les chalands, que pour les résidents et les visiteurs. Le diagnostic, comprenant notamment une analyse spécifique sur le commerce réalisée par l'UCM, ainsi que la stratégie générale ont été présentés au Collège. La stratégie est en train d'être affinée et les fiches actions sont en cours de réalisation.

Centre-Ville de Couvin

Alors que le contournement de Couvin est enfin une réalité, le BEP a accompagné la Commune de Couvin pour l'aider à élaborer un projet de redynamisation du centre-ville de Couvin. Il s'agit d'un document stratégique et opérationnel destiné à améliorer le cadre de vie des couvinois. Un plan communal de mobilité est réalisé en parallèle. Les premières actions visant à redynamiser le centre de Couvin sont déjà mises en œuvre par la Commune : relocalisation de l'administration communale et du CPAS dans l'ancien Athénée Jean Rey, lancement d'une opération de rénovation urbaine. Une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage a débuté durant le printemps 2020 pour concrétiser ces projets.

- Vers une concrétisation accrue des projets publics locaux

Administration communale de Dinant

Le projet consiste en la rénovation et l'extension de l'Administration communale en y intégrant également une analyse organisationnelle du personnel. Une première étude de faisabilité étudiant la pertinence de l'extension de l'Administration dans l'ancien bâtiment de la Poste ou dans l'ancien magasin Zeeman a été présentée au Comité de Pilotage menant le projet au sein de la Ville.

L'objectif est de lancer un marché public pour la fin de l'année.

Administration communale de Somme-Leuze

Le projet consiste au déménagement de l'Administration communale dans l'ancienne ferme Laboulle située à proximité de l'Administration actuelle, en y ajoutant une crèche et un espace communautaire. L'étude de faisabilité a été présentée au Collège ainsi que la programmation des services. Un marché public sera lancé fin de cette année.

- Vers le développement de projets d'urbanisme intégrés

Stade Lambert à Ciney

Le projet consiste à assister la Commune dans la reconversion d'un ancien stade de football situé en extension d'un quartier d'habitation et du parc Saint-Roch. Il s'agit de lancer un marché public pour identifier un promoteur immobilier afin de développer ce site, sur base d'une réflexion urbanistique et programmatique, couplé à une participation citoyenne menée en 2019 et portant sur les espaces verts.

Zone d'aménagement communal concerté (ZACC) d'Assesse

Le projet consiste à assister la commune dans la mise en œuvre d'un vaste terrain communal situé à côté de l'Administration communale. Sur base du document d'urbanisme en vigueur, il s'agit dans un premier temps de tester la faisabilité économique du projet en vue de lancer par la suite un marché public pour identifier un promoteur immobilier pour développer ce site.

- Vers une attention accrue aux problématiques de mobilité

Aménagement de la sortie du parc à Floreffe

A la demande de la Commune de Floreffe et des entreprises Materne et Nonet, le BEP a organisé une réunion réunissant les services du SPW - DGO1 afin de faire part de la problématique d'accès et de sortie du parc d'activité économique de Floreffe sur la nationale 958. Il a été convenu d'analyser cette problématique liée au charroi lourd et de sensibiliser le Ministre en charge de la mobilité pour dégager le budget nécessaire à l'amélioration de ce carrefour dangereux.

- Vers une meilleure intégration de l'agriculture durable et des produits issus des circuits courts dans les projets locaux

Projet Utopie

La demande pour une alimentation plus saine et ayant un impact environnemental réduit ne cesse d'augmenter. En outre, le marché se structure sur les plans de la production, de la transformation et de la distribution. Dans ce cadre, certaines collectivités, qui constituent un levier de santé publique et de développement socio-économique et environnemental fort, souhaitent répondre à cette demande.

Dans ce contexte, le BEP souhaite définir une stratégie alimentaire territoriale structurée au niveau provincial établissant le lien entre la ruralité et les pôles urbains et susceptible d'avoir un véritable effet de levier. Il s'agit en particulier de :

- Mettre le focus sur les collectivités et leur besoin d'introduire davantage d'alimentation durable locale et de qualité dans les cantines ;
- Créer un Collectif/Réseau de collectivités qui souhaitent innover en matière d'alimentation ;
- Leur proposer un accompagnement complet dans le cadre de la mise en œuvre de leur projet de transition alimentaire.

La méthodologie proposée est articulée autour de 3 étapes. Dans un premier temps, afin de sensibiliser les collectivités aux enjeux de la transition alimentaire et identifier les priorités d'actions à envisager pour faire évoluer la filière agro-alimentaire, nous proposons de réaliser une analyse du métabolisme économique local. Ensuite, il s'agit d'amener les collectivités désireuses de se lancer dans une transition alimentaire à réfléchir au système alimentaire local qu'elles pourraient mettre en place pour répondre aux attentes de leurs citoyens en matière notamment de santé et d'environnement. Enfin, il s'agit d'accompagner les collectivités désireuses de mettre en œuvre un projet de transition alimentaire en leur proposant une palette de services assurés par le BEP et un Talent pool experts.

Projet de Viticulture à Dinant (Wespin)

Le BEP a élaboré une note de faisabilité pour l'implantation d'un projet viticole sur les coteaux de Wespin à Dinant. Ce projet est motivé par un porteur de projet expérimenté en œnologie. Pour estimer la pertinence du projet, les avis du Fonctionnaire délégué et du Département de la Nature et des Forêts ont été sollicités par le BEP. Le projet a été présenté à la Ville de Dinant. Une réunion commune avec la Ville de Dinant et la Société Wallonne du Logement, propriétaire des terrains, est envisagée en septembre.

- Vers toujours plus de valorisation touristique du territoire

Les Jardins du Lac de Bambois

Membre du Centre d'Ingénierie Touristique de Wallonie (CITW+) le BEP a encadré la dernière phase de cette étude de faisabilité visant le développement touristique du site. Avec les bureaux d'études Alterespaces et Arpayge, un plan d'action détaillé et chiffré a été présenté aux 3 Communes, à l'ASBL IDEF en charge du lac de Bambois, mais aussi au Commissariat Général au Tourisme et à Immowal. Plusieurs réunions de concertation ont été organisées et supervisées par le BEP afin de valider les résultats finaux de la mission.

Musée Nam-IP

Cette mission menée dans le cadre du Centre d'Ingénierie Touristique de Wallonie (CITW+) a pour objectif de revoir complètement le projet muséal du musée de l'informatique de Namur. En janvier 2020, le BEP a attribué le marché au bureau d'étude Neomuseo, puis a organisé des réunions de concertation (Ville de Namur, UNamur, Fondation Roi Baudouin, KIKK, Province de Namur, NAM-IP, FTPN, Maison et Office de Tourisme, etc.) afin de définir les enjeux et de valider chaque étape décisionnelle de cette étude. Un diagnostic complet du musée a été réalisé, ainsi qu'un nouveau préprogramme muséal. Ils sont suivis par la réalisation en automne 2020 d'un plan d'actions chiffré et de propositions pour relocaliser le musée dans le centre de Namur.

- Vers plus d'efficacité énergétique

Plateforme Futureproofedcities

Futureproofedcities est une plateforme online qui a été choisie par le BEP en 2019 afin d'aider les communes à gérer leur plan climat. La plateforme leur permet de planifier, budgétiser et calculer l'impact CO2 de chaque mesure envisagée. Son interface prévoit que plusieurs personnes puissent y travailler en même temps et ce, de n'importe où. La génération d'une page web pour communiquer avec les citoyens est aussi disponible, et ce, de façon automatique.

Une trentaine de Communes sont formées à l'outil. À présent, le défi le plus important réside dans l'appropriation du plan climat par chaque Commune et qu'elles planifient leurs actions et mesures. Dans ce cadre, le BEP les accompagne notamment par la création d'un groupe de travail au sein de chaque Commune et en les incitant à travailler de façon transversale.

Centrale d'achats pour des audits énergétiques

À la suite de l'entrée en vigueur de l'Arrêté du Gouvernement wallon relatif à la performance énergétique des bâtiments, un bâtiment occupé par une autorité publique doit afficher son certificat de performance énergétique entre début 2021 et 2022 en fonction du type d'affectation du bâtiment. Ce processus de certification permettra d'avoir un cadastre wallon de tous les bâtiments publics, ces données pourront aussi servir à des campagnes de rénovations futures.

De manière à faciliter la mise en application de cette législation et le respect des obligations légales qui en découlent, le BEP a mis en place une centrale d'achats. Elle aura le double avantage de permettre une économie d'échelle en mutualisant les coûts et de faciliter les démarches administratives des Communes. Ainsi, le BEP disposera d'une vision globale de l'état énergétique des bâtiments communaux des adhérents.

La centrale d'achats a été ouverte aux adhérents en juin et sera effective le 1^{er} décembre 2020. 34 autorités publiques y ont adhéré, principalement des communes mais aussi des CPAS et les intercommunales du groupe BEP.

- **Vers une intégration des enjeux digitaux au travers du concept de Smart City**

Smart Village

Le projet « Smart Rural » est un projet soutenu par la Commission européenne (DG AGRI) avec pour objectif général de promouvoir et d'inspirer les villages à développer et à mettre en œuvre des approches et des stratégies de villages intelligents à travers l'Europe, et à tirer des conclusions et soutenir les futures interventions de la PAC (Politique agricole commune) sur les villages intelligents. Dans ce cadre, un appel à candidatures a été lancé afin d'élire 20 « smart village » européens.

Fort du travail sur les feuilles de routes numériques des communes (voir ci-après), le BEP a proposé à quatre Communes (Profondeville, Rochefort, Viroinval et Beauraing) un accompagnement à la rédaction du dossier de candidature nécessaire pour répondre à cet appel européen. Parmi plus de 800 candidatures, celle de Profondeville a été retenue. La candidature de Profondeville repose sur 4 axes particuliers :

- Mobilité et connectivité,
- Collecte et gestion des données,
- Participation citoyenne,
- Applications touristiques et fonctionnalités en ligne.

Feuille de route numérique pour 18 communes

En 2019, le BEP proposait aux Communes du territoire namurois de se doter d'une feuille de route en matière de numérique. Dix-huit d'entre elles ont répondu à l'appel. Cette importante étude vise à :

- Évaluer et redéfinir les services proposés à l'ensemble des Communes namuroises en matière de numérique ;
- Permettre à celles qui le souhaitent de se doter d'une feuille de route en la matière.

Au cours du premier trimestre 2020, chaque Commune a reçu sa feuille de route, reprenant l'ensemble du diagnostic ainsi que les grands enjeux propres à son territoire.

Courant de l'automne, chaque commune recevra une version 2 de sa feuille de route. Celle-ci sera en effet consolidée avec l'ensemble des réflexions et positionnement adoptés et services proposés par le BEP en matière de numérique.

Dans le cadre de cette feuille de route numérique, une importante délégation de celles-ci s'est rendue en février aux Interconnectés à Lyon. Ce voyage a permis :

- D'échanger des bonnes pratiques avec des territoires français ayant mis en œuvre des projets numériques ;
 - De créer une dynamique entre les participants de notre territoire autour du sujet du numérique ;
 - De poursuivre le travail et les réflexions en cours à propos des (futurs) services en matière de numérique rendus aux Communes par l'Intercommunale.
- [Vers un soutien à la gestion de projets environnementaux](#)

Centrale de marché pour la réalisation de rapports de qualité des terres

Une nouvelle législation est en vigueur depuis le 1^{er} mai 2020 en ce qui concerne la gestion des terres de déblais (l'Arrêté du 5 juillet 2018 relatif à la gestion et à la traçabilité des terres).

