

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 20 DÉCEMBRE 2023

### Point 1 : rapport d'évaluation 2023 du plan stratégique 2023-2025.

#### 1. EXPOSE DU DOSSIER

Conformément à nos dispositions, il est procédé à l'évaluation annuelle de la mise en œuvre du plan stratégique de l'intercommunale. Pour rappel ce Plan stratégique 2023-2025 a été adopté le 21 décembre 2022.

Cette première évaluation a été faite bien entendu avant la fin 2023 et porte sur les principaux objectifs stratégiques et opérationnels de l'intercommunale.

Le rapport d'évaluation présenté sous forme de tableau est joint en annexe de la présente proposition de décision.

Il est proposé au Conseil d'administration de prendre connaissance et d'approuver ce rapport d'évaluation 2023 et de l'inscrire pour approbation à l'ordre du jour de l'AG ordinaire qui se tiendra le 20 décembre 2023.

#### 2. RETROACTES

- Plan stratégique 2023-2025 adopté par l'AG le 21 décembre 2022.

#### 3. RESSOURCES HUMAINES

P.M.

#### 4. IMPACTS BUDGÉTAIRE ET FINANCIER

P.M.

#### MOTIVATION

Vu les statuts de l'INASEP notamment l'article 20 ;

Vu la loi du 29 juillet 1991 relative à la motivation formelle des actes administratifs ;

Vu le rapport présenté par le Directeur général sur l'évaluation 2023 du plan stratégique 2023-2025 ;

Considérant que la Direction générale a apporté toutes les explications et observations nécessaires à la bonne compréhension de ce dossier ;

Considérant que la première évaluation du plan stratégique 2023-2025 peut dès lors être proposée à l'Assemblée générale ordinaire du 20 décembre 2023 pour approbation ;

Vu la décision du Conseil d'administration du 25 octobre 2023 approuvant l'évaluation 2023 du Plan stratégique 2023-2025 et décidant de mettre ce point à l'ordre du jour de l'AG ordinaire du 20 décembre 2023 ;

#### PROPOSITION DE DÉCISION

**Sur proposition du Bureau exécutif, le Conseil d'administration décide à l'unanimité :**

Article 1er : d'approuver l'évaluation 2023 du Plan stratégique 2023-2025.

Article 2 : de charger la Direction générale de l'exécution de la présente décision.



**ANNEXES (1) :**

 [PS 23-25 Evaluation 2023 AG.pdf \(pdf\)](#)

**EVALUATION PLAN STRATEGIQUE 2023-2025**

<b>OBJECTIFS PLAN STRATEGIQUE 2023-2025 - INDICATEURS</b>	<b>Suivi et commentaires 09-2023</b>
<b>OBJECTIFS GENERAUX</b>	
<i>Poursuite de la stratégie visant à renforcer la notoriété et la crédibilité de l'entreprise (offres services, efficacité services supports, risk management, politique de communication active).</i>	Permanent. Gestion PRR Province Namur, Déploiement d'un service d'assistance technique pour l'exploitation des piscines.... Nombreuses actions de communication en lien avec nos métiers.
<i>Poursuite du dialogue avec le BEP pour développer des synergies utiles.</i>	Réunions régulières entre le BEP et INASEP. Collaborations BEP INASEP ( aménagement des ZAE)
<i>Poursuite de la stratégie RH.</i>	
<i>Finaliser la révision du ROIP.</i>	Relecture finale du projet en cours. Présentation début 2024 en GT puis en CCB-CCN
<i>Surveiller les évolutions en matière de statut et définir les meilleures options permettant la maîtrise de l'évolution des coûts y liés.</i>	Permanent. Réforme de la RGB à analyser (Adopté en 1ère lecture au GW)
<i>Valoriser les fonctions techniques et de management (offre salariale optimisée pour attirer les compétences avec une attention particulière au maintien d'une équité pour les équipes existantes).</i>	A examiner avec la réforme de la RGB et dans le cadre de la réforme du ROIP. Limites liées au cadre de la RGB
<i>Développer une approche de gestion des évolutions et promotions (meilleure visibilité en termes de plans de carrière).</i>	A examiner avec la réforme de la RGB et dans le cadre de la réforme du ROIP. Limites liées au cadre de la RGB
<i>Renforcer la gestion des compétences et travailler sur le plan de formation (offre adaptée aux besoins de l'entreprise et de ses métiers).</i>	Nouveau plan de formation présenté au CCB-CCN de septembre 2023.
<i>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.</i>	Réforme de la RGB adoptée en première lecture par le Gouvernement wallon. A analyser dès obtention des informations
<i>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.</i>	Participation au GT Talents au sein du Comité de coordination du secteur de l'eau.
<i>Veiller au bien-être du personnel.</i>	Nombreuses actions en cours en collaboration avec notre SEPP
<i>Veiller à la bonne adéquation de la gestion informatique aux besoins des métiers (déploiement office 365 et tableaux de bord).</i>	Déploiement O365 effectif. Formations O365 à prévoir en 2024 dans le cadre de la poursuite du déploiement.
<i>Garantir l'équilibre financier à long terme.</i>	Retour à l'équilibre effectif en 2022. Multiples indexations des salaires, inflation et augmentation des coûts devront être compensées à terme (révision du CVD, révision des prestations du BE, nouveau Contrat de service unique avec la SPGE, évolution des cotisations à partir de 2025)
<i>Participer activement aux objectifs communs dans le respect des spécificités et pôles de compétences de chacun dans le cadre du mouvement de coordination du Secteur de l'eau lancé en RW.</i>	Participations actives aux différents GT et plateformes collaboratives mis en place dans le cadre de la coordination du secteur de l'eau
<i>Participer aux évolutions nécessaires du secteur de l'eau en défendant un financement adapté (négociation GW, SPGE &amp; OAA).</i>	En cours dans le cadre des négociations sur le Contrat de Service unique
<i>Etablir un plan d'environnement.</i>	Sera proposé en 2024
<i>En tant que BE intercommunal</i>	
<i>Continuer à renforcer la mission de pôles de compétences partenaire des communes (réalisation des projets d'investissements et assistance à maîtrise d'études).</i>	Permanent.
<i>Assurer un financement général adopté du Bureau d'études par les affiliés (poursuite du dialogue avec les affiliés pour atteindre à terme l'équilibre).</i>	Adaptation progressive des honoraires, analyse de certains types de prestations prévue en 2024
<i>Rechercher un partenariat accru avec les affiliés permettant d'établir une meilleure programmation idéalement pluriannuelle des commandes au Bureau d'études.</i>	Permanent. Réforme de la RGB à analyser (Adopté en 1ère lecture au GW)
<i>Poursuivre le développement entamé de l'analytique « projets » (mieux connaître les prestations et rémunérations par projet et renforcer l'équilibre honoraires /prestations des projets (efficacité projets)).</i>	Déploiement de la solution Suite Prog en cours
<i>Poursuivre la 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.</i>	Effectif avec toutefois une priorité donnée à l'assainissement vu le programme d'investissement 2023-2027 à réaliser
<i>Défendre un programme d'investissements en assainissement permettant 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.</i>	Fait dans le cadre du Plan d'investissement SPGE 2023-2027
<i>Mener à bien les plans d'investissements définis en accord avec la SPGE en matière d'assainissement des eaux usées.</i>	Permanent. Renforcement effectif du Bureau d'études Assinissement
<i>En tant que producteur-distributeur d'eau, réserver, renforcer et défendre le 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.</i>	Permanent. Participation au Comité de coordination du secteur de l'eau
<i>En tant qu'OAA, confirmer la démarche d'amélioration continue comme partenaire de la SPGE et de la Région wallonne dans la collecte et l'épuration des eaux usées.</i>	Permanent.
<i>En tant que laboratoire, maintenir et développer l'activité tant au service des besoins internes que des besoins des affiliés et clients externes en poursuivant les partenariats développés avec les autres laboratoires publics.</i>	Participation au GT Laboratoires au sein de la coordination du secteur de l'eau en Wallonie
<b>Indicateurs globaux</b>	
<i>Empreinte CO<sub>2</sub></i>	A calculer dans le cadre du bilan carbone
<b>Indicateurs financiers</b>	
<i>Degré d'endettement à Long Terme</i>	27,10%
<i>Degré d'indépendance financière</i>	62,06%
<i>Cash-flow simplifié (+ amort)</i>	3.452.012
<i>Cash-flow (invest fds propres, rem crédits)</i>	-1.397.767
<i>Liquidité générale (créances CT / Dettes CT)</i>	1,77
<i>Liquidité réduite (sans stock et en-cours)</i>	1,41
<i>Liquidité immédiate (Trésorerie / Dettes CT)</i>	0,77
<i>Dettes / Fonds Propres</i>	57,09%

