

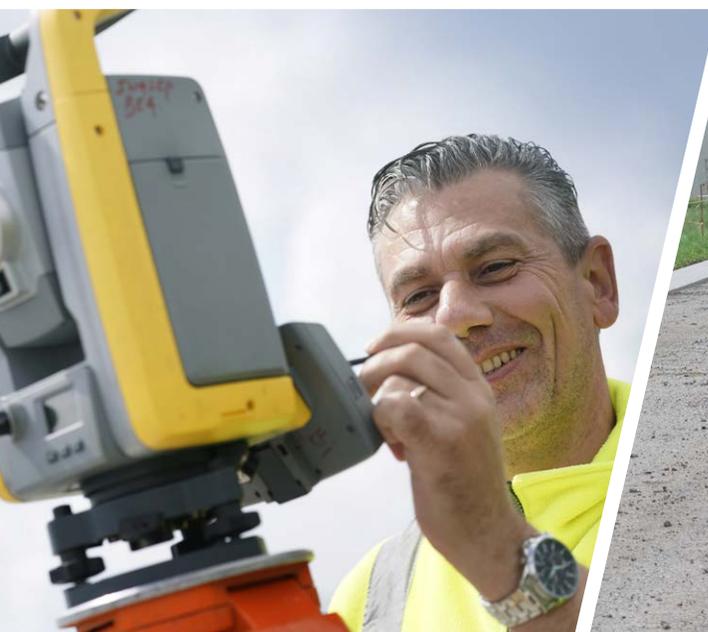
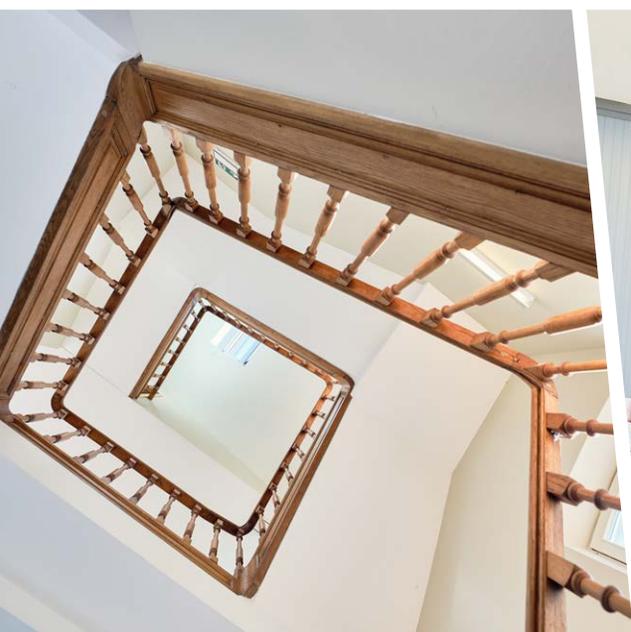
inasep

votre eau, notre métier

# 2023-2025

## PLAN STRATÉGIQUE

Intercommunale Namuroise de Services Publics



## ■ EDITEUR RESPONSABLE

Didier Hellin  
Intercommunale Namuroise de Services Publics  
Rue des Viaux 1b // 5100 Naninne

## ■ COORDINATION

Service Communication // INASEP

## ■ CONCEPTION GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE

Service Communication // INASEP

## ■ PHOTOS

Thomas Meunier et Philippe Piraux // Photographes  
Photos de couverture : agents du Bureau d'études et chantiers divers



# 2023-2025

## PLAN STRATÉGIQUE



Ramillies // Cure

# TABLE DES MATIÈRES

<b>PLAN STRATÉGIQUE 2023-2025</b>	<b>5</b>
Introduction	6
Principaux objectifs du Plan Stratégique 2023-2025	7
Indicateurs globaux	8
<b>LES SERVICES GÉNÉRAUX</b>	<b>9</b>
Le Service Informatique (ITT)	10
Le Service Ressources Humaines (SRH)	12
Le Service Interne de Prévention et de Protection au travail (SIPP)	14
Le Service Communication (COM)	16
<b>LE BUREAU D'ÉTUDES SERVICES AUX AFFILIÉS (SAA)</b>	<b>17</b>
Introduction générale	18
Objectifs transversaux du Plan Stratégique pour le département SAA	19
Indicateurs de suivi	19
<b>LE SERVICE D'ÉTUDES ET RÉALISATIONS VOIRIE-EGOUTTAGE (SERVEG)</b>	<b>20</b>
1. Introduction	20
2. Objectifs du Plan Stratégique	20
3. Perspectives en matière d'activités 2023-2025	21
4. Conclusion	21
<b>LE SERVICE GESTION DES RÉSEAUX D'EGOUTTAGE (GRE)</b>	<b>22</b>
1. Introduction	22
2. Objectifs du Plan Stratégique	22
3. Perspectives en matière d'activités 2023-2025	24
4. Conclusion	24
<b>LE BUREAU D'ÉTUDES ARTENCO (BAT)</b>	<b>25</b>
1. Introduction	25
2. Objectifs du Plan Stratégique	25
3. Perspectives en matière d'activités 2023-2025	26
4. Conclusion	26

LE SERVICE COORDINATION SÉCURITÉ SANTÉ (CSS)	27
1. Introduction	27
2. Objectifs du Plan Stratégique	27
3. Perspectives en matière d'activités 2023-2025	27
4. Conclusion	27
LE SERVICE MARCHÉS PUBLICS (ADM)	28
1. Introduction	28
2. Objectifs du Plan Stratégique	28
3. Perspectives en matière d'activités 2023-2025	28
4. Conclusion	28
LE BUREAU D'ÉTUDES DISTRIBUTION ET ASSAINISSEMENT DES EAUX (ASS)	29
1. Introduction	30
2. Objectifs du Plan Stratégique 2023-2025	31
LE SERVICE EXPLOITATION DES EAUX USÉES (SEU)	33
1. Introduction	34
2. Objectifs du Plan Stratégique 2023-2025	35
LE LABORATOIRE (LAB)	39
1. Introduction	40
2. Objectifs du Plan Stratégique	41
3. Perspectives en matière d'activités 2023-2025	42
LE SERVICE PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU (SDE)	43
1. Introduction	44
2. Objectifs du Plan Stratégique	45
3. Perspectives en matière d'activités 2023-2025	46



# PLAN STRATÉGIQUE 2023-2025

# INTRODUCTION

## INASEP, une intercommunale, quatre grands métiers

L'INASEP, une intercommunale, quatre grands métiers.

INASEP déploie ses activités et services dans quatre grands métiers : la production et la distribution d'eau pour plus de 39 000 abonnés (près de 100 000 personnes) sur 10 communes du sud de la Province de Namur, la collecte et l'assainissement des eaux usées sur l'ensemble du territoire de la Province de Namur, un laboratoire actif dans l'analyse des eaux propres et des eaux usées et un important Bureau d'études partenaire des projets communaux en Province de Namur.

L'organisation de l'INASEP a été voulue la plus simple possible, évitant la création de secteurs et de structures y liées : une seule intercommunale, un seul Conseil d'administration et un seul Bureau exécutif pour les quatre métiers.

L'INASEP rassemble la Province de Namur, les 38 communes de la Province, d'autres communes limitrophes et une série d'intercommunales et d'acteurs publics autour de l'affiliation à son Bureau d'études.

La gouvernance de l'Intercommunale, dans le respect du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation, assure à la fois la représentativité des instances de l'INASEP, la transparence de sa gestion et l'accessibilité de l'information à la population. Elle définit clairement la répartition des compétences entre le titulaire de la Fonction dirigeante, le Bureau exécutif, le Conseil d'administration et l'Assemblée générale. Des Comités de contrôle du Bureau d'études et de la Distribution d'eau permettent une participation active de tous les affiliés à la prise de décision de l'Intercommunale.

## INASEP, une vision, une stratégie et des valeurs

L'INASEP est une entreprise publique performante valorisant un fort potentiel humain en déployant ses activités et services au profit du cadre et de la qualité de vie des communes et des citoyens :

- en garantissant une distribution optimale d'eau potable de qualité ;
- en assurant la collecte et l'assainissement des eaux usées domestiques ;
- en offrant des services d'analyse des eaux et de la légionnelle ;
- en réalisant, en tant que Bureau d'études, l'assistance à maîtrise d'ouvrage, les études et le suivi des projets d'investissements de la Province et des communes affiliées dans des domaines aussi variés que l'égouttage, les voiries, l'aménagement des espaces publics, les bâtiments, l'énergie et la gestion des réseaux d'assainissement.

Dans l'exercice de ses missions et l'accomplissement de ses prestations, l'INASEP respecte les valeurs suivantes :

- le professionnalisme : compétences, expérience, polyvalence, qualité des prestations, recherche de l'excellence ;
- l'esprit collaboratif tant en interne (management participatif) qu'avec ses affiliés ;
- l'orientation clients/affiliés : écoute, respect, dialogue, disponibilité, sens du service public, proximité ;
- l'efficacité : optimisation coûts/prestations, planification, délais... ;
- la proactivité : anticipation, capacité d'adaptation, initiative ;
- le bien-être au travail : cadre de travail, sécurité au travail, équipements ;
- la protection de l'environnement.



## PRINCIPAUX OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2023-2025

La stratégie menée depuis 2014 a permis à l'Intercommunale de renforcer sa gouvernance, de rationaliser son fonctionnement, d'améliorer sa rentabilité, d'accroître de manière significative la qualité et l'efficacité de ses services et prestations tout en maintenant une démarche de service public et un statut public de son personnel et en déployant de nouveaux services. L'INASEP a su démontrer la viabilité et le dynamisme de ses équipes dans le domaine de la gestion de l'eau, la capacité de ses équipes techniques à étudier et suivre les projets communaux et provinciaux, avec succès en général dans un contexte toujours plus contraignant. La pandémie COVID-19 ainsi que les inondations de 2021 ont démontré la capacité de l'INASEP et de ses équipes à s'adapter pour maintenir la continuité et la qualité des services rendus. Ses missions et la qualité de ses prestations méritent d'être davantage reconnues à leur juste valeur tant par les affiliés qu'au niveau de la population.

Les multiples indexations de salaires en 2022 et 2023 ainsi que l'explosion des prix des produits énergétiques posent une nouvelle difficulté budgétaire à l'INASEP comme à l'ensemble des acteurs économiques et sociaux qui nécessiteront de nouvelles réponses à l'avenir.

L'INASEP entend toujours consolider ses quatre grands métiers au service de ses partenaires (SPGE, Province, communes affiliées, acteurs publics et privés, population), assurer leur pérennité au travers d'une organisation, d'un fonctionnement et d'un financement adapté et les inscrire toujours davantage dans une démarche qualité renforçant la fiabilité de ses prestations.

L'INASEP poursuivra sa stratégie visant à renforcer la notoriété et la crédibilité de l'entreprise et de ses services aux affiliés par la qualité de son offre de services aux affiliés, par l'efficacité des services supports, par une approche adaptée en matière de « Risk Management », par une politique de communication active et une relation optimale entre l'entreprise et ses affiliés.

L'INASEP poursuivra le dialogue constructif développé ces dernières années avec le BEP visant à développer les synergies utiles entre les deux partenaires et à valoriser les expertises et compétences respectives au service des affiliés.

L'INASEP poursuivra dans les prochaines années le déploiement de sa stratégie RH répondant aux défis posés en matière de gestion des ressources humaines par les différents métiers. Parmi les priorités de cette stratégie :

- finaliser la révision du ROIP ;
- surveiller les évolutions en matière de statut et définir les meilleures options permettant la maîtrise de l'évolution des coûts y liés ;
- valoriser les fonctions techniques et de management dans le cadre d'une offre salariale optimisée permettant d'attirer les compétences nécessaires pour assurer la continuité et la qualité de nos prestations et services, avec une attention particulière au maintien d'une équité pour les équipes existantes ;
- développer une approche de gestion des évolutions et promotions permettant d'assurer aux collaboratrices et collaborateurs une meilleure visibilité en termes de plans de carrière ;
- renforcer la gestion des compétences et travailler dans le cadre du plan de formation sur une offre de formations adaptées aux besoins de l'entreprise et de ses métiers, permettant une gestion dynamique des différentes habilitations nécessaires du personnel. Sensibiliser le pouvoir régional à l'urgence d'une réforme de la RGB et à l'inadéquation des formations RGB avec les besoins réels de l'entreprise. Favoriser des partenariats avec les centres de formation pour obtenir des formations en alternance au sein de l'INASEP permettant de former du personnel technique ;
- veiller au bien-être du personnel.

L'INASEP veillera à la bonne adéquation de la gestion informatique de l'entreprise aux besoins des métiers et des évolutions technologiques : la transformation digitale de l'entreprise sera poursuivie suite au déploiement d'Office 365 en mesurant bien les risques et avantages et en priorisant les besoins de développements spécifiques aux métiers. Le déploiement des tableaux de bord informatisés permettant un meilleur contrôle de gestion sera poursuivi.

L'INASEP veut garantir l'équilibre financier à long terme de l'Intercommunale (conséquences des nombreuses indexations salariales intervenues depuis 2021, évolution des charges de pensions publiques, évolution des financements statutaires, subsides, équilibre honoraires-prestations, financement des investissements à long terme en distribution d'eau, gestion de la balance âgée de la distribution d'eau en particulier).

Dans le cadre du vaste mouvement de coordination du Secteur de l'eau lancé en Région wallonne, l'INASEP entend participer activement aux objectifs communs dans le respect de ses spécificités et favoriser la reconnaissance de ses pôles de compétence et d'excellence.

Dans le cadre de la négociation en cours entre le Gouvernement wallon, la SPGE et les OAA relativement aux contrats de gestion et aux contrats de service, l'INASEP participera positivement aux évolutions nécessaires du secteur tout en défendant un financement adapté dans le long terme de la collecte et de l'assainissement des eaux usées permettant d'assurer la qualité des prestations, un haut degré de protection de l'environnement et le bien-être du personnel.

L'INASEP poursuivra et complètera son engagement au service de la protection de l'environnement en établissant un plan d'environnement reprenant les objectifs et actions qu'elle mène et mènera dans les prochaines années en matière de protection de la biodiversité, de réduction des déchets et de transition énergétique.

En tant que Bureau d'études intercommunal, rassemblant plus de 40 communes affiliées, l'INASEP se veut un Partenaire Projets privilégié des communes et acteurs locaux associés mettant les compétences de ses ingénieurs, architectes, dessinateurs et techniciens au service de l'analyse de faisabilité, de l'étude et de l'accompagnement administratif et du suivi chantier des projets qu'ils développent. Elle se fixe pour objectifs stratégiques de :

- continuer à renforcer cette mission de pôle de compétences partenaire des communes dans la réalisation de leurs projets d'investissements, en ce compris pour de l'assistance à maîtrise d'études ;
- assurer un financement général adapté du Bureau d'études par les affiliés permettant d'assumer les nombreuses missions de service public et l'importance des missions et projets de petite taille « non rentables » assumés par le Bureau d'études, comme évoqué lors du séminaire du 25 mai 2022. Il est indispensable pour la pérennité de ces services de poursuivre le dialogue avec les affiliés pour atteindre à terme cet équilibre ;
- rechercher un partenariat accru avec les affiliés permettant d'établir une meilleure programmation idéalement pluriannuelle des commandes au Bureau d'études afin de mieux connaître les besoins des communes, d'avoir une vision à moyen terme du carnet de commandes du Bureau d'études, de mieux pouvoir adapter les équipes en fonction de cette vision à plus long terme et de mieux gérer les délais d'études notamment en lien avec les cycles de subsidiation des projets communaux. Une meilleure planification des demandes des affiliés reste en effet une condition nécessaire à une meilleure gestion des ressources et des plannings d'étude des projets, à une meilleure régulation de nos activités ;
- poursuivre le développement entamé de l'analytique « projets » pour mieux connaître les prestations et rémunérations par projet et renforcer l'équilibre honoraires /prestations des projets étudiés par l'INASEP (efficience projets) ;
- poursuivre sa diversification dans le domaine de la production et de la distribution d'eau, le déploiement de son offre de service en matière de gestion des réseaux d'assainissement (GRE) et des installations techniques ;
- défendre un programme d'investissements en assainissement permettant à la fois d'assurer la bonne maintenance des installations, la prise en charge de l'assainissement des zones plus rurales de manière appropriée et de maintenir une expertise publique en matière de conception et de réhabilitation des ouvrages ;
- mener à bien les plans d'investissements définis en accord avec la SPGE en matière d'assainissement des eaux usées.