Afin d'aider les Communes dans la mise en pratique de celle-ci, le BEP a lancé une centrale de marché destinée à mettre à disposition des adhérents, un expert agréé chargé de la réalisation des rapports de qualité des terres (RQT), préalables à l'évacuation des terres de déblais sur chantier.

Au total, une trentaine de Communes et la Province de Namur ont adhéré et peuvent ainsi bénéficier depuis mai 2020, de l'accompagnement d'un expert agréé dans leurs chantiers de terrassements.

Etude de pertinence d'une unité de biométhanisation à l'EPASC

Sur le plan énergétique, la Province de Namur s'est notamment fixée comme objectif d'atteindre l'autosuffisance globale de son patrimoine immobilier à l'horizon 2030. Des mesures visant une diminution drastique des consommations énergétiques et une production propre d'énergies renouvelables sont actuellement étudiées et seront progressivement adoptées.

C'est dans ce contexte que la Province de Namur a confié au BEP la réalisation d'une étude de pertinence relative à l'implantation d'une biométhanisation agricole sur le site de l'Ecole Provinciale d'Agronomie et des Sciences de Ciney (EPASC).

L'objectif n'est pas de produire une étude de dimensionnement complète, mais bien de fournir les éléments relatifs à la pertinence du projet, et qui permettra à la Province de prendre une décision de « go » ou « no go ». La procédure de marché public est en cours et l'étude devrait démarrer en octobre ou novembre 2020, avec un délai de réalisation de 4 mois.

- Vers un soutien accru à l'efficacité administrative et la gouvernance

Analyse organisationnelle à Houyet

Le BEP a été sollicité par la Commune de Houyet en vue de réaliser une analyse de son organisation. Dans un premier temps, une démarche collaborative a été menée avec l'ensemble des membres du personnel de l'Administration : ils ont complété un questionnaire de satisfaction et de description de leur rôle au sein de leur équipe. Ensuite, les personnes ressources et les membres du Collège ont été rencontrés pour un entretien approfondi visant à comprendre et analyser les pratiques organisationnelles à Houyet. Un rapport d'analyse et de recommandations a été rédigé, présentant toutes les pistes d'actions envisageables en vue d'optimiser l'organisation de l'Administration et les synergies possibles avec le CPAS.

Le BEP accompagnera la future Direction Générale de Houyet dans la mise en œuvre de ce plan d'actions.

Audit assurance à Sambreville

Le BEP a été sollicité par la Ville de Sambreville dans le cadre d'une mission d'assistance en assurances.

Cette mission comporte deux étapes :

- Un service d'accompagnement prévoyant le suivi et la mise à jour du portefeuille d'assurances (audit du portefeuille) ;
- Une assistance dans le lancement d'un marché public en vue de souscrire de nouveaux contrats.

La mission de base (audit du portefeuille) a démarré début 2020. L'objectif était de préparer le portefeuille pour le lancement d'une procédure de marché public. Un cahier des charges a ensuite été rédigé. Une procédure de marché public est actuellement en cours. Tenant compte des délais de procédure, l'attribution du marché est prévue fin du second semestre 2020, en vue de résilier les anciens contrats au 31 décembre 2020 et de démarrer les nouveaux contrats au 1er janvier 2021.

La mission d'accompagnement sera menée jusqu'à l'obtention pour Sambreville d'un portefeuille d'assurances rationalisé et optimisé.

C. DES POLITIQUES DECENTRALISEES PAR BASSIN DE VIE

1. Indicateur annuel de performance

- Nombre de projets initiés sur la période 2020-2022 : 10

2. Domaines d'actions

- Vers une polarité urbaine Val de Sambre entre Namur et Charleroi

Ville+Sambre+Ville

Le projet consiste à assister la Ville de Sambreville dans le développement du site dénommé « Ville+Sambre+Ville ». La moitié de ces terrains situés en face de l'Administration communale, de l'autre côté de la Sambre, appartient à la Commune de Sambreville. Ce site d'une surface de 5 ha est destiné à accueillir quelques 200 logements répartis dans des immeubles à appartements.

Dans un premier temps, le BEP a coordonné les études visant à définir l'ampleur de la pollution du sol sur le site. Ensuite, d'une part en collaboration avec le bureau d'architecture napolitain (Duediquattro) qui avait conçu le projet European sur ce site, et d'autre part en collaboration avec un paysagiste (Arpayge), le BEP a défini les grandes options d'aménagement d'un nouveau quartier qui vise à offrir un cadre de vie de grande qualité pour les futurs résidents. Un vaste parc public sera aménagé en bord de Sambre. Les terrains communaux seront prochainement mis en vente en vue d'identifier un développeur immobilier à même de concrétiser ce projet.

Créamorphose

Le tissu économique sambrevillois, déjà fortement impacté par le départ de nombreuses industries il y a quelques années, a été à nouveau ébranlé par les crises successives que nous avons connues (crise financière de 2008 et Covid-19 en 2020).

Quatre acteurs de l'animation économique locale (ADL, Syneco, Job'in, BEP), convaincus de l'intérêt d'un positionnement basé sur la résilience, l'agilité, la créativité et la durabilité pour faire rebondir les entreprises de la région, ont décidé d'unir leur force pour créer le projet "Créamorphose".

Ce projet a pour ambition d'être le lieu d'accueil et le catalyseur des entreprises qui veulent se renforcer et évoluer à Sambreville.

L'ensemble des acteurs économiques peuvent être accueillis par la structure dédiée. Ainsi, les indépendants se tourneront vers Job'in ; les entreprises vers le BEP et les ASBL et entreprises de l'économie sociale vers Syneco ; l'ADL de Sambreville occupant la fonction de porte d'entrée et d'information générale.

- **Vers une polarité rurale transprovinciale et transfrontalière autour de l'Entre-Sambre-et-Meuse**

Projet Hactiv'Ardenne

Le 4 mars 2020 était donné le top départ officiel du réseau des espaces de Coworking du territoire Ardenne Métropole-Essaimage (Sud de l'Entre Sambre et Meuse). L'occasion d'emmener déjà une première « délégation » belge à la découverte de la Pépinière du Val de Vence et de Rimbaud Tech à Chareville-Mézières, de présenter le projet à un public franco-belge intéressé et de nouer les premiers échanges informels entre nos publics.

Mais à peine cet événement de lancement terminé, le confinement était décidé et les frontières fermées. Le 31 mars, les partenaires français et leurs usagers devaient à leur tour venir en Belgique. Trois rencontres ont été organisées :

- Visite virtuelle des espaces de coworking belges :

Le 31 mars la visite de l'espace de Coworking E420 (Mariembourg) et La Ferme Coworking (Chimay) s'est transformée en visite virtuelle avec photos et vidéos partagées. L'occasion aussi pour chaque participant de présenter son activité professionnelle.

- Le top 3 des outils web en confinement :

Le 9 avril, les membres du réseau du projet Hactiv'Ardenne ont passé en revue pas moins de 30 ressources, application pour scanner, collaborer, se concentrer, chaînes Youtube de qualité, sites de streaming ,...

- Créer et raconter son podcast

Le 28 avril 2020, une rencontre virtuelle était organisée avec Aude Piette, la réalisatrice du Podcast « Au pays de Nulle part ». Une réflexion est en cours avec plusieurs membres du réseau pour créer une chaîne de podcasts.

Coworking E420

Avant la fermeture obligée du Coworking E420 mi-mars 2020, l'endroit accueillait 9 coworkers réguliers et 4 irréguliers. « Jecreemonjob » recevait des porteurs de projets ; le Pôle des services de Florennes y faisait du recrutement ; H2O louait la salle ; le GECO, la Province de Namur utilisaient la salle pour des réunions et formations.

Une conférence « télétravail, Coworking, et mon entreprise dans tout ça ? » et deux ateliers de formation « Créer votre site web en 2 jours » et « Astuces pour ta page Facebook » étaient organisés en collaboration avec le GECO.

Des travailleurs de tous types et de tous secteurs participent aux ateliers et animations, ce qui crée du lien de manière transversale et fait émerger des collaborations.

Le Coworking E420 a co-organisé les 4 événements HACTIV'Ardenne, auxquels une partie des coworkers ont participé.

Six vidéos tutoriels ont été co-réalisés avec la Ferme Coworking sur des outils utiles au télétravail. Ils ont donné lieu à un webinaire sur la même thématique à destination des

associations de la région suite à une demande de la Maison des associations de l'Entre-Sambre-et-Meuse.

- Vers une Capitale attractive de talents nouveaux

Ouverture du « nouveau » TRAKK

Le nouveau bâtiment du TRAKK réalisé grâce au financement européen (40%) et wallon (50%) est opérationnel depuis ce début d'année. Un espace de près de 3000 m² est aménagé pour y accueillir :

- Un fab lab géré par le KIKK ;
- Des bureaux : le TRAKK propose des bureaux full équipés de 4 à 10 personnes comprenant une connexion internet haut débit. Les lieux permettent de louer un bureau à une ou plusieurs entreprises ;
- Deux espaces de coworking : réparti sur 2 niveaux, l'espace accueille 80 postes de travail ;
- Des salles de réunion ;
- Des espaces de convivialité ;
- Une arène d'une centaine de places pour accueillir des conférences, ateliers et événements.

Le TRAKK est animé conjointement par l'ASBL KIKK, l'UNamur et le BEP qui y proposent des actions d'animations et d'accompagnement d'entreprise et start up.

Ce lieu dédié aux industries culturelles et créatives héberge 14 entreprises et a accueilli, dans le contexte de la crise sanitaire, 52 coworkers ce premier semestre. Cent dix postes de travail ont été occupés.

Une dizaine d'évènements (en présentiel ou virtuel) y a été organisée par le BEP, réunissant ainsi plus de 350 entreprises ou porteurs de projets.

Salon « Digital at Work »

Un nouveau salon dédié à la transformation digitale des entreprises est actuellement en préparation à Namur Expo. Organisé par Easyfairs dans la continuité du salon SETT (consacré au digital dans l'enseignement), il s'agit d'un salon à destination des professionnels, à la recherche de solutions numériques dans le domaine des RH, des finances, de l'e-commerce, de l'e-administration/e-gouvernance, de l'e-sécurité ou dans le cadre de la digitalisation de process. Le salon s'appuie sur la présence d'exposants du secteur mais aussi l'organisation de conférences pointues.

Le BEP souhaite soutenir ce nouveau salon, qui s'inscrit pleinement dans la stratégie du BEP pour son territoire. Dans ce cadre, le BEP contribue au comité de pilotage mis en place pour préciser les contours et le contenu du salon, identifie des orateurs pertinents au regard de la thématique et des contacts dont il dispose. Le BEP souhaite également être présent au salon en tant qu'exposant pour, au travers d'un stand, mettre en lumière ce qu'il met en œuvre à son niveau

pour encourager la digitalisation de son territoire (comme le développement de plateformes collaborative, de crowdfunding et opendata, la création de programme d'e-learning) et profiter de ce salon pour offrir à ses communes l'occasion de s'informer et de réseauter sur le thème de la transformation digitale.

Néanmoins, compte-tenu de la situation sanitaire, Easyfairs a décidé de reporter la 1^{ère} édition de ce nouveau salon à 2021.

- Vers une polarité sud-namuroise permettant un redéploiement endogène

Stratégie de l'Ardenne transfrontalière

Après une réunion exploratoire en comité restreint et une seconde avec les acteurs du territoire, il a été décidé de monter un consortium transfrontalier composé de la Mission Opérationnelle Transfrontalière (MOT - association créée en 1997 par le Gouvernement français), d'IDELUX et du BEP. Cette mission a été coordonnée par IDELUX (au nom de la Wallonie) et Ardenne Métropole (au nom des Intercommunalités du nord Ardennes).