EBITDA	3.059.735
Coûts globaux des Services support/Chiffre d'affaires	4,40%
Masse salariale des Services support/Masse salariale totale	7,24%
<b>LES SERVICES GENERAUX</b>	
<b>Le Service Informatique (ITT)</b>	
Privilégier l'externalisation complète de certaines applications et poursuivre cette politique à l'avenir.	Pas de nouveaux développements en cours et solution de gestion de projet recherchée à l'extérieur
Conserver la gestion de l'infrastructure interne existante, par du personnel de l'INASEP.	Poursuite du maintien de l'infrastructure interne, remplacement de deux hyperviseurs de virtualisation. Mais difficultés rencontrées dues à l'absence de longue durée d'un membre de l'équipe IT et intervention de consultants extérieurs
Envisager de confier également cette gestion, sous forme de cogestion, à un partenaire externe.	Contrat de cogestion de l'infrastructure avec une société extérieure négocié dans l'urgence (accident de la vie privée d'un agent IT). Marché public à prévoir en octobre 2023 pour pérenniser ce type de solution
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	Pas de nouveaux développements en cours et solution de gestion de projet recherchée à l'extérieur
Etablir une documentation plus complète et plus détaillée de l'infrastructure, des applications, des contrats et des licences.	En cours. Centralisation des informations avec l'outil Teams et SharePoint dans les équipes du service IT
Fiabiliser davantage l'inventaire informatique automatisé.	En cours avec l'outil ServiceDesk
Formaliser les procédures du service ITT et les mettre en conformité avec divers règlements et normes en vigueur (RGPD, NIS, ISO 27001)	Le processus informatique a été validé dans le cadre de l'accreditation Iso 9001 du département de distribution d'eau. Le regroupement dans Sharepoint de toutes les procédures informatiques est à poursuivre
Renforcer l'accompagnement du Service Informatique en cas de difficultés rencontrées par les départements dans l'utilisation des applications.	Permanent.
À long terme, tenir compte de la pyramide des âges du service pour assurer la continuité des services et le transfert de compétences.	Implication progressive d'un agent IT de l'Epuration dans la gestion du service à Naninne
Mettre l'accent sur la gestion de la sécurité sur tous les éléments de notre parc d'appareils mobiles.	Différents outils de MDM (Mobile Device Management) analysés et marché public à établir
Renforcer la collaboration du Service Informatique avec les différents départements.	Permanent.
Poursuivre la réflexion sur la gestion documentaire avec la nouvelle perspective des opportunités techniques apportées par les applications Microsoft 365, dont SharePoint.	Réorientation du projet sur base des outils Dynamic Flows.
Réviser le système de gestion actuel du courrier.	Changement d'outil de courrier. Abandon de Cindoc. Adoption de Dynamic Flows
Poursuivre le projet de dématérialisation de la facturation et de l'information de la distribution d'eau (espace client, digitalisation des factures).	Différents formulaires mis en place sur l'espace client. Poursuite de l'impression des factures avec IPEX. Activation du paiement électronique via Digital non activé (trop onéreux)
Finaliser la mise en place de toutes les options en lien avec GEDIPRO.	Une nouvelle version de Gédipro est en développement (INBW) et se fait attendre
Poursuivre la collaboration avec Odoo pour le laboratoire et la distribution d'eau.	Odoo toujours utilisé
Poursuivre le 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.	Développements permanents
Poursuivre le développement de tableaux de bord pour différents départements de la société via les outils de BI déjà exploités les années précédentes.	Les tableaux de bord Power BI sont largement sous-utilisés. Au bureau d'études, l'outil SuiteProjet a été choisi et la migration de PlanningForce vers ce nouvel outil est en cours
Poursuivre la mise en place des indicateurs de performance pour assurer l'évaluation du service informatique.	En cours d'amélioration
<b>Indicateurs globaux</b>	
Indicateur de la disponibilité et de la rapidité de l'infrastructure	L'information de disponibilité des lignes et serveurs est enregistrées automatiquement dans l'outil Zabbix. Aucune coupure Internet durant l'année écoulée. Aucune saturation des lignes réseau Internet ni inter-sites objectivée
Nombre d'heures d'indisponibilité des lignes internet	Une ligne "Internet" de backup (qui s'active automatiquement) a été mise en place, ce qui exclut pratiquement toute indisponibilité du réseau vers Internet
Helpdesk : nombre de requêtes par rapport au nombre d'agents	Le nombre de requêtes figure dans les rapports ServiceDesk hebdomadaires automatiques. 1014 incidents pertinents remontés au Helpdesk en 2023
Temps de réponse support suite demande au Helpdesk	Information non disponible actuellement
Satisfaction des utilisateurs via enquête interne	Enquête de satisfaction réalisée auprès de tous les agents de l'inasep. Résultats plutôt positifs
Nombre d'incidents durant la période et par service	Chaque incident est comptabilisé dans ServiceDesk. Un rapport peut être créé pour obtenir l'information de cet indicateur
Violation de la politique de sécurité informatique en % du nombre total d'incidents	En cours : comptabilisation des incidents critiques de sécurité (tentatives "d'attaques") à mettre en place dans un fichier Excel
Délai moyen de remplacement des équipements	En cours : Information compliquée à extraire de ServiceDesk
Temps dédié aux activités de création informatique/temps total dédié aux activités informatiques	3 ETP sur 8 consacrés au développement
Coût de l'informatique en % du chiffre d'affaires	1,27%
Coût de l'informatique en % des dépenses administratives totales	27,19%
Evolution du coût de l'informatique vs budget	23.525
Coût moyen de l'informatique par employé	1.954
Coût de la maintenance informatique/coût total informatique	52,70%
Investissements informatiques en % de l'investissement total	2,31%
<b>Le Service Ressources Humaines (SRH)</b>	
Faire une analyse concurrentielle du package salarial par rapport au marché (salaire, chèques-repas, véhicules de société, télétravail)	L'analyse est programmée le mois prochain avec un focus sur les avantages extra-légaux proposés par Edenred. La question se posera également sur le salaire et les autres avantages.
Réformer le ROIP pour mettre à jour et adapter les dispositions existantes pour mieux correspondre aux réalités d'aujourd'hui et de demain.	Les réunions internes sont replanifiées. Intégration des dispositions sur le télétravail et les frais de séjour