En tant que producteur-distributeur d'eau, l'INASEP se fixe comme objectif stratégique de préserver, renforcer et défendre ce rôle d'acteur intercommunal à dimension humaine alliant proximité, efficacité, réactivité et innovation tout en poursuivant les partenariats avec les autres acteurs locaux de la Province et au niveau régional avec la SWDE.

Organisme d'Assainissement Agréé par la Région wallonne, l'INASEP entend confirmer sa démarche d'amélioration continue comme partenaire de la SPGE et de la Région wallonne dans la collecte et l'épuration des eaux usées, dans la voie d'une efficience optimale des services rendus tout en défendant une juste rétribution pour garantir le bien-être du personnel, le bon fonctionnement des installations et la qualité environnementale des prestations rendues au profit de la population.

Comme laboratoire, l'INASEP se fixe comme objectif de maintenir et développer son activité tant au service des besoins internes (analyses eaux de distribution et eaux usées) que des besoins des affiliés et clients externes (piscines, installations sanitaires, qualité des eaux de distribution...) en poursuivant les partenariats développés avec les autres laboratoires publics. Au regard de l'évolution des besoins du secteur, l'INASEP s'inscrira proactivement dans les démarches de coordination en cours du Secteur de l'eau pour accroître ces partenariats et assurer la viabilité de cette activité.

## INDICATEURS GLOBAUX

Empreinte CO<sub>2</sub>

Indicateurs financiers

Degré d'endettement à Long Terme // Degré d'indépendance financière // Cash-flow simplifié (+ amort) // Cash-flow (invest fds propres, rem credits) // Liquidité générale (créances CT / Dettes CT // Liquidité réduite (sans stock et en-cours) // Liquidité immédiate (Trésorerie / Dettes CT) // Dettes / Fonds Propres // EBITDA

Coûts globaux des Services support/Chiffre d'affaires

Masse salariale des Services support/Masse salariale totale

# LES SERVICES GÉNÉRAUX



## LE SERVICE INFORMATIQUE (ITT)

L'informatique constitue toujours un support essentiel de l'activité de l'INASEP. Elle est indispensable à son fonctionnement et à son efficacité.

Les dépenses informatiques (personnel affecté à la gestion informatique, logiciels, matériel...) représentent un budget annuel de l'ordre de 750 000 € hors télécommunications et dépenses spécifiques liées au logiciel « Ouvrages » et à son suivi. La part du personnel (actuellement environ 4,7 ETP auxquels s'ajoutent 1 stagiaire en cours de sélection et 2 ETP affectés au déploiement de l'outil « Ouvrages » au sein du Service Exploitation des eaux usées) représente de l'ordre de 420 000 € tandis que le matériel et les logiciels de l'ordre de 350 000 €, essentiellement concentrés dans les coûts des applications et logiciels. Ces dépenses restent bien maîtrisées malgré le fort développement de la digitalisation des métiers.

### Infrastructure

Stratégiquement, l'INASEP a choisi de décider des choix suivants :

- privilégier l'externalisation complète de certaines applications et de poursuivre cette politique à l'avenir ;
- conserver la gestion de l'infrastructure interne existante par du personnel de l'INASEP ;
- envisager de confier également cette gestion, sous forme de cogestion, à un partenaire externe ;
- recourir à des sociétés externes pour les développements d'applications qui ne seraient pas développables en interne dans des délais raisonnables, mais avec l'appui du Service Informatique.

Afin de garantir plus d'efficacité par cette modernisation de l'informatique de l'INASEP, les priorités suivantes sont définies :

- établir une documentation plus complète et plus détaillée de l'infrastructure, des applications, des contrats et des licences ;
- fiabiliser davantage l'inventaire informatique automatisé ;
- formaliser les procédures du service ITT et les mettre en conformité avec divers règlements et normes en vigueur (RGPD, NIS, ISO 27001, ISO 9001...) ;
- renforcer l'accompagnement du Service Informatique en cas de difficultés rencontrées par les départements dans l'utilisation des différents logiciels, applications et outils informatiques et de l'implication du Service Informatique dans les choix opérés en amont ;
- à long terme, tenir compte de la pyramide des âges du service pour assurer la continuité des services et le transfert de compétences ;
- mettre l'accent sur la gestion de la sécurité sur tous les éléments de notre parc d'appareils mobiles.

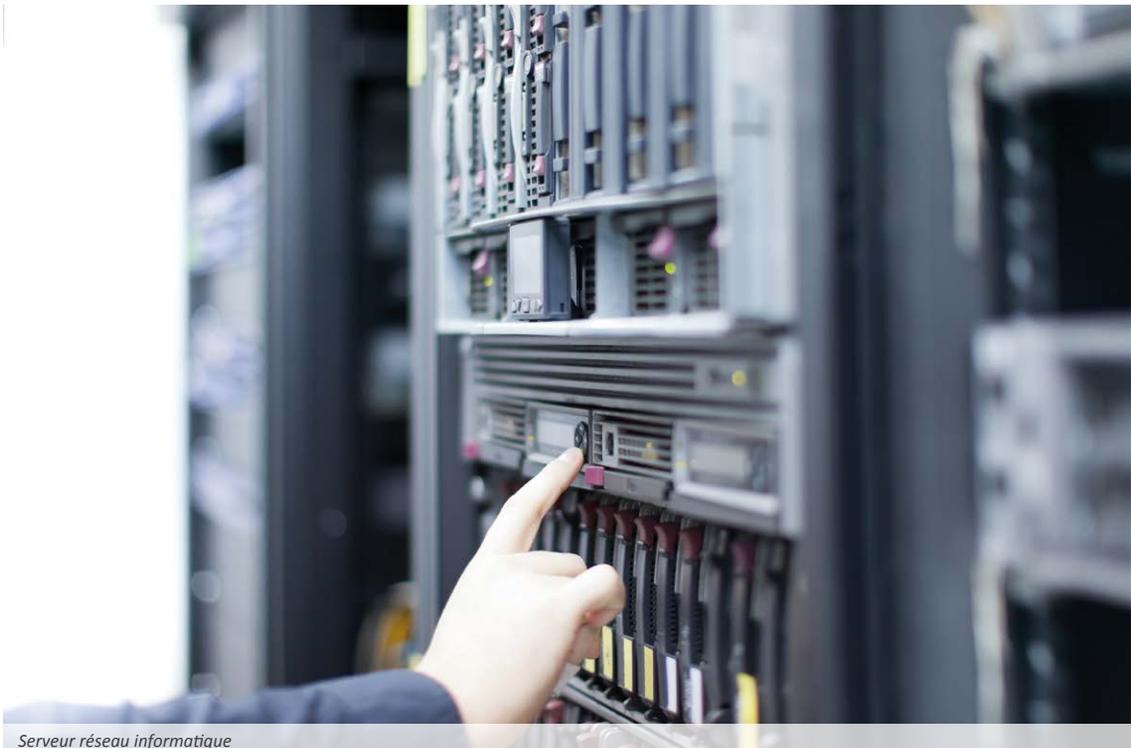
Au niveau des différents métiers, le renforcement de la collaboration du Service Informatique avec les différents départements sera poursuivi au travers à la fois du maintien des réunions stratégiques annuelles et du suivi en Comité de direction des priorités considérées comme stratégiques.



Agent du Service informatique

Parmi les projets prioritaires des différents départements en lien avec l'informatique, il convient de citer en particulier :

- la poursuite de la réflexion sur la gestion documentaire avec la nouvelle perspective des opportunités techniques apportées par les applications Microsoft 365, dont SharePoint ;
- et en ce inclus, la révision du système de gestion actuel du courrier ;
- la poursuite du projet de dématérialisation de la facturation et de l'information de la Distribution d'eau (espace client, digitalisation des factures) ;
- la finalisation de la mise en place de toutes les options en lien avec GEDIPRO ;
- la poursuite de la collaboration avec Odoo pour le Laboratoire et la Distribution d'eau ;
- la poursuite du développement et de la modernisation du logiciel de gestion de l'exploitation du département SEU et de l'accompagnement du projet de gestion des prestations en exploitation ;
- la poursuite du développement de tableaux de bord pour différents départements de la société via les outils de BI déjà exploités les années précédentes ;
- la poursuite de la mise en place des indicateurs de performance pour assurer l'évaluation du Service Informatique :
  - Indicateur de la disponibilité et de la rapidité de l'infrastructure
  - Nombre d'heures d'indisponibilité des lignes internet
  - Helpdesk : nombre de requêtes par rapport au nombre d'agents
  - Temps de réponse support suite demande au Helpdesk
  - Satisfaction des utilisateurs via enquête interne
  - Nombre d'incidents durant la période et par service
  - Violation de la politique de sécurité informatique en % du nombre total d'incidents
  - Délai moyen de remplacement des équipements
  - Temps dédié aux activités de création informatique/temps total dédié aux activités informatiques
  - Coût de l'informatique en % du chiffre d'affaires
  - Coût de l'informatique en % des dépenses administratives totales
  - Évolution du coût de l'informatique vs budget
  - Coût moyen de l'informatique par employé
  - Coût de la maintenance informatique/coût total informatique
  - Investissements informatiques en % de l'investissement total



Serveur réseau informatique

## LE SERVICE RESSOURCES HUMAINES (SRH)

Le capital humain, au sens noble du terme, que représente le personnel de l'Intercommunale est le socle essentiel des activités de services publics accomplies au profit des associés, des affiliés, des clients de la distribution d'eau et du laboratoire ainsi qu'à l'ensemble de la population en Province de Namur. Ce capital humain s'est construit au travers de plus de 40 années d'existence de l'Intercommunale. Les compétences, l'expérience, la disponibilité, la capacité d'adaptation et la motivation des collaboratrices et collaborateurs de l'INASEP sont essentielles à l'efficacité des services rendus dans nos différents métiers et à leur continuité.

Face au contexte actuel que nous subissons de plein fouet, et nous ne sommes pas les seuls à en souffrir, loin s'en faut, l'Intercommunale continue à avancer sans perdre de vue les enjeux économiques, financiers et sociaux. En composant avec cette réalité, le Service des Ressources Humaines, plus que jamais, se positionne comme partenaire fort auprès des autres services de l'INASEP dans leurs missions respectives.

Le Service des Ressources Humaines persiste à trouver l'équilibre pour répondre aux besoins de l'INASEP en matière de compétences et d'expériences qui se veulent autant variées que pointues. Entre une offre plus ou moins restreinte sur le marché de l'emploi, et tout particulièrement pour les métiers dits « en pénurie », combinée avec des procédures administratives longues propres aux services publics, des conditions de recrutement spécifiques et une offre salariale, frappée récemment par les nombreuses indexations, le challenge est bien présent. L'importance des charges liées au statut public du personnel et les incertitudes qui pèsent sur leur évolution représentent également un défi particulier nécessitant une stratégie adaptée de gestion des Ressources Humaines.

Principalement, les priorités stratégiques en matière de gestion des Ressources Humaines peuvent être synthétisées comme suit :

- analyse concurrentielle du package salarial par rapport au marché (salaire, chèques-repas, véhicules de société, télétravail, ancienneté, frais de séjour...);
- réforme du ROIP pour mettre à jour et adapter les dispositions existantes pour mieux correspondre aux réalités d'aujourd'hui et de demain;
- définition et mise en œuvre d'une gestion des compétences centralisées et intégrées avec les besoins de chaque service de l'INASEP;
- stimulation de l'offre et de la demande au niveau du marché de l'emploi, notamment en collaboration avec les différents organismes du Secteur de l'eau : groupes de travail pour le lancement d'une campagne de communication et actions innovantes pour faciliter le recrutement et la formation des métiers de l'eau;
- développement d'une politique Bien-être (sous l'angle psychosocial) et de lutte contre l'absentéisme;
- renforcement de l'efficacité du système d'évaluation déjà en place.

Pour rappel, le Service Ressources Humaines de l'Intercommunale est un service autonome. Il assure à la fois le secrétariat social et la gestion des Ressources Humaines au sens large grâce à des outils et logiciels adaptés.

Ces trois dernières années, le Service des Ressources Humaines de l'Intercommunale a réalisé en grande partie les priorités du Plan Stratégique 2020-2022. Il a aussi connu une réorganisation importante au niveau de l'équipe avec l'arrivée de la nouvelle Directrice des Ressources Humaines, la mutation et l'engagement de collègues pour finalement se retrouver avec une équipe motivée, dynamique et proactive. Le Service s'est également modernisé avec la mise en place d'un nouveau logiciel de prestations (Unitime) en 2020.

L'équipe est aujourd'hui composée de 5,5 ETP dont un agent affecté à mi-temps au Service d'accueil et à mi-temps au Service des Ressources Humaines.

Depuis l'arrivée de la nouvelle Directrice des Ressources Humaines, l'attention a tout particulièrement été portée sur les enjeux suivants et continue, en étroite collaboration le service, à travailler dans ce sens :

- stabiliser le Service des Ressources Humaines et installer une saine collaboration avec les différents services dans la gestion des Ressources Humaines;
- redéfinir les rôles de chaque membre de l'équipe en assurant une suppléance systématique pour garantir la continuité des services;
- développer un management participatif permettant aux différents membres de l'équipe d'accomplir leurs missions en large autonomie tout en bénéficiant des conseils et orientations nécessaires ou souhaitées;
- définir et suivre les orientations stratégiques en matière de compétences, recrutements, formations, évaluations et budgétaires;
- conceptualiser et mettre en œuvre une nouvelle politique de gestion des compétences au niveau de l'INASEP, pilier central d'où découlent la plupart des autres matières RH (recrutement, formation, évolutions de carrière, organisation des services...) et visant à donner plus de visibilité dans les besoins et ressources de chaque service et à agir de façon proactive tout en conservant une méthodologie uniforme et transversale pour l'ensemble des services;

- participer et renforcer les relations professionnelles dans le domaine de la gestion des Ressources Humaines avec les autres acteurs du secteur, et plus particulièrement avec le BEP, et travailler en partenariat pour faire face aux enjeux de recrutement, de formation et de communication en lien avec la gestion du personnel ;
- élaborer le plan de formation 2023-2025 sur base des orientations stratégiques définies au niveau de l'Intercommunale ainsi que sur base des préoccupations spécifiques par service et par agent pour conserver le niveau de compétences requis face aux réalités de terrain ;
- implémenter et veiller à l'amélioration continue de la démarche qualité dans la gestion des Ressources Humaines ;
- veiller au bien-être du personnel en menant des actions tantôt collectives, tantôt ciblées et limiter les risques psychosociaux au travail ;
- réaliser des audits internes réguliers de la gestion des Ressources Humaines pour chaque service afin de répondre au mieux aux besoins et exigences propres (adéquation des ressources, gestion des compétences, analyse des besoins futurs d'emploi ou de formation, gestion des risques, préparation des chemins de carrière des agents) ;
- structurer et renforcer la communication interne concernant les matières RH, en concertation avec la Direction générale.

