

PLAN STRATÉGIQUE 2023-2025

EVALUATION 2024



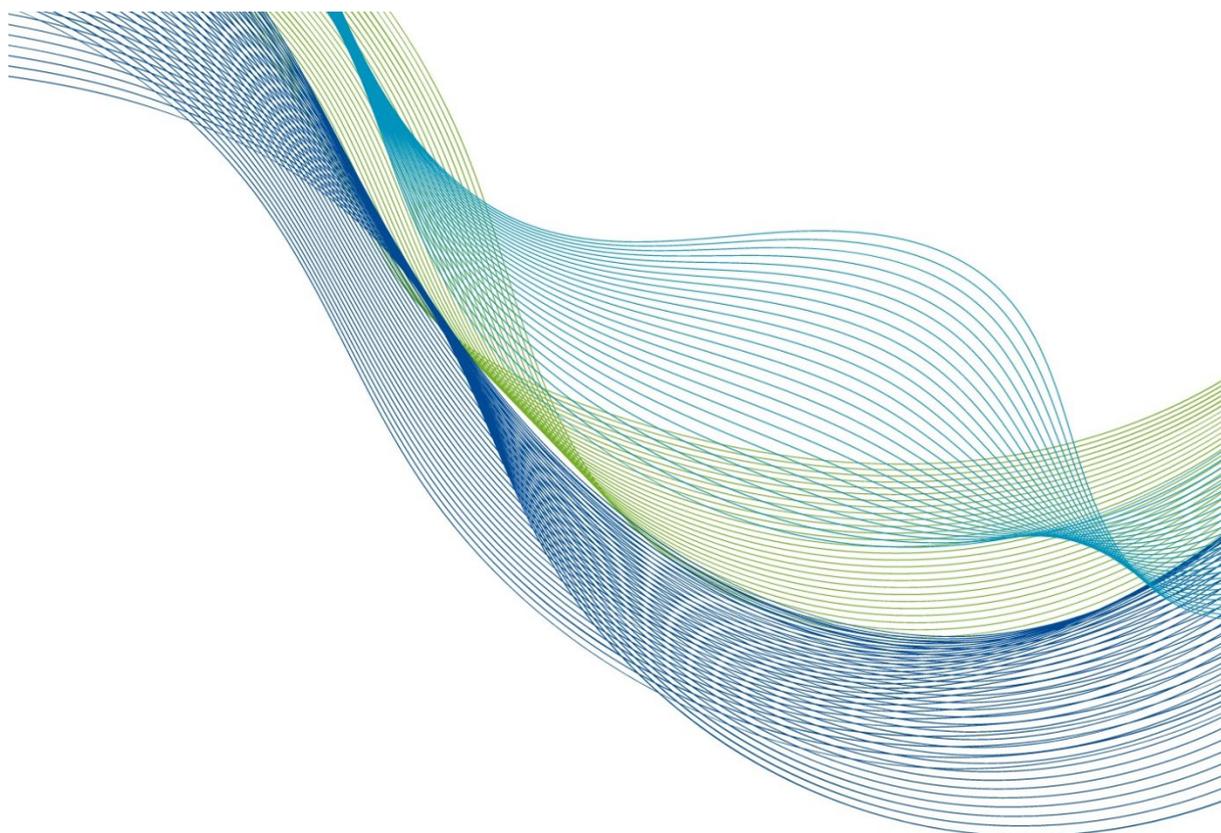
BEP EXPANSION ECONOMIQUE
BEP ENVIRONNEMENT
BEP CRÉMATORIUM
IDEFIN

Table des matières

1. La philosophie de l'Evaluation 2023 du Plan stratégique 2023-2025	3
2. L'Evaluation 2023 du Plan stratégique.....	4
2.1 Le BEP	4
A. AUX CÔTÉS DES ENTREPRISES.....	4
1. Indicateurs annuels de performance	4
2. Domaines d'actions	4
B. AUX CÔTÉS DES COMMUNES ET DES POUVOIRS LOCAUX	8
C. DES POLITIQUES DECENTRALISEES PAR BASSIN DE VIE.....	14
D. UNE VITRINE AU CŒUR DE NAMUR.....	17
2.2 BEP EXPANSION ECONOMIQUE	19
2.3 BEP ENVIRONNEMENT.....	23
2.4 BEP CREMATORIUM	30
2.5 IDEFIN.....	32
2.6 DES SERVICES D'APPUI EN SUPPORT DES SERVICES OPÉRATIONNELS	35
Ressources humaines	35
Finances.....	37
Informatique.....	39
Juridique.....	41
Gestion des intercommunales et des autres structures.....	43
Communication	44
Qualité.....	46

1. La philosophie de l'Évaluation 2024 du Plan stratégique 2023-2025

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, soumise 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 2023-2025, 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 2024. Ce document servira ainsi d'ébauche pour le Rapport annuel 2024, plus complet, qui lui sera approuvé par l'Assemblée générale de juin 2025, conformément au CDLD.



2. L'Évaluation 2024 du Plan stratégique

2.1 Le BEP

A. AUX CÔTÉS DES ENTREPRISES

1. Indicateurs annuels de performance :

- Nombre d'entreprises créées : 5
- Nombre de créateurs et start-ups accompagnées : 15
- Nombre d'étudiants entrepreneurs accompagnés : 40
- Nombre d'entreprises en croissance accompagnées : 65
- Nombre d'évènements de networking : 25
- Nombre de participants aux événements de networking : 250
- Nombre d'ateliers/workshops (TRAKK) : 25
- Nombre de participants aux ateliers/workshops : 100

2. Domaines d'actions

- **Vers plus de créations d'entreprises**

Le Start & Test Lab

L'équipe du TRAKK by BEP organise deux fois par an la cohorte Start & Test Lab à destination des porteurs de projets namurois qui souhaitent valider leur idée entrepreneuriale.

Au cours de la soirée de lancement et des cinq workshops, les participants ont l'occasion de rencontrer des entrepreneurs aguerris, travailler sur leur ciblage et leur positionnement, aller à la rencontre de leurs prospects, réaliser une ébauche de plan financier ainsi que de créer un prototype. L'impact sociétal et environnemental des projets d'entreprise est abordé de façon transversale à travers toute la cohorte Start & Test Lab.

La 5ème édition du Start & Test Lab a eu lieu en mars-avril 2024 et a aidé 11 porteurs de projets et 2 entreprises dans le lancement de leur projet.

LinKube

LinKube est l'incubateur étudiant de la province de Namur depuis 2016.

Le parcours d'accompagnement a aujourd'hui trouvé son cadre et peut se définir comme suit : un premier rendez-vous d'accueil et d'information, une phase de préincubation avec l'élaboration d'un diagnostic à 360°, un passage de pitch obligé en "comité de validation" et un suivi business qui peut s'étendre sur 2 ans. Les services proposés par LinKube sont multiples : du coaching

personnalisé, du Peer coaching en passant par des workshops thématiques ou la mise à disposition du TRAKK. En 2024, près de 25 projets sont accompagnés.

La mise en lumière de projets LinKubés et leur valorisation par un prix spécifique lors des Alfes (prix économiques de la Province de Namur) est précieux. Lors de la cérémonie 2024, Mystale Games, un projet de création d'un studio de jeux vidéo, a ainsi été récompensé. L'industrie du jeux vidéo ne cesse, en effet, de prendre de l'ampleur et permet à de jeunes Namurois de se voir primés, source de motivation, aussi bien pour les porteurs de projet que pour les coachs qui les accompagnent.

Afin de susciter de futurs projets, 6 ateliers de sensibilisation à l'entrepreneuriat ont eu lieu au sein des Hautes Ecoles et de l'Université de Namur, au premier semestre 2024.

▪ **Vers plus de croissance des entreprises**

La contractualisation de l'accompagnement d'entreprises

Au cours du 1er semestre 2024 le BEP a signé :

- 78 conventions pour la réalisation de diagnostic (phase d'analyse 360°). Celles-ci concernaient 54 entreprises établies, 14 porteurs de projets et 10 étudiants entrepreneurs. Parmi les missions pour des entreprises de plus de 3 ans, 19 concernaient spécifiquement la thématique bas carbone.
- 62 avenants pour des missions d'accompagnement. La majorité du portefeuille est composé d'entreprises de plus de 3 ans (69%). Les porteurs de projets et les étudiants entrepreneurs représentent 31%. Les secteurs d'activités les plus représentés sont dans l'ordre : les industries culturelles et créatives (26%), l'écoconstruction (16%) et le secteur agro-alimentaire (19%).

Les workshops techniques à destination des entreprises

Le premier semestre 2024 a vu la réalisation de workshops visant à répondre à des besoins récurrents d'entreprises. Deux thématiques ont particulièrement été développées :

- Se démarquer sur les réseaux sociaux – organisation de 4 ateliers : Story Telling, LinkedIn, Instagram et campagnes web. Ils permettent aux sociétés de gagner en efficacité, visibilité et ainsi doper leur croissance ;
- L'accès des PME namuroises aux marchés publics – organisation de 4 ateliers animés par les juristes du BEP : « Passer l'étape de la sélection qualitative dans les marchés », « augmenter ses chances de déposer une offre régulière », « réussir l'exécution de son marché » et « E-Procurement et PNSPP (procédure négociée sans publicité préalable) ».

- **Vers plus d'innovation**

L'impact de l'intelligence artificielle (IA) en entreprise

"Le futur, c'est maintenant - l'IA à la conquête du monde des entreprises" a mis en lumière l'impact crucial de l'intelligence artificielle pour les entreprises.

La conférence, qui s'est tenue le 13 juin 2024, a offert des cas d'usages concrets sur l'adoption de l'IA, soulignant son potentiel à transformer les processus métiers et à renforcer la compétitivité. Claudia Lomma, experte en technologie, a illustré comment l'IA peut automatiser les tâches, améliorer l'expérience utilisateur et façonner l'avenir des entreprises. Cet événement, organisé au TRAKK, s'inscrit en amont d'une série d'ateliers pratiques (second semestre 2024) visant à guider les entreprises vers une adoption réussie de l'IA.

L'innovation managériale

Au 1^{er} semestre 2024, le parcours "Innovation Managériale" a offert une expérience unique aux chefs d'entreprise. Une cohorte de 3 workshops techniques a été organisée, rassemblant des leaders désireux de transformer leur management. En parallèle, 8 entreprises ont bénéficié d'un accompagnement individuel, leur permettant de tester et d'expérimenter concrètement des pratiques managériales innovantes directement au sein de leur organisation. Les interventions en entreprise ont permis de sensibiliser plus de 100 employés.

Les résultats identifiés par les chefs d'entreprises sont très concrets : une meilleure clarification des rôles, une délégation plus efficace et des outils pratiques qui ont boosté la motivation et l'engagement des équipes. La communication interne s'est renforcée, la collaboration a augmenté, et les participants ont créé un environnement de travail plus harmonieux et aligné avec les valeurs de leur entreprise.

L'industrie du jeu vidéo

Cette année, le TRAKK a misé sur l'industrie du jeu vidéo. En collaboration avec WALGA et l'Haute Ecole Albert Jacquard, le TRAKK a organisé 3 événements de réseautage, dont les Game Café, réunissant près de 60 acteurs clés du secteur chaque trimestre. Une conférence interactive a plongé les participants au cœur du Game design, tandis que 2 workshops techniques ont permis à des porteurs de projets d'acquérir des compétences essentielles pour lancer leur premier jeu vidéo. Les sessions de TestPlay ont aidé des studios comme BrumeStudio et VDGstudio à affiner leurs jeux grâce aux retours du public. De plus, 2 accompagnements individuels ont renforcé le soutien aux entrepreneurs, offrant toutes les clés pour transformer une idée en succès entrepreneurial.

- **Vers plus de durabilité**

Une nouvelle offre d'accompagnement ESG

Depuis 2024, le BEP propose une nouvelle offre de service pour l'obtention du certificat ESG (environnemental, social et gouvernance). Un collaborateur spécialisé accompagne les entreprises dans leurs enjeux de durabilité et leur transition vers des pratiques plus responsables.

Pour introduire ce nouveau service, des séances d'information sont programmées pour le dernier trimestre de 2024. elles se tiendront notamment chez Namur Invest, Embuild ainsi que lors d'une séance d'information « Quoi de Neuf sur le parc d'activité économique de Mettet ». Leur objectif est de présenter les services ESG du BEP et de sensibiliser les entreprises à l'importance d'intégrer une stratégie durable au sein de leurs opérations.

Au niveau de l'offre du BEP :

- Chaque diagnostic réalisé dans une entreprise est désormais complété par une analyse d'impact « ESG ». Celle-ci permet de visualiser dans les grandes lignes les actions et activités de l'entreprise ayant un impact, positif ou négatif, sur le monde extérieur ou sur ses opérations internes.
- Si des besoins spécifiques sont détectés, le BEP propose également un accompagnement ESG approfondi. Ce service permet de construire, en collaboration avec l'entreprise, une matrice de double matérialité, permettant ainsi de définir les enjeux de durabilité prioritaires pour chaque entreprise à travers un plan d'actions comprenant des objectifs stratégiques et opérationnels.

Le monitoring des consommations énergétiques

En 2023-2024, le BEP a mis en place plusieurs initiatives pour accompagner les entreprises dans leur transition énergétique.

Des séances d'information (dans le cadre des « Quoi de Neuf sur les parcs d'activité économique ») ont été organisées pour sensibiliser les entreprises aux grands principes du fonctionnement du marché de l'énergie et aux enjeux de la transition énergétique. Ces sessions ont permis d'informer les entreprises quant aux solutions proposées par le BEP pour améliorer leur efficacité énergétique.

