

Réf. :

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 17 DÉCEMBRE 2025

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Point 1 : rapport d'évaluation 2024 du plan stratégique 2023-2025 et projet de plan stratégique 2026-2028

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. Ce plan stratégique est donc d'application jusqu'à la fin 2025 et il revient à l'AG de décembre 2025 d'adopter un nouveau plan stratégique.

Cette évaluation a été réalisée avec la participation des différents services de l'intercommunale 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 à l'Assemblée générale de prendre connaissance et d'approuver ce rapport d'évaluation 2025 et le projet de plan stratégique 2026-2028.

2. RETROACTES

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

3. RESSOURCES HUMAINES

P.M.

4. IMPACTS BUDGETAIRE ET FINANCIER

P.M.

MOTIVATION

Vu le Code des Sociétés et des Associations ;

Vu les statuts de l'INASEP, notamment l'article 19 ;

Vu les articles L 1523-13 et 1523-14 du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation relatif au plan stratégique ;

Vu l'article L1523-15 et suivants du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation relatif à la compétence du Conseil d'administration ;

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 2025 du plan stratégique 2023-2025 et sur le projet de plan stratégique 2026-2028 ;

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

Vu la décision du Conseil d'administration du 22 octobre 2025 approuvant l'évaluation 2025 du plan stratégique 2023-2025 et le projet de plan stratégique 2026-2028 ;
Vu les délibérations reçues ;

PROPOSITION DE DÉCISION

Sur proposition du Conseil d'administration, l'Assemblée générale décide à l'unanimité :

Article 1. D'approuver le rapport d'évaluation 2025 du Plan stratégique 2023-2025.

Article 2. D'approuver le projet de plan stratégique 2026-2028.

Article 3. De transmettre la présente décision à la Tutelle.

Article 4. De charger la Direction générale de l'exécution de la présente décision.

ANNEXES (2) :

 [PS 23-25 version publique 12-10-22 Evaluation 2024-3.pdf](#) (pdf)

 [Plan stratégique Conseil d'administration-1.pdf](#) (pdf)

	A	B	C
1	EVALUATION PLAN STRATEGIQUE 2023-2025		
2	OBJECTIFS PLAN STRATEGIQUE 2023-2025 - INDICATEURS	Suivi et commentaires 09-2023	Suivi et commentaires 09-2024
3	OBJECTIFS GENERAUX		
4	<i>Poursuite de la stratégie visant à renforcer la notoriété et la crédibilité de l'entreprise (offres services, efficience 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.	Développement de l'offre en matière d'exploitation des piscines communales, gestion de PRR provinciaux, communication d'entreprise opérationnelle.
5	<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)	Opérationnel. Collaboration notamment dans le dossier de la ZAE du Biron à Ciney, préparation d'une communication commune et concertée INASEP-BEP après les élections communales de 2024 (Welcome Pack).
6	<i>Poursuite de la stratégie RH.</i>		
7	<i>Finaliser la révision du ROIP.</i>	Relecture finale du projet en cours. Présentation début 2024 en GT puis en CCB-CCN	Projet retardé suite réforme de la RGB adoptée en 2024 (Décret et Circulaire), échéance fin 2025.
8	<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)	Analyse de la réforme RGB en cours. Structuration et fonctionnement INASEP déjà largement conforme au décret. Scan en cours.
9	<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	Analyse en cours de la réforme adoptée au 1 ^{er} semestre 2024 au niveau Parlement et Gouvernement.
10	<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	Analyse en cours de la réforme adoptée au 1 ^{er} semestre 2024 au niveau Parlement et Gouvernement.
11	<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.	Plan de formation adopté et opérationnel.
12	<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	Devenu sans objet suite réforme adoptée par le GW.
13	<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.	Participation au GT effective.
14	<i>Veiller au bien-être du personnel.</i>	Nombreuses actions en cours en collaboration avec notre SEPP	Différentes actions menées en matière de bien-être dont un care-scan réalisé avec un consultant externe visant à définir une stratégie MT.
15	<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.	Formations O365 réalisées. À poursuivre.
16	<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)	Si les résultats de ces dernières années sont positifs, l'avenir financier reste incertain. Le déficit du Bureau d'études reste un sujet d'attention tandis que pour la Production Distribution d'eau, une révision du CVD s'impose. Pour le SEU, les négociations ont abouti à une certaine sécurité financière.
17	<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	Effectif.
18	<i>Participer aux évolutions nécessaires du secteur de l'eau en défendant un financement adapté (négociation GW, SPGE & QAA).</i>	En cours dans le cadre des négociations sur le Contrat de Service unique	Obtenu dans le cadre du nouveau CSU conclu en décembre 2023.
19	<i>Etablir un plan d'environnement.</i>	Sera proposé en 2024	Inventaire des données nécessaires à l'établissement du bilan quasiment finalisé, audits énergétiques des sièges de Philippeville et de Naninne réalisés, décision de réaliser un bilan carbone complet pour la société. Ces démarches permettront d'établir le plan environnement concomitamment avec le plan stratégique 2026-2028.
20	<i>En tant que BE intercommunal</i>		
21	<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.	
22	<i>Assurer un financement général adapté 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	
23	<i>Rechercher un porteur d'accroissement 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)	
24	<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 (efficience projets)).</i>	Déploiement de la solution Suite Prog en cours	
25	<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	
26	<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	Certaines réorientations de la SPGE fragilisent cet objectif et la durabilité du Bureau d'études Distribution et Assainissement des eaux, même si le programme reste important. Sa planification par la SPGE complique fortement la vie du BE Distribution et Assainissement des eaux et sa vision à CT et MT.