## // Indicateurs de suivi

Une implication accrue du Service Ressources Humaines dans les enjeux rencontrés par les différents services en matière de personnel s'inscrit dans une véritable démarche stratégique au niveau de l'Intercommunale.

Les indicateurs de suivi et de performance de la gestion des Ressources Humaines définis dans le cadre du plan stratégique sont les suivants :

- turnover au sein de l'INASEP à comparer sur les 3 dernières années ;
- taux d'absentéisme à comparer au secteur privé ;
- gestion des compétences – état d'avancement du projet sur base du planning prédéfini ;
- recrutement :
  - nombre de candidatures reçues entre les profils similaires recherchés avant la campagne de communication et après (cycle de 3 ans),
  - délai de recrutement avant la campagne et après la campagne pour 3 postes qualifiés.
- formation :
  - taux de réalisation des formations par rapport au plan de formation,
  - analyse des formations abandonnées (annulation de la formation, absence des agents...),
  - taux de réalisation des formations suivies par rapport au secteur par année civile,
  - adéquation de la formation avec les besoins en interne (via analyse des enquêtes de satisfaction).
- évaluation
  - taux de réalisation des évaluations dans le respect des délais.



Agent du Service RH

# LE SERVICE INTERNE DE PRÉVENTION ET DE PROTECTION AU TRAVAIL (SIPP)

Le Service Interne de Prévention et de Protection au travail est actuellement composé d'un seul conseiller en prévention de niveau 2 à temps complet.

Son rôle est d'assister l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs dans l'application de la législation et de la réglementation relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

Les missions dévolues sont d'éliminer à la source, si possible, les dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique du personnel de l'Intercommunale.

Le Plan Stratégique de Sécurité et de Prévention se traduit donc par des actions correctives et des mesures de prévention à mettre en place dans les différents services de l'INASEP via l'élaboration, la programmation ainsi que la mise en œuvre d'une politique de gestion des risques (SDGR), tout en n'oubliant pas d'assurer une évaluation régulière. Ceci se réalise au travers d'un plan de gestion PGJA – Plan de Gestion Journalier d'Action, qui produit les Plans d'Action Annuels (PAA), ainsi que le Plan Global de Prévention (PGP – Plan quinquennal) de l'entreprise.

Ces plans permettent d'évaluer les dangers et les risques de manière participative, afin de préciser les moyens et les mesures de prévention à mettre en place pour atteindre les objectifs.

Ils sont adaptés au fur et à mesure : lors de changements et suivant les informations données par les travailleurs, la ligne hiérarchique mais aussi selon divers faits tels que les accidents, les incidents, les maladies professionnelles, les premiers soins, les avis du CCB (Comité de Concertation de Base)...

Ils déterminent également les responsabilités et le rôle de chacun.

En collaboration avec les travailleurs (et leurs représentants) et la ligne hiérarchique, le SIPP effectue des visites (systématiques ou à la demande de l'employeur ou des travailleurs, avec ou sans la Médecine du Travail), des enquêtes, des études et des recherches utiles, nécessaires et pertinentes pour l'amélioration du bien-être des travailleurs et prend connaissance des procédés et méthodes de travail, les examine sur place et propose des mesures pour réduire les risques qui en découlent. Ce travail de terrain est important pour la motivation et l'amélioration continue de nos actions de prévention.

Nos objectifs seront d'accroître « l'esprit sécurité » au sein de l'Intercommunale afin de diminuer les incidents et les accidents de travail. Des communications spécifiques en matière de sécurité seront organisées via des instructions de sécurité, le manuel général de sécurité en épurateur mais aussi via notre service externe de prévention au travers de séances d'informations ou de formations ciblées.

L'Intercommunale impliquera également ses différents interlocuteurs (sous-traitants, services externes de contrôle technique, assureurs, médecine du travail) pour qu'ils respectent scrupuleusement les prérogatives en matière de sécurité.



Equipe réseau Namur // Intervention de sauvetage en collaboration avec le GRIMPE de la zone nage

## // Objectifs pour 2023-2025

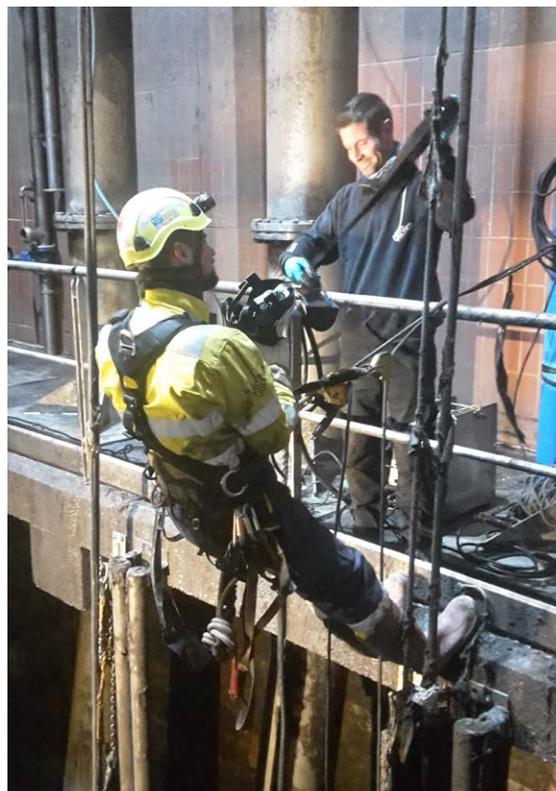
- Suivi de la procédure lors de recours à des tiers en Distribution d'eau. L'employeur informe l'employeur tiers sur les matières relatives au bien-être au travail et s'assure que les travailleurs ont reçu une formation et des instructions en rapport avec leurs activités.
- Ergonomie : organisation de séances informatives et formatives sur l'utilisation des moyens d'ouverture d'accès aux chambres de visite : accès aux déversoirs d'orage, compteurs d'eau, chambres de vannes... Évocation des risques et d'accidents de travail qui se sont produits - gestes et équipements nécessaires à l'ouverture des couvercles d'accès.
- Suivi de la gestion des compétences et des habilitations des agents avec le Service des Ressources Humaines (SRH) et les départements techniques / suivi des formations et recyclages nécessaires.
- Poursuivre la formalisation d'un permis de travail à la Distribution d'eau pour les interventions qui présentent des dangers plus spécifiques dans les activités des fontainiers.
- Poursuite de la mise en place des Plans d'Urgence Interne dans les différents lieux « mère » de l'entreprise où du personnel est présent en permanence.
- Actions de sensibilisation de la ligne hiérarchique sur ses responsabilités et objectifs en matière de bien-être au travail qui sont fixés par la Direction générale.
- Amélioration de la remontée des informations vers le SIPP susceptible d'exercer une influence sur les circonstances de travail et ainsi que sur les risques encourus par les travailleurs (changement de process, utilisation de nouveaux équipements ou produits, installation mise hors service).
- Plan de formation (suffisant, adapté à l'évolution des risques, spécifique) pour les travailleurs et pour la ligne hiérarchique.
- Mesures adéquates et plan d'actions pour prévenir les risques psychosociaux dans l'entreprise.
- Inventaire de l'amiante : adaptation du fichier de suivi pour répondre à la législation.
- Suivi du plan d'actions par priorité à la gestion des risques de niveaux très élevé et élevé.

## // Indicateurs de suivi particulier 2023-2025 (cf. PGJA)

- Nombre de risques élevés et très élevés clôturés
- Nombre de risques élevés et très élevés hors délais



Equipe réseau Namur // Intervention de sauvetage en collaboration avec le GRIMPE de la zone nage



Pompape P014 Brico // Réparation de soudure des conduites de relevage

## LE SERVICE COMMUNICATION (COM)

Depuis plusieurs décennies et à l'instar des entreprises privées, les sociétés de services publics se sont dotées d'un Service Communication visant à rencontrer les nombreuses attentes de la population en termes d'informations justes et pertinentes.

Les inondations catastrophiques que nous avons connues en juillet 2021 ont démontré toute l'importance de disposer d'informations précises et correctes à communiquer aux citoyens, aux communes affiliés ou encore aux élus locaux. Les entreprises doivent pouvoir aussi communiquer en toute liberté, en développant une politique de communication efficace et ciblée. Qu'elle soit menée en interne ou dirigée vers l'externe, la communication fait désormais partie intégrante de toute stratégie d'entreprise.

Le Service Communication de l'INASEP s'est doté en janvier 2022 d'une nouvelle Responsable Communication qui a pu, avec son équipe, réaliser les objectifs du Plan Stratégique 2020-2022. Ceux-ci consistaient entre autres à :

- renforcer la notoriété et la crédibilité de l'entreprise et de ses services aux affiliés ;
- développer une politique de communication positive de l'entreprise en utilisant tous les moyens modernes de communication ;
- affermir la communication interne de l'entreprise au travers d'outils disponibles pour renforcer le lien social interne et l'esprit d'entreprise.

Ces objectifs du Plan Stratégique 2020-2022 ont été mis en place, notamment via la refonte de l'intranet (plateforme informative pour l'ensemble du personnel) et par la mise en ligne d'un tout nouveau site internet. Ces nouveaux outils évolueront au cours des prochaines années et seront régulièrement alimentés. Il s'agit d'un travail continu, non statique et en perpétuelle évolution.

Les priorités stratégiques pour les trois prochaines années (2023-2025) en termes de communication peuvent être balisées telles que :

- poursuivre le travail de notoriété de la société auprès des affiliés mais également auprès du grand public ;
- accroître la visibilité du nouveau site internet ;
- à l'issue des élections communales d'octobre 2024, mettre en place des rencontres d'information aux quatre coins de la Province auprès des nouveaux élus afin de leur présenter l'étendue de nos services et de nos réalisations ;
- participer activement aux campagnes du Secteur de l'Eau et à la politique de communication des Métiers de l'eau (salons, site web [metiersdeleau.be](http://metiersdeleau.be)...) ;
- développer de nouveaux supports de communication (roll-ups, vidéos...).

En tant qu'espace relais de l'Intercommunale, le Service Communication se doit d'être à l'écoute de l'ensemble des activités qui se déroulent au sein des différents services afin de valoriser tout le travail effectué par nos hommes et femmes de métier.

Les indicateurs de performance définis dans le cadre du Plan Stratégique 2023-2025 décrits ci-dessous seront constamment suivis et analysés :

- relever le taux de fréquentation du site internet, analyser les chiffres et en tirer les conclusions ;
- réaliser deux actions de presse mettant en avant un projet ou une action positive menée par l'Intercommunale ;
- relever le nombre d'articles de presse ou de reportages vidéo positifs mentionnant une action menée par l'Intercommunale ou un de ses responsables, analyser l'évolution sur 3 ans et en tirer les conclusions ;
- relever le nombre de posts sur les réseaux sociaux (hors travaux de la Distribution d'eau : agenda des travaux et/ou fuites en urgence), analyser l'évolution sur 3 ans et en tirer les conclusions.



# LE BUREAU D'ÉTUDES SERVICES AUX AFFILIÉS (SAA)



## Introduction générale

Le département Service Aux Associés (SAA) s'est construit par le rapprochement des services de l'INASEP plus particulièrement dédiés aux communes et affiliés du service études de l'Intercommunale.

Ce département a fait l'objet d'un audit stratégique récent mené par la société Ernst & Young et qui a apporté diverses recommandations dont certaines ont déjà été prises en compte et d'autres seront mises en œuvre dans le cadre du Plan Stratégique 2023-2025. Une des recommandations qui vient déjà d'être appliquée est la restructuration des services d'études et de suivi des travaux de voiries et égouts communaux. On a ainsi rapproché officiellement les deux anciens services en un seul dénommé Service d'Etudes et de Réalisation des projets de Voiries et EGouttage (SERVEG). Il a été placé sous la hiérarchie d'un chef de service, M. Dominique FRETEUR qui a été promu à la tête de ce nouveau service.

Le département est désormais composé de la façon suivante :

1. Le Service d'Etudes et de Réalisation des projets de Voiries et EGouttage (SERVEG)
2. Le Service de Gestion des Réseaux (GRE)
3. Le Service d'études ARTENCO (BAT)
4. Le Service Coordination Sécurité-Santé (CSS)
5. Le Service Marchés Publics (ADM)
6. Le Service Gestion foncière (EMP)

Dans le cadre du Plan Stratégique précédent et plus particulièrement l'Assistance à la Gestion des Réseaux et de l'Assainissement, dont l'acronyme est AGREA, plusieurs missions ont continué à être développées pour assister les communes affiliées en vue d'une gestion patrimoniale efficace de leurs réseaux d'égouttage. Par ailleurs, le projet SYGERCO pour l'auscultation des voiries communales et la programmation pluriannuelle optimisée de leur entretien a été relancé. Pour ce nouveau Plan Stratégique, le service GRE a prévu encore de nouveaux développements techniques, informatiques et va encore renforcer son appui auprès des communes au travers de nouveaux moyens techniques et humains.

Le département SAA va également poursuivre sa transformation digitale au travers de nouveaux outils informatiques à mettre en place mais également par une exploitation plus affinée des outils mis en place dans le cadre du Plan Stratégique précédent, dont notamment la suite applicative MS 365 et les tableaux de bord développés grâce au logiciel PowerBI acquis avec la suite MS 365. Cet outil MS 365 ouvre aussi de nouvelles perspectives en matière de communication aussi bien en interne qu'avec les affiliés. La pleine exploitation de ces moyens technologiques doit notamment nous permettre de faciliter les échanges d'informations en interne et en externe et surtout de permettre une consultation online des fichiers qui y seront mis à disposition des personnes autorisées au travers d'un accès sécurisé.

De manière similaire à ce qui avait été indiqué lors du Plan Stratégique précédent, la situation reste malheureusement similaire à ce jour en termes de variations de charge de travail qui rendent difficiles la gestion des plannings et qui ont également des conséquences importantes sur la maîtrise budgétaire du secteur. Nous nous devons donc de réitérer notre demande auprès des affiliés en vue d'obtenir plus rapidement un engagement pluriannuel de leur part quant aux études qu'ils souhaitent nous confier. Cette problématique a été également soulignée par notre auditeur Ernst & Young dans son rapport de conclusions pour un fonctionnement optimisé de nos services. Il faut enfin noter que la pénurie de métiers techniques aussi évoquée dans le Plan Stratégique est toujours aussi prégnante, voire plus importante aujourd'hui, et que nous devons dès lors avoir une vision à plus long terme de nos carnets de commande en vue d'adapter correctement nos ressources humaines à la charge de travail à venir.

## Objectifs transversaux du Plan Stratégique pour le département SAA

- **Modernisation de l'outil de réalisation des métrés au sein des Bureaux d'études**

Cet objectif consiste en un développement par un de nos informaticiens d'une nouvelle application en vue de remplacer celle existante devenue obsolète tant sur le plan de ses capacités que de ses performances. Ce développement entamé dans le cadre du Plan Stratégique précédent doit se poursuivre dans le plan actuel en vue d'une mise en service début 2023 et de pouvoir affiner son fonctionnement durant cette première année du Plan Stratégique.