Au cours du premier trimestre de 2024, 17 diagnostics bas carbone ont été réalisés, et 12 entreprises ont été accompagnées pour mettre en œuvre leur plan d'actions se concentrant principalement sur le monitoring énergétique. Ce processus permet aux entreprises d'acquérir une meilleure compréhension et maîtrise de leurs consommations énergétiques. Grâce à ce suivi, les anomalies sont détectées, des mesures correctrices sont identifiées et opérationnalisées pour améliorer l'efficacité énergétique.

▪ Vers plus de networking

Les séances d'information "Quoi de neuf pour les entreprises de ..."

Ces ateliers ont pour but d'aller directement à la rencontre des entreprises dans leur commune. Ce programme permet également de présenter l'offre de services du BEP en accompagnement individuel des entreprises, les nouveautés en matière d'extension de parc, les actions en faveur de la biodiversité et la verdurisation, l'actualité économique de la commune, le programme de leur club d'entreprises... Une thématique phare est abordée lors de chaque atelier sous forme de conférence interactive : l'optimisation de la consommation énergétique ou la symbiose industrielle. A partir de septembre 2024, l'ESG viendra s'ajouter à ces deux thématiques. En

parallèle, ces "Quoi de neuf" nourrissent les collaborations qu'a le BEP avec les Communes, ADL, Parcs Naturels, Parcs Nationaux et les clubs d'entreprises. Ils favorisent aussi le rapprochement entre élus et entrepreneurs. Enfin, ils permettent au BEP de faire remonter les attentes et soucis des entreprises afin de mieux y répondre et de les écouter pour optimiser le développement économique du territoire. Ce sont 7 ateliers qui se sont déroulés au premier semestre 2024. Les 3 restants se tiendront de septembre à novembre.

La communauté du TRAKK

Ce semestre, le TRAKK by BEP a renforcé son rôle central au sein du Hub de créativité et d'innovation namurois, en rassemblant 390 participants, issus de divers secteurs. Une série d'événements dynamiques a stimulé l'inspiration et les échanges, avec 3 conférences captivantes et une pitch party où 6 start-ups ont challengé leurs projets. La communauté du TRAKK s'est également enrichie grâce à 8 sessions d'échanges entre pairs, renforçant les liens et favorisant l'innovation collective. Le TRAKK by BEP continue d'être un catalyseur pour les entrepreneurs en quête de développement et de connexion.

B. AUX CÔTÉS DES COMMUNES ET DES POUVOIRS LOCAUX

1. Indicateurs annuels de performance

- Nombre de communes accompagnées : 38
- Taux de fidélisation des Communes : 90%
- Nombre de projets communaux accompagnés : 100 (+10/an)
- Nombre de projets non communaux accompagnés : 5 (+3/an)
- Nombre de projets d'études stratégiques accompagnés : 5 (+2/an)
- Nombre de projets de bâtiments publics accompagnés : 10 (+2/an)
- Nombre de projets de logements et espaces publics accompagnés : 5 (+2/an)
- Nombre de projets touristiques accompagnés : 10 (+2/an)
- Nombre de projets Smart City accompagnés : 5 (+2/an)
- Nombre de projets économiques locaux ou commerciaux accompagnés : 3 (+2/an)
- Montant des investissements publics accompagnés et attribués en marché de travaux : 10 millions d'€
- Nombre de projets en efficacité énergétique accompagnés : 5 (+2/an)
- Nombre de projets organisationnels accompagnés : 2 (+2/an)
- Nombre d'actions collectives en développement de projets : 2 (avec 80 participants)

2. Domaines d'actions

▪ Vers plus de sensibilisation aux nouveaux enjeux territoriaux

Des diagnostics territoriaux pour les Communes

Le BEP réalise des diagnostics territoriaux pour chaque commune de la Province de Namur dans le cadre du Schéma de Développement Territorial (SDT). Une convention de coopération horizontale entre la Région wallonne et les agences de développement territorial a été signée à la fin de l'année 2023. Le contenu détaillé de ces diagnostics est en cours de co-construction avec l'administration. Plusieurs chapitres ont déjà été rédigés par le BEP qui pilote le processus et coordonne le travail de l'ensemble des autres agences de développement territorial.

▪ Vers plus de Supracommunalité et de stratégie territoriale

Une étude prospective territoriale

Après avoir effectué une analyse de la chaîne de valeur des métiers/services actuels du BEP, un benchmark et une analyse ont été menés dans un scénario où le BEP prendrait le leadership dans les 6 thématiques suivantes : tourisme, transition environnementale, énergie, ruralité, foncier, services de proximité et circularité des matériaux. Ces éléments contribueront au prochain Plan stratégique du BEP.

Un colloque sur le bail à ferme

Le BEP a organisé un séminaire pour aider les Communes et CPAS à comprendre et appliquer la réforme du bail à ferme en Wallonie, effective depuis le 1^{er} janvier 2020. Une quarantaine d'agents et de mandataires ont participé à l'événement, qui a inclus des présentations sur la cartographie des parcelles publiques, un rappel de la législation et, enfin, la présentation d'outils et d'un service d'accompagnement pour faciliter la gestion des baux à ferme selon la nouvelle législation.

▪ Vers plus de stratégie de développement local

Le schéma de développement communal d'Andenne

Le BEP accompagne la Ville d'Andenne dans la désignation d'un auteur de projet agréé pour réaliser le schéma de développement communal d'Andenne. Le BEP s'est chargé de rédiger le cahier des charges, de lancer le marché public et d'analyser les offres reçues.

Le Parc Naturel Molineé

Le BEP élabore le dossier de candidature pour la création d'un Parc Naturel de la Molineé pour le compte des Communes d'Anhée, Florennes, Mettet et Onhaye. Des ateliers participatifs ont été réalisés dans chaque commune pour travailler sur l'élaboration du plan de gestion du Parc. Un diagnostic territorial complet a également été réalisé. En juillet, la stratégie du plan de gestion a été présentée aux Communes et le BEP poursuit actuellement son travail avec le bureau d'études et les experts du territoire pour affiner les actions et leurs modalités de mises en œuvre. Tout au

long du processus, le BEP alimente la plateforme en ligne G1idée en proposant des phases de consultations en ligne et en informant sur l'état d'avancement du projet.

- **Vers une concrétisation accrue des projets publics locaux**

Le pôle Emploi-Compétences de Namur

Après avoir accompagné la Ville de Namur dans la rénovation de l'ancien Grand Manège, la 2^{ème} phase du projet est lancée pour aménager le parking Rogier. Le site deviendra le pôle emploi & compétences de la Ville et du Forem et accueillera la Cité des Métiers de Namur et la Digital Factory. Le BEP, en tant qu'assistant à maîtrise d'ouvrage, a procédé à la rédaction du cahier des charges, au lancement et à l'attribution du marché ainsi qu'à la demande de permis. Le marché a été attribué fin du premier semestre 2024.

La création d'une nouvelle crèche à Couvin

Une crèche de 21 places verra le jour après démolition d'un ancien bâtiment et reconstruction d'un nouveau sur le site du Bercet. Cette construction intervient dans le cadre du Plan de relance de la Wallonie. Le cahier des charges de travaux en conception et réalisation a été publié et les offres ont été réceptionnées le 2 avril 2024. Les offres sont en cours d'analyse auprès des services du BEP.

La future maison communale Somme-Leuze

Le projet porte sur la rénovation/transformation d'une ancienne ferme en carré à Baillonville achetée par la Commune puis reconnue en site à réaménager pour y accueillir l'Administration communale, une crèche de 21 places, une maison rurale polyvalente et un logement « tremplin ».

Suite à l'obtention du permis fin 2023 et la validation des différents pouvoirs subsidiants sur le dossier d'exécution, le marché de travaux a été publié en janvier et les offres ont été réceptionnées en mars. Après analyse des 5 offres reçues, le marché a été attribué en mai 2024 pour un montant de 5,5 millions HTVA. Les travaux doivent être terminés pour fin mars 2026.

- **Vers le développement de projets d'urbanisme intégrés**

Le schéma d'orientation local d'Anton à Andenne

La Ville d'Andenne a désigné le BEP comme auteur de projet du schéma d'orientation local (SOL) à Anton. Le projet vise à concevoir sur une quarantaine d'hectares une urbanisation multifonctionnelle autour d'un vaste parc central. Le projet a été validé provisoirement par le Conseil communal et soumis à enquête publique.

La vente de terrains communaux à Assesse

Cette assistance à maîtrise d'ouvrage concerne la mise en œuvre d'un nouveau quartier sur le lieu-dit « la ZACC (zone d'aménagement communal concerté) de la Gendarmerie ». Ce nouveau quartier connecté à la nouvelle maison communale permettra de proposer des nouveaux espaces de vie en cœur du village. Pour mettre en œuvre le quartier, un marché de travaux de vente sous conditions a été élaboré. Le BEP a finalisé sa mission en transmettant le rapport d'analyse des offres auprès des autorités qui ont attribué le marché sur cette base.

▪ **Vers une attention accrue aux problématiques de mobilité**

L'étude d'accessibilité de la gare de Lustin à Profondeville

Le BEP réalise une étude pour l'amélioration de l'accessibilité à la Gare de Lustin par les modes actifs depuis le centre de Profondeville. La mission a été lancée en juillet et a pour but d'identifier le meilleur scénario pour un aménagement optimal de cette liaison. Plusieurs scénarios seront comparés et une esquisse et estimation budgétaire seront réalisées pour la solution retenue.

▪ **Vers toujours plus de valorisation touristique du territoire**

L'étude de développement touristique de Spontin à Profondeville

Dans le cadre du budget de BEP Expansion Economique consacré au développement touristique en Province de Namur, le BEP mène deux études sur le centre de Spontin en collaboration avec la Commune d'Yvoir et les acteurs privés impliqués. La première étude a permis de définir la stratégie de développement touristique globale pour le centre de Spontin tandis que, la deuxième analyse dans le détail, les aménagements nécessaires des espaces publics clefs et fournira les esquisses et estimatifs en lien.

Le développement touristique du Chemin de fer du Bocq

Suite à l'accompagnement de l'ASBL Patrimoine Ferroviaire et Tourisme dans l'obtention de subsides dans le cadre du Plan de relance de la Wallonie, celle-ci a souhaité continuer à collaborer avec les services du BEP pour l'assister dans la passation des marchés publics nécessaires au projet d'amplification de l'infrastructure de la ligne touristique n°128 autrement appelée "Chemin de Fer du Bocq". Les travaux concernent le réaménagement des gares de Ciney avec, notamment, une plateforme tournante à locomotives, de Spontin et de Bauche et la prolongation de la voie jusqu'Yvoir. Pour ce faire, plusieurs marchés publics ont été lancés début de cette année portant sur l'achat de rails de réemploi et de la plaque tournante mais aussi un marché de travaux (en cours de publication). Les offres sont attendues en septembre 2024. Le montant estimé des travaux est de 1.500.000 € HTVA et ceux-ci doivent être terminés pour fin de l'année 2025.

▪ **Vers plus d'efficacité énergétique**

Le hall sportif de Mettet

La Régie Communale Autonome (RCA) des sports de Mettet s'est engagée dans le projet de rénovation énergétique du Centre Sportif Maurice Dantine. Le projet est soutenu par le Plan de relance et de résilience (PRR) dans le cadre de l'appel à projets 2021 pour la « rénovation énergétique des infrastructures sportives ». La RCA a fait appel au BEP, intervenant en tant qu'auteur de projet. L'objectif des travaux est une réduction de plus de 55% la consommation énergétique des installations concernées. Pour la réalisation des travaux, un marché public a été lancé et attribué en 2024. Les travaux doivent débuter courant septembre 2024, pour s'achever au plus tard le 31 décembre 2025.

La dynamisation des politiques locales énergie climat (Pollec)

Dans le cadre de sa coordination territoriale de la convention des maires en province de Namur, le BEP a pour mission de coordonner et animer les communes afin de les accompagner dans la réalisation de leurs plans d'actions en faveur de l'énergie durable et du climat (PAEDC). Des ateliers à destination des coordinateurs Pollec communaux (CPC) ont été organisés, notamment au sujet de la stratégie immobilière, de la mobilité cyclable ou encore la Fresque du Climat. Par ailleurs, un travail d'évaluation et de mise à jour du « Plan Supracommunal Énergie-Climat 2025-2030 » a été réalisé avec les CPC.

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

La formation au numérique des agents communaux

Le BEP élabore un programme complet et mutualisé pour les Communes :

- de détection des besoins spécifiques en matière de formation au numérique des agents communaux ;
- de formation en matière de numérique, spécifiquement conçu et adapté à leurs métiers.

A cette fin, depuis la fin 2023 et jusqu'octobre 2024, un projet pilote financé dans le cadre du programme Erasmus+ permet le déploiement et le test du projet au sein des administrations de La Bruyère, Sombreffe, Ciney et Sambreville.

Riches d'enseignements, ce projet pilote permet au BEP de proposer cette offre de services à l'ensemble des Communes de la Province mi-2025.

La collecte des données par les camions de collecte des déchets

Dans le cadre de l'exploitation des camions sentinelles, projets lauréats de l'appel à projets "Territoire Intelligent - 2019" proposé par la Région wallonne, le BEP a testé au cours de cette année une nouvelle utilisation de ses camions collecteurs de données. En 2023 et 2024, un camion a en effet été équipé d'une caméra reliée à un logiciel s'appuyant sur une IA qui permet l'analyse

de la qualité de la voirie. Ce test ayant répondu à l'attente, il est envisagé, dès 2025, de proposer cette solution de testing de la qualité de la voirie mais aussi de relevé de la signalétique routière à l'ensemble des Communes de la Province.