	A	B	C
2	OBJECTIFS PLAN STRATEGIQUE 2023-2025 - INDICATEURS	Suivi et commentaires 09-2023	Suivi et commentaires 09-2024
27	<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 Assainissement	Voir objectif précédent.
28	<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	Objectif poursuivi en permanence. La réussite du projet d'autoroute de l'eau, la collaboration SWDE/INASEP et la participation de l'INASEP au sein de la coordination du secteur de l'eau participent à la réalisation de cet objectif.
29	<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.	Permanent.
30	<i>En tant que laboratoire, maintenir et développer l'activité tant au service des besoins internes que des besoins 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	Projet d'accord sur une collaboration entre les laboratoires publics et création d'un projet de Centre de services partagés pour accroître les synergies et complémentarités des laboratoires.
31	Indicateurs globaux		
32	Empreinte CO₂	A calculer dans le cadre du bilan carbone	Sera réalisé dans le cadre du Bilan Carbone en 2024-2025.
33	Indicateurs financiers		
34	Degré d'endettement à Long Terme	27,10%	24,93%
35	Degré d'indépendance financière	62,06%	61,44%
36	Cash-flow simplifié (+ amort)	3 452 012	2.946.344,50
37	Cash-flow (invest fds propres, rem crédits)	-1 397 767	-415.853,00
38	Liquidité générale (créances CT / Dettes CT)	1,77	1,74%
39	Liquidité réduite (sans stock et en-cours)	1,41	1,48%
40	Liquidité immédiate (Trésorerie / Dettes CT)	0,77	0,17%
41	Dettes / Fonds Propres	57,09%	54,68%
42	EBITDA	3 059 735	3.307.535,41
43	Coûts globaux des Services support/Chiffre d'affaires	4,40%	4,72%
44	Masse salariale des Services support/Masse salariale totale	7,24%	6,50%
45	LES SERVICES GENERAUX		
46	Le Service Informatique (ITT)		
47	<i>Privilégier l'externalisation complète de certaines applications et poursuivre cette politique à l'avenir.</i>	Pas de nouveaux développements en cours et solution de gestion de projet recherchée à l'extérieur	Arçgis dans le cloud Agilis du Win. Discussion en cours avec Digiteaux pour une migration dans leur cloud + maj du Windows server. SuiteProG sur Serveur Iqar (WebApp) + mise en production imminente.
48	<i>Conserver la gestion de l'infrastructure interne existante, par du personnel de l'INASEP.</i>	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	Documentation de l'infrastructure en cours (voir point 51).
49	<i>Envisager de confier également cette gestion, sous forme de cogestion, à un partenaire externe.</i>	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	Difficultés rencontrées avec la consultance extérieure (Computerland). Marché public à relancer suite à la documentation technique de l'infrastructure.
50	<i>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</i>	Pas de nouveaux développements en cours et solution de gestion de projet recherchée à l'extérieur	Mise en production prochaine du logiciel Dynamic Flows. Mise en production prochaine du logiciel SuiteProG pour les services BE.
51	<i>Etablir une documentation plus complète et plus détaillée de l'infrastructure, des applications, des contrats et des licences.</i>	En cours. Centralisation des information avec l'outil Teams et SharePoint dans les équipes du service IT	Documentation technique de l'infrastructure en cours de réalisation et formation interne prévue en octobre par D. Dijon. Établissement d'une cartographie applicative pour l'ensemble des services en cours de réalisation. Inventaire des contrats et des licences (+ suivi) actuellement centralisés dans Sharepoint (+ lien Teams).
52	<i>Fiabiliser davantage l'inventaire informatique automatisé.</i>	En cours avec l'Outils ServiceDesk	Discussion en cours sur la répartition de l'utilisation des outils destinés aux inventaires (Service Desk+ et/ou Sharepoint).
53	<i>Formaliser les procédures du service ITT et les mettre en conformité avec divers règlements et normes en vigueur (RGPD, NIS, ISO 27001, ISO 9001...).</i>	Le processus informatique a été validé dans le cadre de l'accréditation Iso 9001 du département de distribution d'eau. Le regroupement dans Sharepoint de toutes les procédures informatiques est à poursuivre	Les procédures informatiques sont centralisées dans Sharepoint. Audit sécurité orienté NIS2 en cours de négociation avec Digit eaux.
54	<i>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 l'implication de celui-ci dans les choix opérés en amont.</i>	Permanent.	Besoins et rôles : nécessité de définir les besoins des différents départements par rapport aux nouveaux outils (365 et autres). Travail à poursuivre en attribuant des rôles plus clairs aux agents IT par rapport à cette problématique (notamment par rapport aux formations : en interne et/ou en externe).
55	<i>A long terme, tenir compte de la pyramide des âges du service pour assurer la continuité des services et le transfert de compétences.</i>	Implication progressive d'un agent IT de l'Épuration dans la gestion du service à Nadine	Présence d'un agent IT à 4/5 à Nadine (+ 1/5 à Lives).
56	<i>Mettre l'accent sur la gestion de la sécurité sur tous les éléments de notre parc d'appareils mobiles.</i>	Différents outils de MDM (Mobile Device Management) analysés et marché public à établir	Solution MS Intune choisie pour la gestion unifiée des points de terminaison. Intégration du parc en cours.

	A	B	C
2	OBJECTIFS PLAN STRATEGIQUE 2023-2025 - INDICATEURS	Suivi et commentaires 09-2023	Suivi et commentaires 09-2024
57	<i>Renforcer la collaboration du Service Informatique avec les différents départements.</i>	Permanent.	Voir point 54.
58	<i>Poursuivre la réflexion sur la gestion documentaire avec la nouvelle perspective des opportunités techniques apportées par les applications Microsoft 365, dont SharePoint.</i>	Réorientation du projet sur base des outils Dynamic Flows.	Utilisation conjointe de DF pour la gestion du courrier entrant et sortant (en cours). Besoin de redynamiser l'utilisation de Sharepoint (et plus largement M365) pour la gestion collaborative des documents en interne.
59	<i>Réviser le système de gestion actuel du courrier.</i>	Changement d'outil de courrier. Abandon de Cinoque. Adoption de Dynamic Flows	Dynamic Flows en cours de tests + mise en production imminente.
60	<i>Poursuivre le projet de dématérialisation de la facturation et de l'information de la distribution d'eau (espace client, digitalisation des factures).</i>	Différents formulaires mis en place sur l'espace client. Poursuite de l'impression des factures avec IPEX. Activation du paiement électronique via Digitale non activé (trop onéreux)	Etat des lieux : l'envoi des factures via IPEX avait été réalisé en 2023. La récupération des index vers Gésir a été automatisée (depuis le 0800 et via le site Web sans nécessité d'un compte client). C'est à poursuivre. Le nouvel espace client sera bientôt en production. Il proposera beaucoup de formulaires DE (demande de permis d'urbanisme, de changement d'adresse, de raccordement...). Tout est prêt et va être mis en place. Le calcul des "productions immobilisées" a été développé. Le projet de relève des index de production a été mené avec Evodis (aboutissement en 2025, en collaboration avec la SPGE). Pour le projet de recouvrement, le fichier Excel est prêt et la mise en place est en cours avec les huissiers (la partie RCPD est réglée). Le projet Digifex a été mené. Voir point 61.
61	<i>Finaliser la mise en place de toutes les options en lien avec GEDIPRO.</i>	Une nouvelle version de Gédipro est en développement (INBW) et se fait attendre	On a eu des versions intermédiaires depuis 2023. On est à la version 2.8.3.1. La version 2.8.3.M va sortir. Elle comportera Digifex. Le développement actuel d'in BW porte sur la version 2.8.6 (avec PowerBuilder 2020 et une évolution de Cristal Report). Inasep doit tester la version 3.1 avec Oracle 19, puis passer à la version 3.M comme in BW. Ensuite l'évolution sera la version 6. Digifex a été développé pour gérer les chantiers.
62	<i>Poursuivre la collaboration avec Odoo pour le laboratoire et la distribution d'eau.</i>	Odoo toujours utilisé	Odoo toujours utilisé Labo & Iso 9001 DE.
63	<i>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.</i>	Développements permanents	Solution mobile d'Ouvrages (v1) opérationnelle et déployée depuis mai. Solution Ouvrages Desktop + Middleware opérationnelle (Maintenance permanente).
64	<i>Poursuivre le développement de tableaux de bord pour différents départements de la société via les outils de BI déjà exploités les années précédentes.</i>	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	À poursuivre en incluant le SEEU.
65	<i>Poursuivre la mise en place des indicateurs de performance pour assurer l'évaluation du service informatique.</i>	En cours d'amélioration	
66	Indicateurs globaux		
67	<i>Indicateur de la disponibilité et de la rapidité de l'infrastructure</i>	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 observée	À consulter.
68	<i>Nombre d'heures d'indisponibilité des lignes internet</i>	Une ligne "Internet" de backup (qui s'active automatiquement) a été mise en place, ce qui exclut pratiquement toute indisponibilité du réseau vers Internet	À vérifier.
69	<i>Helpdesk : nombre de requêtes par rapport au nombre d'agents</i>	Le nombre de requêtes figure dans les rapports ServiceDesk hebdomadaires automatiques. 1014 incidents pertinents remontés au Helpdesk en 2023	
70	<i>Temps de réponse support suite demande au Helpdesk</i>	Information non disponible actuellement	Idem.
71	<i>Satisfaction des utilisateurs via enquête interne</i>	Enquête de satisfaction réalisée auprès de tous les agents de l'Inasep. Résultats plutôt positifs	Pas encore en 2024.
72	<i>Nombre d'incidents durant la période et par service</i>	Chaque incident est comptabilisé dans ServiceDesk. Un rapport peut être créé pour obtenir l'information de cet indicateur	Idem.
73	<i>Violation de la politique de sécurité informatique en % du nombre total d'incidents</i>	En cours : comptabilisation des incidents critiques de sécurité (tentatives "d'attaques") à mettre en place dans un fichier Excel	Voir point 54.
74	<i>Délai moyen de remplacement des équipements</i>	En cours : information compliquée à extraire de ServiceDesk	Idem.
75	<i>Temps dédié aux activités de création informatique/temps total dédié aux activités informatiques</i>	3 ETP sur 8 consacrés au développement	2,5 ETP sur 7 consacrés au développement.
76	<i>Coût de l'informatique en % du chiffre d'affaires</i>	1,27%	
77	<i>Coût de l'informatique en % des dépenses administratives totales</i>	27,19%	
78	<i>Évolution du coût de l'informatique vs budget</i>	23 525	
79	<i>Coût moyen de l'informatique par employé</i>	1 954	
80	<i>Coût de la maintenance informatique/coût total informatique</i>	52,70%	
81	<i>Investissements informatiques en % de l'investissement total</i>	2,31%	
82	Le Service Ressources Humaines (SRH)		