- **Modernisation du système de « Cloud » de l'INASEP**

L'objectif est de mettre en place, grâce aux outils de MS 365, un système facilement accessible en ligne à nos affiliés sur lequel ils pourront à tout moment consulter et/ou télécharger les documents mis à leur disposition pour tous leurs projets confiés à l'INASEP (tous secteurs confondus) au travers d'un accès dédié et sécurisé.

- **Modernisation du système de gestion des projets et de planification des Bureaux d'études**

Les Bureaux d'études sont actuellement pourvus d'un logiciel de planification qui a été acquis il y a plus de 10 ans. La technologie de ce dernier n'est plus adaptée aux nouvelles normes en matière de partage d'information et d'ergonomie actuelle. Un groupe de travail a été mis en place avec les différents services concernés en vue de faire un choix optimum afin de mettre en place et développer une nouvelle solution informatique en 2023 qui s'intégrera dans l'environnement informatique actuel en prenant mieux en compte les échanges avec d'autres logiciels de l'INASEP pour associer la gestion de projets à la planification.

- **Développement des tableaux de bord de gestion de l'INASEP**

L'objectif est d'utiliser le nouvel environnement informatique installé à l'INASEP autour de l'application PowerBI de Microsoft de manière à mettre en place des tableaux de reporting sur la performance en matière de gestion des projets et d'analyse financière au travers d'indicateurs KPI issus notamment des recommandations de l'audit de Ernst & Young.

### Indicateurs de suivi

- Nombre de projets communaux étudiés/suivis/finalisés par le Bureau d'études
- Chiffre d'affaires moyen par projet
- Nombre de plaintes justifiées des affiliés



Directeur général adjoint du département SAA

# LE SERVICE D'ÉTUDES ET RÉALISATIONS VOIRIE-ÉGOUTTAGE (SERVEG)

## 1. Introduction

En 2019, la Direction générale a commandé un audit stratégique du Bureau d'études auprès de la société Ernst & Young. Le résultat de cet audit mettait notamment en évidence la pertinence d'un regroupement du Bureau d'études Voirie-Egouttage et du Service Travaux afin de bénéficier d'un meilleur suivi des projets et de gagner en efficacité.

À la suite de cet audit et de diverses difficultés rencontrées au sein du Bureau d'études ces dernières années, la Direction générale a donc envisagé le regroupement des services.

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2022, la fusion des deux services est officielle.

Vu l'interdépendance et la complémentarité importante très claire entre les deux services étant donné leur activité conjointe, le Plan Stratégique 2023-2025 aura pour but principal de mettre en place et finaliser au mieux ce regroupement par la recherche d'une meilleure synergie et l'amélioration de l'efficacité des services.

À cet effet, le Plan Stratégique devra permettre d'atteindre différents objectifs principaux repris ci-dessous.

1. Amélioration/élaboration de synergies entre le secteur travaux (TRV) et le secteur Bureau d'études (VEG) du nouveau service SERVEG
2. Organisation interne entre les ingénieurs projets et les dessinateurs
3. Mise en place du système d'ingénieur référent dans les divers domaines récurrents
4. Formation continue pour tous les agents et formations spécifiques des ingénieurs référents
5. Insistance sur le Plan de Coordination et de Suivi des Projets (PCSP)

## 2. Objectifs du Plan Stratégique

### • Amélioration/élaboration de synergies entre le secteur travaux (TRV) et le secteur Bureau d'études (VEG) du nouveau service SERVEG

Réunions bimensuelles des ingénieurs.

Interaction contrôleurs – dessinateurs.

### • Organisation interne entre les ingénieurs projets et les dessinateurs

Proactivité raisonnée des auteurs de projets favorable à une meilleure efficacité.

Cet objectif a pour but de planifier plus en amont les demandes de plans et surtout de leurs modifications en cours de projet dès que les ingénieurs ont l'assurance de la nécessité de celles-ci, et non en fin de rédaction du cahier des charges.

### • Mise en place du système d'ingénieur référent dans les divers domaines récurrents

Eviter une dispersion des connaissances acquises au cours des diverses études.

### • Insistance sur le Plan de Coordination et de Suivi des Projets (PCSP)

Importance de la complétude du planning et la mise à jour du Kit de Suivi Opérationnel de projet (KSO) accompagnant le PCSP.

### 3. Perspectives en matière d'activités 2023-2025

Le Bureau d'études s'attend à une augmentation du nombre d'études pour la mobilité douce.

Les investissements sont de plus en plus nombreux et les subsides sont disponibles pour ce type de travaux (PIMACI et PIWACY).

L'activité du Bureau d'études VEG se maintiendra pour les trois prochaines années dans les domaines suivants :

- l'étude de dossiers communaux en fonds propres ou subsidiés :
  - Création et rénovation de voirie
  - Entretien de voirie
  - Aménagement urbain
  - Aménagement de sécurité
  - Entretien des chemins agricoles
  - Rénovation d'ouvrages d'art
- l'étude de dossiers d'égouttage cofinancés par la SPGE :
  - Dossiers exclusifs ou conjoints avec des travaux de voirie
- l'étude de dossiers de création ou d'extension de parcs d'activité économique pour le BEP.

Le secteur Travaux est en pleine effervescence depuis le début de l'année 2022 avec le lancement de tous les chantiers du PIC précédent et cette charge de travail va s'étaler au moins jusqu'en 2024.

Pour la fin 2024 et 2025, ce secteur pourra éventuellement fournir un support au Bureau d'études, qui en aura bien besoin en fin de PIC, pour des études d'entretien de voiries comme il l'a fait en 2021. Afin de pouvoir absorber les éventuels creux d'activité lors des périodes plus calmes (bien que de plus en plus réduites) mais aussi de diversifier ses activités, il est important de pouvoir développer les missions d'assistance ponctuelles et ou lancer des démarches commerciales vers de nouveaux clients (communes sans demandes chez nous). De par les contacts extrêmement réguliers avec les mandataires et agents communaux, les contrôleurs et fonctionnaires dirigeants de l'INASEP sont susceptibles de déceler des besoins spécifiques dans lesquels ils peuvent valoriser leurs compétences (surveillance travaux de lotissement repris en gestion à posteriori par les communes, aide à l'établissement de règlements techniques communaux, contrôle qualité raccordements particuliers, avis technique ponctuels...). Ces démarches à orientations commerciales doivent pouvoir trouver leur place simultanément à la gestion traditionnelle des chantiers mais aussi un relai vers la direction de l'INASEP au travers du comité commercial.

### 4. Conclusion

Le regroupement du Bureau d'études Voire-Egouttage et du Service Travaux ne peut que bénéficier à l'efficacité du nouveau service ainsi créé par l'amélioration des synergies entre ces services, et au meilleur suivi des projets.

L'activité du SERVEG devrait se maintenir dans les deux prochaines années par l'intermédiaire du PIC 2022-2024 auquel s'ajouteront les dossiers exclusifs de la SPGE et quelques dossiers du BEP pour les études, et par le suivi des nombreux chantiers du PIC 2019-2021 et des projets récents étudiés par le Bureau d'études.



Service d'Études et Réalisations en Voirie-Égouttage (SERVEG)

# LE SERVICE GESTION DES RÉSEAUX D'ÉGOUTTAGE (GRE)

## 1. Introduction

Depuis plus de 10 ans, le service GRE assure le suivi de cadastres de réseaux d'assainissement en Province de Namur (levé topographique et géométrique de ces réseaux et leur inspection visuelle), ainsi que des études de lutte contre les inondations. C'est ainsi qu'à la suite des inondations dramatiques qui ont frappé la Région wallonne en juillet 2021, le service GRE a dû répondre à une importante demande non seulement en matière de curages et d'inspections visuelles des réseaux d'égouttage impactés par ces inondations, mais également en matière d'études hydrauliques de ces réseaux.

Par ailleurs, depuis 2018, profitant de son expérience et des informations acquises dans le cadre des cadastres de réseaux d'égouttage et des études de lutte contre les inondations, ses activités historiques, le service GRE développe et propose, au travers de l'AGREA (acronyme pour « Assistance à la Gestion des Réseaux et de l'Assainissement ») des services en appui à la gestion des réseaux d'égouttage de ses partenaires communaux. Ces services concernent :

- la cartographie des réseaux d'égouttage ;
- l'assistance à la gestion technique des réseaux d'égouttage, sous forme de curages préventifs et inspections visuelles ;
- l'assistance à la réalisation de cadastres de réseaux d'égouttage ;
- l'assistance à la gestion des raccordements particuliers ;
- la réalisation d'études hydrologiques et hydrauliques, en lien avec les réseaux d'égouttage ;
- la remise d'avis sur la gestion des eaux dans le cadre de projets d'urbanisme et d'urbanisation ;
- ...

Depuis, le service GRE n'a cessé de développer ses activités dans ce domaine afin d'accompagner les communes adhérentes dans une démarche de gestion patrimoniale de leurs réseaux d'égouttage. À l'heure de rédiger ce document, 29 communes sont affiliées à l'AGREA.

Profitant de son expérience en matière de cartographie des réseaux, le service GRE a également repris, en 2021, la coordination du projet SYGERCO (SYStème de GEstion des Routes COmmunales). Ce projet a ainsi permis d'ausculter, lors de la campagne 2021, près de 500 km de voiries communales en vue d'y établir des priorités d'intervention.

Dans les prochains mois / années, le Service GRE continuera à développer des outils et services d'aide à la gestion des réseaux à destination de ses communes, dans un contexte où la SPGE montre une volonté marquée d'apporter un appui aux communes dans cette démarche ; ainsi, à titre d'exemple, la SPGE prévoit à terme une augmentation substantielle et progressive du financement pour la réalisation de curages et d'inspections visuelles de réseaux d'égouttage, premier maillon pour la bonne gestion de ces réseaux. Par ailleurs, suite aux inondations de juillet 2021, et de manière plus générale en réponse au changement climatique, le service GRE a connu ces derniers mois une augmentation substantielle du volume de commandes pour des études hydrologiques/hydrauliques. Le Service GRE devra donc mettre en œuvre dans les mois à venir les moyens nécessaires pour pouvoir répondre à ces demandes, dans un contexte où la future reprise en gestion des réseaux d'égouttage par la SPGE est de plus en plus évoquée.

## 2. Objectifs du Plan Stratégique

### • Cadastre des réseaux EG : répondre aux objectifs fixés par la SPGE en déployant les moyens nécessaires et en définissant la méthodologie pour les atteindre

L'objectif de fin du cadastre des réseaux d'égouttage est fixé à 2027 par la SPGE. Pour cela, il est nécessaire de cadastrier annuellement 360 km de réseaux jusque 2027. Il est donc nécessaire d'allouer les moyens humains et techniques pour atteindre cet objectif, tout en définissant la méthodologie adéquate pour y répondre.

### • SIG / cartographie : anticiper et contribuer à la migration vers une nouvelle plateforme SIG / asset management commune en Région wallonne pour les réseaux d'égouttage, en tenant compte de nos propres outils et développements

Le logiciel SIG / asset management InfoAsset Manager, commun aux 7 Organismes d'Assainissement Agréé (OAA), ne répond plus pleinement aux besoins de la SPGE. Une démarche est donc initiée pour remplacer ce logiciel par un logiciel / une plate-forme plus adaptée ; le Service de Gestion des Réseaux doit s'inscrire pleinement dans ces réflexions et ces démarches pour assurer la transition la plus fluide possible, tout en veillant à une compatibilité avec nos propres développements et les outils déjà déployés en interne.

- **SIG / cartographie : développer et diversifier l'offre en matière d'outils de gestion de réseaux EG : développement de nouvelles applications / fonctionnalités pouvant servir de support pour la gestion des réseaux au travers du portail cartographique**

Le service GRE déploie et assure la maintenance, depuis 2018, d'un portail cartographique permettant l'accès, pour les communes affiliées à l'AGREA, aux données géoréférencées relatives à leurs réseaux (d'égouttage, de voiries...). Ce portail est également un support pour les services internes à l'INASEP. Pour continuer à être attractif auprès des affiliés, ce portail se doit d'être évolutif et dynamique, au travers de l'hébergement de nouvelles données géoréférencées, mais également de nouvelles applications ou fonctionnalités proposées aux utilisateurs.

- **Inspections visuelles de réseaux et interprétation des données récoltées : répondre aux objectifs fixés par la SPGE en déployant les moyens nécessaires et en définissant la méthodologie pour les atteindre**

Dans une démarche de gestion patrimoniale des réseaux d'égouttage, il est essentiel de connaître l'état structurel et fonctionnel de ces réseaux. La SPGE souhaite ainsi accroître le rythme d'inspection des réseaux, cette démarche étant complétée par l'interprétation automatisée des inspections automatisées via les routines MERAIV. Il est donc nécessaire d'allouer les moyens humains et techniques pour atteindre cet objectif, tout en définissant la méthodologie adéquate pour y répondre (sous-traitance, synergies avec d'autres OAA, acquisition de matériel propre...).

- **Etudes hydrauliques : recherche de sources d'études en continu permettant d'assurer un volume constant d'études et moins dépendant des aléas climatiques**

Les commandes d'études hydrauliques ou hydrologiques sont fort dépendantes du contexte météorologique ; or il est important pour l'activité et la planification du service de pouvoir disposer d'un volume relativement constant et stable d'études. Il conviendra donc de trouver des sources d'études hydrauliques permettant de « lisser » les commandes (études préventives plutôt que curatives, partenariat avec d'autres OAA ou donneurs d'ordres...).

- **Gestion des réseaux EG : développer le principe d'audit structurel et fonctionnel des réseaux**

Actuellement, les services compris dans l'AGREA en matière de gestion des réseaux d'égouttage (inspections visuelles et leur interprétation, études hydrauliques...) sont proposés de manière relativement indépendante. Il est intéressant, dans une approche intégrée du fonctionnement d'un réseau d'égouttage, de pouvoir proposer ces services comme un ensemble cohérent, sous forme d'un audit structurel et fonctionnel de ce réseau, à l'instar de ce qui est proposé dans d'autres OAA. Les communes pourront ainsi avoir une vue d'ensemble de l'état et du fonctionnement de leurs réseaux d'égouttage.

- **Gestion des réseaux EG : développer et diversifier l'offre en matière d'outils de gestion de réseaux : lancement de marchés de réhabilitation des chambres de visite et/ou de remplacement des trappillons**

Il est important de pouvoir diversifier l'offre de services compris dans l'AGREA en matière d'outils de gestion des réseaux d'égouttage. Ainsi, le lancement de deux marchés spécifiques dans ce domaine est à l'étude, en tenant compte de l'intérêt potentiel des communes :

- 1 marché pour la réhabilitation des chambres de visite dégradées avec le temps
- 1 marché pour le remplacement de trappillons de chambres de visite

Il y aura lieu de définir les moyens techniques et financiers pour atteindre cet objectif.

- **SYGERCO : développer / utiliser des applications d'analyse et d'interprétation automatisée des images récoltées lors des campagnes d'auscultation**

Les campagnes d'auscultation de voiries SYGERCO permettent la constitution d'une banque d'images conséquente (1 photo avant et arrière tous les 5m lors de la campagne 2021). Il convient maintenant de pouvoir exploiter cette riche source d'information au bénéfice des communes (ex : recensement de matériel urbain, de panneaux de signalisation...). Cet objectif vise à développer (ou appliquer) des outils d'interprétation automatisée d'images en partant de la base de données ainsi constituée.

### 3. Perspectives en matière d'activités 2023-2025

Pour la période 2023–2025, une augmentation progressive et substantielle de l'activité en matière de curage et d'inspections télévisuelles des réseaux d'égouttage (complétée par leur interprétation automatisée) est à prévoir en réponse à la volonté marquée de la SPGE d'accroître le financement dans ce domaine en vue d'améliorer la connaissance précise de ces réseaux et de leur état.