- **Vers un soutien à la gestion de projets environnementaux**

La création d'un centre de regroupement de terres à Somme-Leuze

Le BEP a accompagné la Commune de Somme-Leuze dans sa réflexion sur la création d'un centre de regroupement de terres destiné à son service des travaux. Il a également établi les différents documents nécessaires à la demande de permis unique. Ce centre permettra de regrouper les terres issues des différents chantiers communaux et des travaux de curage avant leur évacuation dans une filière adaptée de valorisation. Le permis unique a été obtenu en janvier 2024.

L'assainissement du service des travaux de Mettet

Le BEP a suivi les études de sols réalisées par un expert agréé ainsi que les travaux d'assainissement réalisés sur le site du service des travaux de Mettet. L'évaluation finale attestant de la bonne exécution des travaux d'assainissement a été validée en mars 2024 par la Direction de l'Assainissement des Sols.

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

La définition de valeurs d'entreprise au sein de l'administration communale de Dinant

Le BEP avait mené en 2019 une analyse organisationnelle des services administratifs de la Ville de Dinant. La Ville est revenue vers le BEP car elle souhaitait l'animation d'un atelier collaboratif visant à définir les valeurs fondamentales de la Ville. Cet atelier a permis de coconstruire avec l'équipe managériale une charte de valeurs partagées, reflet de la culture et des aspirations de la Ville. La démarche s'est poursuivie par une formation spécifique destinée aux managers, centrée sur l'identification des comportements attendus en lien avec ces valeurs. Cette formation avait pour objectif de donner aux managers les outils nécessaires pour définir, reconnaître et encourager les comportements alignés avec les valeurs au sein de leurs équipes.

L'assistance en assurances de 5 Communes

Le BEP réalise des audits et met à jour les portefeuilles d'assurances (recommandations), tout en facilitant le lancement de marchés publics pour la souscription de nouveaux contrats d'assurances pour les communes intéressées. En 2024, ces missions ambitionnent d'attribuer un marché public d'assurances pour les Communes de Sambreville et d'Ohey. L'accompagnement inclut également la présentation de rapports et recommandations aux Communes de Gembloux et Profondeville. Viroinval a également sollicité une nouvelle mission d'assistance.

- **Vers plus de synergies avec l'INASEP**

Préparation d'un programme de formation commun des nouveaux élus

Dans la perspective du renouvellement des Conseils et Collèges communaux et provincial, le BEP met sur pied, en collaboration avec l'INASEP, un programme de formations, visites de terrain, séminaires et conférences, sur les services proposés par les 2 intercommunales aux pouvoirs publics locaux. Ce programme d'une vingtaine d'actions se tiendra de janvier à octobre 2025. Le premier trimestre 2024 a été consacré à l'identification des exemples concrets à présenter, la création d'un programme et le lancement d'un marché de communication pour en assurer la promotion aux futurs (nouveaux) élus.

C. DES POLITIQUES DECENTRALISEES PAR BASSIN DE VIE

1. Indicateur annuel de performance

- Nombre de projets initiés sur la période 2023-2025 : 10

2. Domaines d'actions

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

La coordination des projets de Sambreville

Le BEP coordonne un ensemble de projets concernant le centre d'Auvelais dont notamment, le projet de construction d'un nouvel hôtel de Police pour la zone Samsom, le développement d'un nouveau quartier appelé « Ville+Sambre+Ville » et la concrétisation d'une passerelle cyclo piétonne pour relier les projets au cœur de Ville. Pour le projet de nouvel hôte de Police, le chantier est en cours de finalisation. En ce qui concerne le quartier Ville+Sambre+Ville, la mission de suivi est terminée et le chantier démarrera prochainement. Enfin, le cahier des charges de travaux en conception et réalisation est en cours d'écriture pour la passerelle cyclo-piétonne.

La rénovation de la piscine de Jemeppe-sur-Sambre

Cette mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage vise à analyser la situation existante de la piscine de Moustier pour aider la commune dans les pistes de faisabilité pour rouvrir celle-ci.

La mission est finalisée et elle comprenait, l'analyse des travaux à réaliser ainsi que l'élaboration d'un plan financier.

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

L'étude touristique du Parc national de l'Entre-Sambre-et-Meuse

Fin 2023, le BEP (Expansion Economique) a décidé de financer une étude visant à la réalisation d'un diagnostic de type profil identitaire et l'élaboration d'une stratégie de marketing territorial afin d'augmenter l'attractivité du territoire du Parc National en valorisant ces atouts auprès de différents publics. Dans le cadre de l'appel à projets, le jury mis en place par le Gouvernement wallon avait souligné que le projet de l'Entre-Sambre-et-Meuse souffrait d'un fort déficit d'identité, et que celle-ci restait à construire. Il s'agit donc d'un réel défi pour l'équipe du Parc National. Le cahier des charges pour désigner un bureau d'études a été publié en décembre 2023 et les offres ont été réceptionnées en février 2024. Le marché a été attribué et notifié fin avril au bureau Up City. Une enquête est en cours dans le cadre de la première étape de l'étude afin d'évaluer la perception et la notoriété du territoire du sud de l'Entre-Sambre-et-Meuse.

La création d'une bergerie dans le Parc National de l'Entre-Sambre-et-Meuse

Dans le cadre du partenariat avec le Parc National de l'Entre-Sambre-et-Meuse, une analyse de terrain et un premier devis ont été réalisés pour envisager la création d'une bergerie au vu du subsidie obtenu par le parc. La rédaction d'un cahier des charges de travaux en conception et réalisation est en cours.

- **Vers un territoire Capitale attractif de talents nouveaux**

Le soutien à la candidature "Namur Capitale Européenne de la Culture 2030 "

En octobre 2023, les Ministres de la Culture ont lancé le concours pour la désignation de la capitale européenne de la culture 2030 avec un dépôt de candidature le 2 août 2024. Après Anvers (1993), Bruxelles (2000), Bruges (2002) et Mons (2015), une Ville belge portera à nouveau le titre de Capitale européenne de la culture en 2030. L'objectif de l'Union européenne au travers de ces désignations est de mettre en lumière la richesse et la diversité culturelles de l'Europe, d'encourager le rôle actif de la culture dans le développement des Villes à long terme, de renforcer la participation culturelle, et d'accroître la visibilité internationale des Villes ;

Dans ce cadre, en date du 23 janvier 2024, la Ville de Namur a marqué son intention de se porter candidate au titre de "Capitale européenne de la Culture" en 2030 et a chargé l'ASBL NEW de préparer le dossier de candidature. Pour assurer ce dépôt de candidature, la Ville a sollicité l'aide du BEP pour :

- Apporter son expertise du territoire pour l'élaboration de la note stratégique accompagnant la candidature ;
- Participer aux ateliers de cocréation de celle-ci ;

- Être membre représentant de l'ASBL "Namur, Capitale européenne de la Culture 2030 et au-delà" (fondée par la Ville de Namur, la Province de Namur, l'UNamur, le BEP ainsi que l'ASBL NEW) ;
- Et participer financièrement au projet en cas d'acceptation de la candidature.

Namur saura, en octobre 2024, si elle est présélectionnée (avec deux autres villes belges) pour le second tour. La décision finale est attendue fin 2025.

▪ **Vers une polarité sud-namuroise permettant un redéploiement endogène**

Projet Ardenne ITInérance Mobilité Infrastructure (programmation européenne Interreg VI)

Suite à l'appel à projets européen lancé en 2022 par l'Union européenne pour la programmation Interreg France Wallonie Vlaanderen (2021-2027), un projet a été déposé et accepté en juin 2024.

Dans la continuité du projet Interreg V Ardenne Cyclo, ayant permis de développer 2 véloroutes transfrontalières connectées aux réseaux cyclables structurants, le projet Ardenne ITInérance Mobilité Infrastructures a pour objectif d'optimiser durablement la mobilité active en Ardenne et de faciliter l'utilisation des transports bas carbone par une amélioration de la qualité des infrastructures et de la sécurité. Le BEP en est le chef de fil et en assure la communication. De plus, en tant qu'intercommunale, le BEP joue le rôle d'ensemblier auprès des Communes namuroises pour une meilleure attractivité et accessibilité du territoire sud namurois.

Concrètement, ce projet AITIMI vise :

- La résorption des lieux problématiques à sécuriser sur les itinéraires cyclables ;
- L'aménagement des aires d'arrêt vélo ;
- La restauration des corridors écologiques le long des itinéraires cyclables ;
- Le développement transfrontalier du réseau Points-Nœuds ;
- L'études de liaisons cyclables manquantes.

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

Les projets du BEP déposés dans le cadre du FEDER 2021-2027

Le Gouvernement wallon a statué le 20 avril 2023 sur les projets déposés dans le cadre de l'appel FEDER 2021-2027. Au final, 11 projets parmi les 14 portés par le BEP (dans deux portefeuilles différents) seront financés, pour un montant total de 25,5 millions d'€ sur la période.

Dans le portefeuille "Namur Green City Lab", composé de projets du BEP, de la Ville de Namur et du SPW, quatre projets portés par le BEP ont été retenus :

- Namur Expo 2. Vert : rénovation énergétique de Namur Expo;
- Centre d'économie circulaire et sociale à Ecolys® ;
- Production de plaquettes de bois à partir de déchets verts ;

- Réseau de parkings de covoiturage (projet d'un portefeuille global du SPW).

Depuis le 20 avril 2023, date de la décision du Gouvernement wallon, le BEP est dans l'attente des Arrêtés d'exécution de la part des différentes administrations compétentes. Pour les 3 premiers projets mentionnés ci-dessus, le DCPF (département de la coordination du programme FEDER) a adressé au BEP une série de questions, destinées à lever différentes incertitudes, dont celle des aides d'Etat. Le BEP a mandaté des études juridiques étayant la thèse selon laquelle ces projets ne sont pas soumis à la réglementation sur les aides d'Etat. Elles ont été adressées à l'administration wallonne courant du 1^{er} semestre 2024. Pour Namur Expo, de nombreuses discussions s'en sont suivies et l'arrêté de subvention est sur les rails. En ce qui concerne le centre d'économie circulaire et sociale, aucune avancée n'est observée au 30 juin 2024.

Néanmoins, pour éviter d'accumuler trop de retard dans l'avancement des dossiers (qui doivent être finalisés pour 2030 au plus tard, suivant la règle du N+3), le BEP a pris différentes dispositions préparatoires :

- La création d'une unité de production de plaquettes de bois à partir de déchets verts a été abandonné, compte-tenu des nombreuses incertitudes et contraintes administratives qui planent autour de ce projet ;
- BEP Environnement a désigné un auteur de projet pour le centre d'économie circulaire et sociale, extension de l'implantation de La Ressourcerie Namuroise dans le parc d'activité Ecolys® ;
- Pour la rénovation de Namur Expo également, un auteur de projet a été désigné. Il en est de même pour le projet (hors FEDER) d'aménagement d'un parking à l'arrière du bâtiment, sur le site de l'ancien stade de l'UR Namur.

Le soutien à l'animation économique dans le cadre du FEDER 2021-2027

Les 6 projets du BEP déposés dans des portefeuilles FEDER et FSE ont été validés. 5 projets ont démarré en 2023, ils concernent l'accompagnement à la création, à la croissance, à l'innovation technologique, au bas carbone et l'incubateur étudiant LinKube. Le cinquième projet concerne le TRAKK qui, bénéficiant encore en 2023 de l'ancienne programmation FEDER, a démarré en janvier 2024. Le BEP bénéficiera ainsi de plus de 6 millions d'euros de subsides européens et régionaux pour l'accompagnement des entreprises sur la période 2023-2025. Ces fonds seront renouvelés pour une nouvelle période de 3 ans après évaluation des résultats obtenus. Les modalités d'octroi de ces fonds ont complètement été revues. Ils sont conditionnés à la réalisation de livrables (principalement des diagnostics et de suivis d'entreprise) dont la qualité est évaluée par un comité d'experts indépendants.

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 : 256
- Nombre de plaintes du quartier : 1
- Indices énergétiques du bâtiment :
 - En gaz : inférieur à 447.573 Kw/h
 - En électricité : inférieur à 376.000 Kw/h

2. Domaines d'actions

- **Vers un Namur Expo bien positionné régionalement et localement**

Rénovation énergétique des bâtiments et installation de panneaux photovoltaïques

Le BEP a déposé un projet de rénovation énergétique de Namur Expo dans le cadre du programme FEDER 2021-2027. Il a été retenu par la Wallonie et bénéficiera d'un financement exceptionnel de 6.921.144 € (dont 10% à charge du BEP). Cette rénovation est indispensable pour moderniser l'infrastructure, la rendre conforme aux attentes des organisateurs de foires et salons et en faire un lieu attractif à la hauteur d'une Ville Capitale comme Namur. Les subsides européens vont permettre la rénovation complète du bâtiment dans le but d'améliorer sa fonctionnalité mais aussi et surtout de réduire les consommations d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre. Si le BEP est toujours en attente de l'arrêté de subvention ainsi que de la répartition précise des postes éligibles, vu les délais imposés par la programmation européenne, un auteur de projet a d'ores et déjà été désigné et l'esquisse du projet a été présentée à notre concessionnaire. L'avant-projet est en cours de finalisation et la demande de permis devrait être déposée fin septembre. Le planning des travaux prévoit une première phase d'intervention en 2025 et une seconde phase plus importante de 5 mois à partir d'avril 2026 pour les aménagements intérieurs qui nécessitent une suspension totale de l'activité dans les halls. Parallèlement aux aménagements de rénovation énergétique des bâtiments de Namur Expo, une étude complète a été menée quant à la faisabilité technique et à l'opportunité financière d'installer des panneaux photovoltaïques en toiture. Les résultats étant positifs, un marché public a été lancé en juin 2024 et les travaux d'installation débuteront en octobre 2024.