Définir et mettre en œuvre une gestion des compétences centralisées et intégrées avec les besoins de chaque service de l'INASEP.	En cours de réalisation. Le projet est piloté par une collaboratrice spécifique. Il reste à finaliser le Bureau d'études et entamer le travail pour le SEU. Les autres services sont clôturés. ERH Compétence est en cours de développement. Nous disposons désormais des accès pour se connecter. Nous avons des réunions régulières pour avancer sur la digitalisation du projet au sein de l'INASEP.
Stimuler l'offre et la demande au niveau du marché de l'emploi, notamment en collaboration avec les différents organismes du Secteur.	En cours de réalisation : site internet, diffusion d'information sur les réseaux sociaux, vidéos en cours de réalisation pour parler de nos métiers...
Développer une politique Bien-être (sous l'angle psychosocial) et de lutte contre l'absentéisme.	Le projet est lancé, un travail est en cours en collaboration avec un consultant de Mensura, spécialisé dans cette matière.
Renforcer l'efficacité du système d'évaluation déjà en place.	Un refresh sur notre système d'évaluation est planifié sur le second semestre 2023 pour tous les responsables.
Stabiliser le Service des Ressources Humaines et installer une saine collaboration avec les différents services dans la gestion des Ressources Humaines.	Réalisé.
Redéfinir les rôles de chaque membre de l'équipe en assurant une suppléance systématique pour garantir la continuité des services.	Réalisé bien que les rôles devront être revus avec l'arrivée de nouveaux projets : politique d'absentéisme, gestion des compétences...
Développer un management participatif permettant aux différents membres de l'équipe d'accomplir leurs missions en large autonomie.	Réalisé bien que ce point reste évolutif. Des adaptations et aménagements restent possibles pour rester proactifs par rapport aux réalités de terrain.
Définir et suivre les orientations stratégiques en matière de compétences, recrutements, formations, évaluations et budgétaires.	Le travail est en cours et répond aux réalités de terrain. Viendront s'implémenter également les enjeux avec les décisions au niveau de la SPGE.
Conceptualiser et mettre en œuvre une nouvelle politique de gestion des compétences au niveau de l'INASEP, pilier central d'où découle la gestion des Ressources Humaines.	ERH compétence est en cours de développement pour répondre à cette problématique. Des réunions de suivi sont planifiées avec CIVADIS pour avancer et intégrer nos besoins au logiciel étant l'entreprise pilote de ce nouvel outil.
Participer et renforcer les relations professionnelles dans le domaine de la gestion des Ressources Humaines avec les autres acteurs du secteur.	En cours.
Elaborer le plan de formation 2023-2025 sur base des orientations stratégiques définies au niveau de l'Intercommunale ainsi que les modalités de mise en œuvre.	Le travail est finalisé au niveau du SRH. Le plan de formation va pouvoir être présenté au CCB du 29/09/2023. Il sera préalablement soumis au SIPP et à la DG.
Implémenter et veiller à l'amélioration continue de la démarche qualité dans la gestion des Ressources Humaines.	Le travail est poursuivi en collaboration avec le service de la distribution d'eau pour l'ISO.
Veiller au bien-être du personnel en menant des actions tantôt collectives, tantôt ciblées et limiter les risques psychosociaux au travail.	En cours. Des actions ont déjà été prises pour certains services, d'autres le seront prochainement.
Réaliser des audits internes réguliers de la gestion des Ressources Humaines pour chaque service afin de répondre au mieux aux besoins de chaque service.	A faire.
Structurer et renforcer la communication interne concernant les matières RH, en concertation avec la Direction générale.	En cours.
<b>Indicateurs globaux</b>	
Turnover au sein de l'INASEP à comparer sur les 3 dernières années	7,92% en 2022
Taux d'absentéisme à comparer au secteur privé	7,06% à l'INASEP contre 6,60% dans le secteur privé en 2022
Gestion des compétences – état d'avancement du projet sur base du planning prédéfini	Voir supra
<b>Recrutement</b>	
nombre de candidatures reçues entre les profils similaires recherchés avant la campagne de communication et après (cycle de 3 ans)	16 candidatures reçues en moyenne (tous postes confondus) dont 10 en moyenne acceptées pour passer les épreuves
délai de recrutement avant la campagne et après la campagne pour 3 postes qualifiés	189 jours en moyenne, tous postes confondus en 2022
<b>Formation</b>	Analyse à faire en fonction du plan de formation entre 2023 et 2025
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)	
<b>Evaluation</b>	
taux de réalisation des évaluations dans le respect des délais.	34% de réalisation en 2022 / 30% eval réalisées en retard (en 2023) / 36% éval non réalisées
<b>Le Service Interne de Prévention et de Protection au travail (SIPP)</b>	
Faire le suivi de la procédure lors de recours à des tiers en Distribution d'eau. L'employeur informe l'employeur tiers sur les matières dangereuses.	La procédure est existante et son utilisation sera évaluée. Elle est disponible dans le SMQ ISO 9001 processus SIPP : convention sécurité + brochure d'accueil à valider à l'ouverture de chantier. Suivi de l'application : la LH et la direction DE doivent définir l'organisation et l'enregistrement des accueils débus de chantier / cela permettra aussi d'assurer une évaluation des sous-traitants et entreprises extérieures désignées.
Organiser en matière d'ergonomie des séances informatives et formatives sur l'utilisation des moyens d'ouverture d'accès aux chantiers.	A programmer en partenariat avec le département du SEU.
Faire le suivi de la gestion des compétences et des habilitations des agents avec le Service des Ressources Humaines (SRH) et les différents services.	Contact en cours avec la DRH pour programmation réunion de suivi.
Poursuivre la formalisation d'un permis de travail à la Distribution d'eau pour les interventions qui présentent des dangers plus spécifiques.	Le permis est formalisé. Il doit encore être mis au format Template ISO 9001 (demande faite vers les deux COQ ISO-9001 le 05/06/2023). Il a été utilisé pour l'instant à 3 reprises (une fois par le service électromécanique pour intervention sur lac Bambois et 2 fois par le département Maintenance réseau pour utilisation d'un échafaudage - réparation maçonnerie sur le site de Philippeville et utilisation d'une tarière thermique sur zone à risques).