	A	B	C
2	OBJECTIFS PLAN STRATEGIQUE 2023-2025 - INDICATEURS	Suivi et commentaires 09-2023	Suivi et commentaires 09-2024
83	<i>Faire une analyse concurrentielle du package salarial par rapport au marché (salaire, chèques-repas, véhicules de société, télétravail, ancienneté, frais de séjour...).</i>	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.	La question relative aux avantages avec Edenred n'a pas été concluante. Webinaires planifiés par Hudson pour les benchmark par catégorie de septembre à décembre 2024.
84	<i>Réformer le ROIP pour mettre à jour et adapter les dispositions existantes pour mieux correspondre aux réalités d'aujourd'hui et de demain.</i>	Les réunions internes sont replanifiées. Intégration des dispositions sur le télétravail et les frais de séjour	Avec la sortie du Décret et de la circulaire dédiée aux Pouvoirs locaux : analyse à planifier sur le dernier trimestre 2024.
85	<i>Définir et mettre en œuvre une gestion des compétences centralisées et intégrées avec les besoins de chaque service de l'INASEP.</i>	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.	Finalisation de la démarche interne (recensement, mise à jour...). Etape à réaliser : ERH Compétence (nous sommes tributaires de leur développement, toujours en cours).
86	<i>Stimuler l'offre et la demande au niveau du marché de l'emploi, notamment en collaboration avec les différents organismes du Secteur de l'eau.</i>	En cours de réalisation : site internet, diffusion d'information sur les réseaux sociaux, vidéos en cours de réalisation pour parler de nos métiers...	En cours : recrutement stratégique par des sociétés spécialisées, nouvel appel d'offre pour stimuler les recrutements sur la plateforme Talents (fin de collaboration avec Cible) + Organisation de visites dans les écoles supérieures.
87	<i>Développer une politique Bien-être (sous l'angle psychosocial) et de lutte contre l'absentéisme.</i>	Le projet est lancé, un travail est en cours en collaboration avec un consultant de Mensura, spécialisé dans cette matière.	Suspendu : la politique relative à l'absentéisme a été stoppée car budget trop important si on se tourne vers un consultant externe. Travail préalable réalisable en interne mais qui nécessitera de se dégager du temps.
88	<i>Renforcer l'efficience du système d'évaluation déjà en place.</i>	Un refresh sur notre système d'évaluation est planifié sur le second semestre 2023 pour tous les responsables.	Les refresh ont été réalisés en 2023. Quelques leviers de communication vont être actionnés pour booster l'efficience (messages dans le mail de notification automatique p. ex).
89	<i>Stabiliser le Service des Ressources Humaines et installer une saine collaboration avec les différents services dans la gestion des Ressources Humaines.</i>	Réalisé.	Réalisé.
90	<i>Redéfinir les rôles de chaque membre de l'équipe en assurant une suppléance systématique pour garantir la continuité des services.</i>	Réalisé bien que les rôles devront être revus avec l'arrivée de nouveaux projets : politique d'absentéisme, gestion des compétences...	Fait.
91	<i>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.</i>	Réalisé bien que ce point reste évolutif. Des adaptations et aménagements restent possibles pour rester proactifs par rapport aux réalités de terrain.	Idem.
92	<i>Définir et suivre les orientations stratégiques en matière de compétences, recrutements, formations, évaluations et budgétaires.</i>	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.	En cours bien que le principal soit réalisé. Des mises à jour sont effectuées chaque année en vue d'une amélioration continue.
93	<i>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.</i>	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.	Nous attendons maintenant la réunion de démarrage de Civadis pour pouvoir mettre en oeuvre ERH Compétence.
94	<i>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.</i>	En cours.	Le travail se fait en continu avec les OAA au travers des réunions avec la plateforme Talents.
95	<i>Elaborer 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.</i>	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.	Fait.
96	<i>Implémenter et veiller à l'amélioration continue de la démarche qualité dans la gestion des Ressources Humaines.</i>	Le travail est poursuivi en collaboration avec le service de la distribution d'eau pour l'ISO.	En cours.
97	<i>Veiller au bien-être du personnel en menant des actions tantôt collectives, tantôt ciblées et limiter les risques psychosociaux au travail.</i>	En cours. Des actions ont déjà été prises pour certains services, d'autres le seront prochainement.	La démarche se poursuit avec des dossiers plus ou moins conséquents.
98	<i>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).</i>	A faire.	Suivi courant selon les nécessités de service. Cette démarche est d'autant plus pertinente pour des services opérationnels tels que le SEU (avec les enjeux imposés par la SPGE) ou le SDE avec les différents mouvements.
99	<i>Structurer et renforcer la communication interne concernant les matières RH, en concertation avec la Direction générale.</i>	En cours.	Dans les prochaines semaines, le service RH va publier une synthèse des points abordés en CCB/CCN à l'attention du personnel de l'INASEP.
100	Indicateurs globaux		
101	<i>Turnover au sein de l'INASEP à comparer sur les 3 dernières années</i>	7,92% en 2022	
102	<i>Taux d'absentéisme à comparer au secteur privé</i>	7,06% à l'INASEP contre 6,60% dans le secteur privé en 2022	
103	<i>Gestion des compétences – état d'avancement du projet sur base du planning prédéfini</i>	Voir supra	
104	<i>Recrutement</i>		