L'aménagement d'une nouvelle « expo park »

Si le dossier relatif à la révision de l'enveloppe énergétique du bâtiment devrait dès lors faire l'objet d'un subside FEDER, cela n'a malheureusement pas été le cas pour le projet de parking pour les exposants à l'arrière de Namur Expo. Le BEP a cependant fait le choix de mener le projet à bien sur fonds propres, afin de répondre à la problématique rencontrée par les exposants. Ce projet qui vise la création d'un parking de 250 places, avec box pour vélos, bornes de recharge pour véhicules électriques et un espace vert devrait également faire l'objet d'un dépôt de permis fin septembre. Des discussions sont en cours quant aux futures modalités de gestion de ce parking et plus particulièrement quant aux affectations envisagées des places durant les périodes sans salons.

2.2 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 : 1.540 ha
- Nombre de parcs à la commercialisation : 17 (152ha)
- Nombre d'incubateurs : 26 bâtiments (12.700m² de halls-relais et 3.400 m² de bureau)
- Nombre de m² à commercialiser : 1.500 m² de halls-relais et 900 m² de bureaux
- Nombre d'actions environnementales : 17

Au niveau de l'accueil des entreprises :

- Nombre d'entreprises implantées dans les parcs d'activité économique : 1600
- Nombre d'emplois dans les parcs d'activité économique : 19.000
- Nombre d'emplois à l'hectare vendu : 20
- Nombre de nouvelles entreprises attirées (actes + revente) : 60 par an (dont 10 extérieures à la province)
- Nombre d'entreprises dans les incubateurs : 90
- Taux de remplissage des halls-relais : 90%
- Taux de remplissage des bureaux : 75%

2. Domaines d'actions

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

Le parc d'activité économique Condrolys® à Ciney/Hamois

Entamés depuis 2023, les chantiers d'équipements de l'extension de Condrolys® à cheval sur les communes de Ciney et de Hamois vont bon train. Ils concernent d'une part la mise en œuvre des voiries, de l'égouttage, de la distribution d'eau et des ouvrages de gestion pluviales et, d'autre part, la première phase d'électrification et de pose du gaz par ORES. La fin des travaux au sein du périmètre du parc sont attendus pour l'automne 2024.

Le parc d'activité économique Care-Ys® à Namur

Un nouveau parc d'activité économique situé à Bouge et baptisé Care-Ys® voit le jour. Sur les 13 ha disponibles, il accueillera des entreprises actives dans le secteur de la santé, et plus spécifiquement dans les domaines de l'autonomie des personnes âgées, malades ou handicapées, de la santé nutritionnelle et de l'e-santé. Les travaux d'équipement (voirie, égouttage, distribution

d'eau, gestion des eaux pluviales) et d'impétrants (électricité, gaz, éclairage public et fibre optique) ont été réceptionnés en avril 2024.

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

La gestion du patrimoine de l'intercommunale

Afin de s'adapter et de répondre au mieux aux demandes constantes des locataires, le BEP organise l'entretien des différents équipements et techniques avec l'aide de plusieurs adjudicataires spécialisés chacun dans leur domaine. Les marchés ont été attribués sur base d'une reconduction de 4 ans. Ceci permet également de réduire le temps d'intervention en cas de panne. A titre d'exemple, cela représente 42 portes sectionnelles, 181 extincteurs, 57 exutoires de fumées, 38 centrales d'incendie.

Le lancement d'un marché de promotion immobilière sur Care-Ys®

L'objectif du marché est de vendre une parcelle de 2 ha au centre de CARE-YS à un porteur de projet qui assure un projet d'immobilier pour entreprises ambitieux, cohérent et crédible. Par conséquent, il est attendu qu'une description précise du plan de développement du projet et du business plan de l'opération soient joints à l'offre. Le projet doit être structurant et rencontrer le positionnement du parc d'activité économique et de la Capitale wallonne. Le cahier des charges ainsi que l'ensemble des annexes ont été rédigés et publiés en juillet. La sélection des candidats est prévue pour octobre 2024.

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

Dans le cadre de notre engagement envers une gestion environnementale, BEP Expansion Economique a renouvelé sa certification ISO 14001 en mai 2024 pour un nouveau cycle de trois ans. La certification a porté sur les différents métiers liés aux activités suivantes : la conception et l'aménagement des parcs d'activité économique, la conception et la construction des bâtiments, la gestion des parcs et des bâtiments, le suivi technique de l'implantation des entreprises.

Le système est structuré par une série de procédures comprenant des indicateurs de suivi et de performance qui nous permettent d'améliorer de manière continue nos processus et pratiques en intégrant l'environnement à toutes les étapes de réalisation d'un projet.

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

L'étude de valorisation de la parcelle à côté du TRAKK

BEP Expansion a acquis un site de 6.200 m² auprès de la Province de Namur. Abrisant autrefois une maternité, transformé en bureaux et salles de réunion, le site n'est plus que très partiellement occupé, à titre précaire, par le Comptoir des Ressources créatives de Namur.

Le site a fait l'objet d'une demande de fonds auprès du FEDER. L'ambitieux projet de développement n'a malheureusement pas été retenu.

Les études menées actuellement visent à mettre au point une programmation à même de valoriser le site et répondre à de multiples besoins et contraintes : besoins du TRAKK, notamment en parkings, contrainte d'une affectation au plan de secteur en zone d'équipements collectifs, nécessité d'un assainissement du site, contexte de crise de l'immobilier de bureau.

Une demande de reconnaissance en site à réaménager (SAR) a été introduite fin de l'été en poursuivant deux objectifs principaux : assouplir les contraintes liées à l'affectation au plan de secteur et accéder à un potentiel subside permettant d'alléger la charge de l'assainissement du site. Ce faisant, la programmation du site peut s'ouvrir à des projets immobiliers mixtes, accueillant des outils de développement économique, mais aussi une éventuelle fonction résidentielle.

- **Vers une réduction de l'artificialisation des sols**

La requalification de l'ancien site militaire de Belgrade à Namur

En 2019, BEP Expansion Economique a acquis l'ancien site militaire de Belgrade situé sur les hauteurs de Namur, le long de la N4, en vue de le convertir en zone d'activité économique.

Ce site est constitué de voiries en béton et de hangars en structure métallique. Préalablement, des travaux de modernisation et d'équipements sont nécessaires. Les études techniques sont terminées et le marché de travaux a été attribué lors de ce premier semestre 2024 en vue d'un démarrage du chantier à l'automne 2024 pour une durée d'un an et demi. L'étude de ces travaux a été menée en cherchant à conserver les voiries béton existantes tout en améliorant leur équipement : réseau d'égouttage, eau de distribution, réseaux électriques basse et moyenne tension, fibre optique et éclairage public. Et, bien entendu, en apportant une attention particulière sur la gestion des eaux pluviales en gérant par rétention puis infiltration le volume d'eau de pluie intercepté par les voiries et les futures entreprises.

Il importe enfin de préciser que sur les 15 ha de ce site, 5 sont entièrement consacrés à la préservation de la nature en vue de favoriser le développement de la biodiversité.

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

Le séminaire "Horizons durables : opportunités immobilières d'avenir »

Le 12 avril 2024, BEP Expansion Economique a organisé pour la seconde fois un séminaire professionnel en partenariat avec Embuild Wallonie et Namur Invest. L'événement a réuni une petite centaine d'investisseurs, entrepreneurs, promoteurs, architectes et bureaux d'études pour discuter des projets immobiliers publics écoresponsables. L'accent a été mis sur le développement durable, la transition énergétique et la responsabilité sociétale. L'objectif était d'aider le secteur privé à anticiper les futurs investissements pour soutenir leurs activités.

Les actions de promotion des produits immobiliers

Cette année encore, des supports de promotion ont été mis à jour pour les produits disponibles, que ce soit le nouveau parc Care-Ys® qui dispose d'une fiche de présentation en tant que parc thématique, ou encore les halls-relais et bureaux à louer ayant fait l'objet de publications sur le web (actualité, posts sur les réseaux sociaux, ...). En particulier, les espaces libérés au sein du bâtiment administratif du BEP même ont été promus auprès de plusieurs prospects au départ d'une fiche de présentation spécialement conçue à cet effet. Des visuels adaptés ont aussi été créés pour certains panneaux visibles aux abords de parcs d'activité économique.

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

Le suivi des demandes venant du réseau de l'AWEX

Depuis début 2024, force est de constater que les demandes en provenance de l'AWEX sont de plus en plus limitées. L'investissement étranger souffre en général, en Wallonie spécialement qui connaît une forte concurrence des pays voisins où l'indexation n'est pas automatique et l'énergie moins coûteuse, notamment). Cependant, quelques dossiers d'intérêt ont fait l'objet de propositions par BEP Expansion Economique : Plasma, Unipac, Behault, Delta B. Test par exemple.

Les collaborations internationales

Des coopérations sont mises en place avec certaines structures dans le but de mettre en évidence les compétences wallonnes dans des sujets d'avenir, comme la silver économie (micro-projet du programme Interreg France – Wallonie - Vlaanderen) et les technologies dans le monde agricole (rapport de l'Ambassade des Pays-Bas à Bruxelles sur les opportunités du secteur dont l'écosystème AgriTech wallon). La visibilité qui pourra être générée pour notre région, et notamment son offre immobilière, permettra de créer des contacts avec des investisseurs potentiels pour Care-Ys®, Condrollys® et d'autres parcs, au-delà des initiatives de communication auprès des réseaux internationaux comme celui des attachés de l'AWEX et de ses responsables sectoriels.

2.3 BEP ENVIRONNEMENT

1. Indicateurs annuels de performance

- Production de déchets : 500 kg/habitant
- Taux minimum de recyclage : 58 %
- Tonnage minimum de déchets organiques : 27 kg/habitant
- Tonnage minimum de P+MC : 28 kg/habitant
- Tonnage maximum de déchets résiduels : 100 kg/habitant
- Taux minimum de compostage/biométhanisation : 16 %
- Taux de valorisation énergétique : 24 %
- Taux maximum de mise en centre d'enfouissement technique (CET) : 2 %
- Nombre de visites dans les recyparcs : 1.200.000
- Tonnage minimum d'encombrants collectés par la Ressourcerie Namuroise : 4.700 tonnes
- Taux minimum de réemploi sur les encombrants collectés par la Ressourcerie Namuroise: 15 %
- Nombre de personnes sensibilisées (via toutes les actions hors campagne radio et TV) : 80.000 personnes
- Nombre de manifestations (locales, animations, formations, stands) : 800

2. Domaines d'actions

- **Vers plus de communication directe avec le citoyen**

La mise à jour du guide de tri en ligne

Le guide de tri en ligne a récemment fait l'objet de modifications significatives. Conscient de l'importance d'un tri efficace pour la préservation de notre environnement, BEP Environnement y a intégré de nouveaux conseils et astuces axés sur le réemploi et le zéro déchet. L'objectif est d'encourager les pratiques qui minimisent la production de déchets en privilégiant la réutilisation et la réduction à la source. De plus, chaque type de déchet est désormais accompagné d'une illustration explicative, facilitant ainsi l'identification et le tri corrects par les usagers. En outre, des informations sur le devenir des déchets y ont été ajoutées. Les citoyens pourront désormais découvrir comment chaque type de déchet est traité une fois collecté, qu'il s'agisse de recyclage, de compostage, ou d'autres formes de valorisation. Ces informations visent à sensibiliser davantage les citoyens à l'impact de leurs gestes quotidiens et à l'importance du bon tri sélectif.

- **Vers une diminution du déchet résiduel**

La prospection des Communes en vue de s'inscrire dans le projet zéro déchet (ZD)

Grâce à un arrêté du Gouvernement wallon du 19 avril 2024, les intercommunales wallonnes de gestion des déchets ont reçu un subside leur permettant, grâce à un recrutement, de prospecter leurs communes qui ne sont pas encore engagées dans le projet « Commune zéro déchet ». En 2024, 15 Communes du BEP s'y sont déjà engagées. Depuis mai, 10 nouvelles Communes ont été contactées et 9 rendez-vous ont eu lieu. L'objectif de la Wallonie est de consolider le réseau des Communes ZD existant (85 en Région wallonne aujourd'hui) en emmenant celles qui n'ont pas encore rejoint la démarche et en tirant les enseignements des projets mis en place. Les rencontres ont déjà débouché sur d'autres rendez-vous de mise en place du processus, dans plusieurs des entités abordées. L'objectif est d'accroître sensiblement le nombre de Communes accompagnées dès 2025, et de poursuivre le « recrutement » dans le courant 2025.

Deux escape box : tri/recyclage et prévention

Grâce à un financement de Fost Plus, BEP Environnement est en cours de création de deux escape box. La première abordera le tri et le recyclage, la seconde, la prévention des déchets sous l'angle des 5R (refuser, réduire, réutiliser, recycler, rendre à la Terre). Après un premier test en interne au mois d'août, les animatrices de l'équipe prévention continueront les essais dans des classes sur le terrain pour consolider les outils pédagogiques et les animer en 2025.

- **Vers une augmentation du réemploi**

Des ateliers couture « Fashion détox »!

Pour compléter la sensibilisation sur l'impact environnemental des vêtements réalisée lors des stands animés lors des manifestations locales, des ateliers couture destinés au grand public ont été proposés aux Communes. Cette thématique sera également soutenue grâce à la diffusion d'articles dès septembre, jusqu'à la Semaine européenne de réduction des déchets (novembre) ainsi que par la diffusion de nouvelles fiches zéro déchet sur la réparation et l'upcycling des vêtements. Ce kit de fiches accompagné de sachets de graines de lin sera remis à toutes les communes pour leurs actions propres à destination de leur population.