Poursuivre la mise en place des Plans d'Urgence Interne dans les différents lieux "mère" de l'entreprise où du personnel est présent	Les PUI pour Naninne, Lives sont complets et disponibles. Philippeville (manque les plans d'évacuation : en cours d'édition par ORO suivant inventaire des EPCI et croquis réalisés avec SIPP le 24/04/2023). Atelier mécanique Ciney - Andenne - Mornimont (manque les plans évacuation). Dinant - Gembloux - Mariembourg - Rochefort - St Aubin (en cours + manque les plans évacuation). Ciney : report suite à la rénovation complète de la station. Nouvel atelier Ciney : à programmer. Le SIPP a demandé les plans vers l'archiviste et le SEU (demande accès des dossiers AS-BUILT numérisés).
Lancer des actions de sensibilisation de la ligne hiérarchique sur ses responsabilités et objectifs en matière de bien-être au travail	Des présentations sur ce sujet ont déjà été réalisées par Ethias. Nous pourrions envisager la présentation plus sur les responsabilités pénales et civiles avec un autre prestataire pour accentuer la sensibilisation des LH. A discuter avec le DG.
Améliorer la remontée des informations vers le SIPP susceptible d'exercer une influence sur les circonstances de travail et ainsi que	Ok au SEU, à renforcer en DE (suite recrutement en cours).
Etablir le plan de formation (suffisant, adapté à l'évolution des risques, spécifique) pour les travailleurs et pour la ligne hiérarchique	Contact en cours avec la DRH pour programmation réunion de suivi.
Etablir les mesures adéquates et plan d'actions pour prévenir les risques psychosociaux dans l'entreprise.	Une réunion avec occurrence mensuelle est organisée entre SIPP et DRH pour évoquer l'avancée des plans d'action en matière de risques psychosociaux (cf. rapports Mensura - confidentialité) / des UP sont utilisées pour améliorer le BET des travailleurs (entretiens individuels et réunions collectives avec CP aspects psychosociaux (Mensura) - formations réalisées et en cours en 2023 sur la résilience, yoga, respects au travail, management-encadrement, gestion absentéisme).
Adapter le fichier de suivi pour répondre à la législation en matière d'inventaire de l'amiante.	Au SEU : une personne est désignée et la mise à jour est en cours (première évaluation fin octobre 2023). En DE : pas de mise à jour en cours vu manque de disponibilité des ressources. La Direction DE a été avertie au dernier CCB du 07/06/2023 de la problématique. Attente d'un nouveau format organisationnel et désigner un ou deux suppléants pour débiter cette mise à jour réglementaire obligatoire.
Faire le suivi du plan d'actions par priorité à la gestion des risques de niveaux très élevé et élevé.	Une présentation de la situation a été réalisée au CCB du 07/06/2023 / tableau disponible et communiqué au travers du rapport mensuel SIPP de juin 2023 vers les LH présentes lors de ce CCB.
<b>Indicateurs globaux</b>	
Nombre de risques élevés et très élevés clôturés	Tableaux et graphes présentés au CCB du 07/06/2023 (disponibles dans le rapport mensuel du SIPP de juin 2023)
Nombre de risques élevés et très élevés hors délais	Tableaux et graphes présentés au CCB du 07/06/2023 (disponibles dans le rapport mensuel du SIPP de juin 2023)
<b>Le Service Communication (COM)</b>	
Poursuivre le travail de notoriété de la société auprès des affiliés mais également auprès du grand public.	Travail réalisé en continu via diverses réunions (Journée des Affiliés par exemple), contacts et relais via les réseaux sociaux. Des réunions avec les communes affiliées sont prévues début 2025 (après les élections communales) afin de mieux faire connaître notre travail aux nouveaux élus.
Accroître la visibilité du nouveau site internet.	Nous intégrons systématiquement l'adresse du site web sur tous nos supports de com' (roll-up par exemple). Une analyse de la visibilité via le nombre de visites par mois sera réalisée après 1 an de mise en ligne du nouveau site web (octobre 2023) et un plan d'action sera mis en place si nécessaire.
A 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.	Action à prévoir au premier trimestre 2024.
Participer activement aux campagnes du Secteur de l'Eau et à la politique de communication des Métiers de l'eau (salons, site web)	En cours. Participation aux différents GT de la Plateforme Talents et notamment au GT Comité Editorial qui définit et travaille sur l'animation du site web des Métiers de l'Eau et sur les réseaux sociaux déployés (LinkedIn, Facebook).
Développer de nouveaux supports de communication (roll-ups, vidéos...).	Nouveaux roll-ups réalisés à l'occasion du Beau Vélo de Ravel à Couvin (Roll-up général "Bienvenue à l'INASEP" et roll-up spécifique aux métiers de la DE).
<b>Indicateurs globaux</b>	
Relever le taux de fréquentation du site internet, analyser les chiffres et en tirer les conclusions	Voir Tableau de bord PI.
Réaliser deux actions de presse mettant en avant un projet ou une action positive menée par l'Intercommunale	18/09/2023 : inauguration de l'adduction Florennes-Beauraing (contacts avec la presse, communiqué de presse et farde de presse).
Relever le nombre d'articles de presse ou de reportages vidéo positifs mentionnant une action menée par l'Intercommunale ou un	Voir Tableau de bord PI.
Relever le nombre de posts sur les réseaux sociaux (hors travaux de la Distribution d'eau : agenda des travaux et/ou fuites en urge	Voir Tableau de bord PI.
<b>LE BUREAU D'ETUDES SERVICES AUX AFFILIES</b>	
<b>OBJECTIFS GENERAUX</b>	
Moderniser l'outil de réalisation des métrés au sein des Bureaux d'études. Application Qualicam en remplacement de Mètré 99.	En cours avec le SI. Outil qualicam en production. Reste à créer une annexe.
Moderniser le système de « Cloud » de l'INASEP pour diffusion digitale des documents aux Affiliés.	Paramétrisation d'un nouveau système basé sur un module portail externe de Dynamic Flows. Ce dernier requiert la mise en place du CRM et ensuite la création des accès pour les clients. Déploiement attendu au plus tard fin2023
Moderniser le système de gestion des projets et de planification des Bureaux d'études.	Le POC s'est terminé à la mi mai 2023 et a conduit au choix du logiciel SuiteProG. Le marché a été attribué en fin juillet 2023 et le déploiement sera initié en septembre. La durée de ce marché est de 1 an et l'on prévoit que le système sera pleinement effectif au début juillet 2024.
Former et développer les compétences du Service en matière de transformation digitale (Maîtrise de l'outil M365)	