	A	B	C
2	OBJECTIFS PLAN STRATEGIQUE 2023-2025 - INDICATEURS	Suivi et commentaires 09-2023	Suivi et commentaires 09-2024
105	<i>nombre de candidatures reçues entre les profils similaires recherchés avant la campagne de communication et après (cycle de 3 ans)</i>	16 candidatures reçues en moyenne (tous postes confondus) dont 10 en moyenne acceptées pour passer les épreuves	
106	<i>délai de recrutement avant la campagne et après la campagne pour 3 postes qualifiés</i>	189 jours en moyenne, tous postes confondus en 2022	
107	<i>Formation</i>	Analyse à faire en fonction du plan de formation entre 2023 et 2025	
108	<i>taux de réalisation des formations par rapport au plan de formation</i>		
109	<i>analyse des formations abandonnées (annulation de la formation, absence des agents...)</i>		
110	<i>taux de réalisation des formations suivies par rapport au secteur par année civile</i>		
111	<i>adéquation de la formation avec les besoins en interne (via analyse des enquêtes de satisfaction)</i>		
112	<i>Evaluation</i>		
113	<i>taux de réalisation des évaluations dans le respect des délais.</i>	34% de réalisation en 2022 / 30% eval réalisées en retard (en 2023) / 36% eval non réalisées	
114	Le Service Interne de Prévention et de Protection au travail (SIPP)		
115	<i>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 relatives au bien-être au travail et s'assure que les travailleurs ont reçu une formation et des instructions en rapport avec leurs activités.</i>	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 débuts de chantier / cela permettra aussi d'assurer une évaluation des sous-traitants et entreprises extérieures désignées.	Elle est actuellement suivie partiellement (sous-utilisée). Le département DE est en restructuration complète pour l'instant suite au départ de l'ancien directeur du service : le service des électromécaniciens (cellule production) est actuellement le seul à être proactif dans la démarche de rencontrer les impératifs légaux du chapitre IV et V de la loi du 4 août 1996. Une attention particulière sur ce point sera communiquée au nouveau directeur lors de sa prise de fonction début octobre.
116	<i>Organiser en matière d'ergonomie des 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... Évacuation des risques et d'accidents de travail qui se sont produits - gestes et équipements nécessaires à l'ouverture des couvercles d'accès.</i>	A programmer en partenariat avec le département du SEU.	Toujours en cours : attente du retour de notre SEPP Mensura sur la démarche pour encadrement par un ergonome.
117	<i>Faire le 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.</i>	Contact en cours avec la DRH pour programmation réunion de suivi.	Appel réitéré lors des CCB : en cours de planification.
118	<i>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.</i>	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).	Le permis n'a toujours pas été formalisé dans le système ISO 9001 (départ des différents COQ - recrutement en cours d'un nouveau COQ). Idem point recours à des intervenants tiers (réorganisation, info vers le nouveau directeur lors de sa prise de fonction). Un formulaire permis de travail a été communiqué aux LH de la DE, seul le service électromécanique est proactif sur le sujet pour l'instant.
119	<i>Poursuivre la mise en place des Plans d'Urgence Interne dans les différents lieux "mère" de l'entreprise où du personnel est présent en permanence.</i>	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).	Toujours en cours. Les plans d'évacuation du siège de Philippeville ont été produits. Un visa et des correctifs sont prévus dans le courant du dernier trimestre 2024 entre le SIPP et ORO.
120	<i>Lancer des 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.</i>	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.	Proposition de recourir à notre consultant PROLIPSI pour animer la démarche / à discuter avec la DG et évocation en CCB.
121	<i>Améliorer 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).</i>	Ok au SEU, à renforcer en DE (suite recrutement en cours).	Info vers le nouveau Directeur DE / les initiatives LH DE le font / formaliser le canal de communication.
122	<i>Établir le plan de formation (suffisant, adapté à l'évolution des risques, spécifique) pour les travailleurs et pour la ligne hiérarchique.</i>	Contact en cours avec la DRH pour programmation réunion de suivi.	A été fait fin 2023. Organiser la planification d'une réunion avec les départements DE et SEU fin 2024 pour préparation année 2025. Info vers le nouveau directeur DE (deadline fin décembre 2024).

	A	B	C
2	OBJECTIFS PLAN STRATEGIQUE 2023-2025 - INDICATEURS	Suivi et commentaires 09-2023	Suivi et commentaires 09-2024
123	<i>Etablir les mesures adéquates et plan d'actions pour prévenir les risques psychosociaux dans l'entreprise.</i>	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).	Idem.
124	<i>Adapter le fichier de suivi pour répondre à la législation en matière d'inventaire de l'amiante.</i>	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.	En cours : 2 agents désignés (un DE et un SEU) chargés de la mise à jour / appui du SIPP.
125	<i>Faire le suivi du plan d'actions par priorité à la gestion des risques de niveaux très élevé et élevé.</i>	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.	Présentation du point de situation à chaque CCB / tableau de suivi disponible dans le rapport mensuel du SIPP.
126	Indicateurs globaux		
127	<i>Nombre de risques élevés et très élevés ciôturés</i>	Tableaux et graphes présentés au CCB du 07/06/2023 (disponibles dans le rapport mensuel du SIPP de juin 2023)	Idem présentation à chaque CCB de l'évolution de la situation.
128	<i>Nombre de risques élevés et très élevés hors délais</i>	Tableaux et graphes présentés au CCB du 07/06/2023 (disponibles dans le rapport mensuel du SIPP de juin 2023)	Idem présentation à chaque CCB de l'évolution de la situation.
129	Le Service Communication (COM)		
130	<i>Poursuivre le travail de notoriété de la société auprès des affiliés mais également auprès du grand public.</i>	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.	Nouvelle journée des Affiliés en juin 2024. Préparation du Welcome Pack BEP/INASEP à destination des nouveaux élus communaux.
131	<i>Accroître la visibilité du nouveau site internet.</i>	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.	Intégration du lien web ou d'un QR code sur tout support ou toute communication vers l'extérieur.
132	<i>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.</i>	Action à prévoir au premier trimestre 2024.	Préparation de la plaquette d'invitation à destination des nouveaux élus. Réunions, visites et conférences prévues dès janvier 2025.
133	<i>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...).</i>	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).	En cours. Participation au GT Talents et au GT Comité Editorial. Fin 2024 : appel d'offres pour un nouveau prestataire communication, en remplacement de Cible.
134	<i>Développer de nouveaux supports de communication (roll-ups, vidéos...).</i>	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).	Réalisation d'un nouveau totem présentant le Service aux Associés (SAA) et le Bureau d'études Distribution et Assainissement des eaux.
135	Indicateurs globaux		
136	<i>Relever le taux de fréquentation du site internet, analyser les chiffres et en tirer les conclusions</i>	Voir Tableau de bord PI.	Voir fichiers Excel.
137	<i>Réaliser deux actions de presse mettant en avant un projet ou une action positive menée par l'Intercommunale</i>	18/09/2023 : inauguration de l'adduction Florennes-Beauraing (contacts avec la presse, communiqué de presse et farde de presse).	Seconde action de presse à réaliser.
138	<i>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</i>	Voir Tableau de bord PI.	Voir tableau Excel.
139	<i>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</i>	Voir Tableau de bord PI.	Voir tableau Excel.
140	LE BUREAU D'ETUDES SERVICES AUX AFFILIES		
141	OBJECTIFS GENERAUX		
142	<i>Moderniser l'outil de réalisation des métrés au sein des Bureaux d'études. Application Qualicam en remplacement de Mètre 99.</i>	En cours avec le SI. Outil qualicam en production. Reste à créer une annexe.	Reste la problématique de la révision des prix ? cf. chefs de service.
143	<i>Moderniser le système de « Cloud » de l'INASEP pour diffusion digitale des documents aux Affiliés.</i>	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	Le portail développé par la société DF va être mis en service durant ce dernier trimestre 2024. On doit toutefois déplorer le manque de réactivité du prestataire dans la mise en oeuvre de ce nouveau système. Une formation des utilisateurs est à prévoir également durant ce trimestre.
144	<i>Moderniser le système de gestion des projets et de planification des Bureaux d'études.</i>	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.	Le déploiement du nouveau logiciel SuiteProG est finalisé et l'outil a été mis en production au 1/07/2024 comme prévu.