La mise à l'honneur des acteurs du réemploi et de la réparation

Depuis 2020, via l'axe "réemploi - collaboration avec des acteurs de l'économie sociale " proposé aux 15 Communes qui se sont engagées dans le zéro déchet, une action de promotion des acteurs du réemploi et de la réparation a été menée. Un feuillet inventoriant les repair-café, le recyparc, la Ressourcerie, les boutiques du CPAS, les donneries... présents au sein de la commune est conçu et diffusé via les sites web et les réseaux sociaux.

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

La mise en place de nouveaux logiciels de géolocalisation, de planification et de pilotage des collectes

L'évolution des attentes de la population en termes d'efficacité du service de collecte des déchets nécessite de disposer d'outils informatiques adaptés et performants. Dans cette optique, le renouvellement des progiciels de géolocalisation de la flotte et de planification et de suivi opérationnel était indispensable. La solution en cours de mise en place permet de planifier, de suivre, d'optimiser, d'historiser et de piloter nos activités de collecte de déchets, en temps réel avec des systèmes embarqués dédiés à une gestion simple, performante et proactive des prestations. La suite progicielle s'articule autour des applicatifs Geored dédié à la géolocalisation de notre charroi, de Visual dédié à la planification et au suivi opérationnel et d'Ecobox pour la réalisation et l'optimisation des tournées de collecte.

Le déploiement des points d'apports collectifs suite au projet pilote d'Erpent

En 2023, l'exploitation de points d'apports collectifs pilotes dans un nouveau quartier résidentiel à Erpent a permis de tirer de premiers enseignements. Pour rappel, ces installations permettent aux résidents des immeubles concernés d'éviter de devoir stocker leurs déchets jusqu'à la prochaine collecte en porte-à-porte, en leur offrant la possibilité de s'en débarrasser en continu et en temps réel. Malgré des premiers constats révélant des coûts d'exploitation assez élevés au niveau individuel, la poursuite de nos analyses a démontré que déployer ce type de système en réseaux denses et interconnectés engendre des économies d'échelle, rendant possibles des collectes financièrement équivalentes aux traditionnelles collectes en porte-à-porte tout en améliorant le taux de service des usagers. Afin d'accompagner les Communes dans l'implémentation, l'exploitation et la maintenance de ce type de solution, une convention bipartite est désormais établie pour chaque site de ce type entre BEP Environnement et la commune concernée. À la suite du pilote d'Erpent, une deuxième convention a été établie avec la Ville de Namur pour le site de conteneurs enterrés situé Rue des bourgeois à Namur. Une 3^{ème} convention va être établie pour le tout dernier site de conteneurs enterrés implanté Rue de l'Avenir à Saint-Servais.

- **Vers un service de collecte décarboné**

Acquisition de camions de collecte électriques

Vu l'évolution de la législation sur la réduction des émissions de CO2 et des particules des véhicules, BEP Environnement se doit de faire évoluer sa flotte de poids lourds par l'utilisation de véhicules moins polluants. Pour ce faire, depuis plusieurs années, l'intercommunale prospecte le marché pour s'enquérir des alternatives proposées au moteur diesel.

Après avoir pris connaissance des investigations des services sur le sujet, des conclusions et des propositions, BEP Environnement a pris la décision d'électrifier progressivement sa flotte de camions de collecte.

Pour ce faire un premier marché a été lancé en novembre 2024 pour l'acquisition de trois camions électriques équipés de bennes mono-compartmentées qui seront affectés aux collectes PMC et papiers-cartons. BEP Environnement acquerra dans un second temps (en 2027-2028) deux autres véhicules électriques.

Ces acquisitions s'inscrivent dans le cadre de la législation sur les marchés publics du 18 mai 2022 se rapportant aux objectifs minimaux à atteindre par l'acquisition ou l'utilisation de véhicules propres et économes en énergie.

Le renforcement électrique du site de Floreff

Parallèlement à l'achat de camions électriques et afin de pouvoir alimenter les bornes de recharges de ces futurs camions, BEP Environnement doit étendre l'infrastructure électrique de son site intégré de gestion des déchets (SIGD).

En effet, il est nécessaire de :

- Ajouter un départ haute tension dans la cabine haute tension présente sur le site ;
- Poser un câble de liaison haute tension entre la cabine haute tension et l'emplacement d'un nouveau tableau général basse tension ;
- Créer un local divisé en deux, avec d'un côté un transformateur de 1.500 kVA et de l'autre un tableau général basse tension dédié aux futures bornes de recharges.

La rédaction du cahier des charges et la procédure de sélection d'une entreprise pour la fourniture, la pose et les raccordements des équipements électriques nécessaires à ce projet ont été entamées début 2024. Les travaux sont prévu courant du premier semestre 2025.

▪ **Vers un système de gestion des bulles à verre encore plus performant**

L'amélioration de l'intégration paysagère du réseau de bulles à verre via le recours aux bulles enterrées

Dans le cadre du nouvel agrément de Fost Plus couvrant la période 2024-2028, des moyens budgétaires sont à nouveau prévus pour améliorer le réseau de bulles à verre et en optimiser la collecte. Ces moyens se focalisent sur le financement partiel par Fost Plus de la fourniture et la pose de conteneurs enterrés, plus esthétiques, qui mettent en valeur le site et limitent les dépôts sauvages au pied des bulles. Fost Plus, qui subsidiait lors de la période d'agrément précédente les sites de bulles enterrées à hauteur de 50%, doit désormais porter son intervention à 65%. BEP Environnement doit présenter à Fost Plus un plan annuel d'installation des conteneurs enterrés. Pour ce faire, les Communes ont été interrogées sur leur volonté d'installer sur leur territoire lesdits conteneurs. Sur base des dossiers reçus et du budget disponible, BEP Environnement va être amené à faire des arbitrages car les demandes sont largement supérieures au budget prévu dans l'agrément. Comme il y a 5 ans, lors du précédent agrément, une répartition devra s'opérer entre Communes, au regard de leur population. Pour répondre aux dispositions du nouvel agrément en tenant compte des candidatures des Communes, un nouveau marché public a été lancé.

L'optimisation des modalités de vidange et de nettoyage des bulles à verre

Afin d'éviter les débordements des bulles à verre, il est nécessaire de régulièrement analyser les cycles de vidanges. Dans ce cadre, nous poursuivons un quadruple objectif :

- Optimiser le taux de remplissage des bulles à verre ;
- Diminuer les kilomètres parcourus ;
- Maintenir la propreté ;
- Prévenir les dépôts sauvages.

Pour ce faire, BEP Environnement devait absolument moderniser ses outils de gestion. Débuté fin 2023, la mise en place d'un logiciel dédié aux opérations de collecte des points d'apports collectifs devrait aboutir fin 2024. Il sera combiné à un second logiciel dont l'objectif est l'optimisation et la traçabilité accrue des activités de nettoyage des sites de points d'apports collectifs, qui sera déployé fin septembre 2024. Ces deux outils auront comme mission d'aider les équipes à rationaliser la gestion des collectes et du nettoyage via l'optimisation des vidanges et l'allocation des ressources, sur base des priorités opérationnelles tout en minimisant les distances parcourues.

▪ Vers un réseau de recyparcs amélioré

L'actualisation du guide du tri des recyparcs

La dernière révision du guide du tri datait de 2021 et celui-ci devenait obsolète. En effet, la gestion des déchets au sein des recyparcs étant en constante évolution tant au niveau des techniques de recyclages que de la mise en place de nouvelles filières, il était important de le remettre à jour. Cette nouvelle version met notamment en évidence de nouvelles filières de recyclage comme celle mise en place pour les matelas, des règles plus claires sur le tri des déchets spéciaux des ménages et met également l'accent sur la finalité du recyclage des différents déchets acceptés dans les recyparcs. Cette nouvelle mouture clarifie aussi les règles d'accès pour les personnes physiques et les PME et explique le principe de représentant/représenté qui règle définitivement le problème du prêt de carte d'identité entre usagers.

La construction, la rénovation et l'amélioration du réseau des recyparcs

Le premier semestre 2024 a été consacré à la réalisation des travaux du nouveau recyparc d'Eghezée avec un déménagement vers le nouveau site planifié en septembre. Le marché de travaux pour la construction du nouveau recyparc de Somme-Leuze a été attribué et les travaux débuteront à l'automne 2024. La construction d'un nouveau bureau sur le recyparc de Fosses-la-Ville a également été attribué afin de réaliser les travaux au deuxième semestre 2024. Les travaux pour la construction d'un nouveau bureau à Champion démarreront dans la foulée. Un permis unique pour la réfection complète du recyparc d'Andenne a également été obtenu au premier semestre ainsi que le permis d'urbanisme pour le remplacement du bureau du recyparc de Ohey. Enfin, les derniers recyparcs identifiés pour recevoir un compacteur de déchets se sont vu livrer leur machine, portant le nombre de compacteurs présents dans les recyparcs à neuf. Les objectifs sont multiples : réduire les coûts de transport, minimiser l'empreinte carbone des recyparcs mais aussi maximiser la disponibilité des conteneurs pour les citoyens et faciliter le travail du personnel, notamment lors des journées de grande affluence.

- **Vers une optimisation des filières de traitement**

- L'optimisation du stockage des déchets spéciaux des ménages (DSM) dans les recyparcs et mise en place d'une collecte des bonbonnes de protoxyde d'azote**

Le premier semestre 2024 a été l'occasion de remettre en ordre l'ensemble des lieux de stockages de déchets spéciaux des ménages dans les recyparcs. Tous les étiquetages ont été revus ainsi que l'arrangement des contenants.

Par ailleurs, certains ont vu leur espace de stockage doublé afin de faire face aux dépôts croissants de déchets spéciaux. Ces actions s'inscrivent dans une amélioration des conditions de stockage pour plus de sécurité dans la gestion de ces déchets.

Parallèlement, suite aux nombreux problèmes posés par l'utilisation récréative des bonbonnes de protoxyde d'azote, une filière de collecte a été mise en place afin d'apporter une solution aux Communes et zones de police pour l'évacuation de ces récipients.

Les bonbonnes peuvent être déposées sur notre site de Floreffe afin d'être redirigées vers la filière de traitement appropriée. Cette collecte sera également étendue aux recyparcs à partir de septembre 2024 pour les citoyens. Ceci dans le but d'éviter que ces bouteilles ne se retrouvent dans le flux de déchets ménagers et n'endommagent les outils de traitements.

- Le maintien en bon état et renouvellement des équipements industriels de transfert et de traitement des déchets**

La gestion des transferts de déchets et des filières de traitement nécessite le maintien en bon état et le renouvellement des équipements industriels tels que les chargeurs sur pneus, les pelles sur pneus et autres machines de traitement. Au premier semestre 2024, BEP Environnement a remplacé cinq chargeurs sur pneus pour ses différents sites : les centres de transfert de déchets (Floreffe, Ciney et Vodecée), pour la chaîne de traitement du bois (une machine) et le centre de compostage (une machine). Ces équipements assurent la continuité et la productivité de services tout en garantissant au personnel des conditions de travail optimales. L'état des engins remplacés est évalué et les machines sont soit affectées à des plus petits sites de transfert (Malvoisin ou Vodecée) soit revendues lorsqu'elles sont trop usées et devenues trop coûteuses en maintenance et réparation.

Deux nouvelles grues sur pneus seront également livrées au second semestre 2024 : une pour le centre de transfert de Ciney et une pour le transfert du site de Floreffe.

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

- La réhabilitation du centre d'enfouissement technique (CET) de Happe-Chapois**

En 2024, en collaboration avec la SPAQuE qui reprendra en 2025 la gestion du CET de Happe-Chapois, BEP Environnement a mené à bien la procédure de sélection d'une entreprise pour l'installation du futur dispositif de traitement du biogaz produit par le CET (dispositif dont les travaux d'installation sont prévus fin de cette année).

De plus, suite à l'accord officiel du Gouvernement wallon sur le financement de la SPAQuE pour la reprise et la gestion du site de Chapois, BEP Environnement et la SPAQuE ont défini ensemble l'organisation de la cession du site (CET mais également station d'épuration des lixiviats) ainsi que la répartition et le financement des tâches restant à réaliser pour mener à bien cette cession. Ces discussions ont abouti à la signature d'une convention balisant les engagements des deux parties.

Les certification EMAS et ISO 14001

BEP Environnement veille à maintenir l'enregistrement EMAS (système européen d'audit et de management environnemental) sur ses 3 centres d'enfouissement technique (CET) de classe 2. Ceux de Chapois et de Malvoisin sont certifiés depuis 2007. Le CET de Morialmé a, quant à lui, été ajouté au scope EMAS en juin 2022. La prochaine re-certification des sites aura lieu en 2025.

Outre les CET, le centre de compostage de déchets verts de Naninne est également certifié EMAS depuis 2012 et une certification de la chaîne de tri broyage bois de Floreffe à la norme ISO 14001 est prévue pour début 2025.

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

L'acquisition d'une nouvelle balayeuse

En juillet 2024, BEP Environnement a réceptionné une nouvelle balayeuse commandée en 2022.

Cette nouvelle acquisition équipée d'une cuve à balayures de 6 m³, plus performante que la précédente, permet un meilleur suivi de la propreté des différents sites de l'intercommunale, mais peut également être proposée à la location aux Communes ne disposant pas de ce matériel.

Elle peut être utilisée pour le désherbage, le nettoyage à basse ou haute pression, notamment des revêtements bétonnés ou hydrocarbonés mais aussi l'entretien facile et rapide des avaloirs.