Développer des tableaux de bord de gestion de l'INASEP.	E&Y n'a finalement pas apporté de recommandations finales en matière de KPI. Toutefois, le nouveau logiciel de gestion de projets apportera en standard une série de dashboard que les utilisateurs pourront adapter à leurs besoins. On analysera ensuite la nécessité ou non d'adapter les tableaux de bord existants.
<b>Indicateurs globaux</b>	
Nombre de projets communaux étudiés/suivis/finalisés par le Bureau d'études	Gestion par SAA en 2022 de 160 projets à différents stades en 2022, 430 dossiers suivis à différents stades par la Cellule Marchés publics
Chiffre d'affaires moyen par projet	11354 EUR (moyenne période 2014-2023)
Nombre de plaintes justifiées des affiliés	3 en 2023 (24 en 2018, 15 en 2019, 13 en 2020, 5 en 2021, 2 en 2022)
<b>Le Service d'Etudes et Réalisations Voirie-Egouttage (SERVEG)</b>	
Amélioration/élaboration de synergies entre le secteur travaux (TRV) et le secteur Bureau d'études (VEG) du nouveau service SERV	Les réunions "pool ingénieurs" bimensuelles donnent de bons résultats en termes d'efficacité et de cohésion au sein du service.
Organisation interne entre les ingénieurs projets et les dessinateurs.	Pas encore perceptible.
Mise en place du système d'ingénieur référent dans les divers domaines récurrents.	Les domaines ont été définis pour chaque ingénieur et certaines formations spécifiques sont prévues.
Insistance sur le Plan de Coordination et de Suivi des Projets (PCSP).	Amélioration dans le suivi du PCSP (principalement kit suivi) suite aux rappels réguliers.
<b>Le Service Gestion des Réseaux d'Egouttage (GRE)</b>	
Cadastre des réseaux EG : répondre aux objectifs fixés par la SPGE en déployant les moyens nécessaires et en définissant la méth	Un marché-cadre est actif depuis fin 2022 pour les prestations de cadastre de réseaux, deux sociétés spécialisées sont ainsi désignées pour cette mission; de plus, une équipe de techniciens d'INASEP est également affectée à cette mission depuis 2022. Pour 2024, une procédure de recrutement a été lancée en vue de renforcer l'équipe d'un dessinateur/contrôleur et de 2 techniciens qui seront affectés partiellement à la mission de cadastre.
SIG / cartographie : anticiper et contribuer à la migration vers une nouvelle plateforme SIG / asset management commune en Rég	Le service GRE participe activement à la démarche sectorielle de mise en place d'une nouvelle plate-forme SIG/asset management, et vient d'ailleurs d'être désigné comme 'key-user' en tant que support métier pour le développement de cette plate-forme planifié dans les prochains mois.
SIG / cartographie : développer et diversifier l'offre en matière d'outils de gestion de réseaux EG : développement de nouvelles app	De nouvelles fonctionnalités et informations sont proposées aux utilisateurs en matière de SIG : application mobile, accès aux résultats d'études hydrauliques... Par ailleurs, la prospection se poursuit via des contacts avec des fournisseurs de services / logiciels SIG en vue de diversifier l'offre pour les utilisateurs, tout en tenant compte de la démarche sectorielle en matière de SIG.
Inspections visuelles de réseaux et interprétation des données récoltées : répondre aux objectifs fixés par la SPGE en déployant les	Les inspections visuelles de réseaux se poursuivent au travers de divers marchés conclus avec des entreprises spécialisées : marché-cadre accessible aux communes affiliées à l'AGREA, inspection des réseaux sous les voiries régionales, inspection des réseaux dans les zones inondées en juillet 2021 (plan post-flooding), autres marchés spécifiques et ponctuels... D'autres marchés sont en préparation pour 2024 conformément à la planification pluriannuelle d'inspections de réseaux définie en accord avec la SPGE. Suite à une importante démarche méthodologique, les endoscopies de réseaux sont désormais systématiquement liées au logiciel InfoNet et ensuite interprétées 'automatiquement' via les routines MERAIV.
Etudes hydrauliques : recherche de sources d'études en continu permettant d'assurer un volume constant d'études et moins dépen	Le carnet de commandes est rempli jusqu'à 2025 ; toutefois, ce service continue d'être promotionné auprès des publics cibles (communes...). Une coopération a par ailleurs été conclue avec l'IGRETEC dans ce domaine et les premières études sont finies ou en cours.
Gestion des réseaux EG : développer le principe d'audit structurel et fonctionnel des réseaux.	L'interprétation automatisée des endoscopies est désormais réalisée (1ère étape nécessaire de l'ASF). Il conviendra désormais de définir les moyens et ressources nécessaires pour développer ce service, tout en tenant compte de l'évolution concernant le logiciel SIG / asset management, ainsi que le démarrage d'une opération pilote pour la gestion des réseaux d'égouttage en 2024.
Gestion des réseaux EG : développer et diversifier l'offre en matière d'outils de gestion de réseaux : lancement de marchés de réha	La démarche est prévue pour le 2e semestre 2023 en vue de la désignation de prestataires pour le 1er semestre 2024.
SYGERCO : développer / utiliser des applications d'analyse et d'interprétation automatisée des images récoltées lors des campagne	Malgré les nombreuses relances, les communes sondées n'ont pas fait part d'un intérêt suffisant pour lancer une nouvelle campagne en 2023 ni en 2024 ; cet objectif est donc temporairement gelé dans l'attente d'une nouvelle campagne.
<b>Le Bureau d'études ARTENCO (ART)</b>	
Renforcer l'équipe de gestionnaires de projets avec 2 architectes et un gradué HVAC, de façon à mieux équilibrer la charge de trav	Actuellement, le bureau ARTENCO est en phase de recrutement. Un architecte, un dessinateur en architecture, un dessinateur en techniques spéciales ainsi qu'un nouveau chef de projet HVAC/électricité sont espérés pour les prochains mois. La charge de travail justifie pleinement ce renfort d'effectifs.
Permettre au chef de service adjoint d'assumer sa part de management du Bureau d'études, en allégeant sa charge de travail en t	La charge de travail de la Cheffe de service adjointe reste élevée vu le manque de chefs de projets dans le Bureau d'études. D'autre part, ses dossiers en études entament leur phase de chantier. Néanmoins, il y a eu progression dans sa prise en charge de tâches liées au management du bureau ARTENCO.
Responsabiliser le chef des dessinateurs en tant que gestionnaire d'équipe, capable de la faire évoluer, d'améliorer ses compéten	La feuille de route de la Cheffe des dessinateurs a été précisée et un suivi sera mis en place pour évaluer sa progression dans sa fonction.
Équilibrer la charge de travail entre collaborateurs, pouvoir « prendre le temps » nécessaire au processus créatif, à l'étude de déta	La charge de travail n'est pas encore en équilibre entre les différents chefs de projets, pour y parvenir, le bureau ARTENCO doit pouvoir compter sur le support de nouveaux collaborateurs. La viabilité du Bureau d'études sur le long terme, vu les perspectives des projets à venir, en dépend.
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 inform	Attente du logiciel Suite proG mis à jour comme support à la planification. Pour le moment les heures sont encodées pour maintenir un time reporting par projet.