En matière de cadastre des réseaux d'égouttage, le kilométrage annuel à relever est fixé en accord avec les objectifs de la SPGE, avec l'année 2027 comme objectif final pour terminer le cadastre de l'ensemble de ces réseaux. Le rythme de cadastre sera donc, dans les trois prochaines années, dans la lignée des objectifs de ces dernières années, en tenant compte d'une réorganisation dans ce domaine (cadastre à réaliser en partie par une équipe interne, en partie par des sous-traitants externes). Un des défis des prochaines années dans ce domaine sera de s'inscrire dans le processus de migration vers la nouvelle plateforme SIG / d'asset management voulue par la SPGE, en tenant compte de nos propres développements et des outils déployés en interne.

En matière d'études hydrauliques, suite aux inondations de juillet 2021, le carnet de commandes est complet jusque fin 2023 ; pour la suite, les perspectives semblent plutôt favorables (études préventives de réseaux plutôt que curatives), même si cette activité est assez corrélée au contexte climatique. Dans ce domaine, il existe également d'autres perspectives, comme un partenariat conclu avec l'IGRETEC pour ce genre d'études notamment, ou encore la volonté affichée par la Ville de Namur de réaliser des études hydrauliques préventives de ses réseaux d'égouttage.

Enfin, en ce qui concerne les activités liées à l'AGREA (remise d'avis sur permis d'urbanisme, appui technique aux communes dans le domaine de la gestion des eaux, inspections visuelles rapides de réseaux, vérification de raccordements particuliers...), le rythme de croisière semble maintenant proche et une continuité est attendue dans les prochaines années. Par rapport à la cartographie des réseaux, il sera important de poursuivre les développements en vue de diversifier l'offre proposée aux partenaires communaux et en interne en termes d'outils de gestion des réseaux au travers du portail cartographique.

### 4. Conclusion

Le service GRE continue de s'inscrire dans une démarche de développement de services et d'outils d'aide à la gestion des réseaux d'égouttage. Les prochaines années seront marquées par :

- le renforcement des opérations de cadastre de réseaux d'égouttage (dont une partie est assurée par une équipe de techniciens de l'INASEP) pour terminer ces opérations dans un horizon de 5 ans ;
- l'accroissement du rythme de curage et d'inspections visuelles des réseaux d'égouttage (et leur interprétation automatisée) en guise de première étape à leur gestion patrimoniale ;
- une transition vers une nouvelle plateforme SIG / d'asset management ;
- un volume accru de demandes d'études hydrauliques de réseaux d'égouttage.

Le service GRE continuera par ailleurs à développer les autres services proposés dans le cadre de l'AGREA (inspections rapides par zoomage, remise d'avis dans le cadre de permis d'urbanisme...), tout en restant attentif aux évolutions potentielles du secteur en matière de gouvernance pour la gestion des réseaux d'égouttage.



SYGERCO // Système de GEstion des Routes COMMunales : camionnette d'auscultation

# LE BUREAU D'ÉTUDES ARTENCO (BAT)

## 1. Introduction

L'objectif premier du Plan Stratégique 2023-2025 sera orienté vers la stabilisation des ressources du Bureau d'études, de façon à poursuivre sa gestion de projets de grande envergure en toute autonomie et par conséquent à poursuivre sa progression. La complétude de l'équipe par des profils qualifiés et expérimentés visera à tendre vers plus d'équilibre et de sérénité dans l'appréhension des dossiers en charge. L'efficacité s'en trouvera améliorée, la confiance au sein de l'équipe renforcée et la satisfaction des affiliés accrue.

Plusieurs pistes sont envisagées, certaines sont déjà sur les rails, d'autres demanderont encore un certain temps de réflexion pour les lancer dans la bonne direction. Parmi ces pistes, on peut citer :

- engager de nouveaux collaborateurs chefs de projets, architectes, gradués. Ces engagements permettraient de dégager du temps dans le planning de la cheffe de service adjointe pour lui donner la possibilité d'assumer une part plus importante dans le management de l'équipe ;
- responsabiliser la cheffe des dessinateurs, la conscientiser à son rôle de gestionnaire d'équipe, mettre des outils en place pour rendre son équipe performante et formée aux nouvelles technologies, développer des talents ;
- viser à plus d'équilibre dans l'attribution, la gestion des projets et des tâches ;
- limiter les procédures et les rendre plus claires et surtout non énergivores ;
- augmenter la proactivité de l'équipe et de cette façon, anticiper les problèmes, les limiter ;
- tendre au partage de certaines valeurs ;
- libérer du temps pour se former et y reprendre goût.

## 2. Objectifs du Plan Stratégique

Plus qu'un objectif, il s'agira d'une véritable mission pour le Bureau d'études de réussir dans sa perspective d'équilibre, au niveau humain évidemment, mais aussi dans sa gestion de projets.

Toute son organisation devra tenir compte de sa complexité et des incertitudes auxquelles le BE est confronté au quotidien, lui permettre de rester flexible pour faire face, consolider sa vision d'avenir du Bureau d'études et les perspectives qui s'offrent à lui ainsi que celles qu'il vise.

Ce Plan Stratégique doit rester ouvert, être remis en question régulièrement, évoluer avec le Bureau d'études.

Enfin, outre sa capacité d'expertise et la reconnaissance déjà acquise, le Plan Stratégique devra poursuivre dans son action de faire connaître et surtout faire reconnaître le Bureau d'études auprès des instances pour lesquelles il pourrait représenter un atout.

Nos objectifs prioritaires

- **Renforcer l'équipe de gestionnaires de projets avec 2 architectes et un gradué HVAC, de façon à mieux équilibrer la charge de travail**
- **Permettre au chef de service adjoint d'assumer sa part de management du Bureau d'études, en allégeant sa charge de travail en tant que gestionnaire de projet et en définissant des actions claires, intégrées à sa feuille de route**
- **Responsabiliser la cheffe des dessinateurs en tant que gestionnaire d'équipe, capable de la faire évoluer, d'améliorer ses compétences et son esprit critique**
- **Équilibrer la charge de travail entre collaborateurs, pouvoir « prendre le temps » nécessaire au processus créatif, à l'étude de détail, à la réalisation de plans... dans le but de tendre à plus de sérénité dans l'appréhension des projets et surtout à la gestion de chantiers**
- **Persévérer dans l'exploitation de l'outil de planification sur du long terme et d'un time reporting par projet afin d'en tirer les informations indispensables à une meilleure organisation. Suivi des procédures pour atteindre cet objectif**
- **Cibler des secteurs d'intervention de grande envergure, viser de gros projets pour permettre au Bureau d'études d'évoluer dans ses compétences, pour acquérir une belle reconnaissance et lui permettre des honoraires plus conséquents**
- **Formation et mise à niveau des connaissances techniques des agents**

### 3. Perspectives en matière d'activités 2023-2025

Les dossiers piscines élaborés durant les années précédentes sont en phase chantier. Outre les honoraires qu'ils ont amené à l'INASEP, ils ont constitué une véritable source d'expériences et mené à l'acquisition de nouvelles compétences techniques très spécifiques. Celles-ci nous permettent d'appréhender de nouveaux projets piscine de façon plus systématisée. La piscine de Jambes en sera un bel exemple.

D'autre part, notre mobilisation à répondre à plusieurs appels à projets subsidiés, tels que les PRR pour les écoles, les bâtiments sportifs et les bâtiments communaux, nous positionne très favorablement en tant que Bureau d'études compétitif.

Notre expérience affirmée dans la gestion de projets en lien avec la Fédération Wallonie-Bruxelles, et notamment les écoles, en rénovation ou nouvelle construction nous assure très régulièrement de nouveaux dossiers à gérer.

Bien évidemment, la recherche perpétuelle de projets de grande envergure sur le long terme reste la stratégie la plus favorable à envisager, constitue un socle solide pour construire l'avenir du Bureau d'études de façon concrète et très ciblée.

### 4. Conclusion

Le Bureau d'études ARTENCO se mobilise et développe ses talents au service de ses affiliés.



Ramillies // Hall des sports



Ramillies // Cure

# LE SERVICE COORDINATION SÉCURITÉ SANTÉ (CSS)

## 1. Introduction

Le Plan Stratégique 2023–2025 pour le Service Coordination Sécurité Santé a pour but d'améliorer la maîtrise de la planification de l'ensemble des projets afin de mieux répondre aux attentes des différents services en interne et à tous les associés.

La charge de travail dépend du carnet de commandes de chacun des services et des communes pour lesquelles les missions de coordination sont demandées.

Ceci se répercute sur une charge de travail qui est difficilement quantifiable à moyenne, voire à longue échéance. Cette meilleure maîtrise du carnet de commandes et des tâches à réaliser pour chaque agent du service via certains outils informatiques permettrait de mieux mettre en adéquation les ressources disponibles par rapport à de nouvelles opportunités.

## 2. Objectifs du Plan Stratégique

- **Maitriser la planification de l'ensemble des projets des différents départements et externe afin d'organiser au mieux les tâches du service**
- **Améliorer de façon continue le traitement de tout l'aspect technico-administratif et le suivi de la facturation pour toutes les prestations du Service coordination**
- **Continuer à sensibiliser les personnes responsables au niveau de l'INASEP pour mettre à jour les connaissances des nouvelles réglementations face à l'aspect sécurité et santé (contrôleurs, ingénieurs de projets) par le biais d'une communication via intranet et/ou réunion thématique**
- **Suivre et mettre à jour les compétences et pratiques du service CSS en fonction de l'évolution de la législation en vigueur**

## 3. Perspectives en matière d'activités 2023-2025

Les différents Bureaux d'études annoncent un maintien de l'activité, notamment par :

- le futur Plan d'Investissement Communal (PIC) 2022-2024 pour le Bureau d'études VEG en phase projet ;
- les différents travaux en exécution suite au PIC 2019-2021 en collaboration avec le département direction de travaux ;
- les plans piscines et différents bâtiments communaux pour le Bureau d'études ARTENCO ;
- le plan d'investissement 2022-2027 du Bureau d'études Distribution et Assainissement des eaux ;
- les autres dossiers traités par ces mêmes services ;
- de nombreuses missions de coordination pour des Bureaux d'études externes (commune d'Hastière, commune de Fernelmont, impétrants...).

Au vu de tous ces dossiers à traiter dans les années à venir, l'activité du Service sera pérenne au moins pour cette période d'activité 2023-2025.

## 4. Conclusion

Au vu de la charge de travail durant les dernières années et du carnet de commandes actuel, le Service Coordination Sécurité Santé tend à se stabiliser au niveau des ressources humaines. L'équipe actuelle mise en place pourrait mieux appréhender le carnet de commandes futur via certains outils à développer.

Si de nouvelles opportunités se présentaient pour le service, le personnel CSS devra être mis en adéquation avec la charge de travail.

De plus, l'efficacité générale de ce Service pourrait être améliorée par une meilleure collaboration avec les différents Bureaux d'études.

# LE SERVICE MARCHÉS PUBLICS (ADM)

## 1. Introduction

En cette année 2022, il fut proposé et accepté de renommer le « Service Administratif des Bureaux d'études » par « Service Marchés publics ». Cette nouvelle appellation est plus précise et plus révélatrice du travail effectué au quotidien dans nos dossiers. Le trigramme reste quant à lui inchangé vu qu'il peut être perçu et détaillé de la manière suivante : SADM pour « Service Administration Des Marchés publics ».

Afin de continuer d'exercer de manière optimale nos missions principalement administratives dans les cadres des différents marchés publics propres ainsi que ceux conclus par nos affiliés, notre Service a recruté un gestionnaire de marchés publics complémentaire pour assurer le départ à la retraite en 2023 d'un agent. Ce recrutement en 2022 permet la transition des savoirs ainsi que la formation du nouvel agent, par le compagnonnage, aux procédures internes & externes de notre métier.

A partir de cette année 2022, la nouvelle affectation d'un agent à temps plein vers le Service emprise (EMP) a été acceptée. Cette nouvelle affectation a poussé le SADM à s'adapter de nouveau afin de réorienter la réalisation des tâches (principalement la gestion des contrats du BE) vers les agents présents.

Par ailleurs, nous avons accueilli notre nouvelle Responsable juridique qui en plus de l'encadrement général du Service Marchés publics apportera son expertise légale, notamment sur l'ensemble des dossiers gérés par le SADM.

## 2. Objectifs du Plan Stratégique

- **Mise à jour continuée de la procédure de travail au travers de la mise à niveau du manuel de procédures et des modèles de documents utilisés par le service Marchés publics**
- **Amélioration de l'efficacité des agents au travers de formations continuées (législation marchés publics, développement des compétences personnelles, informatiques principalement avec 3P...)**
- **Intégration du nouvel agent en l'encadrant et lui dispensant les notions nécessaires à la réalisation du travail au quotidien**
- **Renforcement de la collaboration transversale étant donné les services dispensés envers les différents acteurs internes & externes**

## 3. Perspectives en matière d'activité 2023-2025

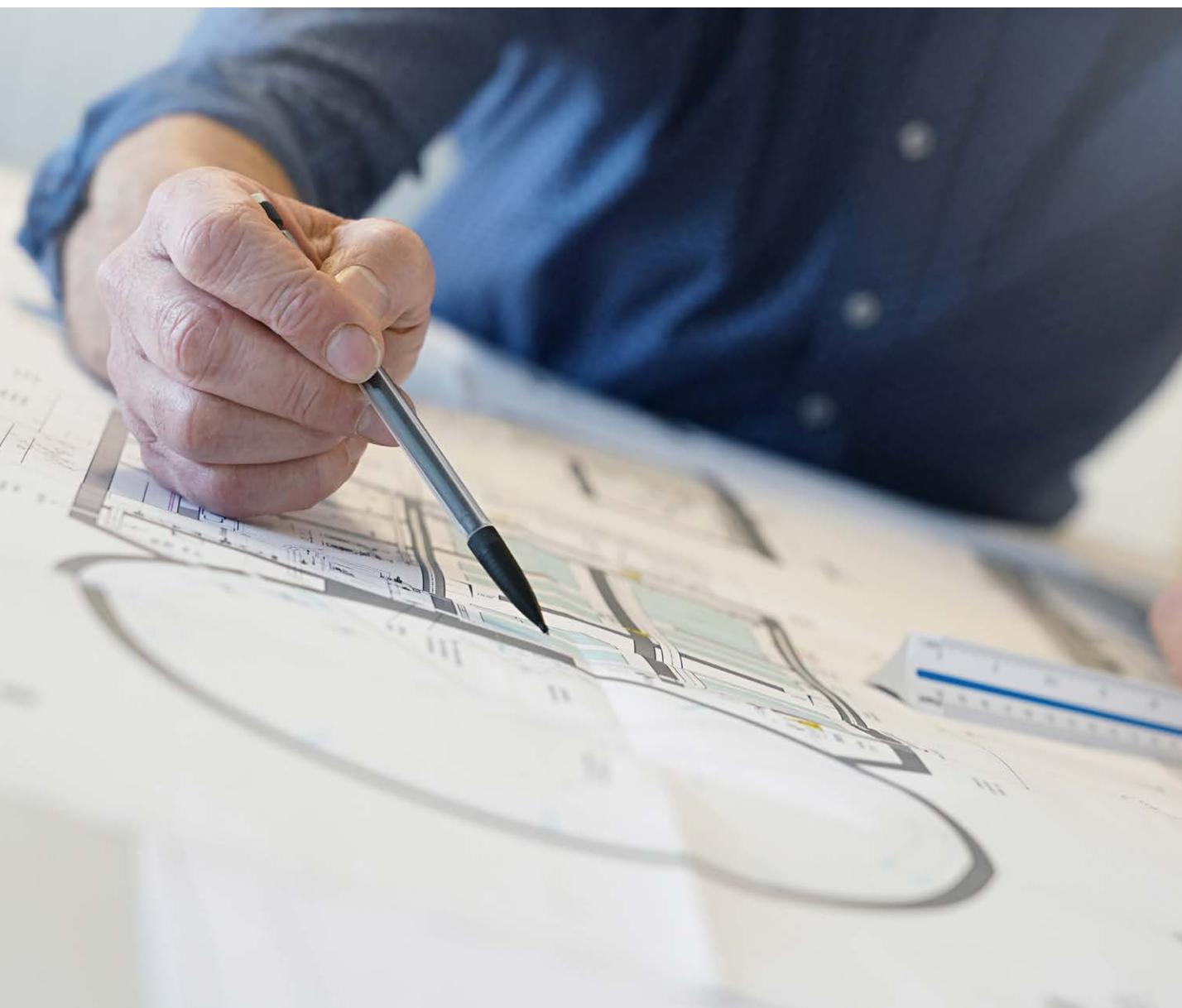
Notre Service Marchés Publics sera amené à intervenir dans un vaste ensemble de dossiers dont notamment :

- le futur Plan d'Investissement Communal (PIC) 2022-2024 pour le Bureau d'études VEG en phase projet ;
- les différents travaux en exécution à la suite des attributions de dossier du PIC 2019-2021 ;
- les plans piscines et différents bâtiments communaux pour le Bureau d'études ARTENCO en phase exécutions ;
- le plan d'investissement 2022-2027 du Bureau d'études Distribution et Assainissement des eaux ;
- l'ensemble des dossiers gérés par le département Exploitation SEU ;
- l'ensemble des dossiers gérés par les différents Services du département SAA.