Amélioration de la gestion des déchets dans les logements sociaux namurois – projet-pilote

Bien trier, déposer les déchets au bon endroit et au bon moment sont 3 des gestes clés identifiés par le groupe de travail transversal qui pilote ce projet. Implantations de logettes, mises en place de panneaux, communication sur les problématiques identifiées grâce aux audits de terrain réalisés, ateliers ou stands, formations... sont quelques-unes des initiatives mises en place en fonction des besoins de chaque quartier participant au projet-pilote. Le troisième audit sera mené fin août et début septembre. Il permettra d'analyser les retombées des projets menés et de voir si les objectifs définis en amont du projet sont atteints.

- **Vers plus de bien-être, de santé et de sécurité des travailleurs et des usagers**

La réalisation d'un film de sensibilisation et de rappel des bons comportements pour les chauffeurs

La sensibilisation et la formation font parties des bonnes pratiques existantes au sein du BEP. Mais le temps fait son œuvre et les supports de formations, sont devenus progressivement obsolètes, compte-tenu de l'évolution du matériel et des pratiques.

Les conseillers en prévention, avec l'aide du service collecte, ont travaillé sur le nouveau script. Ils ont été rejoints par le service Communication du BEP et une équipe de professionnels pour le tournage et le montage du nouveau film. Ce travail n'aurait pas pu être mené à bien sans la coopération professionnelle et la participation investie de chauffeurs. De plus, le film a pu être enrichi de leurs remarques avisées tirées de leur expérience de conduite.

Ce film sera diffusé sur les écrans des sites de collecte et serviront de support lors de l'engagement de tous les nouveaux collaborateurs de collecte au cours des prochaines années.

La réalisation de ce film de prévention à destination des chauffeurs est le premier d'une série de quatre. 2024 et 2025 verront encore la production d'un film de prévention pour les chargeurs en collecte et des capsules pour les conducteurs d'engins et les mécaniciens qui sont confrontés à des risques propres à leurs métiers.

La révision des documents de sécurité pour les intervenants internes ou externes sur les sites du BEP

L'arrivée d'un nouveau responsable du Service interne de prévention et protection au travail (SIPP) depuis septembre 2023 apporte une vision extérieure sur les pratiques et les process en termes de prévention.

Il est apparu que les documents de sécurité pour les travaux, chantiers et collaborations avec les entreprises extérieures avaient été adaptés avec le temps et selon les gestionnaires des chantiers et des intervenants extérieurs. A mesure de l'analyse réalisée en collaboration avec les gestionnaires d'intervention, il a semblé utile à tous de refondre les différents documents pour en faire des versions uniques et utilisables par tous. Le SIPP a voulu étendre le travail afin de les rendre utilisables pour toutes les structures du BEP et de BEP Environnement.

Nombre de ces documents sont finalisés et doivent maintenant passer l'étape de la validation avant de faire l'objet d'une présentation sur leurs objectifs et leur bon usage.

Ce projet global devra trouver son épilogue pour novembre 2024. Ces procédures et documents utilitaires feront l'objet d'une veille régulière pour qu'ils restent en permanence au plus proche des réalités et besoins du terrain.

2.4 BEP CREMATORIUM

1. Indicateurs annuels de performance

- Nombre de crémations : 2700
- Nombre de plaintes : 5
- Taux de satisfaction : 85 %
- Nombre d'incidents au regard du permis : 0

2. Domaines d'actions

▪ **Vers une attention soutenue à l'égard des familles**

Les nouvelles modalités d'enquête de satisfaction

La satisfaction des familles a toujours été l'objectif premier du BEP Crématorium et de son concessionnaire. Dans ce cadre, pour renforcer cette volonté et optimiser sa démarche d'amélioration continue, le concessionnaire du Crématorium du Cœur de Wallonie a revu ses modalités d'enquête. En effet, dorénavant, chaque mois, toutes les familles ayant fréquenté le crématorium reçoivent via SMS une enquête destinée à mesurer leur niveau de satisfaction. Par ailleurs, les avis de tous les usagers du crématorium sont également collectés via les affiches avec QR code placées dans le bâtiment. À ce jour, ces nouveautés exercent une influence positive sur le taux de satisfaction.

▪ **Vers un nouvel outil de crémation en Province de Namur**

Un futur crématorium à Eghezée

BEP Crématorium a réalisé une étude relative à la possibilité de créer une nouvelle structure de crémation, de petite taille, complémentaire au crématorium de Ciney. Suite à la prospection réalisée dans le nord-Namurois en tenant compte des installations existantes et affinée au regard d'aspects techniques tels que la présence de réseau de gaz et des disponibilités foncières, le choix s'est finalement porté sur un site à Eghezée dont BEP Crématorium est devenu propriétaire en janvier 2024.

Les statuts du BEP Crématorium ont par ailleurs été modifiés lors de l'assemblée générale de juin afin d'intégrer dans l'objet social de l'intercommunale la possibilité de gérer non plus un seul crématorium mais un ensemble de crématoriums. Les documents de marché sont en cours de finalisation et le marché de concession de travaux permettant de désigner un partenaire privé pourra donc être lancé fin septembre 2024.

2.5 IDEFIN

1. Indicateurs annuels de performance

- Poids des participations par rapport au total du bilan : 89 %
- Pourcentage des participations dans un secteur régulé : 83 %
- Pourcentage de dividendes reçus par rapport aux participations : 6 %
- Pourcentage de dividendes distribués par rapport au bénéfice : 56 %
- Nombre d'adhérents à la centrale de marché : 97
- Nombre de compteurs fournis par la centrale de marché : environ 3.265

2. Domaines d'actions

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

Le suivi des conséquences de la méthodologie tarifaire

En 2023, la CWaPE a adopté une méthodologie tarifaire pour 2024, servant d'étape intermédiaire entre les périodes 2019-2023 et 2025-2029. Cette méthode transitoire assure la continuité avec l'année précédente. La CWaPE a également publié la méthodologie tarifaire pour 2025-2029, qui prévoit une réduction possible des dividendes pour les associés de 6,5%. Pour IDEFIN, cela nécessiterait de réviser la politique de distribution des dividendes tout en garantissant le remboursement des emprunts pour les participations communales dans ORES ASSETS.

En 2024, la Cour des marchés a rejeté le recours en annulation contre cette méthodologie par les intercommunales pures de financement, jugeant l'intérêt des actionnaires indirect comparé à celui des gestionnaires de réseaux. Le recours est déclaré irrecevable ou non fondé. En 2024, le Conseil d'administration a mis à jour les projections financières, incluant les données reçues d'ORES.

L'évolution de la politique financière d'ORES

IDEFIN a continué à mettre à jour son plan de trésorerie pluriannuel à l'horizon 2030, basé sur les données financières d'ORES qui indique que sa nouvelle politique financière doit s'adapter à la méthodologie tarifaire et inclure la modernisation des réseaux de distribution, la politique de transition énergétique, le besoin de visibilité à long terme sur les flux de trésorerie, tout en maintenant une structure financière solide. Les intercommunales doivent, en plus de distribuer des dividendes aux Communes associées, rembourser la dette contractée pour augmenter leur participation en capital d'ORES. Des analyses se poursuivent afin de développer des politiques financières alignées pour atteindre les objectifs attendus par les Communes associées.

- **Vers une collaboration efficace avec NEOWAL regroupant les intercommunales pures de financement wallonnes (IPFW) lorsque la transversalité des réflexions l'exige**

La participation de NEOWAL à E-WATe

En 2023, NEOWAL, une société coopérative formée par les 8 IPFW, a été créée pour investir dans des entreprises du secteur de l'énergie. IDEFIN a pris une participation de 13%. NEOWAL remplace le Groupement des intercommunales pures de financement, voué à disparaître. IDEFIN a continué à suivre ses investissements dans ORES, SOCOFE et l'éolien, en se concentrant également sur la gouvernance de NEOWAL en lien avec sa participation dans E-WATe.

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

L'éolien avec ActiVent Wallonie

En 2024, les investissements se sont poursuivis dans le secteur éolien au travers de cette structure mise en place avec EDF Luminus et les autres intercommunales pures de financement wallon. Une réflexion a été initiée quant à l'évolution du modèle de partenariat en tenant compte d'une part des évolutions importantes au niveau des prix de marché de l'énergie et de soutien en certificat vert. Cette analyse se poursuivra en 2025.

La transition énergétique avec E-WATe

En décembre 2023, NEOWAL a pris une première participation stratégique en entrant dans le capital d'E-WATe avec SOCOFE et TRANSENERGIE, chacun détenant 33%. L'objectif est de contribuer activement à la transition énergétique en s'appuyant sur les compétences techniques des GRD et financières de SOCOFE. Cette participation devrait également générer des revenus complémentaires. L'investissement pour IDEFIN est de 5,583 millions €. En 2024, IDEFIN a surveillé la gouvernance et suivi le business plan pour contrôler l'usage des fonds et évaluer la gestion opérationnelle des projets. Ce suivi se poursuivra en 2025.

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

La nouvelle stratégie « Energie by BEP »

En janvier 2024, la stratégie « Energie by BEP » et ses six domaines d'action étaient présentés au Conseil d'administration d'IDEFIN. Grâce à sa participation dans E-WATe via NEOWAL, IDEFIN participe concrètement au domaine d'action 5 « Financement des énergies renouvelables » et contribue à voir émerger des projets renouvelables d'ampleur sur le territoire namurois.

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

La préparation de la future centrale

IDEFIN assure la gestion d'une centrale d'achats d'énergies (électricité et gaz naturel) en faveur de ses actionnaires communaux ainsi que des personnes morales de droit public et assimilées entretenant avec les Communes des relations dans le cadre de leurs activités. Cette centrale permet à nos actionnaires communaux de se décharger de la gestion, dans le respect des marchés publics, d'un marché de fourniture complexe et spécifique et par un effet de mutualisation, permet d'obtenir de meilleurs prix de fourniture. Le premier semestre 2024 a été consacré à la rédaction du cahier des charges et au lancement du marché pour la future centrale, la 9^{ème}, d'une durée de 2 ans (2025-2026).

2.6 DES SERVICES D'APPUI EN SUPPORT DES SERVICES OPÉRATIONNELS

Ressources humaines

1. Indicateurs annuels de performance

- Nombre de stagiaires : 9
- Indice de bien être : 90%
- Indice d'intérêt par fonction vacante : 40 candidats par fonction
- Nombre d'heures de formation : 1.800
- Nombre d'heures de formation par collaborateur : 13
- Nombre d'événements internes : 13

2. Domaines d'actions

▪ **Vers toujours plus d'autonomie de ses collaborateurs**

La mise en place d'une plateforme de gestion du capital humain

Le BEP a travaillé à la mise en œuvre d'un outil digital développé scientifiquement en vue d'évaluer l'expérience terrain des collaborateurs. Grâce à ces données chiffrées, le management pourra prendre des décisions RH éclairées pour augmenter l'engagement des collaborateurs, accentuer la rétention du personnel et optimiser l'efficacité des équipes. Cet outil contribue également au bien-être des collaborateurs car il répond aux exigences de la réglementation par rapport aux analyses de risques psychosociaux.

Les premiers résultats seront obtenus fin du 3^{ème} trimestre et seront interprétés en collaboration avec la conseillère en prévention aspects psychosociaux. La démarche pourra être réitérée chaque année de façon à garantir un suivi plus rapide, fréquent et actualisé.

Le nouveau statut général du personnel

Le nouveau Code de la démocratie locale et de la décentralisation (CDLD) définit un cadre de fonctionnement au niveau de la gestion des ressources humaines qui ajoute certaines contraintes réglementaires notamment dans la rédaction d'un nouveau statut général du personnel. Dans un contexte particulièrement changeant, le décret impose cependant certaines balises qui pourraient aller à l'encontre de la nécessaire agilité. La rédaction du statut général du personnel a dès lors permis de concevoir un texte respectant les prescriptions réglementaires tout en maintenant une agilité optimale indispensable à un organisme de projets comme le BEP. Le texte a été validé par le Conseil d'administration et les représentants du personnel. Reste maintenant à obtenir l'aval de la tutelle.

- **Vers toujours plus de bien-être de ses collaborateurs**

L'optimisation de l'équipe de conseillers en prévention

Le BEP et les intercommunales qu'il gère ont toujours accordé une grande importance à la sécurité et au bien-être au travail de ses collaborateurs. En vue de renforcer l'équipe, deux collaborateurs ont été formés en qualité de conseillers en prévention niveau 2 et un collaborateur, conseiller en prévention de base. L'organigramme des différentes personnes de référence en matière de sécurité et de prévention a été validé dans les différents comités de concertation en précisant la répartition des responsabilités. La politique menée en la matière, avec un focus plus spécifique sur les membres du personnel de BEP environnement (qui occupent tous un poste revêtant un caractère de pénibilité) se voit de la sorte renforcée.

L'identification et la formation d'une personne de confiance

La règlementation impose désormais à des organismes de la taille du BEP d'avoir une personne de confiance en interne (auparavant c'était la conseillère en prévention aspects psychosociaux de la médecine du travail qui assumait ce rôle). Le BEP et BEP Environnement ont donc identifié une personne de confiance qui joue un rôle essentiel dans le bien-être au travail en servant d'interlocuteur neutre et confidentiel pour les collaborateurs. Elle a été formée pour cette mission et est à l'écoute des collègues confrontés à des situations conflictuelles. Son rôle consiste à offrir un soutien initial, à analyser les problèmes exposés et, si nécessaire, à orienter les personnes vers les services adéquats ou à initier des démarches internes de résolution. En garantissant discrétion et impartialité, elle contribue à maintenir un climat de travail serein et respectueux pour tous.