	A	B	C
2	OBJECTIFS PLAN STRATEGIQUE 2023-2025 - INDICATEURS	Suivi et commentaires 09-2023	Suivi et commentaires 09-2024
145	<i>Former et développer les compétences du Service en matière de transformation digitale (Maîtrise de l'outil M365)</i>		Une formation a été sollicitée à plusieurs reprises et le futur responsable du SI a pour mission d'analyser les besoins en vue de mettre en place les formations attendues.
146	<i>Développer des tableaux de bord de gestion de l'INASEP.</i>	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.	Il a été décidé finalement d'abandonner les tableaux de bord existants suite à la mise en place de la nouvelle solution logicielle SuiteProG et de créer des nouveaux tableaux de bord au départ de cette dernière. Une première version de ces tableaux de bord a été soumise aux chefs de service de manière à la finaliser de manière diligente.
147	Indicateurs globaux		
148	<i>Nombre de projets communaux étudiés/suivis/finalisés par le Bureau d'études</i>	Gestion par SAA en 2022 de 160 projets à différents stades en 2022, 430 dossiers suivis à différents stades par la Cellule Marchés publics	
149	<i>Chiffre d'affaires moyen par projet</i>	11.354 EUR (moyenne période 2014-2023). Indicateur à affiner	
150	<i>Nombre de plaintes justifiées des affiliés</i>	3 en 2023 (24 en 2018, 15 en 2019, 13 en 2020, 5 en 2021, 2 en 2022)	À voir avec chefs de service : 1 plainte de La Bruyère.
151	Le Service d'Etudes et Réalisations Voirie-Egouttage (SERVEG)		
152	<i>Amélioration/élaboration de synergies entre le secteur travaux (TRV) et le secteur Bureau d'études (VEG) du nouveau service SERVEG.</i>	Les réunions "pool ingénieurs" bimensuelles donnent de bons résultats en termes d'efficacité et de cohésion au sein du service.	Les réunions bimensuelles sont toujours maintenues et donnent entière satisfaction à tous les intervenants. Un point régulier sera intégré dans ces réunions pour la prise en main du logiciel SuiteProG.
153	<i>Organisation interne entre les ingénieurs projets et les dessinateurs.</i>	Pas encore perceptible.	Un système de headlines imposées par les ingénieurs projets a été mis en place via outlook avant l'opérationnalité du logiciel SuiteProG.
154	<i>Mise en place du système d'ingénieur référent dans les divers domaines récurrents.</i>	Les domaines ont été définis pour chaque ingénieur et certaines formations spécifiques sont prévues.	Formation continue des ingénieurs référents.
155	<i>Insistance sur le Plan de Coordination et de Suivi des Projets (PCSP).</i>	Amélioration dans le suivi du PCSP (principalement kit suivi) suite aux rappels réguliers.	Rappels réguliers pour les derniers projets avant de passer sur le logiciel SuiteProG dans lequel un "kit suivi" est intégré.
156	Le Service Gestion des Réseaux d'Egouttage (GRE)		
157	<i>Cadastre des réseaux EG : répondre aux objectifs fixés par la SPGE en déployant les moyens nécessaires et en définissant la méthodologie pour les atteindre.</i>	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.	En cours (objectif continu) : marché-cadre actif depuis fin 2022 avec deux sociétés spécialisées + renforcement, début 2024, des moyens internes (4 agents de terrain et 3 dessinateurs cartographes affectés à cette mission).
158	<i>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.</i>	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.	En cours : la démarche sectorielle se poursuit avec la participation de l'INASEP en tant que key-user. Le service GRE participe activement à la coordination sectorielle dans ce domaine.
159	<i>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.</i>	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.	En cours (objectif continu) : en 2024, investissement dans un nouveau logiciel (Vertigis Studio) permettant de proposer, au travers du portail cartographique, de nouvelles applications et fonctionnalités aux utilisateurs (outils trace amont / aval, profil en long, outil d'impression amélioré...). Ce logiciel est en cours de déploiement.
160	<i>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.</i>	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-looping), 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.	En cours (objectif continu); Cf. 09/2023 : le Service GRE est notamment en cours de renouvellement, pour 4 ans, de son marché-cadre pour le curage et l'inspection des réseaux, accessible aux communes pour l'entretien et l'inspection de leur réseau.
161	<i>Etudes hydrauliques : recherche de sources d'études en continu permettant d'assurer un volume constant d'études et moins dépendant des aléas climatiques.</i>	Le carnet de commandes est rempli jusqu'en 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.	En cours : malgré un volume de commandes en baisse par rapport aux 3 dernières années (exceptionnelles à ce niveau), les démarches de promotion de ce service se poursuivent auprès des publics cibles.
162	<i>Gestion des réseaux EG : développer le principe d'audit structurel et fonctionnel des réseaux.</i>	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.	À réaliser, en tenant compte des sources de financement possibles et des moyens à y allouer.
163	<i>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.</i>	La démarche est prévue pour le 2e semestre 2023 en vue de la désignation de prestataires pour le 1er semestre 2024.	Retardé faute de disponibilités : ce développement reste cependant à l'ordre du jour pour 2025, en lien notamment avec le projet pilote GfEG.