## 4. Conclusion

Le Service Marchés Publics (du Bureaux d'études) est devenu un maillon essentiel du Service études aux affiliés de l'INASEP. Afin de maintenir ce niveau de service, nous allons tout mettre en œuvre entre 2023 et 2025 afin principalement d'intégrer notre nouvel agent pour continuer d'assurer un service de qualité auprès des affiliés mais également envers les différents services de l'Intercommunale. Une réflexion sera également menée sur l'opportunité de recentrer certaines tâches sur certains agents ainsi que sur la viabilité des binômes (backups permanents d'un agent par un autre).

# LE BUREAU D'ETUDES DISTRIBUTION ET ASSAINISSEMENT DES EAUX (ASS)



## 1. Introduction

Le Bureau d'études a connu une évolution importante ces dernières années en lien avec la fin du vaste programme d'investissements lié au respect de la directive européenne de 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires. Son effectif était ainsi passé de 19 ETP en 2007 à 8,5 ETP en 2020.

En matière d'assainissement, l'INASEP avait obtenu pour l'ensemble de ses affiliés un plan d'investissements 2017-2021 de plus de 65 millions d'euros permettant de compléter le parc de stations d'épuration et de collecteurs en milieu rural au service d'un meilleur cadre de vie.

Le Bureau d'études a dû faire face à une réduction significative de la taille des projets à étudier, à une complexification accrue de la gestion administrative et technique de ces dossiers alors même que la rentabilité de ces études n'est plus garantie.

Une proposition de programme d'assainissement est actuellement en cours de finalisation pour la période 2022-2027. Il a fait l'objet de nombreuses modifications et une dernière version est actuellement à l'étude comprenant l'intégration d'un nombre très important de dossiers liés à l'amélioration de la qualité des masses d'eau du PGDH3. Portant potentiellement sur un montant d'investissement de plus de 100 000 000€, ce programme est en lui-même stratégique et devra faire l'objet de choix cornéliens compte tenu des délais de réalisation qui y seront imposés et les capacités limitées du Bureau d'études.

Par ailleurs, le Bureau d'études a été fortement sollicité par le secteur « Distribution d'eau », tant pour les autres opérateurs tels que la SWDE ou l'AIEC qu'en interne mais aussi au niveau régional, avec notamment les études et le suivi des travaux de 2 dossiers importants liés au Schéma directeur régional de la distribution d'eau (« l'autoroute de l'eau »). Si ces dossiers ont permis d'actualiser et remettre à niveau les compétences du Bureau en cette matière, qui avaient été historiquement négligées au profit des dossiers d'assainissement, ils ont constitué un défi tant technique qu'organisationnel que le Bureau a réussi à assumer malgré le manque de personnel tout en limitant au maximum l'impact sur les dossiers d'assainissement.

De façon à répondre à ces défis, et en accord avec le Plan Stratégique 2020-2022, les équipes ont été renforcées par l'arrivée de deux ingénieurs (spécialité Electro-mécanique et Génie civil) et d'un dessinateur. L'équipe des contrôleurs est restée fixée à cinq personnes mais un recrutement est actuellement en cours afin de remplacer un départ à la retraite imminent, ce qui portera le personnel, surveillant compris, à 16,5 ETP en 2023. Que ce soit en termes d'études ou de suivis de chantier, le Bureau d'études a principalement été renforcé par de jeunes agents, vu la diversité et la complexité des matières inhérentes à nos métiers, un temps d'apprentissage relativement long est nécessaire, une période de stabilisation de l'équipe s'impose donc à moyen terme.

Le Service « emprises » nouvellement renommé « Gestion foncière » a vu le départ de son responsable historique qui a in-fine été remplacé afin de maintenir ses capacités opérationnelles de base, cruciales pour l'activité du Bureau d'études et de l'INASEP en général. Cette nouvelle dénomination exprime une image plus globale des services proposés. C'est d'ailleurs dans ce cadre et afin de diversifier et renforcer ses domaines de compétences à destination des communes que ce service a été renforcé par l'engagement d'une seconde géomètre. Le Service est maintenant composé de deux géomètres, d'une dessinatrice et d'une aide administrative à temps partiel.

Le Bureau d'études doit pouvoir, dans ce contexte difficile, à la fois mener à bien ses missions et se définir un avenir. Il est important de signaler qu'un accord a été trouvé entre la SPGE et les OAA sur les termes du mode de rémunération des activités d'études et de suivi de travaux et qui devraient être intégrés dans le nouveau contrat de service. Ceci lève une incertitude qui planait sur le secteur et qui permet d'envisager plus sereinement l'avenir.

A l'échelle régionale, une étude stratégique a été menée par le consultant Roland BERGER sur le Secteur de l'eau qui vise notamment à mettre en réseau les Bureaux d'études. Il vise, entre autres, le renforcement des collaborations dans le Secteur de l'eau et un groupe de travail « Cellule de coordination des Bureaux d'études » devrait prochainement terminer ses travaux.

Les priorités stratégiques du Bureau d'études Distribution et Assainissement des eaux pour la période 2023-2025 seront les suivantes. Certains de ces points étaient déjà peu ou pas présents dans le précédent Plan Stratégique mais leur pertinence reste particulièrement d'actualité.

## 2. Objectifs du Plan Stratégique 2023-2025

### Maintien/développement des compétences techniques et opérationnelles

- Ajuster et pérenniser ses ressources humaines, ses compétences, ses outils et ses processus permettant d'appréhender les contraintes et obstacles tant internes qu'externes de façon à réaliser le programme d'investissement de la SPGE et des autres projets de distribution d'eau et ce, en maintenant son équilibre financier.
- De façon générale, renforcer la formation continuée de façon à appréhender les évolutions réglementaires (gestions des sols pollués, marchés publics...) et techniques.
- Organiser le transfert des compétences critiques qui se libéreront à l'avenir (départ à la pension) de façon à pérenniser le service.
- Moderniser ses équipements de topographie, ses logiciels de dessin, logiciels de gestion documentaire et de courrier, et équipements nécessaires à son fonctionnement.
- D'un point de vue général, poursuivre les démarches visant à renforcer la sécurité au travail (analyses des risques au niveau projet, pratiques de travail...) et maintenir le bien-être au travail.
- Pour le service « Gestion foncière », les principaux défis sont :
  - résorber le retard accumulé suite à la mise en place de la nouvelle équipe mais aussi aux modifications législatives récemment appliquées en la matière (Code civil, arrêté d'expropriation...);
  - finaliser, en collaboration avec les autres intercommunales et la SPGE, les modalités de rémunération de ses activités dans le cadre du futur contrat de service ;
  - développer les missions à destination de affiliés afin de proposer un package complet qui répond au mieux aux demandes de ces derniers ;
  - atteindre un équilibre financier global, intégrant les missions à destination de la SPGE et des communes.

### Programme d'investissement

- Défendre pour la Province de Namur le maintien d'un bon niveau d'investissements, dès le programme SPGE 2022-2027, pour assurer à la fois la gestion adaptée de l'ensemble des eaux usées notamment en milieu rural, la maintenance et la réhabilitation des stations et équipements, l'inscription dans une approche environnementale volontariste (réduction des consommations énergétiques, empreinte carbone...) et un financement adapté du Bureau d'études.
- Réaliser les programmes d'investissement 2017-2021 et 2022-2027 suivant la planification proposée à la SPGE tout en maintenant l'activité dans le secteur de l'eau potable.
- Rester attentif à l'extension du programme d'épuration à terme de façon à répondre à certaines exigences locales telles que l'insalubrité de certains cours d'eau ou l'intégration des résultats des études de zones prioritaires telles que celles issues des zones de protection de captages. Il reste plus de 180 dossiers inscrits en assainissement collectif en Province de Namur (collecteur et station d'épuration). Intégration de priorités locales dans les premières propositions ultérieures au programme 2022-2027. Contrat d'assainissement rural.

### Positionnement des services proposés

- Participer activement aux discussions et groupes de travail en lien avec l'étude Roland BERGER pour défendre la nécessité de pérenniser une expertise publique en matière d'études en assainissement.
- Veiller à inscrire le Bureau d'études en bonne position dans la mise en réseau de manière à lui assurer un carnet de commandes suffisant à sa pérennité.
- Pérenniser la diversification de ses activités d'études, adapter sa structure et son fonctionnement de manière à compenser autant que faire se peut la diminution concomitante de ses rémunérations compte tenu de la diminution notable des programmes d'investissement de la SPGE. Partenariat avec d'autres opérateurs du secteur de l'eau. Redéfinition des priorités à moyen terme et en fonction, adaptation des moyens.

## Activités intégrées

- La Gestion foncière au sein de l'Intercommunale comprend non seulement les acquisitions immobilières nécessaires à la réalisation des travaux, mais également les occupations temporaires pour les chantiers, les expropriations, les régularisations immobilières, les recherches patrimoniales, les délimitations des propriétés.

Diverses missions de « géomètres » sont ainsi proposées aux affiliés telles que : mesurages topographiques, bornages, délimitation du public et privé, dossiers « décret voirie », reprises de voiries privées, contrôles d'implantation, expertises...

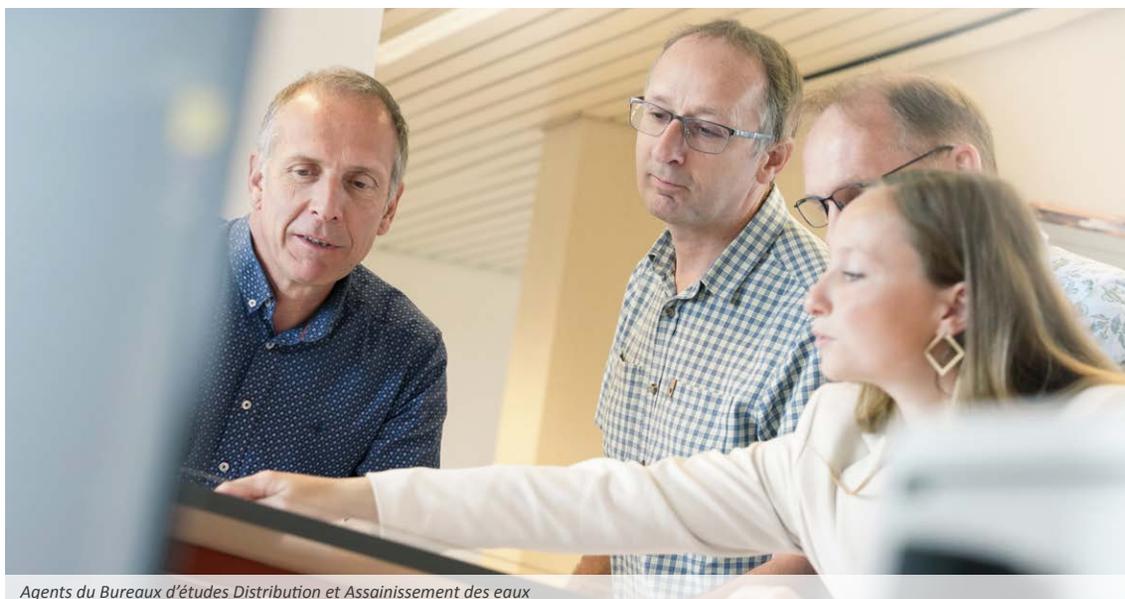
- En matière de protection des captages/prises d'eau de l'INASEP, cette activité se poursuit avec un personnel réduit. L'objectif est toutefois de finaliser les études de détermination des zones de prévention, leur programme d'action et, depuis 2020, les Rapports d'Etudes d'Impact Environnemental (REIE) associés en 2024 sur les ouvrages encore en cours. Cette nouvelle exigence réglementaire (REIE) nécessitera de faire appel à l'externe pour finaliser ces dossiers dans les délais.
- Les études de zones, confiées aux OAA par la Région wallonne, visent à définir le mode d'assainissement le mieux adapté (collectif/autonome) pour rencontrer les objectifs et/ou contraintes environnementales définies sur des portions de territoires dites prioritaires : zones de baignade, zones de protection de captage arrêtées, masse d'eau à risque... ainsi que pour les dernières zones classées en assainissement transitoire sur le territoire de la Province de Namur. Le Bureau d'études devra finaliser ces études des zones et plus généralement maintenir ses analyses du PASH, et, à travers la GPAA, sa gestion de l'assainissement autonome, des demandes de dérogations éventuelles et avis urbanistiques associés. Les intégrer de façon transversale dans l'organisation de l'INASEP.

## Processus-Qualité

- Décrire, formaliser et optimiser les processus de travail interne au Bureau d'études de façon à répondre aux besoins nécessaires à la réalisation du programme d'investissement et à l'ensemble des contraintes qui y sont associées (permis, emprises, autorisations diverses...).
- Améliorer la gestion documentaire à travers sa dématérialisation intelligente et sa mise en place par une organisation/mise en place de procédure/formation adaptée.
- Moderniser l'organisation du travail pour les postes à responsabilité, dont la possibilité du télétravail.
- Logiciel de métré QUALICAM : finaliser la mise en service et en assurer la maintenance. Mettre en place une gestion/réflexion commune à l'INASEP pour la gestion des postes à travers la désignation d'un ou plusieurs « référents ».