Afin de suivre et valider l'état d'avancement de l'étude visant à identifier une stratégie territoriale transfrontalière, un comité de pilotage a été mis en place. Celui-ci était composé d'élus du territoire et de représentants des autorités, tous niveaux de pouvoirs confondus.

Les objectifs de cette étude qui s'est terminée en avril 2020 étaient les suivants :

- Améliorer le dialogue franco-belge dans sa portion ardennaise, notamment en termes de vision commune sur le développement du territoire transfrontalier ;
- Contribuer au développement du positionnement régional du territoire de l'Ardenne transfrontalière au sein de ses deux régions administratives d'appartenance (Wallonie et Grand-Est), et de la notoriété du territoire au sein de l'ensemble des autres espaces frontaliers à l'intérieur de la France et de la Belgique ;
- Construire une vision spatialisée et partagée par les différents acteurs et institutions de part et d'autre de la frontière de l'avenir du territoire transfrontalier ;
- Permettre au territoire de l'Ardenne transfrontalière de participer pleinement à la stratégie transfrontalière franco-belge dans la perspective 2021-2027 (notamment dans le cadre de la programmation Interreg France Wallonie Vlaanderen).

- Vers un territoire inscrit dans les dynamiques régionale, fédérale et européenne

Préparation du dépôt de projets FEDER

Le BEP prépare activement le futur appel à projet FEDER pour la période 2021-2027. Dans ce cadre et pour assurer un maximum de chances aux projets namurois d'être retenus, plusieurs démarches ont été entreprises :

- La réalisation par BDO d'une analyse statistique comparative du territoire, afin d'identifier des indicateurs socio-économiques pertinents pour argumenter les projets déposés ;
- L'accompagnement des équipes projets du BEP et des partenaires namurois concernés (Ville de Namur, UNamur, KIKK ASBL, La Ressourcerie Namuroise) par Agilemaker, un consultant spécialisé dans l'accompagnement de stratégie et de projets dans une optique d'innovation et d'agilité.

Au cours de l'année 2020, deux groupes projets se sont constitués pour élaborer deux portefeuilles de projets : l'un sur la thématique du bas carbone (25 participants) et l'autre ciblé sur Namur intelligente (40 participants). Au terme d'un travail collaboratif et basé sur des méthodologies agiles, les 2 équipes avec l'appui de ressources extérieures (experts, études,...) ont imaginé et élaboré plus de 20 projets, répondant aux objectifs stratégiques du FEDER :

- Une Europe plus intelligente,
- Une Europe plus verte et à zéro émission de carbone,
- Une Europe plus connectée,
- Une Europe plus sociale,
- Une Europe plus proche des citoyens.

La fin de l'année 2020 est, elle, consacrée à l'écriture des fiches projets pour un appel à projets qui, selon les informations actuelles, sera lancé par la Wallonie en juin 2021.

D. UNE VITRINE AU CŒUR DE NAMUR

1. Indicateurs annuels de performance

- Nombre de manifestations expo : 40
- Nombre de visiteurs : 200.000
- Nombre de m² par jour de manifestation : 1.350.000
- Nombre de places de parkings : 400
- Nombre de nouvelles places de parkings : 400
- Nombre de plaintes du quartier : 1
- Indices énergétiques du bâtiment :
 - En gaz : 359.000 Kw/h
 - En électricité : 271.000 Kw/h

2. Domaines d'actions

- Vers un Namur Expo bien positionné régionalement et localement

Finalisation de l'étude de modernisation de Namur Expo

Une réflexion approfondie a été menée en concertation avec le concessionnaire Easyfairs afin d'identifier les perspectives d'évolution de l'infrastructure actuelle. Dans ce cadre, une visite de deux infrastructures d'exposition et d'évènement à Puurs et Gorichem a eu lieu le 11 février. Une programmation des travaux à réaliser (à savoir une rénovation du hall 1 et une restructuration complète du hall 2 avec une modulation des salles intégrant par ailleurs la création d'un parking à proximité) a pu être établie. L'analyse faite quant à la faisabilité et aux conditions d'utilisation des fonds de la SOGEPA dans le cadre la mise en œuvre de ces nouveaux investissements ayant conclu à l'impossibilité d'identifier un montage juridique et financier permettant de respecter les exigences de la SOGEPA, il a été décidé de déposer un nouveau dossier pour la nouvelle période de programmation FEDER. Ce dossier est en cours de rédaction par les équipes du BEP. Une prochaine étape consistera à obtenir les droits nécessaires auprès de la Ville de Namur quant au terrain de football adjacent lui appartenant et sur lequel le futur parking devra être construit.

- Vers un BEP, vitrine de ses valeurs et de son savoir-faire

Actions du BEP pour maintenir la proximité, dans le cadre de la crise du Covid-19

La crise sanitaire et le confinement n'ont pas empêché la plupart des projets du BEP de se poursuivre. Il a néanmoins fallu faire preuve d'imagination et de proactivité pour faire en sorte de maintenir le contact avec les clients, tant au niveau des communes que des entreprises.

A cet égard, dans les premiers jours du confinement, les coachs d'entreprises ont pris contact avec les entrepreneurs qu'ils accompagnent habituellement de même qu'avec tous les locataires des incubateurs gérés par BEP Expansion Economique. Ce contact a permis de faire le point avec chaque entrepreneur de sa situation particulière, de ses difficultés éventuelles et de proposer les services du BEP pour les aider à traverser cet épisode.

Du côté des Communes, chacune d'entre elles s'est vu adresser un courrier reprenant le détail complet des projets en cours pour lesquels le BEP l'accompagne. Des contacts réguliers ont été maintenus avec les partenaires communaux pour veiller à l'avancement de leurs projets. De même, une information régulière a été transmise aux Bourgmestres sur l'évolution du contexte lié à la gestion des déchets (collectes et recyparcs). Dans le même ordre d'idée, les Administrateurs des Intercommunales ont reçu un mail hebdomadaire d'information sur la gestion de la crise et les dispositions prises pour garantir la continuité du service et les mesures sanitaires. La proximité, valeur essentielle du BEP, a donc pris un sens tout particulier en période de covid-19.

3.2 BEP EXPANSION ECONOMIQUE

1. Indicateurs annuels de performance

Au niveau des infrastructures :

- Nombre de parcs d'activité économique : 35
- Nombre d'ha dans les parcs d'activité économique : 1540 ha
- Nombre de parcs à la commercialisation : 17 (152ha)
- Nombre d'incubateurs : 26 bâtiments (12700m² de halls-relais et 3400 m² de bureau)
- Nombre de m² à commercialiser : 1500 m² de halls-relais et 900 m² de bureaux
- Nombre d'actions environnementales : 17

Au niveau de l'accueil des entreprises :

- Nombre d'entreprises dans les parcs d'activité économique : 1330
- Nombre d'emplois dans les parcs d'activité économique : 16600
- Nombre de nouvelles entreprises attirées : (actes + revente) : 50 dont 10 extérieures à la province
- Nombre d'emploi/ha : 18
- Nombre d'entreprises dans les incubateurs : 85
- Nombre de nouvelles entreprises attirées : 25
- Taux de remplissage : halls-relais : 88% - bureaux 70%

2. Domaines d'actions

- Vers le développement d'une offre immobilière adaptée en matière de parcs d'activité Economique

Care-Ys® (Bouge)

L'acquisition des terrains a débuté en 2020 et l'étude technique des voiries est réalisée par le bureau d'étude Corepro.

Une analyse d'implantation et de développement de deux investissements importants sont également menée :

- Le projet d'une unité de stérilisation décentralisée des hôpitaux namurois ;
- Le projet d'un hôtel international.

Cit-Ys® (Belgrade)

Le développement de ce site urbain d'une quinzaine d'hectares est entré dans sa phase de concrétisation en 2020 après l'obtention de la reconnaissance du site comme SAR. Les impositions environnementales ont toutefois nécessité une analyse fine de la faisabilité afin d'équilibrer les enjeux économiques et environnementaux. Cette analyse est en cours et devra se clôturer au dernier trimestre.

Extension de Ciney-Hamois

Le projet prévoit l'extension du parc de Ciney-Biron sur 51 ha, à la fois sur les territoires de Ciney et de Hamois. L'acquisition des terrains a débuté en 2020 et l'étude technique des voiries est en cours de réalisation par l'INASEP.

Mecalys®

La situation de Mecalys® lui confère une forte attractivité. La commercialisation est rapide et les 45 ha déjà équipés ne permettront pas d'accueillir les demandes des 10 à 15 prochaines années. Avec le soutien des Communes d'Andenne, de Fernelmont et de Héron et en collaboration avec la SPI, une demande de révision du Plan de secteur pour agrandir le parc a été introduite en juillet 2020 et initie donc cette procédure d'extension de 50 ha.

Finalisation du parc d'Yvoir (Spontin)

Les travaux de création du parc de Spontin se sont achevés avec la construction de voiries et la pose des infrastructures électriques et télécom. Une surface de 5,5 ha est ainsi disponible pour l'implantation d'environ 13 entreprises sur des parcelles variant approximativement entre 2500 et 8000 m².

Réalisation des aménagements paysagers sur plusieurs parcs

En 2019, cinq marchés ont été attribués pour réaliser des travaux d'aménagements verts et de cheminement pour les modes doux sur les parcs d'activité économique de Beauraing, Crealys® à Gembloux, Ecolys® à Rhisnes, Mecalys® à Andenne et La Houssaie à Andenne.

Ceci afin d'améliorer le cadre de vie au sein des parcs d'activité, autant pour les occupants, que les visiteurs et les habitants à proximité des parcs, mais aussi pour assurer une meilleure intégration de la biodiversité.

En juin dernier, les travaux d'aménagements verts ont été finalisés sur le parc de Beauraing, Crealys®, Ecolys® et La Houssaie à Andenne.

Les travaux sur le parc de Mecalys® ont pris un peu de retard à la suite des mesures Covid-19 mais se poursuivent et les dernières plantations sont prévues pour l'automne.

- Vers le développement d'une offre immobilière adaptée en matière de bâtiments d'accueil temporaire et de centres de services auxiliaires

Hall-relais Gamma à Ecolys®

Les travaux de construction ont été attribués en 2019 à l'entreprise Taviet de Floreffe. Ils ont débuté en juin 2019. Les travaux ont été ralentis par des faits de chantier et surtout par la période de confinement. La fin de chantier est planifiée pour la fin octobre 2020.

Cette nouvelle implantation offrira 3 nouveaux ateliers équipés d'un bureau et sanitaires séparés de 250m² chacun.

Finalisation du TRAKK

Le BEP a suivi l'exécution des travaux depuis mai 2018.

Tout au long du chantier, le BEP a fait en sorte que les 3 entreprises adjudicataires des travaux (gros-œuvre, techniques spéciales et aménagements intérieurs) terminent l'ensemble des travaux pour fin 2019. L'emménagement des entreprises a été organisé début janvier 2020 et l'inauguration a été organisée le 31 janvier 2020 en présence de plus de 500 personnes.

Le niveau de finition des travaux était suffisant pour permettre cette occupation. Mais au niveau des techniques spéciales, lot qui a provoqué le plus de complications, de retard et de suivi technico-juridique, le BEP a constaté de nombreux manquements et défauts d'exécution. Le BEP a mis en demeure l'entreprise concernée de finir ses travaux et lever tous les manquements. Mais faute de réaction dans le délai imparti, le marché a été cassé pour faute et un nouveau marché de travaux a été attribué pour lever et résoudre tous les problèmes. Ces travaux ont débuté mi-juin et seront terminés au courant du 3^{ème} trimestre.