- **Vers toujours plus de compétences**

L'accompagnement du personnel d'encadrement du département environnement

Dans le cadre de notre engagement pour le développement des compétences d'encadrement, le BEP a mis en place des sessions mensuelles appelées les "HR Connect" destinées aux encadrants du personnel ouvrier. Ces sessions visent à renforcer leur rôle en définissant un cadre clair pour les comportements et attitudes à adopter, en adéquation avec les valeurs d'entreprise.

Les premiers ateliers sont dédiés à l'identification des bonnes pratiques de gestion, tant dans leurs interactions avec le personnel ouvrier qu'entre eux, afin de créer un environnement de travail respectueux et cohérent avec les valeurs véhiculées par le BEP.

L'Attractivité du BEP dans le cadre du recrutement

Alors que la guerre des talents sévit dans un contexte où des besoins très spécifiques se font ressentir, les nouveaux projets sont de plus en plus nombreux au sein du BEP. Et avec eux, le recrutement de nouveaux profils "pointus" (tels que datas expert, juriste, comptable, gestionnaire ESG, business analyst, gestionnaire de charrois, ...) s'est avéré nécessaire. Malgré un contexte de recrutement compliqué, le BEP parvient à attirer de nouveaux talents et renforcer ses compétences

au service de ses clients. Ce ne sont pas moins de 19 employés qui ont été engagés au BEP depuis le début de l'année. Les principales sources de candidatures sont les réseaux sociaux et les collaborateurs actuels qui diffusent la culture d'entreprise auprès de leurs connaissances.

▪ **Vers une culture d'entreprise « Fier du BEP »**

L'organisation de l'événement du personnel le "BEp Together"

Cette année, c'est le domaine du Chenoy, exploitation vinicole de la région d'Emines, qui a accueilli les 152 collaborateurs du BEP pour leur événement du personnel. Ce choix reflète l'engagement du BEP à soutenir les initiatives locales tout en valorisant les savoir-faire régionaux. Cette journée, placée sous le signe de la convivialité et de la découverte du monde vinicole, a permis à chacun d'apprécier les produits de notre terroir, tout en renforçant les liens au sein de l'équipe.

Cette touche locale et durable est d'ailleurs une ligne de conduite que nous cherchons à suivre dans le cadre des événements organisés pour les collaborateurs du BEP, comme la réception du Nouvel An ou la Saint-Nicolas.

L'engagement sociétal

Plusieurs initiatives ont été prises en ce sens cette année :

- L'organisation de dons de sang en collaboration avec la Croix Rouge : 31 donneurs et 28 poches de sang récoltées ;
- La participation au Jogging ELA à Crealys® en faveur de la lutte contre la leucodystrophie : 17 participants ;
- La collaboration avec des entreprises de travail adapté ;
- L'engagement de travailleurs porteurs de handicaps : 7 collaborateurs pour BEP Environnement et 3 collaborateurs au BEP ;
- L'accompagnement de jeunes en formation : 2 stagiaires de longue durée dans le cadre d'un contrat IFAPME et 3 stagiaires dans le cadre de leur formation supérieure en 2024.

Finances

1. Indicateurs annuels

Comptes annuels 2023	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	49%	4,95	79%
BEP Expansion Economique	31%	4,97	/
BEP Environnement	58%	2,22	27%
BEP Crématorium	51%	1,76	/

IDEFIN	28%	2,26	/
--------	-----	------	---

Budget 2025 :

- Charge salariale du BEP et de BEP Environnement par rapport au budget global du groupe : 23,24%
- Charges de fonctionnement du BEP par rapport aux charges totales : 12,28%
- Contribution des actionnaires du BEP par rapport aux recettes totales : 25,68 %
- Budget consolidé du groupe BEP : 155.617.056,42 € €

2. Domaines d'actions

▪ Vers toujours plus d'automatisation

La digitalisation des flux comptables

Le BEP a poursuivi le projet de digitalisation accrue des pièces comptables. La facturation numérique a été mise en place. Celle-ci permet l'envoi et la réception des factures au format numérique Peppol. Le BEP répond ainsi aux exigences de la législation sur les marchés publics et est en ordre de marche pour la généralisation de la facture numérique prévue en 2026. Outre, une amélioration de la productivité, les échanges de factures sous ce format électronique concourent à réduire le risque de fraude à la facture.

La digitalisation des rapports financiers

Dans le cadre de la transformation digitale, un marché de service a été attribué pour digitaliser les rapports financiers, débutant en mai 2023. Cette consultance externe aide le BEP à centraliser les données comptables et financières et à automatiser les rapports comme le business plan, le budget, le contrôle budgétaire et les comptes annuels. Des outils d'analyse, d'audit, des rapports clients, et la publication des données sur la plateforme OpenData sont également prévus. En 2023, les données ont été centralisées dans le DataWarehouse (entrepôt de données) du BEP avec les premiers outils d'inspection développés. En 2024, un outil de collecte des données prévisionnelles a été utilisé pour le budget de 2025. En 2025, l'accent sera mis sur l'automatisation des liaisons avec les bases de données opérationnelles afin d'actualiser automatiquement les données.

▪ Vers toujours plus de contrôles prévisionnels

L'harmonisation et l'automatisation des rapports financiers

En 2024, le BEP a centralisé les données financières et développé des rapports avec Power BI. Cela permet d'uniformiser les rapports selon un modèle défini pour toutes les intercommunales gérées. Grâce à ce modèle automatisé, la fréquence du reporting pourra augmenter. Le métier de comptable évoluera vers une analyse plus approfondie des données en collaboration avec les

services supports et les départements opérationnels, permettant ainsi de fournir des informations financières fiables et contrôlées au cockpit managérial.

Un business plan prévisionnel à l'horizon 2030

Le business plan prévisionnel est régulièrement actualisé pour intégrer à la fois l'évolution des projets et des activités, ainsi que les variations des facteurs externes influençant les intercommunales, comme la conjoncture économique. Basé sur une comptabilité analytique détaillée et des budgets segmentés par activité et par projet, cet outil permet de mesurer efficacement les écarts par rapport aux prévisions grâce à un contrôle budgétaire rigoureux, facilitant ainsi la mise en œuvre des mesures correctives nécessaires. Le contrôle des opérations courantes est donc assuré. En parallèle aux opérations courantes, des décisions et projets stratégiques avec des conséquences financières prévues sont intégrés dans un calendrier spécifique. Dans ce contexte, un tableau de bord financier sert à suivre l'évolution des résultats, de l'endettement et de la trésorerie, et fait l'objet d'améliorations continues. Les outils bénéficient des évolutions dans la centralisation des données ainsi que dans l'automatisation et la standardisation du reporting. Ces améliorations se poursuivront jusqu'à leur opérationnalité prévue fin 2024.

Informatique

1. Indicateurs annuels de performance

- Taux de disponibilité informatique : 99%
- Nombre d'incidents de sécurité : 10
- Nombre de jeux de données mis à disposition en opendata : 150
- Jours de délai moyen de résolution : 3

2. Domaines d'actions

▪ **Vers une optimisation de l'exploitation des données**

La mise en place d'Orchestrator

Au cours des derniers mois, nous avons mis en place un outil stratégique nommé "Orchestrator". Cet outil occupe une place centrale dans notre stratégie IT, fondée sur l'interopérabilité entre nos différents systèmes. Intégré à notre plateforme digitale, l'Orchestrator joue un rôle crucial en pilotant, sécurisant, et monitorant toutes les interactions entre nos applicatifs.

Ce système gère également de manière efficace les transferts de données, alimentant ainsi notre DataWarehouse (entrepôt de données). Ce dernier est le socle de l'exploitation des données, permettant la génération de reportings d'aide à la décision et l'accès à certaines données en OpenData. Grâce à l'Orchestrator, le BEP est en mesure de fournir à ses utilisateurs un

environnement de travail fluide et cohérent, où les processus s'enchaînent sans interruption ni ré-encodage de données entre les outils. Cette continuité améliore la productivité, réduit les risques d'erreurs et assure une intégration optimale de l'ensemble de nos systèmes.

Le cockpit managérial

Dans un environnement de plus en plus complexe, il est devenu indispensable de disposer d'outils capables de guider efficacement la prise de décision. L'exploitation importante et précise des données collectées ou générées par les différentes activités du BEP ainsi que la mise à disposition progressive de reportings d'aide à la décision pour plusieurs de nos métiers ont permis d'envisager la construction d'un « cockpit managérial ».

Cet outil centralisé offrira une vision d'ensemble en temps réel des activités du BEP, en consolidant des indicateurs clés sur des aspects tels que les finances, l'environnement, le social, la gouvernance, la digitalisation, et les expertises métier.

Le Cockpit Managérial permettra aux décideurs de synthétiser rapidement des informations provenant de multiples sources et de prendre des décisions éclairées basées sur des données fiables. Grâce à ses baromètres de suivi, ce cockpit ne se contentera pas de fournir une vue globale, il offrira également la possibilité d'approfondir l'analyse des données sous-jacentes, facilitant ainsi une compréhension fine des dynamiques en jeu. En alignant les opérations sur les objectifs stratégiques avec une meilleure réactivité, cet outil deviendra un pilier central dans notre capacité à piloter l'organisation avec agilité et précision.

Ces initiatives marquent des étapes importantes dans l'optimisation de notre exploitation des données, soutenant nos efforts pour améliorer l'efficacité opérationnelle et la qualité des décisions stratégiques.

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

Application de gestion de projets

Les collaborateurs du département développement territorial utilisent désormais une application optimisée pour la gestion de la planification et du suivi budgétaire des missions qu'ils réalisent dans le cadre de l'assistance à maîtrise d'ouvrage. Cette application a récemment bénéficié de mises à jour importantes, permettant un suivi détaillé du temps consacré par chaque intervenant aux différentes tâches. Elle offre également un suivi précis des subventions à percevoir en fonction de la clôture des phases de projets, ainsi qu'un contrôle rigoureux de la sous-traitance. Ces évolutions visent à renforcer la précision et l'efficacité dans la gestion des projets.

La gestion des tournées et la gestion de plaintes

Le métier de la collecte bénéficie désormais d'un environnement de travail entièrement renouvelé, basé sur des solutions éprouvées dans ce domaine d'activité. Cet environnement englobe la planification des tournées, la génération des calendriers, l'information des équipages, le suivi en temps réel du déroulement des tournées, et le guidage des camions.

Ce dispositif a été enrichi par une application de gestion des plaintes, qui, grâce à l'intelligence artificielle, aide les agents de maîtrise à formuler des réponses précises aux citoyens. Cette application se base sur divers paramètres tels que le type de tournée, l'heure de passage à une adresse spécifique, et la vitesse du camion. Cependant, avant d'envoyer la réponse au citoyen, un agent traitant validera toujours la réponse proposée par l'intelligence artificielle.

L'objectif est de réduire de manière significative le temps de traitement des plaintes tout en garantissant des réponses précises et adaptées à chaque situation.

En adoptant des outils performants et adaptés, nous renforçons notre efficacité opérationnelle tout en offrant un meilleur service aux citoyens et en assurant une gestion optimisée de nos activités.

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**

Une gouvernance durable, éthique et sociétale

Le BEP a pris des mesures importantes pour promouvoir une gouvernance durable, éthique et conforme aux exigences légales. Le Comité de Direction Interne mais également l'ensemble des collaborateurs du BEP à travers différentes animations lors de midis du BEP, ont été formé aux objectifs du développement durable (ODD) et aux critères environnementaux, sociétaux et de gouvernance (ESG), permettant une meilleure intégration de ces principes dans la stratégie de l'entreprise.

En parallèle et suite à l'engagement d'un coordinateur RSE recruté pour assurer la continuité et l'efficacité des démarches entreprises dans le cadre de ces enjeux, a débuté l'élaboration d'une feuille de route ODD grâce à un appel à projet lancé par le SPW ainsi qu'un bilan carbone. La mise en conformité du BEP à la directive CSRD est également en cours.

Une expertise accrue dans le suivi des projets subsidiés

Le groupe BEP a été impliqué dans plusieurs projets FEDER 2021-2027, et le service juridique s'est assuré de leur conformité aux exigences de l'Union européenne, notamment en ce qui concerne les aides d'État et le respect de la Charte des droits fondamentaux. En parallèle, le BEP a intégré le principe DNSH (Do No Significant Harm) dans les marchés publics des projets subsidiés et a formé les agents à son application, garantissant ainsi la conformité avec les exigences européennes.

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

L'intégration des actes de ventes dans l'outil de gestion documentaire

Le BEP a lancé un outil de gestion documentaire pour améliorer la transversalité de l'information entre les départements. Les documents engageants liés à la gestion foncière y sont dorénavant intégrés. Les actes de vente des 5 dernières années y ont également été ajoutées. Les autres types de documents tels que les baux et conventions sont en cours d'intégration.

Rétrocessions des équipements publics d'Ecolys®

Suite aux nombreuses difficultés et retards rencontrés dans le suivi des rétrocessions d'équipements aux Communes, il est apparu qu'une expertise technique supplémentaire était nécessaire pour compléter l'équipe juridique. Ainsi, un géomètre a été recruté en juillet 2023, chargé de vérifier et valider les plans fonciers des parcs d'activité économique afin d'assurer la cohérence et la sécurité foncière à chaque étape.

Pour structurer ce processus, ont été élaborées de nouvelles procédures et chartes pour les plans d'acquisition, de cession, et de division, définissant les règles et étapes pour leur validation. Cette réorganisation a déjà permis de finaliser un dossier important : après plusieurs années de discussions, toutes les voiries du parc d'activité d'Ecolys® ont été rétrocédées, avec une signature officielle en décembre 2023. D'autres dossiers de rétrocession, appliquant ces nouvelles procédures, sont également en cours de finalisation.