<i>Cibler des secteurs d'intervention de grande envergure, viser de gros projets pour permettre au Bureau d'études d'évoluer dans ses</i>	Le bureau ARTENCO suit les appels à projets très régulièrement (PIE...) et sait clairement se positionner pour obtenir de nouvelles études.
<i>Formation et mise à niveau des connaissances techniques des agents.</i>	Le bureau ARTENCO a assuré une remise à niveau pour le logiciel Archicad, mais devrait également pouvoir dégager du temps pour d'autres formations spécifiques. Actuellement les chefs de projets se forment "au cas par cas" et souvent dans l'urgence. Cela devrait pouvoir se faire en prenant le temps.
<b>Le Service Coordination Sécurité Santé (CSS)</b>	
<i>Maîtriser la planification de l'ensemble des projets des différents départements et externe afin d'organiser au mieux les tâches du</i>	Attente du logiciel SuiteProG dans sa version définitive permettant d'être intégré dans la planification des différents projets réalisés dans les services respectifs, de même que pour les missions en "pure" coordination pour les affiliés.
<i>Améliorer de façon continue le traitement de tout l'aspect technico-administratif et le suivi de la facturation pour toutes les presta</i>	L'objectif est rencontré, une nette amélioration a été faite dans la collaboration avec le service administratif et l'agent administratif propre à notre service CSS.
<i>Continuer à sensibiliser les personnes responsables au niveau de l'INASEP pour mettre à jour les connaissances des nouvelles règle</i>	Objectif continu : notre service sensibilise de manière régulière l'aspect sécurité au travers d'une démarche collaborative dans le cadre de l'établissement de PGSS avec les ingénieurs de projets en leur proposant/suggérant certaines adaptations afin d'améliorer l'aspect sécurité mais également avec les différents responsables impliqués lors de l'exécution des travaux (contrôleurs, direction de travaux, différents responsables pour les maîtres d'ouvrage) via diverses réunions et rapports de visite de chantier. Des réunions thématiques d'information avec les différents services seront mises en place.
<i>Suivre et mettre à jour les compétences et pratiques du service CSS en fonction de l'évolution de la législation en vigueur.</i>	L'objectif est rencontré et toujours en cours, l'adaptation se fait de manière continue au niveau de notre service.
<b>Le Service Marchés Publics (ADM)</b>	
<i>Mise à jour continuée de la procédure de travail au travers de la mise à niveau du manuel de procédures et des modèles de docum</i>	Les documents concernant les procédures ont été actualisés et déposés dans le canal Teams de l'équipe Marchés publics. Les différents modèles spécifiques à la gestion de nos dossiers font l'objet d'une mise à jour continue et d'une insertion dans notre base de données 3P. Objectif continu.
<i>Amélioration de l'efficacité des agents au travers de formations continuées (législation marchés publics, développement des comp</i>	Les agents suivent et continuent de suivre les diverses formations principalement en matière de MP et le cas échéant en matière de compétences (personnelles et informatiques). Une attention particulière a été apportée en matière de gestion de la nouvelle plateforme e-procurement dont l'activation est prévue en septembre 2023. Le service renforce également ses compétences en suivant les formations relatives à l'attribution des MP afin de se prémunir au maximum des recours et du contentieux éventuel en matière d'attribution. Objectif continu.
<i>Intégration du nouvel agent en l'encadrant et lui dispensant les notions nécessaires à la réalisation du travail au quotidien.</i>	L'agent est arrivé en octobre 2022 et est toujours dans sa première année d'intégration et de formation à notre métier. L'ensemble des notions de bases en matière de MP et de procédures internes de travail a déjà pu lui être dispensé. Il reste à gérer les cas plus particuliers n'ayant pas encore eu la possibilité de se présenter. Gestion autonome attendue courant 2024.
<i>Renforcement de la collaboration transversale étant donné les services dispensés envers les différents acteurs internes &amp; externes.</i>	Le Service MPU travaille de plus en plus en collaboration notamment avec le Service Distribution d'Eau ainsi qu'avec le Service Exploitation. Il reste à faire appliquer moyennant adaptations spécifiques les procédures de gestion de dossiers MP afin d'établir une trame commune de fonctionnement dans l'ensemble de nos dossiers. Courant 2024.
<b>LE BUREAU D'ETUDES DISTRIBUTION ET ASSAINISSEMENT DES EAUX</b>	
<i>Maintien/développement des compétences techniques et opérationnelles</i>	
<i>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.</i>	Le maintien d'une équipe suffisante pour assurer la pérennisation des compétences et la réalisation de nos programmes d'investissements est une action continue que ce soit en termes de renforcement de l'équipe ou pour pallier aux départs. C'est ainsi que deux nouveaux ingénieurs ont intégré l'équipe en 2023 (respectivement en compensation d'un départ et en renforcement). Le service gestion immobilière a également connu le départ d'une de ses deux géomètres. Ce départ sera compensé par de la sous-traitance via la mise en oeuvre d'un marché cadre.
<i>De façon générale, renforcer la formation continuée de façon à appréhender les évolutions réglementaires (gestions des sols pollués, marchés publics...) et techniques.</i>	La formation continuée est principalement assurée par deux canaux distincts : En interne par le transfert des connaissances des anciens vers les jeunes recrues; En externe via le suivi de colloques, salons et formations diverses. Vu la complexification des matières que ce soient techniques ou administratives, chaque agent développe en plus des compétences transversales liées aux métiers, des pools de compétences propres et spécifiques qu'il maintient et pour lesquels il devient référent au profit de l'ensemble du bureau d'études.
<i>Organiser le transfert des compétences critiques qui se libéreront à l'avenir (départ à la pension) de façon à pérenniser le service.</i>	L'analyse de la pyramide des âges du bureau d'études met en évidence deux grandes catégories, de plus de 50 ans et d'environ 30 ans. Le transfert des compétences des anciens vers les jeunes est dès lors primordial et fait l'objet d'une attention continue. C'est ainsi qu'en 2023 le dernier contrôleur Génie civil de la "première génération" a été admis à la pension, l'équipe remplaçante est entièrement autonome. Un jeune ingénieur en électromécanique a également été engagé dans l'optique de remplacer d'ici 3 ans le référent en la matière.
<i>Moderniser ses équipements de topographie, ses logiciels de dessin, logiciels de gestion documentaire et de courrier, et équipements nécessaires à son fonctionnement.</i>	Des licences complémentaires ont été acquises afin d'assurer une meilleure couverture satellitaire lors des levés topographiques permettant une plus grande précision de ces derniers et des plans générés. La gestion du courrier est en évolution avec la mise en place du logiciel DynamicFlows. Le développement de l'outil métier Qualicam destiné à la réalisation des métrés projets a bien évolué en 2023 et devra être finalisé dans les mois à venir.