Lors du second semestre 2020, le BEP procèdera à la clôture du dossier financier dans le cadre du FEDER.

- Vers une attention soutenue à la gestion environnementale au travers de la norme ISO 14001

Etude Zelda (Zoning à Energie Locale et Durable) sur les communautés d'énergie renouvelable

Dans le cadre de la promotion du développement durable dans les parcs d'activité économique, le BEP s'est inscrit dans une nouvelle réflexion liée à la création de potentielles communautés de producteurs-consommateurs d'électricité à base de sources renouvelables (éolien, photovoltaïque, cogénération) au sein d'un même zoning, sans pour autant se déconnecter du réseau de distribution public. Les principaux partenaires de ce projet sont les Intercommunales de développement économique présentes sur le territoire wallon, ORES et l'U Mons.

Sur le territoire provincial namurois, plusieurs zones d'activité répondent aux principaux critères retenus, à savoir :

- Zones couvertes par un périmètre de reconnaissance ;

- Zones accueillant un nombre minimum d'entreprises raccordées au réseau moyenne tension et avec un potentiel existant, ou à venir, de production d'énergie verte sur le parc ou à proximité.

L'état des consommations actuelles sur les parcs d'activité du BEP et d'autres intercommunales a été analysé et modélisé dans plusieurs scénarios, les résultats de cette étude prometteuse ont été présentés mi-septembre.

Sur base de cette étude et des Arrêtés du Gouvernement wallon à venir, le BEP compte inscrire ses parcs d'activité dans l'avenir et en faire des communautés d'énergie renouvelable capables de produire et consommer localement l'énergie durable.

- **Vers une diversification de son métier immobilier**

Quartier de l'innovation (Namur)

La Province a mis en vente une série de biens dans le centre de Namur dont une ancienne maternité transformée en bureau située à côté du TRAKK. Ce site de plus de 6000 m² constitue une opportunité pour amplifier et compléter le positionnement du TRAKK et envisager un véritable quartier de l'innovation en mobilisant notamment les fonds FEDER. L'étude de faisabilité a été réalisée et la décision d'acquisition a été prise en 2020.

Etude SAR (sites à réaménager)

Cette étude vise à identifier à l'échelle de la province de Namur les sites à réaménager (SAR) à développer en priorité pour y installer de l'activité économique mais pas exclusivement. Et ce dans un contexte où les développements immobiliers sur des terrains non urbanisés vont drastiquement diminuer dans les années à venir. Cette étude s'inscrit dans la continuité de la déclaration de politique régionale qui mentionne la fin de l'étalement urbain à l'horizon 2050.

Les Roseurs (Seilles)

Ce projet vise à conseiller la Ville d'Andenne dans le développement de terrains majoritairement publics en bordure de la Meuse et à deux pas de la gare. Il s'agit de définir les grandes options d'aménagement pour offrir un cadre de vie de qualité aux futurs résidents. Il s'agit notamment d'identifier les aménagements et les équipements nécessaires à implanter sur ce site.

- **Vers une promotion et une commercialisation accrue de son offre immobilière au niveau local et régional**

Plan de communication sur l'offre immobilière

les halls-relais et bureaux disponibles à la location sont promus via :

- Des annonces sur le site Immoweb ;
- Des contacts avec des agences immobilières locales ;

- Les sites web, pages Facebook, newsletter du BEP mais aussi des communes concernées, ADL et clubs d'entreprises ;
- Les bulletins communaux ;
- La presse papier (Proximag, Vlan) ;
- La visibilité sur place par la pose de bache publicitaire.

L'accent a été mis au cours de ce premier semestre soit sur des biens sous-occupés (comme les bureaux de Ciney-Biron) ou sur de nouveaux biens, en l'occurrence, le hall-relais Gamma, disponible fin 2020 à Ecolys®.

- **Vers une promotion et une commercialisation accrue de son offre au niveau international**

Report des salons prévus (MIPIM, Realty)

Suite au confinement et aux interdictions appliquées pour les foires et salons, l'organisateur du MIPIM avait d'abord reporté l'édition du MIPIM 2020, en juin au lieu de mars. En raison de l'état de la crise sanitaire, il a été annulé et reprogrammé du 16 au 19 mars 2021.

Le BEP reporte donc sa participation au MIPIM en 2021, avec une délégation namuroise, en qualité de co-exposant sur le stand régional de l'AWEX.

Les projets qui devaient être présentés en 2020 le seront donc finalement en 2021.

Quant au salon Realty, porté par Easyfairs, qui devait se tenir les 17 et 18 septembre à Knokke, il est reporté sine die. Ce sommet de l'immobilier regroupe des pouvoirs locaux, des agences de développement, le secteur public, des promoteurs, des investisseurs... Le programme n'était pas encore totalement défini au moment du début de la crise et il sera certainement fortement adapté en fonction des règles sanitaires en vigueur.

Le BEP tiendra donc compte des décisions encore à venir concernant ces événements internationaux afin de pouvoir y participer avec ses partenaires communaux. Une alternative de promotion de certains produits immobiliers est en cours d'analyse sur base des initiatives proposées par les organisateurs de ces événements immobiliers.

3.3 BEP ENVIRONNEMENT

1. Indicateurs annuels de performance

- Production de déchets : 525 kg/habitant
- Taux minimum de recyclage : 56 %
- Tonnage minimum de déchets organiques : 25 kg/habitant
- Tonnage minimum de P+MC : 23 kg/habitant en 2019
- Tonnage maximum de déchets résiduels : 115 kg/habitant
- Taux minimum de compostage/biométhanisation : 16 %
- Taux de valorisation énergétique : 26 %
- Taux maximum de mise en centre d'enfouissement technique (CET) : 2 %
- Nombre de visites dans les recyparcs : 1.200.000
- Taux de résidus dans les PMC : 15 %
- Tonnage minimum d'encombrants collectés par la Ressourcerie Namuroise : 3.800 tonnes
- Taux minimum de réemploi sur les encombrants collectés par la Ressourcerie Namuroise : 7 %
- Nombre de personnes sensibilisées (via toutes les actions hors campagne radio et TV) : 65.000 personnes
- Nombre de manifestations (locales, animations, formations, stands) : 100

2. Domaines d'actions

- Vers plus de communication directe avec le citoyen

Guide de tri en ligne et guide des recyparcs

Suite à la mise en place, en octobre 2019, du nouveau sac bleu pour la collecte des PMC élargis à plus d'emballages en plastiques, une mise à jour du guide de tri en ligne a été réalisée en ce début d'année. Le nombre de déchets à consulter a été complété au regard des questions régulièrement posées au BEP lors d'animations, de contacts téléphoniques, par mails ou via le site internet.

Quant au guide pratique des recyparcs, sa dernière mise à jour datait de 2018. Les principaux changements de l'édition 2020 sont les suivants :

- Avec l'arrivée du Nouveau Sac Bleu, l'arrêt de la reprise des films/sacs en plastique et pots de fleurs dans les recyparcs dès le 1er janvier 2020 ;

- Une sensibilisation accrue au bon tri des déchets spéciaux des ménages (DSM) afin d'orienter les emballages ayant contenu ou contenant encore des déchets dangereux vers les recyparcs, et ceux n'en ayant pas contenu dans le sac bleu ;
- La suppression des achats de sacs spécifiques à la reprise de l'amiante ciment, qui peut à présent être emballée dans n'importe quel sac non payant avant reprise dans les 7 recyparcs autorisés à les collecter ;
- L'abandon du prépaiement pour l'achat de compost au profit d'un paiement bancontact sur place.

Les 12.000 exemplaires du guide imprimés sont à disposition des citoyens dans les recyparcs et serviront également dans le cadre d'animations et de formations.

Communication sur les DSM (déchets spéciaux des ménages)

Les déchets spéciaux des ménages (dits DSM) sont des petits déchets toxiques produits au sein des ménages qui nécessitent une prise en charge et un traitement spécifique en raison de leur composition particulière afin de limiter tout risque pour la santé, pour l'homme et l'environnement. Parmi ceux-ci, de nombreux emballages reconnaissables par divers pictogrammes de dangerosité. Beaucoup de citoyens ne savent pas que plusieurs de ces emballages, une fois bien vidés de leur contenu, perdent leur caractère « dangereux », ne doivent donc plus être ramenés au recyparc et sont repris dans le Nouveau Sac Bleu.

Ainsi, par exemple, les emballages d'eau de javel, de produits de lessive, de nettoyeurs wc, de détachants textiles, de gels WC, de liquide de rinçage, de laques (sprays cosmétiques et alimentaires), de spray imperméabilisant pour chaussures et d'adoucissants sont à jeter dans le sac PMC.

Deux axes de sensibilisations ont été déployés. L'un au sein des recyparcs avec la conception d'une bache, apposée dans chaque recyparc à l'entrée du local réservé aux DSM, dédiée à informer sur le terrain les citoyens. L'autre, via les réseaux sociaux et le site internet du BEP. L'orientation des déchets vers le bon flux de recyclage optimise la qualité de ce dernier ainsi que les coûts de gestion des déchets.

- **Vers une diminution du déchet résiduel**

Coordination des plans d'action « zéro déchet »

De nouvelles dispositions ont été prises par le Gouvernement wallon pour rendre la démarche « zéro déchet » accessible à toutes les communes wallonnes intéressées et soutenir leurs efforts en leur octroyant une majoration du subside dédié à la prévention des déchets.

L'Arrêté est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2020. La majoration du subside est de 50 cents par habitant et par an pour les actions locales de prévention lorsque la Commune s'engage dans une

démarche « zéro déchet ». Le subside maximum communal passe donc de 30 à 80 cents par habitant et par an (couvrant 60% du montant des frais encourus).

BEP Environnement a donc proposé à ses Communes, sur base de la délégation du subside de 80 cents à l'intercommunale, de les accompagner dans l'élaboration et la mise en place de leur plan d'actions.

La démarche zéro déchet consiste à maximiser les efforts de réduction des déchets résiduels en sensibilisant à la prévention, au réemploi, au tri et au recyclage.

Trois axes parmi les 4 définis par la Wallonie sont à choisir par les communes :

- Eco-exemplarité de la commune,
- actions avec les commerçants,
- promotion du réemploi,
- actions d'information, d'animation et de formation vers divers publics cibles et visant des flux différents.

En plus, une éco-team doit être mise en place au sein de la commune, ainsi qu'un comité de pilotage et un comité de suivi. Un engagement est aussi demandé concernant le partage des expériences et la promotion des actions.

Engagement d'une personne affectée aux plans « zéro déchet » des communes

Neuf Villes et Communes se sont engagées dans le « zéro déchet » en 2020 en Province de Namur. Sept d'entre elles ont mandaté le BEP pour les accompagner dans cette démarche.

Il s'agit des Communes d'Andenne, Ciney, Gembloux, Gesves, Onhaye, Philippeville et Sambreville.

Afin de pouvoir assurer la mise en place des plans d'actions, l'équipe prévention a été renforcée en juin 2020 pour soutenir les communes dans leurs projets. Un programme complet de formation au zéro déchet et aux méthodes d'animations collaboratives a également été suivi par l'équipe prévention.