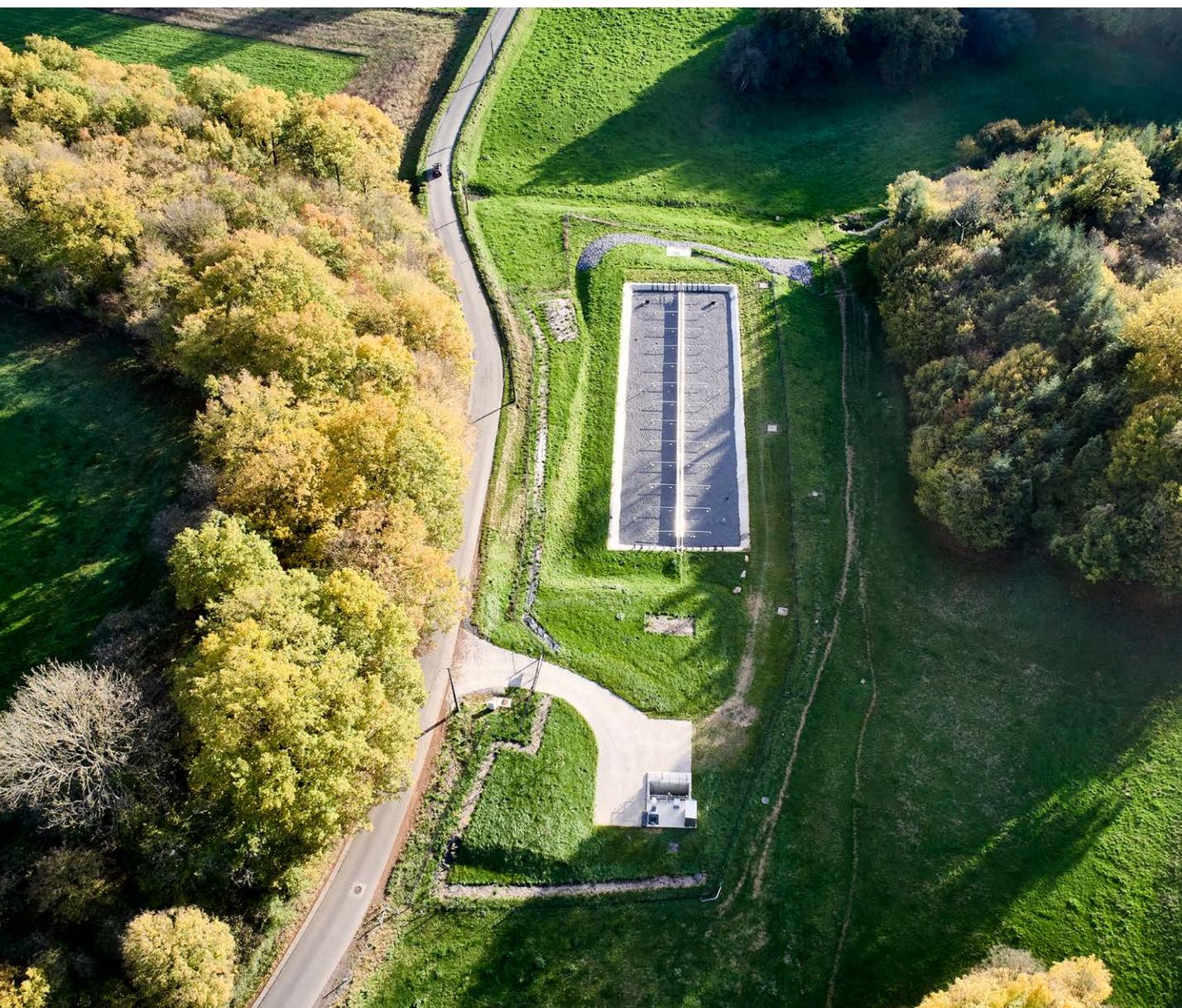
## Indicateurs globaux

- Objectif financier lié à la réalisation du programme d'investissement : 2 400 000 €/an.
- Réalisation du nombre de nouveaux dossiers annuels sur base de la planification 13-15.
- Description et formalisation des processus critiques.



Agents du Bureaux d'études Distribution et Assainissement des eaux

# LE SERVICE EXPLOITATION DES EAUX USÉES (SEU)



## 1. Introduction

Le SEU est un service existant depuis la création de l'INASEP. Il a évolué au fil des années pour s'adapter aux nouvelles exigences, sans cesse plus diversifiées et sans cesse plus fortes, à ses nouveaux partenaires, aux évolutions technologiques et à l'augmentation du nombre de ses sites en gestion. Il est structuré par un système qualité depuis bientôt plus de 15 ans. Récemment, l'équipe a dû faire face à la crise du COVID-19 et aux conséquences des inondations de 2021, dont les répercussions seront encore perceptibles durant plus d'un an (essentiellement remplacement d'installations électriques ayant été noyées).

L'équipe devient importante (plus de 90 personnes), elle gère plus de 100 stations d'épuration et plus de 350 pompages. Son organisation se perfectionne mais se complexifie sans cesse.

Notre premier objectif est de parvenir à gérer le travail au quotidien : maintenir le process et l'état des sites, faire face aux pannes, bouchages et envasements, 24h/24, toujours en respect des règles (sécurité, législation marchés publics, législation environnementale, permis), en respect de notre SME, en préservant le bien-être et l'implication de nos travailleurs, en collaborant avec nos partenaires externes (SPGE, riverains, administrations, services communaux) et internes (Bureaux d'études et service travaux, SRH, SI, Comptabilité...). Bien que très évident, cet objectif n'en est pas moins déjà très ambitieux.

Dans notre contexte de travail très réactif, conserver les acquis et transmettre l'expérience tout en stimulant le progrès constitue lui aussi un exercice contradictoire, un objectif quotidien d'ampleur qui ne se laisse pas non plus décliner en objectifs identifiés.

À ce stade, il ne nous est pas possible de préjuger des changements qu'engendrera le futur contrat de service en préparation à la SPGE. Pourtant, ce contrat régit une part majeure du fonctionnement du SEEU. Nous espérons que seuls les points déficitaires du fonctionnement actuel seront modifiés et que les points positifs seront conservés. Quoiqu'il en soit, malgré la tendance aux économies et à la perte de confiance, notre objectif sera de nous adapter au nouveau contrat de service avec la SPGE.

En plus de ces objectifs majeurs, en plus de nos 48 actions EMAS, pour jalonner ces 3 futures années et axer la progression dans certains domaines, 33 actions concrètes supplémentaires ont été listées dans le tableau ci-après. Cette liste ne pourrait être qu'exhaustive. Elle doit être appréhendée d'abord comme un indicateur d'activité. Les évolutions concrètes sont plus nombreuses et non programmables.

Gageons que l'équipe atteindra le même niveau d'efficacité et de motivation que celui observé durant les précédents plans stratégiques.



Gedinne // Station d'épuration

## 2. Objectifs du Plan Stratégique 2023-2025

### Bien-être au travail

#### Objectifs

- Entretenir la motivation du personnel (gérer la routine).
- Améliorer particulièrement la motivation et le bien-être des équipes des départements électricité et machines et montage.
- Diminuer la pénibilité des visites des déversoirs d'orage.

#### Engagements

- Lancer des nouveaux défis : recherche de contrat d'exploitation de piscines publiques.
- Formation et encadrement du chef d'équipe électricité – automation.
- Améliorer l'organisation et planification du travail des équipes machines et montage.
- Inspection des déversoirs d'orage par endoscopie (réduction pénibilité).
- Rechercher et tester des couvercles de chambres de visites plus légers.
- Rassembler les équipes du département ATT dans un même atelier central à Ciney.

### Gestion de l'information technique

#### Objectifs

- Améliorer le sentiment d'appartenance à une seule équipe.
- Faciliter l'accès aux informations.
- Favoriser le travail collaboratif.

#### Engagements

- Etablir une description des réunions récurrentes.
- Rédaction d'un journal interne au Service d'Exploitation des Eaux usées (SEEU).
- Augmentation de la fréquence des réunions dans les 2 grands départements.
- Etablir des PV rapidement consultables et compréhensibles entre équipes.
- Gérer en routine le transfert des informations d'Ouvrages dans GEAO.

### Sécurité (travailleur et public)

#### Objectifs

- Suivi trisannuel de l'état extérieur des chambres de visites hors voiries et accotements publics.
- Suivi rapproché du PGJA et des observations des VLT.
- Améliorer la gestion des fiches de sécurité.

#### Engagements

- Bouton d'appel d'urgence.
- Vérifier que les travailleurs isolés sont bien rentrés à domicile au terme de leur journée de travail à l'aide de l'outil de télépointage / géolocalisation.
- Créer une page archivant les FDS et leur approbation.
- Systématiser la rédaction des permis de travail préalablement à tous les chantiers.

## Organisation du travail

### Objectifs

- Gestion des déversoirs d'orage coordonnée avec la SPGE.
- Améliorer la maîtrise des bons de commande.
- Améliorer la gestion des véhicules.

### Engagements

- Dématérialisation des fiches DO et mise en production de l'outil AMOGO.
- Remise à jour de nos procédures EMAS.
- Implantation du programme Afdinity.
- Refonte du Service administratif.
- S'aider de Odo pour la gestion des véhicules.
- Time report.

## Biodiversité et réchauffement climatique

### Objectifs

- Lutte contre le réchauffement climatique.
- Favoriser la biodiversité sur nos sites.

### Engagements

- Installation de panneaux photovoltaïques sur divers sites où la production est utilisée sur nos sites (y compris toiture du centre administratif de Naninne).
- Création de lagunes (subsides européens).

## Economie d'énergie

### Engagements

- Lister les moteurs dont le changement par des moteurs plus économes est rentable.
- Mettre en œuvre le remplacement des moteurs par des moteurs plus performants.
- Recours à la chaux pulvérulente plutôt que sous forme de lait de chaux (économie d'agitation et transport).
- Revoir le chauffage de certains bâtiments.
- Elaborer une liste de suivi des démarches d'économie d'énergie y compris estimation de la réduction.

## Informatique et télétransmission

### Engagements

- Dématérialiser le journal d'exploitation.
- Collaborer avec le Service Informatique pour améliorer l'enregistrement des courbes de fonctionnement de sites.
- Utilisation optimale des outils MS 365.

DESCRIPTION	DOMAINES	OBJECTIFS
Initier des nouveaux défis : recherche de contrat d'exploitation de piscines publiques	Bien-être	Entretien la motivation du personnel (gérer la routine)
Améliorer la formation et l'encadrement du chef d'équipe électricité – automation	Bien-être	Améliorer la motivation et le bien-être des équipes
Améliorer l'organisation et la planification du travail des équipes machines et montage	Bien-être	Améliorer la motivation et le bien-être des équipes
Inspecter les déversoirs d'orage par endoscopie (réduction pénibilité)	Bien-être	Diminuer la pénibilité des visites des déversoirs d'orage
Rechercher et tester des couvercles de chambres de visites plus légers	Bien-être	Diminuer la pénibilité des visites des déversoirs d'orage
Se doter d'une technologie pour détecter à distance l'état de colmatage des déversoirs d'orage	Bien-être, environnement	Diminuer la pénibilité des visites des déversoirs d'orage, réagir plus rapidement lors des bouchages des DO
Rassembler les équipes du département ATT dans un même atelier central à Ciney	Bien-être, organisation	Entretien la motivation du personnel (gérer la routine)
Etablir une description des réunions récurrentes	Communication interne, organisation	Faciliter l'accès aux informations
Rédaction d'un journal interne au Service d'Exploitation des Eaux usées (SEEU)	Communication interne	Améliorer le sentiment d'appartenance à une seule équipe
Augmentation de la fréquence des réunions dans les 2 grands départements	Communication interne, organisation	Favoriser le travail collaboratif
Etablir des PV rapidement consultables et compréhensibles entre équipes	Communication interne	Favoriser le travail collaboratif
Gérer en routine le transfert des informations d'Ouvrages dans GEAO	Communication externe	Limiter le travail routinier, compenser l'absence de suppléance
Bouton d'appel d'urgence	Sécurité	Améliorer la sécurité des travailleurs isolés
Vérifier que les travailleurs sont bien rentrés au domicile fin de journée de travail	Sécurité	Améliorer la sécurité des travailleurs isolés
Créer une page sur le site web général pour archivage des FDS et leur approbation	Sécurité, communication interne	Améliorer l'accessibilité et la tenue à jour des FDS
Systématiser la rédaction des permis de travail préalablement à tous les chantiers	Sécurité, organisation, communication	Prévenir les accidents, anticiper les chantiers
Dématérialisation des fiches DO et mise en production de l'outil AMOGO	Organisation, environnement	Améliorer la maîtrise de l'entretien des déversoirs d'orage
Remise à jour de nos procédures EMAS	Organisation	Maintenir le SME

DESCRIPTION	DOMAINES	OBJECTIFS
Implantation du programme Afdinity	Organisation	Améliorer le contrôle des dépenses
Refonte du service administratif	Organisation	Représenter les fonctions de certains agents
Utiliser l'outil Odoov pour la gestion des véhicules	Organisation	Améliorer le contrôle des dépenses
Mise en œuvre d'un time report	Organisation	Chiffrer et objectiver nos activités, argumenter nos besoins
Améliorer le suivi et l'utilisation des informations enregistrées dans notre base de données	Organisation	Fiabiliser les données techniques
Installation de panneaux photovoltaïques	Energie	Economie d'énergie
Création de lagunes sur certains déversoirs critiques (subsidés européens)	Environnement, biodiversité	Réduire l'impact environnemental causé par le rejet des déversoirs d'orage
Lister les moteurs dont la modernisation est rentable	Energie	Economie d'énergie
Mettre en œuvre le remplacement des moteurs par des moteurs plus performants	Energie	Economie d'énergie
Revoir le chauffage de certains bâtiments	Energie	Economie d'énergie
Elaborer une liste de suivi chiffrée des économies d'énergie	Organisation	Chiffrer et objectiver nos activités, argumenter nos besoins
Dématérialiser le journal d'exploitation	Organisation, informatique	Enregistrer et affecter plus facilement le travail
Augmenter la capacité de connexion Wifi	Communication interne, sécurité	Favoriser le travail collaboratif, la sécurité, améliorer l'efficacité
Améliorer l'enregistrement des courbes de fonctionnement de sites	Télégestion	Gérer l'accroissement du nombre de données
Utilisation optimale des outils 365	Informatique	Intégrer les nouveaux outils informatiques utiles