	A	B	C
2	OBJECTIFS PLAN STRATEGIQUE 2023-2025 - INDICATEURS	Suivi et commentaires 09-2023	Suivi et commentaires 09-2024
164	<i>SYGERCO : développer / utiliser des applications d'analyse et d'interprétation automatisée des images récoitées lors des campagnes d'auscultation.</i>	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.	Cf. 09/2023 : en suspens vu l'absence d'intérêt des communes.
165	Le Bureau d'études ARTENCO (ART)		
166	<i>Renforcer l'équipe de gestionnaires de projets avec 2 architectes et un gradué HVAC, de façon à mieux équilibrer la charge de travail.</i>	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.	Le Bureau Artenco est complet depuis mars 2024 avec l'arrivée cette année de deux nouveaux architectes. La recherche d'un gestionnaire HVAC est toujours d'actualité, par contre celle d'un dessinateur est réévaluée. Nous nous orientons vers la formation aux techniques spéciales d'un dessinateur déjà présent au sein du BE, mais se posera la question de la surcharge au niveau dessin archi.
167	<i>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.</i>	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.	La cheffe adjointe reste cheffe de projet également. La charge de travail reste élevée pour l'ensemble du BE et ne permet pas de se passer d'un chef de projet. D'autre part, des chantiers sont en cours et doivent être gérés.
168	<i>Responsabiliser le chef des dessinateurs en tant que gestionnaire d'équipe, capable de la faire évoluer, d'améliorer ses compétences et son esprit critique.</i>	La feuille de route de la Cheffe des dessinateurs a été reprécisée et un suivi sera mis en place pour évaluer sa progression dans sa fonction.	Les tâches entre chef de service et adjointe ont été redessinées plus clairement. Elles tentent à évoluer de façon à permettre à l'adjointe d'être, le cas échéant, totalement autonome quant à la gestion du service.
169	<i>Equilibrer 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.</i>	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.	La répartition du travail tend à l'équilibre entre les différents chefs de projets, mais la charge de travail pour le BE reste globalement élevée. D'autre part, la taille des projets est importante, de même que leur complexité technique.
170	<i>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.</i>	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.	La situation va rapidement évoluer avec la prise en main de SuiteProG. Cela donnera une vision plus claire quant au Time reporting des agents.
171	<i>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.</i>	Le bureau ARTENCO suit les appels à projets très régulièrement (PIE...) et sait clairement se positionner pour obtenir de nouvelles études.	Toujours d'actualité. Le Bureau Artenco démontre son expertise et sa capacité à assumer des projets importants et complexes.
172	<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.	Toujours d'actualité, les périodes "d'après rush" sont rentabilisés avec des formations.
173	Le Service Coordination Sécurité Santé (CSS)		
174	<i>Maîtriser la planification de l'ensemble des projets des différents départements et externe afin d'organiser au mieux les tâches du service.</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.	La mise en application de plusieurs projets en "pure CSS" dans le logiciel SuiteProG a bien été effectuée comme prévu. De plus, notre service a été intégré dans la planification globale des projets dans le cadre de la collaboration avec les différents services du Bureau d'études. Ceci permettra à terme de planifier au mieux la tâche et la charge de chaque collaborateur mais également la rentabilité de chaque projet respectif. Certains modèles de planification doivent être encore peaufinés/standardisés en collaboration avec les différents bureaux d'études afin d'en améliorer leur efficacité globale.
175	<i>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.</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.	Une amélioration se fait de manière continue avec le service administratif.
176	<i>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.</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.	La sensibilisation auprès des différents collaborateurs impliqués dans les services respectifs se fait de manière continue au travers des différentes réunions de chantier, de rapports de visites de chantiers, lors de l'établissement de plan de sécurité-santé et de manière verbale lors de visites de chantiers. Mais également vis-à-vis de l'extérieur lors des réunions du Comité de contrôle. Des réunions thématiques en interne n'ont toujours pas été mises en place.
177	<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.	Une mise à jour des connaissances se fait de manière continue notamment au travers de différentes formations spécifiques et ciblées.
178	Le Service Marchés Publics (ADM)		
179	<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 documents utilisés par le service Marchés publics.</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.	Amélioration continue des modèles de courrier et des CSC + points iadelib.

	A	B	C
2	OBJECTIFS PLAN STRATEGIQUE 2023-2025 - INDICATEURS	Suivi et commentaires 09-2023	Suivi et commentaires 09-2024
180	Amélioration de l'efficacité des agents au travers de formations continues (législation marchés publics, développement des compétences personnelles, informatiques principalement avec 3P...).	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.	Inscription à plusieurs formations, notamment sur les accords cadre.
181	Intégration du nouvel agent en l'encadrant et lui dispensant les notions nécessaires à la réalisation du travail au quotidien.	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.	Arrivée prévue d'un nouvel agent le 17/09 et écolage prévu par Frédo/Julien/Sophie.
182	Renforcement de la collaboration transversale étant donné les services dispensés envers les différents acteurs internes & externes.	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.	Procédure de travail établie avec le SEU le 30/01/24 + rencontres fréquentes avec les autres services. Pour la DE, nécessité d'organiser une réunion avec le prochain Directeur.
183	LE BUREAU D'ETUDES DISTRIBUTION ET ASSAINISSEMENT DES EAUX		
184	Maintien/développement des compétences techniques et opérationnelles		
185	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.	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 palier 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.	L'équipe du Bureau d'études a vu le départ des 2 ingénieurs récemment engagés, ce qui met à mal ses capacités d'étude. Un processus de recrutement est en cours pour rétablir l'équipe et pérenniser ses compétences et sa capacité à réaliser les programmes d'investissement. Pour ce qui concerne la gestion immobilière, le recours à la sous-traitance est effectif via un marché cadre, mais il ne couvre pas toutes les activités potentielles (ex: évaluation des biens).
186	De façon générale, renforcer la formation continue de façon à appréhender les évolutions réglementaires (gestions des sols pollués, marchés publics...) et techniques.	La formation continue 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.	La formation continue 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, qu'elles 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. Le départ d'ingénieurs nouvellement engagés met toutefois à mal cette acquisition des compétences et nous oblige à nous interroger sur les processus de recrutement et de formation initiale mis en oeuvre, ainsi que sur les attentes des nouvelles générations.
187	Organiser le transfert des compétences critiques qui se libéreront à l'avenir (départ à la pension) de façon à pérenniser le service.	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.	Processus en cours avec l'entrée en fonction d'un nouvel ingénieur EM. Opérationnel pour l'équipe des contrôleurs GC. Il sera nécessaire d'anticiper le départ à la retraite d'un contrôleur EM ainsi que de finaliser le recrutement des ingénieurs ayant récemment quitté le BE.
188	Moderniser ses équipements de topographie, ses logiciels de dessin, logiciels de gestion documentaire et de courrier, et équipements nécessaires à son fonctionnement.	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.	Equipement topographique opérationnel. Gestion du courrier en cours via DynamicFlow mais lourdeur logicielle. Qualicam opérationnel.
189	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.	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).	Objectif permanent.
190	Pour le service « Gestion foncière », les principaux défis sont :		
191	« 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...) » ;	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.	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 mis en oeuvre en début d'année.

	A	B	C
2	OBJECTIFS PLAN STRATEGIQUE 2023-2025 - INDICATEURS	Suivi et commentaires 09-2023	Suivi et commentaires 09-2024
192	<i>a 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.	Finalisé.
193	<i>a 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.	Objectif postposé.
194	<i>a 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).	Les rémunérations à destination de la SPGE doivent encore être finalisées dans le cadre du Contrat de Services Unique (CSU).
195	Programme d'investissement		
196	<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.	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 réhabilitation des sites existants, ceci afin de compléter l'assainissement des zones rurales et de maintenir la qualité des outils existants. Il a toutefois de nouveau fait l'objet de nombreuses réévaluations qui ont complexifié le travail du BE et l'avancement des études.
197	<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.	Même constat : Objectif en cours mais pas totalement atteint. L'équipe reste quantitativement insuffisante, particulièrement les départs récents, 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.
198	<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.	En cours.
199	Positionnement des services proposés		
200	<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, ...	Participation au GT effective.
201	<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 jusqu'à la fin de l'actuelle décennie	La charge de de travail est au minimum assurée jusqu'à la fin de l'actuelle décennie.
202	<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.	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 tels que la SWDE ou le service INASEP de la Distribution d'eau sont également demandeurs de nos services. Le manque de personnel nous limite d'ailleurs dans l'offre de ce service. Nous restons cependant attentifs à conserver un niveau de rémunérations en adéquation à la pérennisation de notre structure.
203	Activités intégrées		
204	<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.	Objectif non atteint. En stand-by.
205	<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 sous-traitance.	Objectif non atteint. En stand-by.
206	<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.	Les dossiers en cours d'études sont en cours de finalisation et la plupart au niveau de la rédaction du programme d'action. Les RIE sont en cours de rédaction pour les dossiers avec le programme d'action approuvé en interne. L'échéance 2026 peut être attendue. Une nouvelle analyse réalisée au service Distribution d'eau a revu 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.