- **Vers un renforcement du réemploi**

Extension du projet de donnerie

Un projet pilote d'espace donnerie est en place depuis mars 2019 au recyparc de La Bruyère. Les retours sur cet espace consacré au dépôt d'objets divers encore en bon état mis à disposition des usagers des recyparcs, sont positifs à différents points de vue : réemploi, service supplémentaire au public et action sociale par la collaboration avec les CPAS. Il était donc envisagé d'étendre ce projet à d'autres recyparcs, en ajoutant deux nouveaux objectifs : l'économie solidaire et la collecte préservante de certains biens et objets.

Le projet se mène en partenariat avec la Ressourcerie Namuroise : l'espace donnerie « classique », avec son accès direct au réemploi pour les usagers, sera complété d'un conteneur dédié à la Ressourcerie Namuroise, dont le contenu alimenterait ses magasins de seconde main.

Les nouveaux objectifs ainsi que le partenariat seront étudiés durant 1 an à partir du dernier trimestre 2020 sur les recyparcs de Champion, Gembloux et La Bruyère pour s'assurer de la pérennité du projet et la faisabilité du déploiement de ce modèle à d'autres recyparcs répartis sur l'ensemble de la Province de Namur.

BEP Environnement et la Ressourcerie Namuroise ont sollicité la Ministre de l'Environnement, Céline Tellier, afin d'obtenir un soutien dans le cadre de l'étude de faisabilité, afin de couvrir en tout ou en partie l'investissement et les frais de personnel inhérents à ce projet innovant.

Construction d'un centre de tri pour La Ressourcerie Namuroise

La Ressourcerie Namuroise est actuellement installée dans des locaux situés à Saint-Servais, qui au fil du temps ne s'avèrent plus adaptés aux besoins de la société et sont devenus trop exigus, au vu de la croissance des tonnages collectés.

Face à ce constat, afin de lui permettre de poursuivre sereinement son activité de collecte préservante des encombrants pour compte de BEP Environnement et des Communes namuroises, les anciens établissements Vanhobrock, situés dans le zoning de Rhisnes ont été acquis (+ de 4000 m² de halls industriels).

Des travaux d'aménagements y sont actuellement en cours pour y créer de nouveaux espaces administratifs, des nouveaux locaux sociaux et, dans la partie industrielle, une zone de déchargement, une zone de tri, deux espaces de stockage et des ateliers de transformation (menuiserie, ferronnerie, cabine de peinture, salle de nettoyage,...).

Les travaux devraient se terminer fin de l'année 2020 et l'emménagement de la Ressourcerie est prévu pour le premier trimestre 2021.

- **Vers un service de collecte des déchets ménagers multi-filières efficient adapté à l'évolution des demandes et des besoins**

Montée en puissance de la collecte P+MC

Après neuf mois de collecte des nouveaux sacs bleus (collecte des PMC étendue à une grande majorité des emballages plastiques), soit d'octobre 2019 à juin 2020, comparativement à la même période, un an plus tôt, le service collecte constate pour l'ensemble de la zone BEP :

- Une augmentation de 40 % en poids des P+MC (+ 1.900 tonnes) ;
- Une diminution de 5,5 % en poids des ordures ménagères (- 1.500 tonnes).

BEP Environnement visait une hausse de 50 % des P+MC en deux ans. L'objectif est donc est quasi-atteint. Il s'explique :

- Par une migration des ordures ménagères vers le flux P+MC, grâce à l'élargissement de la fraction emballage plastique acceptée ;
- Par une diminution du nombre de sacs refusés, les erreurs de tri étant nettement moins importante, suite à la simplification des règles de tri ;
- Et, au deuxième trimestre 2020, par une augmentation de la consommation à domicile due au confinement résultant de la crise du Covid-19.

D'un point de vue logistique, suite à l'augmentation de la charge de travail sur les collectes P+MC, BEP a, par quinzaine de travail, renforcé certaines tournées par l'ajout de 36 ouvriers de collecte supplémentaires et la création de 13 nouvelles tournées.

Le suivi des tournées est opéré au quotidien, ce qui permet d'effectuer les ajustements logistiques nécessaires et d'affiner les calculs de coûts afin d'aborder Fost Plus pour la révision des tarifs de collecte.

Etude sur l'évolution des méthodes et organisation des collectes

L'étude a pour but d'adapter les modalités de collecte des déchets aux techniques émergentes, (en porte-à-porte et points d'apport volontaire) et d'optimiser les modalités opérationnelles afin d'accroître leur efficacité et efficience et de limiter leur impact environnemental.

Les conclusions et recommandations de l'étude sont les suivantes :

- La réorganisation de la collecte ordures ménagères – P+MC – organiques (avec réduction de la fréquence de collecte des ordures ménagères par l'alternance, une semaine sur deux, d'un collecte ordures ménagères/organiques et P+MC/organiques) permet un gain estimé à 3 % des coûts actuels et une diminution sur une année de 425.000 km parcourus. La répartition du coût de la collecte entre l'organiques et P+MC doit être négociée avec Fost Plus.
 - Cependant, la généralisation de points d'apport volontaire n'est pas réaliste vu les investissements nécessaires (et la problématique des impétrants). Le modèle peut être testé dans de nouveaux lotissements et zones touristiques.
 - Enfin la collecte robotisée des papiers & cartons nécessite de ne conserver qu'un seul chargeur, voire ne plus conserver qu'un chauffeur-opérateur et représente des coûts indirects à affiner (sensibilisation de la population, marquage au sol durant la phase test, formation des chauffeurs, ...). Elle améliore la pénibilité de cette collecte (avec un impact possible sur l'absentéisme) mais nécessite d'être pilotée à petite échelle, pour confirmer la praticabilité, sur tout ou partie du territoire avec l'opportunité ou non de conserver un chargeur de façon structurelle.
- Vers un système de gestion des bulles à verre encore plus performant

Poursuite du programme d'implantation des bulles à verre enterrées

Suite à l'appel à candidatures adressé aux communes, en 2019, pour la période 2019-2023 pour l'installation de bulles à verre enterrées, le budget alloué par Fost Plus a été réparti entre les communes demandeuses.

L'exécution du marché de fournitures et de pose de ces conteneurs a débuté lors du quatrième trimestre 2019.

L'installation de 42 conteneurs a déjà eu lieu en 2020 et l'installation de 24 supplémentaires sont planifiés d'ici fin 2020.

Répartition des conteneurs installés par commune et année

Commune	2020
Andenne	8
Ciney	6
Eghezée	2
Gembloux	2
Hamois	2
Namur	8
Ohey	4
Onhaye	2
Profondeville	2
Rochefort	4
Somme-Leuze	2
Total	42

Acquisition de conteneurs compartimentés

Lors de la négociation des nouveaux tarifs de collecte, une piste d'optimisation de la collecte du verre avancée par Fost Plus consistait à collecter les deux fractions du verre simultanément en conteneurs compartimentés. Des tests ont été réalisés au départ des sites de Vodecée et de Floreffe. En comparaison à la même période de référence de l'année précédente, les constats ont été les suivants :

- En milieu rural : une réduction de 35,8 % du kilométrage parcouru par tonne de verre collectée ;
- En milieu urbain : une réduction de 7,5 % du kilométrage parcouru par tonne de verre collectée.

Compte-tenu de ces résultats positifs et de leur impact environnemental positif, BEP Environnement, qui devait renouveler les conteneurs utilisés pour la collecte du verre, a opté pour l'acquisition de conteneurs compartimentés.

Le nouveau mode de fonctionnement, qui a quelque peu été retardé par la crise du Covid-19, a démarré fin septembre 2020.

- Vers un réseau de recyparcs amélioré

Mise en service du recyparc mobile

A destination essentiellement des personnes en perte d'autonomie et à mobilité réduite pour leur permettre de se défaire de certains déchets repris dans les recyparcs, la phase pilote menée en 2019 sur 9 communes s'est avérée encourageante et a conduit à la poursuite du projet en 2020. Néanmoins, des efforts d'accompagnement dans la communication afin de mieux faire connaître ce service étaient demandés par les Communes partenaires.

Fin 2019, toutes les communes ont été sollicitées pour un passage en 2020 du recyparc mobile sur leur entité. Trente d'entre elles ont répondu favorablement.

Parallèlement, la convention entre BEP Environnement et la SCRL à finalité sociale « SERVINAM » a été prolongée d'un an. BEP environnement met à disposition le matériel (pick-up et remorque) à SERVINAM qui rend le service et titularise un emploi temps plein.

Dès janvier 2020, un planning était établi en fonction des attentes des communes participantes, des critères de densité de population et des possibilités du calendrier accompagné d'un kit de communication plus structuré. Le service a repris le 1^{er} février, mais a malheureusement dû être interrompu mi-mars pour raison sanitaire. Le redémarrage du service ne pourra être réenvisagé qu'à l'issue de la crise sanitaire.

Agrandissement de certains recyparcs et construction de 3 nouveaux recyparcs

Plusieurs projets d'extension/construction de recyparcs ont été étudiés en ce début 2020. Parmi ceux-ci :

- La construction d'un nouveau recyparc à Somme-Leuze, sur un ancien site de Fluxsys : le permis unique a été obtenu, les documents de marché sont en cours de rédaction ;
- La construction d'un nouveau recyparc à Sambreville (à la place de l'actuel) : l'avant-projet est validé et le dossier de demande de permis est en cours de réalisation ;
- La construction d'un nouveau recyparc à Eghezée (à la place de l'actuel) ainsi que d'une nouvelle voirie d'accès : l'avant-projet est en cours de finalisation ;
- L'extension du recyparc d'Andenne : l'étude de l'avant-projet est en cours ;
- L'extension du recyparc de La Bruyère : l'étude de sol préalable est en cours ;
- L'extension du recyparc d'Anhée : le chantier vient de se terminer.

- Vers une optimisation des filières de traitement

Production de plaquettes : intensification et contrats

Le marché de vente des plaquettes de bois B reste un marché instable et fortement influencé par ce qu'il se passe dans les pays voisins voire plus lointains. BEP Environnement reste toutefois proactif vis-à-vis de ses partenaires actuels et des opportunités de marché.

Début 2020, BEP Environnement a demandé de revoir les modalités de révision du prix de la convention avec Woodénergie (Groupe François) afin de coller davantage à la réalité du marché belge. Dans ce cadre, l'indice de référence a été modifié (un indice plus proche de la Belgique au niveau géographique a été choisi) et un prix plancher a été instauré. Les autres termes du contrat restent inchangés.

Le contrat qui lie BEP Environnement et Carmeuse a également été renouvelé le 1^{er} mai 2020 pour une durée de 5 ans. Les quantités annuelles restent identiques (12.000 tonnes/an) et les prix ont été revus à la baisse (sur base de l'évolution globale du marché) avec des prix dégressifs par tranches.

Un dernier partenariat annuel sur des quantités plus faibles est établi avec la société Delhez Bois.

Par ailleurs, XyloWatt a démarré une période de test pour alimenter l'installation de gazéification du site UCL Mont-Godinne au bois B. Le test a débuté fin février, mais des difficultés techniques contrarient le projet.

Enfin, dans le cadre d'un projet potentiel à long terme, l'Université Catholique de Louvain (UCL) a lancé un marché pour la « Fourniture de chaleur verte sur base d'un vecteur renouvelable » pour une durée de 20 ans. Il s'agit de trouver un partenaire capable de lui fournir de la chaleur verte pour le site de Louvain-la-Neuve. La procédure concurrentielle avec négociation menée par l'UCL est en cours. A l'issue de la première phase de la procédure, trois sociétés ont été sélectionnées dont la société Veolia. Le Groupe Veolia propose de fournir de la chaleur issue d'une cogénération alimentée au bois de recyclage, et implantée dans la sablière de Mont-Saint-Guibert, sur un site d'inBW. Veolia souhaite sécuriser une bonne partie du gisement de bois pendant les cinq premières années et a sollicité BEP Environnement pour un engagement sur la fourniture de 7.000 tonnes de bois de recyclage par an pour la période 2023 à 2028 avec une réévaluation possible des conditions à mi-parcours. En cas de confirmation par Véolia de l'obtention du marché avant le 31 décembre 2020, un contrat pourrait être élaboré et finalisé entre les deux parties.