La finalisation d'un protocole d'accord de traitement de données

Le BEP a finalisé un protocole de traitement des données entre les intercommunales et le Service public fédéral Finances. Ce protocole qui est en cours de signature permettra d'avoir accès aux données cadastrales de manière gratuite. Ce protocole vise la formalisation de la communication des données et les modalités de collaboration entre les deux parties, ainsi que les objectifs, les méthodes et les résultats attendus du traitement des données.

- **Vers un service juridique aux associés**

L'organisation des centrales de marchés métier

La centrale d'achat est un service de plus en plus sollicité par les Communes, car elle offre non seulement des économies d'échelle, mais aussi un allègement administratif et technique pour les services communaux. Conscient de ces avantages, le BEP a décidé de relancer les centrales dont les marchés étaient arrivés à échéance. De plus, il a renforcé son offre en créant de nouvelles centrales, adaptées aux besoins actuels des Communes, tout en mutualisant ses propres marchés.

Le soutien juridique aux Communes

Le BEP apporte un soutien juridique croissant aux Communes, offrant assistance et conseils pour divers projets, allant de la vente de terrains à l'analyse de faisabilité de projets, la passation de marchés publics, et la rédaction de conventions de coopération.

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 les structures de gouvernance**

La modification des statuts et l'élargissement de l'actionariat

Le BEP est engagé dans la promotion du développement global de la Province. Dans cette perspective, le BEP s'est continuellement investi dans l'acquisition et le déploiement de compétences variées afin de répondre efficacement aux objectifs et aux intérêts de ses membres, ainsi que des citoyens.

Cependant, face à l'évolution constante des défis socio-économiques et environnementaux, le BEP a élargi son champ d'action et a renforcé ses capacités d'intervention. Dans ce contexte, lors de l'assemblée générale de juin 2024, le BEP a modifié ses statuts afin d'élargir son objet social pour que celui-ci soit plus en adéquation avec les missions réalisées.

Lors de cette modification statutaire, l'actionariat du BEP a également été élargi afin de consolider ses liens avec différentes entités publiques, favorisant ainsi une collaboration plus étroite et efficace avec des Communes limitrophes, des CPAS ou encore des zones de police ou

de secours, notamment à travers des missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage dans lesquelles des marchés sont attribués en vertu de l'exception in house.

▪ **Vers un accompagnement administratif de La Ressourcerie Namuroise**

Une collaboration structurée est en place depuis janvier 2023 avec La Ressourcerie Namuroise, en sa qualité de société à participation publique locale significative au regard du Code de la démocratie locale et de la décentralisation. Cette nouvelle collaboration s'est concrétisée par :

- Une relecture et une révision de l'ensemble des documents structurant tels que le règlement d'ordre intérieur, le règlement à la délégation journalière, les conditions générales de vente aux particuliers et certaines conventions de collaboration ;
- L'adaptation des statuts au nouveau code des sociétés ;
- La reprise de la gestion complète des instances.

Par ailleurs, en parfaite collaboration avec les équipes de la Ressourcerie, le BEP assure le suivi juridique de l'ensemble des marchés lancés et des décisions prises. Le personnel concerné est également associé aux formations à destination des agents du BEP.

Afin d'étendre encore l'accompagnement du BEP, il a été proposé à la Ressourcerie de compléter notre collaboration par une assistance dans le cadre de la protection des données, notamment au travers :

- D'une évaluation de la conformité de la Ressourcerie aux exigences du RGPD ;
- De l'élaboration d'une procédure de gestion des données conforme à la législation ;
- D'une sensibilisation des employés de la Ressourcerie au regard des obligations légales ;
- De la désignation d'un délégué à la protection des données et ce, via un avenant au marché de services de prestations de data protection officer (DPO) passé par le BEP afin d'y inclure des prestations pour la Ressourcerie Namuroise au regard de la stratégie de gestion collaborative entre le BEP et la Ressourcerie.

Communication

1. Indicateurs annuels de performance

- Nombre de contacts presse : 5 par mois
- Nombre de passage dans la presse : 400
- Nombre de fans/followers sur Facebook, LinkedIn et Instagram : 1.000 en +
- Nombre de publications sur les réseaux sociaux : minimum 1 par jour ouvrable

2. Domaines d'actions

- **Vers encore plus de présence du BEP sur le web, plus professionnelle, plus (pro)active et réactive**

La mise en place d'un ChatBot pour le site www.bep-environnement.be

Dans la foulée des appels à projets wallons « Start-AI » et « Tremplin-AI » dont le BEP a été lauréat pour développer une intelligence artificielle, interne, afin de permettre aux agents chargés des plaintes des citoyens, de disposer de réponses pertinentes et rapides aux réclamations liées aux collectes des déchets, le BEP a entamé l'étude de la mise à disposition d'un véritable ChatBot. Cet outil conversationnel, en cours de construction, est prioritairement destiné au site www.bep-environnement.be et doit répondre aux questions que se posent les citoyens, qu'il s'agisse de problèmes en matière de collecte ou de recyparcs, de questionnements liés au tri ou encore de demande d'outils de prévention. Ce ChatBot a pour but de proposer aux internautes une porte d'entrée unique sur le site web et de simplifier la relation avec les usagers, en complément (et non en remplacement) de la relation humaine (via le call center notamment). A terme, cela évitera aussi aux usagers de passer par les formulaires de contact plus fastidieux à compléter et moins immédiats dans leur traitement.

Au cours de ce 1^{er} semestre 2024, un inventaire des formulaires et demandes fréquentes a été dressé, les questionnaires web actuels ont été simplifiés, une cartographie des demandes a été réalisée. Au cours du second semestre, sont prévus le paramétrage de l'interface technique via Copilot Studio, la création des liens nécessaires entre celle-ci et les outils existants (base de données de la collecte, l'outil Tremplin AI, l'outil Zendesk de gestion des formulaires de contact) et la réalisation des premiers tests d'usage en interne, par les équipes qui gèrent les plaintes, en vue d'une mise à disposition de ce ChatBot début 2025.

L'expérience acquise en interne par les équipes de la com' et de l'IT devra ensuite permettre d'étendre l'usage de robots conversationnels sur d'autres sites web, à destination d'autres utilisateurs (comme les entreprises qui souhaitent s'implanter dans les parcs d'activité, par exemple).

- **Vers une communication adaptée à chaque métier et à ses cibles**

La dynamisation de la communication du département développement territorial

En 2024, la communication relative aux différents métiers du développement territorial a été redynamisée, rimant avec l'arrivée d'une nouvelle collaboratrice au sein de l'équipe com' du BEP. Le site web www.bep-developpement-territorial.be est en cours de restructuration, des modèles de présentation Canva plus dynamiques et attractifs ont été développés, une communication plus active des projets et réalisations en matière d'assistance à maîtrise d'ouvrage, d'équipement de parcs d'activité, d'accompagnement de projets touristiques, énergétiques, en matière de Smartcity... a été mise en place sur le site et les réseaux sociaux. Le BEP a également réalisé davantage de vidéos, relancer la dynamique de la plateforme G1idée (notamment pour les projets

de parc naturel) pour soutenir cette communication à l'égard des citoyens mais aussi des acteurs publics locaux, importante à l'aube d'une nouvelle législature communale.

▪ **Vers une présence accrue dans des réseaux de communication porteurs**

Le réseau des communicants locaux, Co'Loc

Lancé en 2021, le réseau des communicants locaux des Communes prend de plus en plus d'ampleur et rencontre davantage les besoins des participants au fil du temps. Au cours de ce premier semestre, la rencontre programmée à Jemeppe-sur-Sambre (le 15 mars à l'Espace de l'homme de Spy) a permis d'aborder l'épineuse question de la relation entre communication institutionnelle et communication politique. La seconde réunion, organisée au TRAKK le 6 juillet, a pris la forme d'un workshop dynamique, avec un consultant spécialisé, autour de l'e-réputation des Communes et de l'usage de l'IA dans les métiers de la communication.

Ces rencontres prennent de plus en plus la forme de lieu d'enculturation et de formation, en complément du nécessaire réseautage qui en fait son attrait. Elles sont aussi l'occasion pour le BEP de construire une relation avec les chargés de communication des Communes, de s'en servir pour nos besoins en matière de communication de proximité (en matière de gestion des déchets notamment) mais aussi de partager l'expertise du BEP et d'envisager, demain, d'éventuelles relations contractuelles pour renforcer l'expertise des Communes et offrir des services spécifiques à celles qui en ont besoin.

Qualité

1. Indicateurs annuels de performance

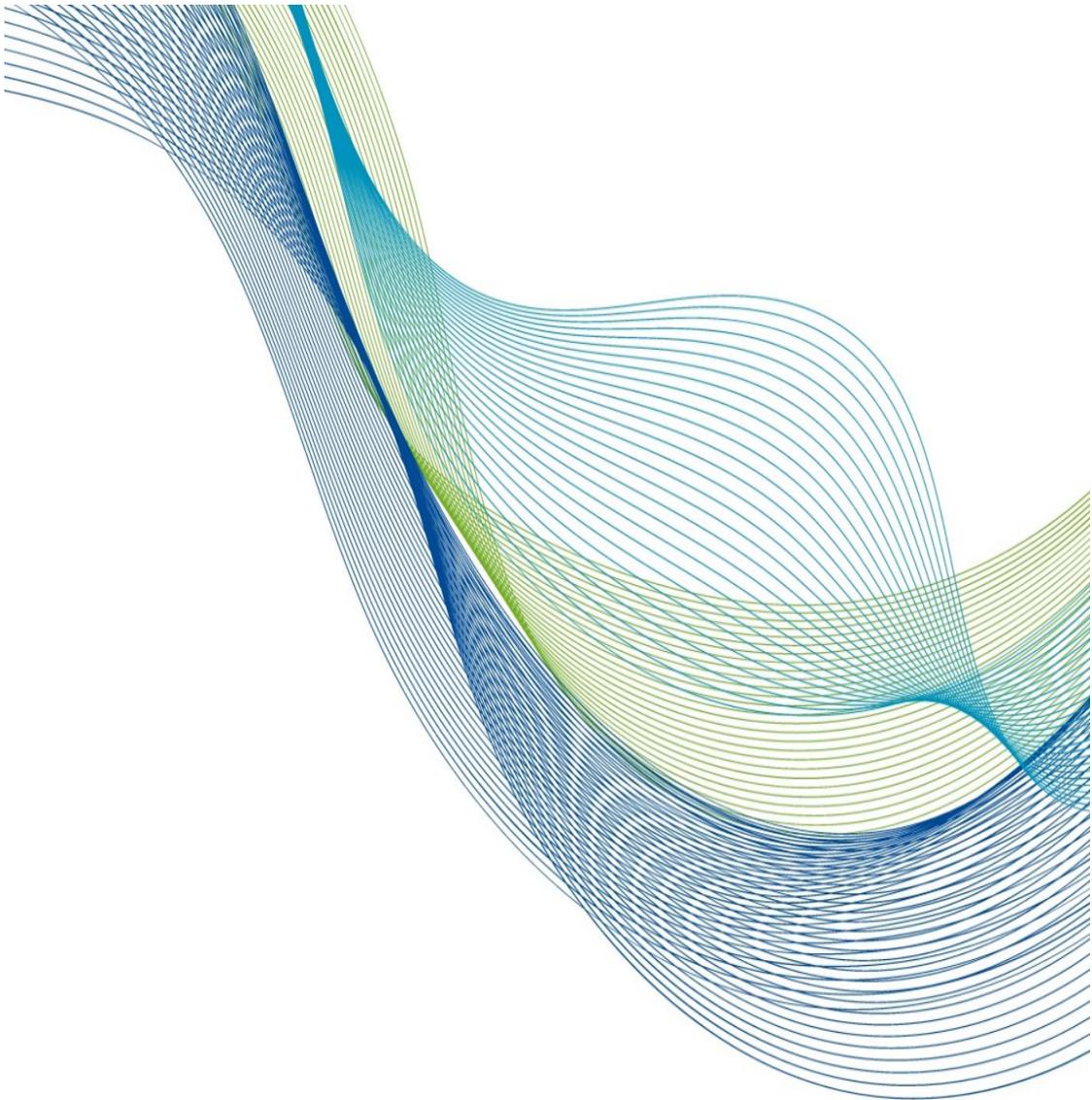
- Nombre de plaintes ISO 9001 : 10
- Nombre de fiches d'améliorations ouvertes ISO 9001 : 30
- Proportion nouvelles fiches d'amélioration /fiches clôturées ISO 9001 : 20
- Taux de satisfaction global externe : 80%
- Taux de satisfaction des missions : 80%
- Taux de satisfaction des animations collectives : 80%
- Nombre d'objectifs ISO 9001 définis : 8
- Nombre d'objectifs ISO 9001 atteints : 10

2. Domaines d'actions

- **Vers une prise en considération stratégique de la qualité**

L'intégration de la Politique Qualité ISO 9001 dans la Stratégie RSE (responsabilité sociétale des entreprises) et le rapport ESG (environnement-social-gouvernance).

Dans le cadre de nos engagements croissants en matière de responsabilité sociétale des Entreprises (RSE), le BEP a initié une démarche proactive visant à intégrer les exigences environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) au cœur de notre stratégie globale. Cette initiative répond non seulement aux obligations réglementaires, mais également à la volonté de créer de la valeur durable pour l'ensemble de nos parties prenantes. Le BEP est certifié ISO 9001 depuis 16 ans et doit veiller à ce que son système de management de la qualité soit aligné de manière cohérente avec sa stratégie RSE. Actuellement, le BEP poursuit le maintien de son système de management de la qualité selon les pratiques en place, tout en travaillant à une évolution progressive qui s'intégrera dans une perspective ESG plus large.





AVENUE SERGENT VRITHOFF, 2
5000 NAMUR
INFO@BEP.BE - WWW.BEP.BE