	A	B	C
2	OBJECTIFS PLAN STRATEGIQUE 2023-2025 - INDICATEURS	Suivi et commentaires 09-2023	Suivi et commentaires 09-2024
207	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.	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.	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.
208	Processus-Qualité		
209	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...).	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.	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 en 2024. Notre bureau a toutefois des difficultés à s'inscrire pleinement dans la démarche faute de disponibilité.
210	Améliorer la gestion documentaire à travers sa dématérialisation intelligente et sa mise en place par une organisation/mise en place de procédure/formation adaptée.	La mise en oeuvre de DynamicFlows (phase 1) est un première étape dans la dématérialisation, cet objectif est global à l'entreprise.	La mise en oeuvre de DynamicFlows est un première étape dans la dématérialisation, cet objectif est global à l'entreprise.
211	Moderniser l'organisation du travail pour les postes à responsabilité, dont la possibilité du télétravail.	Le télétravail est d'application pour l'ensemble de l'équipe.	Le télétravail est toujours d'application pour l'ensemble de l'équipe.
212	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 ».	En cours.	Travail finalisé à 99 %. Logiciel opérationnel.
213	Indicateurs globaux		
214	Objectif financier lié à la réalisation du programme d'investissement : 2.400.000 €/an.	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.	Objectif atteint en 2023 en cumulant l'ensemble des activités d'études. La MB 2024 est en léger recul avec cet objectif.
215	Réalisation du nombre de nouveaux dossiers annuels sur base de la planification 13-15.	50% réalisé.	50% réalisés.
216	Description et formalisation des processus critiques.	En cours pour le service acquisition immobilière. En réflexion pour les autres activités du BE.	Processus en stand-by.
217	LE SERVICE EXPLOITATION DES EAUX USEES (SEU)		
218	Initier des nouveaux défis : recherche de contrat d'exploitation de piscines publiques.	Piscines Florennes, Biesmes, Saint Servais, Walcourt et Auvelais signées.	Ajout des Fontaines de la ville de Namur
219	Améliorer la formation et l'encadrement du chef d'équipe électricité - automation.	fait	Fait.
220	Améliorer l'organisation et planification du travail des équipes machines et montage.	En cours problème d'encadrement. En collaboration avec RH.	En cours, problème d'encadrement. En collaboration avec RH.
221	Inspecter les déversoirs d'orage par endoscopie (réduction pénibilité).	fait	Fait.
222	Rechercher et tester des couvercles de chambres de visites plus léger.	En cours	En cours en fonction des demandes remontées par les agents et du PGJA.
223	Se doter d'un technologie pour détecter à distance l'état de colmatage des déversoirs d'orage.	Technologie soumise à la SPGE - fait	Technologie soumise à la SPGE - fait.
224	Rassembler les équipes du département ATT dans un même atelier central à Ciney.	Travaux en cours	Travaux en cours de finition (mise en oeuvre prévue en novembre).
225	Etablir une description des réunions récurrentes.	Fait	Fait.
226	Rédaction d'un journal interne au Service d'Exploitation des Eaux usées (SEEU).	Abandonné - charge excessive	
227	Augmentation de la fréquence des réunions dans les 2 grands départements.	fait	Fait.
228	Etablir des PV rapidement consultables et compréhensible entre équipes.	Fait	Fait.
229	Gérer en routine le transfert des informations d'Ouvrages dans GEAO.	A faire	À faire. Problème dans le retour des index électriques.
230	Bouton d'appel d'urgence.	Fait	Fait.
231	Vérifier que les travailleurs sont bien rentrés au domicile fin de journée de travail.	Bloqué temporairement. Attente accord syndicats sur texte géopointage	Un signal est transmis au personnel lorsqu'il est à son domicile pour lui demander d'interrompre ses prestations. Le retour au domicile n'est pas géré à proprement parler. Le dossier sera relancé rapidement.
232	Créer une page sur le site web général pour archivage des FDS et leur approbation.	A coordonner avec le SIPP.	
233	Systématiser la rédaction des permis de travail préalablement à tous les chantiers.	En phase de démarrage	Amélioration informatique réalisée pour aider au respect des permis de travail n'est pas correctement utilisée. Rappel fait.
234	Dématérialisation des fiches DO et mise en production de l'outil AMOGO.	Fait	Fait.
235	Remise à jour de nos procédures EMAS.	En cours par sous traitant	Toutes les procédures sont revues (reste à les signer).
236	Implantation du programme Affinity.	En cours - perfectionnement à réaliser	Fait.
237	Refonte du service administratif.	A faire	À faire (sera fait à l'occasion du départ de J. Languillier).
238	Utiliser l'outil Odoo pour la gestion des véhicules.	En cours	En cours.
239	Mise en oeuvre d'un time report.	CSCH rédigé	Appli en fonction. Mise en oeuvre à suivre.
240	Améliorer le suivi et l'utilisation des informations enregistrées dans notre base de données.	A faire. Important. Mais pas les ressources.	À faire. Important. Mais pas les ressources.