Préparation de la sortie des langes de la biométhanisation

BEP Environnement a généralisé depuis janvier 2010 la collecte en porte-à-porte des déchets organiques sur l'ensemble de son territoire. Le tonnage annuel collecté était de 14.616 tonnes en 2019. Les déchets organiques collectés sont traités dans l'unité de biométhanisation de

Tenneville dont la capacité est de l'ordre de 30 à 35.000 tonnes par an. Cet outil est l'objet d'une copropriété entre trois intercommunales : Idelux Environnement, BEP Environnement et Intradel.

Les langes d'enfants sont acceptés dans la matière organique depuis le début de cette collecte sélective. Ils entrent donc dans le flux destiné à la biométhanisation. Le digestat produit par la biométhanisation est ensuite composté en mélange avec des déchets verts.

Depuis plusieurs mois, dans un souci d'amélioration continue tant du point de vue technique et environnemental que du point de vue financier, Idelux Environnement travaille en partenariat avec les intercommunales partenaires sur l'optimisation du traitement des déchets organiques par biométhanisation. Sur base d'analyse multifactorielle approfondie menée par Idelux Environnement, il est clairement mis en évidence que la composition des langes a fortement évolué ces 10 dernières années avec un remplacement de la cellulose par des polymères de synthèse devenus inintéressants et contaminants pour la biométhanisation. Il en résulte entre autres des difficultés techniques pour enlever les plastiques présents dans le compost et une diminution de la qualité du compost produit.

Dès lors, afin d'éviter une augmentation des coûts de biométhanisation et d'améliorer la qualité agronomique et environnementale du compost, les Intercommunales ont décidé de ne plus collecter les langes d'enfants en mélange avec les déchets organiques mais de les collecter avec la fraction résiduelle collectée en porte-à-porte à partir du 1^{er} janvier 2021. Cette mesure permet également plus de cohérence et d'harmonisation des règles de tri avec un message clair "zéro plastique dans les déchets organiques" et des consignes identiques aux zones, régions et pays voisins.

Les prévisions budgétaires des communes pour 2021 ont été calculées en tenant compte de ce changement de consigne au 1^{er} janvier 2021. Elles sont adressées aux Communes début septembre, comme chaque année, afin de leur permettre d'établir leur budget « déchets » 2021 et vérifier le bon respect du coût-vérité sur base des dépenses et recettes attendues.

Les 4 intercommunales (BEP Environnement, Idelux Environnement, Intradel et Tibi) ont convenu d'une campagne de communication commune, en cours d'élaboration.

- **Vers une post-gestion rigoureuse des centres d'enfouissement technique (CET) au travers de la norme EMAS**

Réhabilitation définitive du centre d'enfouissement technique (CET) de Happe-Chapois

Les travaux de réhabilitation définitive du CET de Happe-Chapois, menés en collaboration avec la SPAQuE, sont actuellement en cours.

Pour rappel, ces travaux ont pour objectif la mise en place d'un capping de réhabilitation définitive (membrane, argile, ...), conforme aux prescriptions de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 27 février 2003 fixant les conditions sectorielles de ces infrastructures, ainsi qu'à l'installation des réseaux de drainage périphérique et de dégazage définitifs.

Sous réserve de conditions météorologiques favorables, les travaux devraient s'achever fin de cet automne.

Maintien de l'enregistrement EMAS des CET de Chapois et Malvoisin

Conformes au Règlement EMAS, les CET de Chapois et Malvoisin ont été recertifiés le 8 juillet 2019 par l'organisme agréé Vinçotte Environnement pour un nouveau cycle de 3 ans. Un audit de suivi a ensuite été réalisé les 1^{er} et 2 juillet 2020 au cours duquel aucune non-conformité n'a été constatée.

- Vers une accentuation des efforts en matière d'aide à la propreté publique -

Fin du service de propreté proposé aux Communes

Fin 2016, le Ministre de l'Environnement débloquait des fonds pour la création d'équipes de propreté publique dans les Communes et intercommunales dans le cadre d'un vaste plan de lutte contre les déchets sauvages. Suite aux retours positifs de certaines de nos Communes souhaitant nous confier des missions en la matière, en support de leur propre personnel, l'engagement de 4 personnes sous statut PTP (Programme de Transition Professionnelle) avait été possible début 2017. Malheureusement, malgré la promotion et les relances faites aux Communes, le service a peu décollé. La trop faible sollicitation des communes vis-à-vis de cette équipe et la fin du subside (36 mois) n'a pas permis de pérenniser ce service. La fin du service est intervenue au 1^{er} trimestre 2020.

En parallèle, le service de location de notre balayeuse (camion-brosse) s'est lui développé avec des besoins récurrents de certaines Communes. Si cette tendance se poursuit, BEP Environnement a prévu l'acquisition d'une nouvelle machine en 2021 pour y répondre.

- Vers plus de communication pour le personnel ouvrier

Des écrans dédiés à la communication interne vis-à-vis de nos travailleurs ont été placés dans chacun des réfectoires du personnel ouvriers sur nos 4 sites d'exploitation (Floreffe, Ciney-Biron, Vodecée et Malvoisin). Véritable relais de messages internes de la direction et des RH, ils sont également de précieux outils de sensibilisation pour les conseillers en prévention pour le rappel des règles de sécurité et autres informations liées au bien-être au travail.

- Vers plus de sécurité des travailleurs et des usagers

Re sensibilisation aux règles de sécurité des sous-traitants et programme de contrôle

Conformément à sa Politique Sécurité, le BEP a mis en place un processus structuré d'amélioration continue de la sécurité de ses travailleurs et de ses sites.

Pour atteindre ce résultat, il est indispensable d'intégrer et d'améliorer le respect, par nos sous-traitants, des règles de sécurité imposées par le BEP.

Cette démarche est structurée de façon chronologique : tout comme nous vérifions les capacités du ou des contractants à exécuter les travaux que nous envisageons de lui confier, nous devons vérifier ses capacités à réaliser, en toute sécurité, ces travaux bien précis.

1/ Analyse des risques réalisée par le sous-traitant

Dès la définition des besoins, l'agent BEP en charge du dossier réclame au sous-traitant son analyse de risques qui démontre à suffisance que l'ensemble des risques auxquels pourraient être exposés ses travailleurs – et indirectement les nôtres - ont été envisagés et que des réponses satisfaisantes ont été apportées.

2/ Plan Particulier Sécurité et Santé (PPSS)

Le sous-traitant doit ensuite intégrer les résultats de son analyse de risques et la traduire en actions de sécurité concrètes dans son PPSS spécifiquement adapté aux travaux que nous allons lui confier. (Le PPSS est une obligation légale du contractant).

3/ Règles de sécurité imposées par le BEP à ses contractants

Sur ces bases, le BEP rencontrera son obligation d'information en précisant au sous-traitant les risques spécifiques auxquels il pourrait être exposé dans le cadre de l'exécution des travaux qui lui sont confiés.

4/ Traçabilité et contrôle

Sur base du document « Règles de sécurité imposées par le BEP à ses contractants » signé par le contractant « pour accord », la traçabilité et le contrôle sont assurés pendant l'exécution des travaux par l'agent du BEP en charge du dossier. Par différence entre le prévu et le constaté, le contrôle des résultats tant des prestations que du respect de la sécurité sont assurés.

Par exemple, courant 2020, un courrier rappelant les règles de sécurité imposées sur nos sites a été envoyé à tous les transporteurs. Les contrôles - vérification de l'autorisation d'accès aux sites - commencent dès la bascule et vont monter en intensité. À tout moment de sa présence sur un de nos sites, un transporteur peut être contrôlé par le BEP. Les sanctions peuvent aller jusqu'à l'interdiction d'accès à un de nos (ou tous nos) sites du chauffeur concerné.

3.4 BEP CREMATORIUM

1. Indicateurs annuels de performance
 - Nombre de crémations : 2600
 - Nombre de plaintes : 5

- Taux de satisfaction : 85 %
- Nombre d'incidents au regard du permis : 0

2. Domaines d'actions

- Vers un renforcement de la disponibilité des installations

Extension de la disponibilité des installations dans le cadre du Covid-19

Au pic de la pandémie du Covid 19, la tendance au crématorium de Ciney, comme partout en Belgique a été très clairement à la hausse. Celle-ci est devenue véritablement sensible à partir du mois d'avril : d'une cinquantaine de crémations par semaine en période dite « normale », l'activité a crû pour atteindre les 96 crémations par semaine (dont 41 cas signalés de Covid-19). La hausse significative des crémations a contraint le Crématorium de Ciney d'étendre sa capacité en ouvrant à des créneaux horaires inédits (de 7h30 à 22h au lieu de 8h à 18 h). Cet horaire a permis de réaliser jusqu'à 19 crémations par jour sur les deux lignes et, dès lors, de réduire à 3 ou 4 jours maximum le délai d'attente et ce, par égard aux familles endeuillées mais également des pompes funèbres qui devaient également faire face à un surcroît d'activité.

Permis pour la 3^{ème} ligne de crémation

La mise en place d'une troisième ligne de crémation a franchi une nouvelle étape importante puisqu'en séance du 2 mars 2020, le Collège Communal de Ciney a délivré à BEP Crématorium le permis d'environnement sollicité pour la mise en œuvre de cette 3^{ème} ligne. Ce nouveau permis augmente non seulement à 4000 (2700 initialement) le nombre de crémations annuels autorisé mais supprime également l'obligation prévue de procéder tous les deux ans à des analyses des retombées au sol ainsi que l'obligation de réunir un comité d'accompagnement. En contrepartie, ce nouveau permis sollicite que le rapport d'impact rédigé annuellement par le concessionnaire soit disponible tant sur le site internet du BEP que sur celui de la Ville de Ciney. L'octroi de ce permis a été notifié à l'exploitant, la Société des Crématoriums de France, qui dispose à dater de cette notification d'un délai de 12 mois pour procéder à l'installation de cette nouvelle ligne. Cependant, en suite de la crise sanitaire que nous avons traversé et qui a fortement mobilisé le secteur, un léger retard est à craindre dans la mise en œuvre des travaux mais ceux-ci devraient être finalisés avant l'été 2021.

- Vers une attention soutenue à l'égard des familles

Remise des urnes à domicile pendant la période de confinement

Durant la période de confinement, les mesures prises par le Conseil National de Sécurité ont eu pour conséquence l'interdiction d'organiser des cérémonies d'hommage et de recueillement au sein du Crématorium de Ciney et ce même en présence de la famille restreinte. Le Crématorium était strictement interdit au public et seuls des actes techniques de crémation pouvaient être réalisés. Dans ce cadre, pour la bonne continuité des services et par égard pour les défunts et

leurs familles, les dispositions ont été prises afin de procéder aux transports des urnes funéraires par le personnel du Crématorium pour permettre une remise rapide des cendres aux familles à leur domicile.