# LE LABORATOIRE

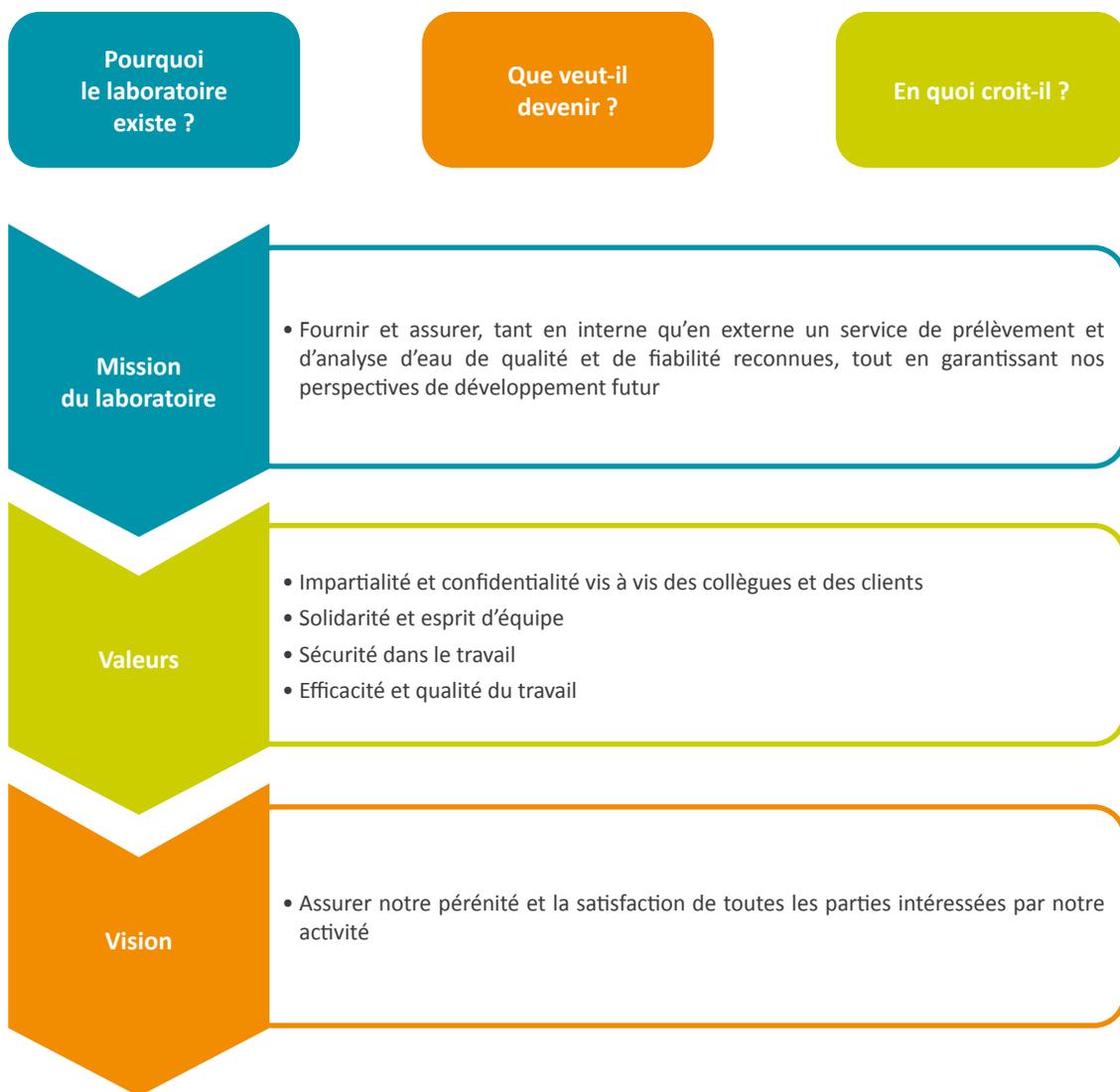


# 1. Introduction

Depuis bientôt 40 ans, le laboratoire de l'INASEP déploie à Philippeville ses prestations tant pour répondre aux besoins internes des départements de la Production-Distribution d'eau et de l'Assainissement ou des Bureaux d'études – que pour répondre aux attentes des affiliés et de clients publics et privés.

Son accréditation ISO 17025 lui a permis, outre la garantie d'un service de qualité reconnu, de renforcer son orientation « client ». Bien que de taille modeste comparativement à certains laboratoires d'autres opérateurs régionaux voire internationaux, la transversalité de ses domaines d'activités, intégrant l'ensemble du cycle de l'eau (protection de l'eau souterraine, production d'eau, distribution, traitement de l'eau potable et usée, rejets industriels, eaux récréatives (piscines, jacuzzi...)) lui a permis de développer une compétence reconnue, renforcée par un contact permanent avec ses clients.

L'équipe en place est aujourd'hui stabilisée à 16 personnes et 14 ETP. Ce laboratoire « à taille humaine » permet d'assurer un contact et une réponse rapide et appropriée quel que soit le type de client qui le sollicite. Ses prestations sont en outre inscrites dans un partenariat avec d'autres laboratoires (SWDE, CILE, Cebedeau...) pour éviter le déploiement d'activités ou la réalisation d'investissements non rentables pour l'intercommunale. Il a pu aussi répondre à de nouveaux besoins comme la problématique de la légionnelle ou encore l'accompagnement des industriels dans la gestion de leurs eaux usées industrielles (taxation, permis d'environnement, CAI...).



Ce nouveau Plan Stratégique a été l'occasion via le séminaire stratégique d'avril 2022 de revoir nos valeurs, notre vision et de redéfinir certains objectifs du laboratoire.

## 2. Objectifs du Plan Stratégique

Les objectifs du laboratoire pour la période 2023-2025 sont les suivants et sont déclinés par thématiques.

### Nos politiques

- Garantir l'impartialité des activités du laboratoire.
- Maintenir et améliorer notre technicité, la fiabilité de nos prestations et la qualité de nos résultats.
- Maintenir et développer notre accréditation.
- Satisfaire nos clients, leur garantir une prestation de qualité et maîtriser le risque d'insatisfaction.
- Management de la qualité efficace, organisé, attractif et réactif.

### Objectifs généraux

- Renforcer la maîtrise de la sécurité au travail et maintenir (ou améliorer) le bien-être au travail.
- Améliorer la communication de nos activités vers l'extérieur de notre laboratoire.
- Maintenir et développer les performances du laboratoire et la satisfaction des clients tant internes, qu'externes, notamment par le maintien des compétences du personnel, sa capacité analytique et ses expertises transversales en matière d'analyses des eaux. Cet objectif général doit être soutenu par les objectifs plus spécifiques ci-dessous.

### Objectifs ressources

#### Personnel

- Optimiser l'organisation du travail et les compétences de chaque membre du laboratoire en fonction des besoins des services.
- Garantir les ressources nécessaires pour la réalisation du travail quotidien.

#### Infrastructure/matériel/produits

- En collaboration avec le Service Distribution d'eau, réorganiser les bâtiments du site de Philippeville afin d'obtenir des locaux du laboratoire adaptés à l'activité.
- Maintenir et développer les performances analytiques et acquérir ou mettre à jour le matériel analytique nécessaire.
- Continuer le développement du LIMS en implémentant l'import/export automatique des données analytiques internes et le lien vers les clients externes à travers une interface adaptée.

#### Objectifs orientation client

- Conquérir de nouveaux marchés en renforçant l'offre du laboratoire vers les clients industriels et l'analyse des légionelles.

### Objectifs qualité

- Maintenir les accréditations pour les paramètres existants en fonction de l'évolution des normes analytiques, en fournissant les moyens nécessaires.
- Développer l'accréditation de paramètres pertinents.
- Maintenir l'implication et l'engagement de la Direction générale au niveau du laboratoire (Revue de direction).
- Maintenir un management de la qualité efficace, organisé et attractif.

### 3. Perspectives en matière d'activités 2023-2025

Au-delà des chiffres, le laboratoire de l'INASEP n'a pas encore trouvé un équilibre financier qui lui permet d'envisager son avenir avec sérénité, en particulier d'engager des dépenses dans ses infrastructures et ses équipements.

Une réflexion a été menée en ce début d'année 2022 pour évaluer le chemin que le laboratoire doit prendre pour atteindre cet équilibre. Le séminaire stratégique qui a eu lieu en mars 2022 a permis de dégager des pistes d'amélioration tant en termes d'équilibre de la charge de travail qu'en termes de stratégie de prélèvement.

Ces changements, qui permettront la consolidation de notre budget, seront répartis sur une période de plusieurs années et portent sur l'amélioration des points suivants.

- Accentuation des services proposés en interne et vers d'autres OAA (études de dilution, prélèvements et analyses...). S'appuyer sur les conclusions de Roland Berger au travers de son étude sur la collaboration des acteurs de l'eau en Wallonie.
- Accentuation de la collaboration avec d'autres laboratoires : achats groupés, répartition des analyses...
- Valorisation financière des prestations que nous offrons gratuitement.
- Viser un équilibre entre le résultat financier et la plus-value stratégique (privilégier les collaborations avec nos affiliés).
- Développer des synergies entre BEP-Province et l'INASEP.
- Renforcer la solidarité interservices.
- Réaliser un Benchmark pour voir les domaines de travail les plus rentables.
- Optimisation des tournées de prélèvement compte tenu du développement de nouveaux clients.
- Contrat piscine externe : revoir nos tarifs à la lumière des exigences de plus en plus complexes des clients.

Suite à ce séminaire, une réunion a été initiée par le directeur du laboratoire afin de faire le débriefing de la réunion stratégique avec l'ensemble du personnel et de dégager ensemble des pistes de solution. Vous trouverez ci-dessous les pistes envisagées sur le court et moyen terme.



#### ÉQUILIBRE FINANCIER

- Reprendre les études de dilution
- Analyses DE interne à maintenir + Exploitation EU : indexation des prix
- Développer des services payants « all-in » aux clients industriels
- Cibler et gérer les mauvais payeurs
- Revoir nos règles en termes de prélèvement piscine



#### SYNERGIE-SOLIDARITÉ-EFFICIENCE

- Développer des exports csv des résultats de certains équipements vers le Lims pour gagner du temps d'encodage
- Encoder l'ensemble de nos résultats analytiques pour faciliter la facturation



#### ORGANISATION DU LABORATOIRE

- Décloisonner le laboratoire
- Transversalité des services et des compétences
- Engagement d'un technicien de laboratoire
- Utilisation d'un étudiant jobiste pour soulager les analystes durant les vacances d'été

# LE SERVICE DISTRIBUTION D'EAU



## 1. Introduction

À la fin des années 80, plusieurs communes du sud de la Province de Namur, confrontées à des problèmes de ressources et d'approvisionnement en eau mais aussi à des problèmes techniques conséquents sur leurs réseaux, confièrent la gestion totale de leur service de distribution d'eau potable à l'INASEP.

C'est ainsi que le Service de Production et Distribution d'eau de l'INASEP fut créé en 1984.

L'INASEP Distribution d'eau, ce sont 10 communes desservies et en quelques chiffres : 2 885 000 m<sup>3</sup> vendus, 2 937 114 m<sup>3</sup> enregistrés, 73,76 m<sup>3</sup> de consommation moyenne par famille, 1 280 km de conduites et 39 115 raccordements.

À la suite d'un séminaire stratégique incluant l'ensemble de nos collaborateurs, nous avons parcouru et redéfini le Plan Stratégique.

### Nos missions

- Produire et distribuer une eau de qualité constante en répondant aux exigences légales tout en assurant un approvisionnement régulier et la maîtrise du prix de l'eau.

### Nos valeurs

- Assurer un service de proximité.
- Assurer un service de qualité.
- Solidarité et esprit d'équipe.
- Sécurité et bien-être au travail.
- Efficacité et qualité du travail.
- Communiquer et assurer une écoute active au sein et en dehors de l'INASEP.

### Notre vision

- Dans nos missions de service public, assurer notre pérennité et la satisfaction de toutes les parties intéressées par notre activité.
- Poursuivre nos partenariats avec les opérateurs wallons en gardant l'autonomie nécessaire pour conserver un service de proximité.



Construction de l'autoroute de l'eau

## 2. Objectifs du Plan Stratégique

Les objectifs du Service Production et Distribution d'eau pour la période 2023-2025 sont traduits et décrits de façon détaillée et mesurable dans le système qualité :

### Objectifs financiers

#### Maîtriser l'évolution du CVD en regard de l'inflation

Dans un contexte d'évolution des prix de l'énergie et des matières premières, la pression financière sur le citoyen ne cesse d'augmenter. Le Service de Production et de Distribution d'eau doivent être attentifs à l'évolution des coûts et les maîtriser afin d'assurer le respect de la trajectoire tarifaire définie.

### Objectifs qualité

#### Assurer un approvisionnement régulier et garantir une qualité d'eau constante dans un objectif d'amélioration continue

Les prochains investissements sont guidés d'une part, par la sécurisation de nos ouvrages de production afin de garantir un approvisionnement continu et d'autre part, par la mise à niveau et la télésurveillance de nos ouvrages de production afin d'assurer une qualité d'eau constante.

#### Développer et améliorer l'efficacité des processus des services de distribution et supports

L'objectif visé étant l'amélioration continue de la qualité des services, des procédures et des produits, le Service Distribution d'eau se développe et s'améliore grâce à la certification ISO 9001, avec notamment l'utilisation de nouveaux outils mis à disposition :

- Supervision-télégestion de la production et distribution
- Fiche de travail digitalisée
- Entretien et maintenance planifiée en distribution et en production
- Poursuite de l'implémentation des infrastructures de production et distribution d'eau dans notre système d'information géographique
- Traçabilité des problèmes récurrents afin d'y remédier tout en adaptant les procédures en place.

Le temps d'intervention et de traitement d'un ensemble de tâches est de ce fait optimisé tant au niveau du service technique, que du service administratif afin de répondre rapidement et de façon efficace à un problème donné.

#### Améliorer le niveau de sécurité sanitaire de l'infrastructure de production/distribution d'eau

Il est nécessaire d'instaurer une approche complète, fondée sur les risques, en matière de sécurité sanitaire de l'eau, qui couvre toute la chaîne d'approvisionnement, depuis la zone de captage jusqu'au point de conformité, en passant par le prélèvement, le traitement, le stockage et la distribution. Le service va implémenter progressivement les Plans de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE).

#### Développer l'efficacité de nos services au regard des attentes de nos clients

Notre objectif est l'amélioration continue de la qualité des services en répondant avec efficacité aux attentes formulées par la clientèle.

- Traçabilité des demandes de la clientèle afin de répondre de façon rapide et efficace à toute critique ou plainte.
- Mise en place d'un système de gestion et de suivi des demandes de la clientèle pour garantir leur traitement et tirer les conséquences lors de dysfonctionnements.
- Mise à jour régulière des statistiques et établissement de rapports avec des indicateurs de performance permettant de mesurer le taux de qualité du service : tableau de bord.
- Mise en place d'outils modernes de communication et formation continue des agents de la clientèle afin de les sensibiliser aux techniques d'accueil de la clientèle et de communication.
- Mise en place de questionnaire de satisfaction clients.

### 3. Perspectives en matière d'activités 2023-2025

#### Moderniser la relève des compteurs clients et des compteurs réseaux

Ces modernisations permettront une meilleure gestion des consommations d'eau et des rendements réseaux.

#### Améliorer le niveau de surveillance de l'infrastructure de production et distribution

L'amélioration de la télésurveillance apportera un gain significatif tant au niveau de la production (fiabilisation des installations) que de la distribution (viser l'alimentation en eau sans interruption).

#### Communication proactive par l'intermédiaire de nouveaux outils

Moderniser la communication avec nos clients tant au niveau des interventions techniques que des documents administratifs.

#### Amélioration de l'environnement de travail

En collaboration avec le laboratoire, réorganiser l'aménagement du site de Philippeville afin de répondre à nos besoins (bureaux, magasin, parking, salle de réunion, réfectoire...).

### 4. Indicateurs globaux

- Améliorer le rendement des réseaux
- Maîtriser l'évolution du CVD
- Suivre l'évolution de la balance âgée
- Améliorer le taux de conformité en lien avec la qualité de l'eau
- Suivre l'évolution des réseaux et ouvrages intégrés dans le PGSSE
- Améliorer le délai de traitement des plaintes



Agent de la Distribution d'eau

**Intercommunale Namuroise  
de Services Publics**

**Siège social**

Parc industriel // Rue des Viaux 1b  
5100 Naninne

Tél. + 32 (0)81 40 75 11

Fax + 32 (0)81 40 75 75

**Siège d'exploitation**

Rue de l'Hôpital 6  
5600 Philippeville

Tél. + 32 (0)71 66 79 25

Fax + 32 (0)71 66 80 18

info@inasep.be // [www.inasep.be](http://www.inasep.be)