<i>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.</i>	Cet objectif est réalisé par une conscientisation permanente des risques, par une collaboration accrue avec le SIPP et par la participation à des formations. C'est ainsi que le pool des contrôleurs (5 personnes) a suivi en 2023 une formation/mise à niveau VCA (sécurité de base au travail).
<i>Pour le service « Gestion foncière », les principaux défis sont :</i>	
<i>o 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...);</i>	Avec le départ d'une des deux géomètres cet objectif n'est pas atteint et ce malgré une amélioration organisationnelle de l'équipe. L'appel à la sous-traitance via un marché cadre a été choisi pour aider à la résorption de ce retard.
<i>o 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;</i>	Ce travail est toujours en cours et devrait être finalisée concomitamment au contrat de services unique liant la SPGE et les différentes intercommunales.
<i>o développer les missions à destination de affiliés afin de proposer un package complet qui répond au mieux aux demandes de ces derniers;</i>	Cet objectif bien que maintenu est postposé vu le passif toujours à résorber.
<i>o atteindre un équilibre financier global, intégrant les missions à destination de la SPGE et des communes.</i>	Les modalités financières liées aux prestations communales sont maintenues grâce à l'indexation 2022, Les rémunérations à destination de la SPGE doivent encore être finalisées dans le cadre du contrat de services unique (CSU).
<b>Programme d'investissement</b>	
<i>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.</i>	Le programme 2022-2027 de la SPGE pour la Province de Namur est particulièrement ambitieux que ce soit par des constructions de nouveaux ouvrages ou la réhabilitations des sites existants, ceci afin de compléter l'assainissement des zones rurales et de maintenir la qualité des outils existants.
<i>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.</i>	Objectif en cours mais pas totalement atteint. L'équipe reste quantitativement insuffisante pour réaliser l'ensemble du programme d'investissements. La démultiplication et la complexification des démarches administratives, les difficultés accrues liées à l'obtention des emprises ou permis représentent des freins de plus en plus prégnants à la bonne réalisation de nos objectifs quantitatifs.
<i>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.</i>	En cours.
<b>Positionnement des services proposés</b>	
<i>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.</i>	En cours, notre Bureau d'études est présent dans différents groupes de travail initiés par la SPGE ou le Secteur comme la plateforme investissements, Aquawal, le Pôle de l'eau, ...
<i>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.</i>	La charge de de travail est au minimum assurée jusque la fin de l'actuelle décennie
<i>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.</i>	Cette crainte n'est plus réellement d'actualité à court ou moyen terme, le programme actuel de la SPGE nous assure d'une charge de travail suffisante, d'autres partenaires telle la SWDE sont également demandeurs de nos services. Nous restons cependant attentifs à conserver un niveau de rémunérations en adéquation à la pérennisation de notre structure.
<b>Activités intégrées</b>	
<i>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.</i>	C'est effectivement le cas, des demandes affluent de la part des autres services de l'INASEP (BE et exploitation) mais aussi des partenaires communaux.
<i>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...</i>	Suite au départ d'une de nos deux géomètres nous ne sommes plus en mesure de répondre à l'ensemble de ces demandes. Nous espérons le compenser, à tout le moins partiellement, par le recours à la soustraitance.
<i>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.</i>	Les dossiers en cours d'études sont en cours de finalisation et la plupart au niveau de la rédaction du programme d'action. Les sont RIE en cours de rédaction pour les dossiers avec le programme d'action approuvé en interne. L'échéance 2025 peut être attendue. Toutefois, notons qu'une nouvelle analyse est en cours au service Distribution d'eau qui pourrait revoir la liste des prises d'eau qui étaient vouées à une suppression, au regard des impacts récents du changement climatique et des besoins de sécurisation des nouvelles adductions.
<i>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.</i>	Le redémarrage des études de zones (après le coup de frein lié à la période Covid) est assez lent faute d'une structuration qui peine à se mettre en place au sein de la SPGE mais aussi en interne.
<b>Processus-Qualité</b>	