- Vers un nouvel outil de crémation en Province de Namur

Recherche de localisation de zones

Compte-tenu de l'évolution de la pratique de la crémation et dans la perspective d'assurer une meilleure couverture territoriale de l'offre, BEP Crématorium va réfléchir à la possibilité de créer une nouvelle structure de crémation, de petite taille, complémentaire au Crématorium de Ciney. La recherche d'un site pour un nouveau crématorium est initiée en collaboration avec le concessionnaire du Crématorium de Ciney, la Société des Crématoriums de France. Cette prospection est réalisée dans le nord namurois en tenant compte des installations déjà existantes. Elle repose sur un traitement multicritère par système d'information géographique. Cette première analyse cartographique est affinée ensuite au regard d'aspects techniques (présence du réseau de gaz) et de disponibilité foncière.

3.5 IDEFIN

1. Indicateurs annuels de performance

- Poids des participations par rapport au total du bilan : 88 %
- Pourcentage des participations dans un secteur régulé (ORES) : 83 %
- Pourcentage de dividendes reçus par rapport aux participations : 4,81 %
- Pourcentage de dividendes distribués par rapport au bénéfice : 19,5%
- Nombre d'adhérents à la centrale de marché : 98
- Nombre de compteurs fournis par la centrale de marché : 3.912

2. Domaines d'actions

- Vers une collaboration efficace avec ORES pour le développement réseau de distribution d'énergie performant

Présentation au Conseil d'Administration de la politique d'ORES

Cette présentation, réalisée par le Directeur du Département Infrastructure de la région de Namur, a mis en évidence le poids économique et financier important d'ORES (l'exploitant) et d'ORES ASSETS (propriétaire des réseaux) dont l'actionnariat est exclusivement public.

ORES gère 51.326 km de réseaux de distribution électricité et 9.931 km de réseaux de distribution de gaz pour un total de 1.869.011 clients desservis. En ce qui concerne Namur, ORES gère 10.117 kms de réseaux de distribution électricité pour 252.039 points de fourniture et 817 km de réseaux de distribution de gaz pour 1.116 points de fourniture.

Depuis l'exercice 2019, ORES exécute une politique de mise en réserve de 30% de la rémunération des capitaux investis devant conduire à un dividende stable (70,1 millions d'€) dont chaque associé perçoit une quote-part proportionnelle à détention de capital. Notons qu'au travers de mécanisme, ORES ne recourt plus aux recapitalisations annuelles. L'approbation par la CWaPE des tarifs 2019-2023 (mise en œuvre au 1^{er} mars 2019) est l'élément primordial de cette politique.

En 2019, ORES a investi 21 millions € en électricité et 6,2 millions d'€ en gaz sur le secteur Namur. En gaz, la politique d'investissement est subordonnée à la rentabilité des projets et à la maîtrise des tarifs. Il n'y a dans ce cadre pas d'extension du réseau gaz d'initiative.

Les enjeux importants sont la modernisation du parc communal d'éclairage au LED, la pose de compteur smart Metering lancée depuis le début de l'année en collaboration avec RESA et le tarif Prosumer.

- Vers une collaboration efficace avec le Groupement des Intercommunales Pures de Financement Wallonnes (IPFW Snc) lorsque la transversalité des réflexions l'exige

Dividende post-Covid et refinancement

Les revenus d'IDEFIN sont exclusivement composés de produits financiers et principalement de dividendes. La crise mondiale provoquée par la pandémie de Covid-19 affecte plus particulièrement l'activité économique de la Belgique depuis le mois de mars 2020. Afin de mesurer en 2020 les effets financiers de cette situation exceptionnelle, IDEFIN a entrepris des contacts avec le Groupement des Intercommunales Pures de Financement Wallonnes au sein duquel les participations stratégiques détenues en ORES, SOCOFE, et Wind4Wallonia font l'objet d'un suivi régulier. Par ce biais, toute annonce éventuelle de modification d'une politique de dividende sera examinée et intégrée le cas échéant dans le business plan d'IDEFIN.

Montée en puissance pour le rachat de parts Electrabel

Le 31 décembre 2016, la montée en puissance du secteur public s'est clôturée après l'acquisition des 25% de parts encore détenues par Electrabel dans le capital d'ORES ASSETS. Depuis, le secteur public est actionnaire à 100% d'ORES ASSETS. Lors de la conclusion de ces opérations, il était pris pour hypothèse qu'une cession des parts acquises à Electrabel pourrait être réalisée dans un horizon de 5 ans. Dans ce cas, il a été décidé de souscrire un financement de type « bullet » avec remboursement intégral de capital en 2021. Une analyse sera initiée dans le courant du second semestre 2020 avec le Groupement des Intercommunales Pures de Financement Wallonnes en vue de définir les modalités de remboursement de capital des prêts « bullet » arrivés à échéance et refinancés ceux-ci par un emprunt de 20 ans tant dans le secteur électricité que le secteur gaz. IDEFIN est concerné à ce titre à concurrence de 19,639 millions d'€ en électricité et de 4,736 millions d'€ en gaz.

- Vers une plus grande diversification du portefeuille d'actions et de placements

Analyse périodique des actions Engie et Suez

Historiquement IDEFIN détient des actions Engie et Suez, lesquelles sont cotées en bourse. Ces actions ont continué à faire l'objet d'un suivi régulier par le Conseil d'Administration. L'action Engie est actuellement cotée à un cours inférieur à sa valeur comptable dans les livres d'IDEFIN. Le suivi de ces actions sera poursuivi et l'analyse de la diversification aussi, en tenant compte du contexte de crise économique, résultat de la crise sanitaire du Covid-19.

- Vers une implication accrue dans la transition énergétique et le développement des énergies durables

Analyse d'investissement dans de nouveaux projets énergétiques

Des contacts ont été entrepris avec EDF Luminus afin d'examiner la possibilité pour IDEFIN d'entrer dans le capital d'ActiVent Wallonie. ActiVent Wallonie est une société issue d'une

collaboration entre Luminus (64% de participation) et trois intercommunales (36% de participation) : IPFH, IEG et IPFBW. L'objectif de la coopérative est de développer, construire et exploiter des projets éoliens en Wallonie. L'analyse de ce dossier est en cours.

- Vers la recherche de meilleures conditions pour les Communes au travers des centrales de marché

Renouvellement de la centrale de marché énergie

Le dernier marché avait fait l'objet d'une notification en juin 2018 et arrive à échéance au 31 décembre 2020. Dans le cadre de la continuité de l'activité de centrale de marché du secteur énergétique, un nouveau marché a été attribué en juillet 2020. IDEFIN a continué à se faire accompagner d'un consultant spécialisé dans le cadre de cette procédure. Cela a notamment permis d'opter pour une stratégie de fixation des prix tenant compte des éventuelles variations imprévues des marchés boursiers durant le délai de standstill et durant la phase de suivi des marchés.

3.6 DES SERVICES D'APPUI EN SUPPORT DES SERVICES OPÉRATIONNELS

RH

1. Indicateurs annuels de performance

- Nombre de stagiaires : 10
- Indice de bien être : 90%
- Indice d'intérêt de la fonction : 90%
- Nombre de formations :70
- Nombre d'heures de formation : 1500
- Nombre d'heures de formation par collaborateur : 14
- Nombre d'événements internes : 13
- Nombre de charges administratives corrigées : 10

2. Domaines d'actions

- Vers toujours plus d'autonomie et de bien-être pour ses collaborateurs

Travail à distance

Bien que le travail à distance soit une pratique habituelle au sein du BEP depuis quelques années, la crise du Covid-19 a forcé une généralisation de ce mode de travail pour la plupart de nos collaborateurs, jour au lendemain et sans impact majeur sur l'efficacité et la productivité de nos équipes. Il s'est accompagné d'un suivi plus intensif de la part des équipes managériales en vue de maintenir la collaboration et la cohésion. Dès juin 2020, les équipes de Direction ont préparé un plan d'action post- Covid dans lequel le recours plus régulier au travail à distance est prévu. Les équipes managériales devront alors veiller au maintien d'un équilibre entre présentiel et distanciel et ce, en vue de maintenir ce qui fait la force du BEP, à savoir sa cohésion. Les collaborateurs et les équipes d'encadrement devront être accompagnées dans la mise en œuvre de ce nouveau mode de management.

- Vers toujours plus de compétences

Outil digital bien-être

La crise du Covid-19 est sans précédent ; elle a bousculé l'ensemble de la population et renversé des paradigmes que l'on pensait immuables. Le confinement a eu des impacts directs sur le bien-être au travail de certains collaborateurs par des comportements pouvant porter préjudice à leur santé : mauvaise alimentation, troubles du sommeil, incertitudes et stress, manque d'exercice physique. Le BEP a souhaité apporter son soutien concret à ses collaborateurs en

mettant à leur disposition une application leur permettant d'identifier les éventuels comportements problématiques au niveau de leur santé et en offrant un accompagnement spécifique en ligne (via des webinaires et la possibilité de consulter nutritionnistes, coachs sportifs, tabacologues, psychologues ...) afin de permettre à chacun de retrouver une vie plus saine, élément nécessaire au bien-être au travail.

- Vers une culture d'entreprise « Fier du BEP »

Communication interne pendant la crise du Covid-19

Garder le contact, maintenir un sentiment d'appartenance et donner une information transparente sur la gestion de la crise ont été des enjeux clés dans le cadre de la crise du COVID 19 :

- Des vidéos ont été diffusées quotidiennement par la Direction Générale au personnel du BEP ;
- Des messages de soutien ont été enregistrés et projetés sur les écrans plasma des sites de BEP Environnement pour le personnel de la collecte qui est resté sur le pont pendant toute la crise ;
- Des campagnes d'encouragements ont été lancées sur Facebook pour le personnel des services de collectes ;
- Les managers ont entretenu des contacts quotidiens avec leurs équipes.

La communication interne intense et dynamique a joué un rôle central dans le maintien de la motivation et de l'engagement des collaborateurs et donc de leur efficacité. Cette émulation positive doit être maintenue sur le long terme en mettant en œuvre un plan de communication interne intégrant le travail à distance, la cohésion, le sentiment d'appartenance au BEP et le maintien de pratiques collaboratives optimales.

Finances

1. Indicateurs annuels

	Taux d'endettement : capitaux de tiers/total du passif	Coefficient de liquidité :	
		Actifs circulants/dettes à court terme	Charge de personnel par rapport aux charges totales
BEP	43%	5,67	58%
BEP Expansion Economique	21%	6,84	0%
BEP Environnement	60%	2,03	24%
BEP Crématorium	58%	1,90	0%
IDEFIN	36%	2,73	0%

2. Domaines d'actions

- Vers toujours plus d'automatisation

Facturation électronique aux clients

L'outil comptable permet à chaque agent d'introduire une demande de facturation numérisée. Actuellement, les facturations récurrentes issues de bases de données transitent également par cet outil. Les demandes de facturation sont ensuite soumises à un flux d'approbation interne totalement numérisé. S'appuyant sur ce processus, l'outil a été paramétré afin de pouvoir adresser les factures électroniques aux clients. La stratégie de communication et de déploiement est en cours d'analyse. Début 2021, le BEP adressera les factures sous format électroniques à ses clients. Le papier laissera ainsi progressivement place à la facture numérisée.

- Vers toujours plus de contrôles prévisionnels

Business plan prévisionnel à 10 ans

Le business plan prévisionnel est mis à jour régulièrement en vue d'intégrer d'une part l'évolution des projets et des activités et d'autre part les variations des facteurs externes aux intercommunales (conjoncture économique, ...). Cet outil s'appuie sur une comptabilité analytique détaillée, des budgets établis activité par activité et projet par projet. L'efficacité du contrôle budgétaire permet de mesurer les écarts par rapport aux prévisions et de mettre en

œuvre les mesures correctives nécessaires. Les contrôles des opérations courantes est ainsi garanti.