	A	B	C
2	OBJECTIFS PLAN STRATEGIQUE 2023-2025 - INDICATEURS	Suivi et commentaires 09-2023	Suivi et commentaires 09-2024
	<i>Installation de panneaux photovoltaïques .</i>	En cours	En cours. À noter que la détermination des limites de nos emprises et l'obtention des permis sont une étape limitant l'avancée des projets. 1 permis obtenu sur 9 prévisibles en 2024. Quelques installations réalisées en toiture.
241			
242	<i>Création de lagunes sur certains déversoirs critiques (subsides européens).</i>	Permis introduits. Attente.	Permis reçus. Acquisitions en cours (dont une expropriation).
243	<i>Lister les moteurs dont la modernisation est rentable.</i>	Aucun cas rentable	Aucun cas rentable.
244	<i>Mettre en œuvre le remplacement des moteurs par des moteurs plus performants.</i>	Aucun cas rentable	Aucun cas rentable.
245	<i>Revoir le chauffage de certains bâtiments.</i>	A faire	À faire. Attente l'engagement du personnel.
246	<i>Élaborer une liste de suivi chiffrées des économies d'énergie.</i>	En cours	Tableau fait. Souvent très difficile de chiffrer.
247	<i>Dématérialiser le journal d'exploitation.</i>	CSC rédigé. Travail en cours.	Fait.
248	<i>Augmenter la capacité de connexion Wifi.</i>	Bloqué- Problème WIN	Recherche de solutions techniques en cours.
249	<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	Obtention de pluto bloquée par digiteau. Pas de solution actuellement.
250	<i>Utilisation optimale des outils 365.</i>	En cours. Manque participation d'un architecte informatique	En cours. Manque participation d'un architecte informatique.
251		LE LABORATOIRE (LAB)	
252	<i>Nos politiques</i>		
253	<i>Garantir l'impartialité des activités du laboratoire.</i>	En application. Le SMQ règle l'aspect impartialité et le risque associé.	En application. Le SMQ règle l'aspect impartialité et le risque associé.
254	<i>Maintenir et améliorer notre technicité, la fiabilité de nos prestations et la qualité de nos résultats.</i>	En application à travers le SMQ.	En application à travers le SMQ.
255	<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.	En application à travers le SMQ. Les nouvelles demandes d'accréditation seront à évaluer en fonction d'une analyse coût-bénéfice.
256	<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.	Est d'application à travers le suivi du SMQ.
257	<i>Management de la qualité efficace, organisé, attractif et réactif.</i>	Est d'application à travers le suivi du SMQ.	Est d'application à travers le suivi du SMQ.
258	<i>Objectifs généraux</i>		
259	<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.	Toujours en cours via suivi CP/SRH.
260	<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.	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.
261	<i>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.</i>	Permanent	Permanent.
262	<i>Objectifs ressources</i>		
263	<i>Personnel</i>		
264	<i>Optimiser l'organisation du travail et les compétences de chaque membre du laboratoire en fonction des besoins des services.</i>	En cours.	Les absences multiples rencontrées en 2023 et 2024 ont fortement impacté le fonctionnement du laboratoire, en ajoutant une charge importante de travail sur le personnel en place. Les actions menées ont permis de garantir en urgence le service au client et l'intégrité du SMQ mais son optimisation demandera d'abord la stabilisation de l'équipe en place.
265	<i>Garantir les ressources nécessaires pour la réalisation du travail quotidien.</i>	Suivi en cours et recrutements si nécessaires avec le SRH.	Les absences multiples rencontrées en 2023 et 2024 ont fortement impacté le fonctionnement du laboratoire, en ajoutant une charge importante de travail sur le personnel en place. Les actions menées avec le SRH ont permis de compenser une partie de absences par le recrutement de nouveaux agents. (Préleveurs, responsable laboratoire). Nécessité de poursuivre le processus.
266	<i>Infrastructure/matériel/produits</i>		
267	<i>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.</i>	En cours.	En cours.
268	<i>Maintenir et développer les performances analytiques et acquérir ou mettre à jour le matériel analytique nécessaire.</i>	En cours. Proposition d'investissement pour 2023.	En cours. Proposition d'investissement pour 2024 (voir Revue de direction).
269	<i>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.</i>	En cours.	En cours. MAJ et upgrade vers la V18 à préparer fin 2024 et à mettre en œuvre en 2025.
270	<i>Objectifs orientation client</i>		
271	<i>Conquérir de nouveaux marchés en renforçant l'offre du laboratoire vers les clients industriels et l'analyse des légionelles.</i>	En cours.	Stabilisation car capacité d'offrir de nouveaux services limitée par les absences de personnel.
272	<i>Objectifs qualité</i>		
273	<i>Maintenir les accréditations pour les paramètres existants en fonction de l'évolution des normes analytiques, en fournissant les moyens nécessaires.</i>	En cours	Objectif atteint (Audit Belac OK).

	A	B	C
2	OBJECTIFS PLAN STRATEGIQUE 2023-2025 - INDICATEURS	Suivi et commentaires 09-2023	Suivi et commentaires 09-2024
274	<i>Développer l'accréditation de paramètres pertinents.</i>	En application à travers le SMQ. Les nouvelles demandes d'accréditation seront à évaluer en fonction d'une analyse coût-bénéfice.	En application à travers le SMQ. Les nouvelles demandes d'accréditation seront à évaluer en fonction d'une analyse coût-bénéfice.
275	<i>Maintenir l'implication et l'engagement de la Direction générale au niveau du laboratoire (Revue de direction)</i>	En cours.	Permanent.
276	<i>Maintenir un management de la qualité efficace, organisé et attractif</i>	En cours à travers le SMQ.	En cours. Toutefois, l'absence du Coordinateur qualité rend l'atteinte de cet objectif particulièrement laborieux.
277	LE SERVICE PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU		
278	<i>Objectifs financiers</i>		
279	<i>Maîtriser l'évolution du CVD en regard de l'inflation.</i>	Le rapatriement des index plus régulier permettra de dégager du temps qui profitera à l'amélioration des rendements réseaux.	
280	<i>Objectifs qualité</i>		
281	<i>Assurer un approvisionnement régulier et garantir une qualité d'eau constante dans un objectif d'amélioration continue.</i>	Suivi à travers du processus.	
282	<i>Développer et améliorer l'efficacité des processus des services de distribution et supports.</i>	Suivi à travers du processus.	
283	<i>Améliorer le niveau de sécurité sanitaire de l'infrastructure de production/distribution d'eau.</i>	Suivi à travers du processus.	
284	<i>Développer l'efficacité de nos services au regard des attentes de nos clients.</i>	Suivi à travers du processus.	
285	<i>Moderniser la relève des compteurs clients et des compteurs réseaux.</i>	En cours.	Installation en cours des compteurs réseau télérelevés Xylog (40 en fonctionnement actuellement).
286	<i>Améliorer le niveau de surveillance de l'infrastructure de production et distribution.</i>	Poursuite de l'implémentation de la télégestion.	Poursuite de l'implémentation de la télégestion. Démarrage du projet pilote Hydroscon en septembre 2024 sur la zone de Fosses-la-ville (détection de fuite à distance via débitmètre télérelevé et gestion de la priorisation des fuites).
287	<i>Communiquer de façon proactive par l'intermédiaire de nouveaux outils.</i>	Réalisé par l'intermédiaire du service COM (refonte du site internet et espace client).	
288	<i>Améliorer l'environnement de travail.</i>	L'aménagement du 1er étage de l'ancien bâtiment du STP est en cours, ce qui permettra de re dispatcher les agents.	L'aménagement du 1er étage de l'ancien bâtiment du STP est presque fini, déménagement prévu en novembre 2024. Rafranchissement du bâtiment principal en cours (travaux de peintures)+ Projet d'extension bâtiment.
289	<i>Indicateurs globaux</i>		
290	<i>Améliorer le rendement des réseaux</i>	En cours (commande réalisée en attente de livraison).	
291	<i>Maîtriser l'évolution du CVD</i>	Le rapatriement des index plus régulier permettra de dégager du temps qui profitera à l'amélioration des rendements réseaux.	
292	<i>Suivre l'évolution de la balance âgée</i>	Remise d'offre d'huissiers afin de traiter les contentieux jusqu'à 1.000 €.	Nouveau processus de suivi et collaborations externes en place.
293	<i>Améliorer le taux de conformité en lien avec la qualité de l'eau</i>	Poursuite du placement d'enregistreur de chlore en continu et suivi au travers du processus.	Objectif maintenu (99,5 %).
294	<i>Suivre l'évolution des réseaux et ouvrages intégrés dans le PGSSE</i>	L'avancement de ce dossier est directement lié à l'avancement du GT qui est actuellement en standby.	Redémarrage du projet en juillet 2024 : première analyse sur un de nos ouvrages, en attente du retour de Mme Picton "chargée de projet PGSSE SWDE".
295	<i>Améliorer le délai de traitement des plaintes</i>	Adaptation des indicateurs afin d'assurer un meilleur suivi en cours.	