<i>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...).</i>	La mise en place d'un logiciel de gestion et planification des projets a débuté cette année. Le logiciel SuiteProG a été retenue après un POC qui a couvert la première moitié de 2023, s'en suit son déploiement sur les derniers mois de l'année.
<i>Améliorer la gestion documentaire à travers sa dématérialisation intelligente et sa mise en place par une organisation/mise en place de procédure/formation adaptée.</i>	La mise en oeuvre de DynamicFlows (phase 1) est un première étape dans la dématérialisation, cet objectif est global à l'entreprise.
<i>Moderniser l'organisation du travail pour les postes à responsabilité, dont la possibilité du télétravail.</i>	Le télétravail est d'application pour l'ensemble de l'équipe.
<i>Logiciel de mètre 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 ».</i>	En cours.
<b>Indicateurs globaux</b>	
<i>Objectif financier lié à la réalisation du programme d'investissement : 2.400.000 €/an.</i>	Objectif atteint en 2022 en cumulant l'ensemble des activités d'études. La MB 2023 et la proposition de budget 2024 sont en adéquation avec cet objectif.
<i>Réalisation du nombre de nouveaux dossiers annuels sur base de la planification 13-15.</i>	50% réalisé.
<i>Description et formalisation des processus critiques.</i>	En cours pour le service acquisition immobilière. En réflexion pour les autres activités du BE.
<b>LE SERVICE EXPLOITATION DES EAUX USEES (SEU)</b>	
<i>Initier des nouveaux défis : recherche de contrat d'exploitation de piscines publiques.</i>	convention 3 piscines signées. Saizennes et Jambes en cours.
<i>Améliorer la formation et l'encadrement du chef d'équipe électricité – automation.</i>	fait
<i>Améliorer l'organisation et planification du travail des équipes machines et montage.</i>	En cours problème d'encadrement. En collaboration avec RH.
<i>Inspecter les déversoirs d'orage par endoscopie (réduction pénibilité).</i>	fait
<i>Rechercher et tester des couvercles de chambres de visites plus léger.</i>	En cours
<i>Se doter d'un technologie pour détecter à distance l'état de colmatage des déversoirs d'orage.</i>	technologie soumise à la SPGE - fait
<i>Rassembler les équipes du département ATT dans un même atelier central à Ciney.</i>	En cours
<i>Etablir une description des réunions récurrentes.</i>	Fait
<i>Rédaction d'un journal interne au Service d'Exploitation des Eaux usées (SEEU).</i>	Abandonné - charge insupportable
<i>Augmentation de la fréquence des réunions dans les 2 grands départements.</i>	fait
<i>Etablir des PV rapidement consultables et compréhensible entre équipes.</i>	Fait
<i>Gérer en routine le transfert des informations d'Ouvrages dans GEAO.</i>	A faire
<i>Bouton d'appel d'urgence.</i>	Commandé
<i>Vérifier que les travailleurs sont bien rentrés au domicile fin de journée de travail .</i>	Bloqué temporairement. Attente accord syndicats sur texte géopointage
<i>Créer une page sur le site web général pour archivage des FDS et leur approbation.</i>	A coordonner avec le SIPP.
<i>Systématiser la rédaction des permis de travail préalablement à tous les chantiers.</i>	En phase de démarrage
<i>Dématérialisation des fiches DO et mise en production de l'outil AMOGO.</i>	Fait
<i>Remise à jour de nos procédures EMAS.</i>	En cours par sous traitant
<i>Implantation du programme Adfinity.</i>	En cours - perfectionnement à réaliser
<i>Refonte du service administratif.</i>	A faire
<i>Utiliser l'outil Odoo pour la gestion des véhicules.</i>	En cours
<i>Mise en œuvre d'un time report.</i>	CSCH rédigé
<i>Améliorer le suivi et l'utilisation des informations enregistrées dans notre base de données.</i>	A faire. Important. Mais pas les ressources.
<i>Installation de panneaux photovoltaïques.</i>	En cours
<i>Création de lagunes sur certains déversoirs critiques (subsides européens).</i>	Permis introduits. Attente.
<i>Lister les moteurs dont la modernisation est rentable.</i>	Aucun cas rentable
<i>Mettre en œuvre le remplacement des moteurs par des moteurs plus performants.</i>	Aucun cas rentable
<i>Revoir le chauffage de certains bâtiments.</i>	A faire
<i>Elaborer une liste de suivi chiffrées des économies d'énergie.</i>	En cours
<i>Dématérialiser le journal d'exploitation.</i>	CSC rédigé. Travail en cours.
<i>Augmenter la capacité de connexion Wifi.</i>	Bloqué - Problème WIN
<i>Améliorer l'enregistrement des courbes de fonctionnement de sites.</i>	PHL organise une démo de Pluto- en cours examen par SPGE. Démo gratuite prévue par le fournisseur en septembre
<i>Utilisation optimale des outils 365.</i>	En cours. Manque participation d'un architecte informatique
<b>LE LABORATOIRE (LAB)</b>	
<i>Nos politiques</i>	
<i>Garantir l'impartialité des activités du laboratoire.</i>	En application. Le SMQ règle l'aspect impartialité et le risque associé.
<i>Maintenir et améliorer notre technicité, la fiabilité de nos prestations et la qualité de nos résultats.</i>	En application à travers le SMQ.
<i>Maintenir et développer notre accréditation.</i>	En application à travers le SMQ. Les nouvelles demandes d'accréditation seront à évaluer en fonction d'une analyse coût-bénéfice.
<i>Satisfaire nos clients, leur garantir une prestation de qualité et maîtriser le risque d'insatisfaction.</i>	Est d'application à travers le suivi du SMQ.
<i>Management de la qualité efficace, organisé, attractif et réactif.</i>	Est d'application à travers le suivi du SMQ.
<b>Objectifs généraux</b>	
<i>Renforcer la maîtrise de la sécurité au travail et maintenir (ou améliorer) le bien-être au travail.</i>	En cours via suivi CP/SRH.
<i>Améliorer la communication de nos activités vers l'extérieur de notre laboratoire.</i>	Communication via le site internet INASEP et l'utilisation du LIMS. Utilisation du partage de données avec les clients extérieurs via plateforme d'échange dédiée.

Maintenir et développer les performances du laboratoire et la satisfaction des clients tant interne, qu'externe, 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.	Permanent
<b>Objectifs ressources</b>	
<b>Persnnel</b>	
Optimiser l'organisation du travail et les compétences de chaque membre du laboratoire en fonction des besoins des services.	En cours.
Garantir les ressources nécessaires pour la réalisation du travail quotidien.	Suivi en cours et recrutements si nécessaires avec le SRH.
<b>Infrastructure/matériel/produits</b>	
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.	En cours.
Maintenir et développer les performances analytiques et acquérir ou mettre à jour le matériel analytique nécessaire.	En cours. Proposition d'investissement pour 2023.
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 adoptée.	En cours.
<b>Objectifs orientation client</b>	
Conquérir de nouveaux marchés en renforçant l'offre du laboratoire vers les clients industriels et l'analyse des légionelles.	En cours.
<b>Objectifs qualité</b>	
Maintenir les accréditations pour les paramètres existants en fonction de l'évolution des normes analytiques, en fournissant les moyens nécessaires.	En cours
Développer l'accréditation de paramètres pertinents.	En application à travers le SMQ. Les nouvelles demandes d'accréditation seront à évaluer en fonction d'une analyse coût-bénéfice.
Maintenir l'implication et l'engagement de la Direction générale au niveau du laboratoire (Revue de direction)	En cours.
Maintenir un management de la qualité efficace, organisé et attractif	En cours à travers le SMQ.
<b>LE SERVICE PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU</b>	
<b>Objectifs financiers</b>	
Maîtriser l'évolution du CVD en regard de l'inflation.	Le rapatriement des index plus régulier permettra de dégager du temps qui profitera à l'amélioration des rendements réseaux.
<b>Objectifs qualité</b>	
Assurer un approvisionnement régulier et garantir une qualité d'eau constante dans un objectif d'amélioration continue.	Suivi à travers du processus.
Développer et améliorer l'efficacité des processus des services de distribution et supports.	Suivi à travers du processus.
Améliorer le niveau de sécurité sanitaire de l'infrastructure de production/distribution d'eau.	Suivi à travers du processus.
Développer l'efficacité de nos services au regard des attentes de nos clients.	Suivi à travers du processus.
Moderniser la relève des compteurs clients et des compteurs réseaux.	En cours.
Améliorer le niveau de surveillance de l'infrastructure de production et distribution.	Poursuite de l'implémentation de la télégestion.
Communiquer de façon proactive par l'intermédiaire de nouveaux outils.	Réalisé par l'intermédiaire du service COM (refonte du site internet et espace client).
Améliorer l'environnement de travail.	L'aménagement du 1er étage de l'ancien bâtiment du STP est en cours, ce qui permettra de re dispatcher les agents.
<b>Indicateurs globaux</b>	
Améliorer le rendement des réseaux	En cours (commande réalisée en attente de livraison).
Maîtriser l'évolution du CVD	Le rapatriement des index plus régulier permettra de dégager du temps qui profitera à l'amélioration des rendements réseaux.
Suivre l'évolution de la balance âgée	Remise d'offre d'huissiers afin de traiter les contentieux jusqu'à 1.000 €.
Améliorer le taux de conformité en lien avec la qualité de l'eau	Poursuite du placement d'enregistreur de chlore en continu et suivi au travers du processus.
Suivre l'évolution des réseaux et ouvrages intégrés dans le PGSSSE	L'avancement de ce dossier est directement lié à l'avancement du GT qui est actuellement en standby.
Améliorer le délai de traitement des plaintes	Adaptation des indicateurs afin d'assurer un meilleur suivi en cours.