Au-delà des opérations courantes, des décisions et des projets stratégiques sont arrêtés induisant des effets financiers qui sont escomptés dans un planning défini. Dans ce cadre, en parallèle au business plan, un tableau de bord sera mis au point en vue d'évaluer les projets par rapport aux objectifs et au planning. Cette analyse de type prospective (anticipation) vise à mettre en évidence les projets requérant la mise en œuvre de moyens internes ou externes complémentaires permettant d'aboutir à leur réalisation.

En outre, une automatisation des business plan des différentes intercommunales est actuellement en cours. Dans ce cadre, une harmonisation des rapports est à l'étude. L'objectif est d'optimiser les rapports actuels, en automatisant les moteurs de calcul et en faisant évoluer la visualisation des données et des résultats. Une analyse de type BI (Business Intelligence) est en cours et prendra en compte des impératifs d'évolution des rapports vers un usage de type web intuitif.

Informatique

1. Indicateurs annuels de performance

- Taux de disponibilité informatique : 99%
- Nombre d'incidents de sécurité : 10

2. Domaines d'actions

- Vers une optimisation de la qualité des données

Opendata et transparence financière

Combien coûtent les collectes des déchets ménagers ? Quel est le montant des investissements du BEP dans la Province de Namur ? Quel est le montant des investissements dans les énergies vertes ? Au travers de sa plateforme « Open Data », le BEP a choisi de donner accès à ses données financières.

La mise à disposition de ces données par le BEP s'inscrit dans une volonté de transparence financière et de bonne gestion. Le but est également de communiquer davantage sur les activités du BEP, de manière accessible et interactive, en lien avec les activités principales de l'année précédente. Sur la page de présentation du rapport financier 2019, les données chiffrées sont ainsi accompagnées d'une explication et d'une mise en contexte. Chaque citoyen peut avoir accès aux données sources via la plateforme « Open Data » du BEP.

- Vers une adaptation digitale de l'organisation pour répondre de manière pérenne aux enjeux de la transformation numérique

Mise en place du Program Management Office (PMO) et de la gestion de projets

La crise actuelle a permis de démontrer « grandeur nature » que le BEP permettait à chaque collaborateur d'accéder aux ressources informatiques et à ses applications métiers à distance, de n'importe où et dans des conditions quasi similaires à celles qu'il connaît sur son lieu de travail habituel.

Il n'empêche que le portefeuille applicatif du BEP doit continuer à évoluer pour s'intégrer toujours mieux dans les processus métier, pour s'ouvrir toujours plus à tous les canaux d'interactions avec nos clients et partenaires et pour nous donner l'agilité nécessaire pour continuer à faire face à tout changement contextuel, technologique ou organisationnel.

C'est pour ces raisons qu'un programme ambitieux de « transformation digitale » a été défini.

Sa mise en œuvre nécessite un suivi rigoureux tant en termes financiers que de planning, d'allocation de ressources mais aussi de contrôle du respect des principes d'architecture IT qui sont à la base de notre stratégie informatique.

C'est le rôle du PMO (Program Management Office) de veiller à ce suivi mais également à la bonne mise en application d'une méthode de gestion de projets uniforme et cohérente pour tous les projets de cette « transformation digitale »

Le fonctionnement du PMO se base sur une équipe, sur des processus et sur des outils de gestion de projet. Il est secondé par un « Comité d'Architecture » qui définit les modèles d'intégration liés à l'exploitation de la plateforme digitale et qui valide tous les choix technologiques et logiciels pour garantir le respect de ces modèles d'intégration.

Juridique

1. Indicateurs annuels de performance

- Nombre d'actes avec remarques de la tutelle : 20 % des actes transmis
- Nombre de décisions invalidées par la tutelle : 1
- Nombre de nouveaux contentieux : 5
- Nombre de formations internes dispensées : 6

2. Domaines d'actions

- Vers une plus grande sensibilisation encore des collaborateurs aux règles de bonne gouvernance

Formation des collaborateurs aux marchés publics

Depuis septembre 2019, un programme de formation en marchés publics à destination des agents du BEP est en cours.

En concertation avec les directions, des groupes ont été constitués en fonction des différents services et métiers, et en fonction des besoins et des différents niveaux de connaissance. Un calendrier de formations a également été établi ; celui-ci s'étalait initialement de septembre 2019 à février 2021 étant donné le nombre de groupes, le nombre de formations et le temps nécessaire à la préparation de celles-ci, à la préparation des tests et leur correction.

À ce jour, une dizaine de formations de 3 heures ont d'ores et déjà été dispensées au bénéfice d'une cinquantaine de collaborateurs tous départements confondus.

Les séances de formation prévues initialement durant la période de confinement ont été reportées, cette période n'étant pas propice pour ce faire, de nombreux collaborateurs concernés devant concentrer leurs efforts sur la gestion et la continuité des services. Le programme de formation reprendra en octobre 2020.

- Vers une digitalisation accrue pour parfaire la rapidité dans le traitement des dossiers

Digitalisation des dossiers fonciers

Le BEP étudie actuellement la mise en œuvre d'un outil partagé des dossiers fonciers afin d'améliorer la transversalité des informations en interne et donc contribuer à développer le contact entre les différents services concernés de près ou de loin par les matières immobilières.

Préalable indispensable à l'implémentation de ce nouvel outil, le BEP procède depuis la mi-juin à la digitalisation de l'ensemble des dossiers fonciers en vue d'organiser leur arborescence numérique, cette digitalisation étant par ailleurs également l'occasion d'archiver de manière structurée et cohérente les dossiers papiers et de compléter les différents tableaux de reporting de données mis en place ces dernières années mais ne reprenant pas les données les plus anciennes (certaines ventes remontant à plus de 50 ans). À ce jour, plus d'une centaine de dossiers ont été entièrement digitalisés sur environ 1000 dossiers de vente de terrains concernés par le processus d'archivage.

Gestion des intercommunales et des autres structures

1. Indicateurs annuels de performance

- Taux de présence aux CA : 70%
- Taux de présence aux formations : 70%
- Nombre de formations dispensées pour les administrateurs : 1
- Nombre de formations dispensées pour les actionnaires : 1

2. Domaines d'actions

▪ Vers plus de proximité encore avec ses structures de gouvernance

En suite des décisions du Conseil national de Sécurité en vue de renforcer le confinement nécessaire afin de limiter la propagation du Covid-19, les instances n'ont pas pu se réunir physiquement.

Dès lors, eu égard à la nécessité pour celles-ci de continuer malgré tout à fonctionner, en application de l'Arrêté du 24 mars 2020 dernier relatif aux réunions des Collèges communaux et provinciaux et organes de gestion, des régies communales autonomes, des régies provinciales autonomes, des associations de projet et des intercommunales, le BEP a organisé les réunions des instances par vidéoconférence. Un contact préalable avec chacun des administrateurs a été pris par les services afin de les aider au besoin à effectuer un premier test de connexion à distance et dès lors permettre à chacun de participer à ces réunions. Cette manière de procéder nous a permis de réunir les Conseils d'administration, les Comités de rémunération et les Comités d'audit nécessaires pour l'organisation de nos assemblées générales. Celles-ci ont pu se tenir « normalement » (à Namur Expo, pour garantir la distanciation physique, le 16 juin 2020) pour l'approbation des comptes et rapports de gestion.

Communication

1. Indicateurs annuels de performance

- Nombre d'actions presse : 20
- Nombre de passage dans la presse : 400
- Nombre de fans/followers sur Facebook, Linked In et Instagram : 1000 en +
- Nombre de publications sur les réseaux sociaux : minimum 1/jour

2. Domaines d'actions

- Vers encore plus de présence du BEP sur le web

Statistiques web

Pour le premier semestre 2020, le BEP compte :

- 205 posts sur la page Facebook ;
- 15.582 abonnés sur les pages Facebook, LinkedIn et Instagram (4330 en plus par rapport à 2019) ;
- 274.846 visiteurs sur nos sites internet (contre 281.195 en 2019).

- Vers une communication clientèle ciblée

Plan de communication pour les projets communaux sur G1idée

Le BEP a mis en ligne la nouvelle version de sa plateforme collaborative G1idée au printemps 2020. Plus ergonomique, elle permet également aux Communes de bénéficier d'un espace qui leur est réservé et qui peut, à l'avenir, accueillir des appels à idées et suggestions, indépendamment du BEP. Deux projets ont été postés sur la plateforme en 2020 : la consultation des citoyens sur l'aménagement du futur Hôtel de Ville de Gembloux et l'appel à idées pour l'aménagement du centre-ville de Florennes.

Dans ce cadre, le BEP a conçu un plan de communication complet pour les Communes, de manière à donner un maximum de visibilité à leur consultation citoyenne. Ce plan se présente sous la forme d'un guide pour aider les communes à définir les objectifs de la consultation, la cible, les messages à diffuser, le planning de la campagne et sa mise en œuvre. Il s'accompagne de différents modèles (images de couverture Facebook, LinkedIn In et Twitter, signature de mail, courrier du bourgmestre, visuels pour écrans digitaux, affiche, communiqué de presse,...) et une checklist pour ne rien oublier. Ce kit est désormais proposé aux Communes, dans le cadre de la convention d'accompagnement pour des assistances à maîtrise d'ouvrage.

- Vers la création d'un réseau de partenaires

Plan de communication lié au plan de relance post-covid-19

A l'amorce du déconfinement, les services du BEP se sont attelés à construire un plan d'aide à la relance économique et touristique du territoire. Ce plan a pour philosophie générale de ne pas s'ajouter aux autres initiatives du genre (au niveau fédéral, de la Région ou des communes), mais de permettre aux acteurs concernés (entreprises, HORECA, hôteliers, campings, attractions touristiques, organisateurs d'événements, producteurs en circuits courts) de pouvoir bénéficier des différentes aides ou d'obtenir des aides si elles ne sont pas prévues par les autres plans de relance. Au total, c'est un budget de 2.700.000 € qui est mobilisé par le BEP et BEP Expansion

Economique, pour de l'expertise externe, des études et des aides financières directes. Dans le cadre de la construction et de la promotion de ce plan, le BEP a activé un vaste réseau de partenaires : l'UCM, Horeca Wallonie, le service de la Culture de la Province de Namur, la Chambre de Commerce et d'Industrie, les Maisons du Tourisme, les clubs d'entreprises, les Agences de développement local, les communes, ... afin de contribuer à faire connaître le plan auprès des acteurs économiques qui en ont le plus besoin.

Qualité

1. Indicateurs annuels de performance

- Nombre de plaintes ISO 9001 : 10
- Nombre de fiches d'améliorations ouvertes ISO 9001 : 30
- Proportion nouvelles fiches d'amélioration /fiches clôturées ISO 9001 : 20
- Taux de satisfaction global externe : 80%
- Taux de satisfaction des missions : 80%
- Taux de satisfaction des animations collectives : 80%
- Nombre d'objectifs ISO 9001 définis : 15
- Nombre d'objectifs ISO 9001 atteints : 15

2. Domaines d'actions

- Vers une prise en considération stratégique de la qualité

Adaptation des process qualité au Plan stratégique

La liaison entre la politique qualité et le plan stratégique doit être optimisée. Jusqu'à présent, ces deux outils de management essentiels ont surtout été considérés de manière distincte alors qu'ils sont intrinsèquement liés. Les outils du système qualité seront adaptés à la structure du plan stratégique qui répond essentiellement à nos métiers et cibles clientèles qu'à la répartition par département. Nos outils évolueront en ce sens.

