



## CHARTRE DES UTILISATEURS

La charte des utilisateurs est destinée à permettre aux utilisateurs de nos services de connaître nos engagements à leur égard. Elle précise les procédures de contestation ou de réclamation dont ils disposent. Elle rappelle aussi les dispositions prises par IDEA pour informer les citoyens.

Au sommaire :

1. Préambule
2. Les missions de l'Intercommunale ;
3. l'identification des utilisateurs des services de l'Intercommunale ;
4. les services proposés aux utilisateurs ainsi que les contacts et les informations générales utiles ;
5. les engagements en matière de services aux utilisateurs et les valeurs fondamentales inspirant les projets et les actions de l'Intercommunale ;
6. le type d'informations fournies aux utilisateurs des services et les moyens de communication ;
7. les procédures de contestation ou de réclamation ;
8. les canaux d'information généraux et les contacts.

### Préambule

L'article L1533-1, §2 du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD) stipule que :

« *Chaque intercommunale rédige et adopte une charte des utilisateurs comprenant au minimum :*

- *les engagements de l'intercommunale en matière de service aux utilisateurs ;*
- *les procédures de contestation ou réclamation mises à leur disposition ;*
- *les dispositions existant en matière d'information pour les citoyens. »*

La charte a pour objectif de faciliter la compréhension des missions de l'Intercommunale et des démarches qui doivent être effectuées afin de bénéficier des différents services d'IDEA.

### 1. Vision de l'Intercommunale

La vision d'IDEA est définie dans un document appelé « Plan Stratégique » établi tous les 3 ans et évalué annuellement.

Le Plan Stratégique d'IDEA se veut être avant tout un véritable outil de management, d'évaluation et d'amélioration continue, ambitieux mais réaliste qui rencontre une nouvelle dynamique au sein de l'Intercommunale.

Il a pour but de présenter la vision de l'Intercommunale comme un idéal à atteindre, ses enjeux et objectifs ainsi que la stratégie à mettre en œuvre pour la décennie à venir afin de tendre vers cet idéal.

Une véritable vision stratégique à long terme a ainsi été définie et ambitionne d' « **assurer un développement territorial durable et solidaire du « Cœur du Hainaut, Centre d'énergies » en une aire de richesses économiques** ».

IDEA se veut en effet, sur base de son objet social, une référence de la dynamique économique en lien avec les acteurs du territoire et en symbiose avec celui-ci de manière durable.

Enfin, IDEA a défini, à travers ce Plan Stratégique pour chacun des 4 métiers – Entreprises. Eau. Energie. Territoire - , l'ensemble des visions stratégiques, des métiers existants ainsi que des perspectives de développement. .. Ce document, composé d'indicateurs de suivi, fait l'objet d'une évaluation annuelle, validée par nos Instances.

Le Plan Stratégique est téléchargeable sur [www.idea.be](http://www.idea.be) ou disponible sur simple demande auprès du Service Communication [communication@idea.be](mailto:communication@idea.be).

## 2. Missions de l'Intercommunale

IDEA est l'agence de développement territorial des 27 communes du Cœur du Hainaut. Basée à Mons, IDEA emploie plus de 340 collaborateurs. Elle assure des missions d'intérêt général pour les communes, les entreprises et les habitants dans les métiers de l'économie, de l'énergie, de l'eau et de l'aménagement du territoire.

IDEA joue un rôle majeur dans la lutte contre les inondations, l'assainissement des eaux domestiques et la production/distribution d'eau potable aux entreprises. Elle coordonne l'aménagement de l'ensemble du territoire, comptant près de 550.000 habitants, à travers des missions de prospective et de planification. IDEA encourage le développement économique du Cœur du Hainaut et participe au développement de projets en faveur des énergies renouvelables.

Dans le cadre de ses activités, IDEA assure la gestion de projets au profit de nombreuses cibles, comme les

- **entreprises**, via la gestion de leur implantation sur l'un des 60 parcs d'activité économique et plus largement leur accompagnement tout au long des phases de développement ;
- **communes**, par la conception et la gestion à divers niveaux de projets (égouttage, voirie, bâtiments, etc.), par l'accompagnement dans la mise en œuvre de projets majeurs tels que des piscines, des centres de congrès, ... ou bien encore au travers de missions d'aménagement du territoire locales ou supracommunales ;
- **CPAS** des communes associées qui peuvent s'affilier à IDEA afin de bénéficier des prestations de services dans des domaines divers tels que l'énergie, ... ;

- **citoyens**, par l'étude, la mise en œuvre et l'exploitation de multiples infrastructures offrant un service de qualité et un cadre de vie agréable, telles que les stations de pompage, les stations d'épuration, ...

IDEA se positionne en tant qu'acteur incontournable en vue d'**aider les communes** à identifier leurs besoins réels et à les assister dans de nombreuses matières pour mener à bien des projets d'intérêt communal ou supra local d'envergure. L'Intercommunale agit également comme véritable tremplin pour les investisseurs notamment via les missions d'accompagnement, de conseils spécifiques, d'aide à l'implantation, etc.

A l'heure actuelle, IDEA compte 27 communes affiliées, soit une zone de 540.000 habitants, et dispose de plus de 340 collaborateurs.

L'article 5 des statuts stipule que l'Intercommunale a pour objet :

- le développement régional ;
- l'amélioration ou le maintien de la qualité du régime des eaux de surface et des eaux souterraines ;
- l'énergie ;
- la propreté publique ;
- l'égouttage.

Enfin, l'Intercommunale IDEA est structurée en **3 secteurs d'activités** :

- **Secteur Historique** comprenant le Développement Économique, l'Animation Économique, l'Aménagement du Territoire, l'Urbanisme et le Foncier, les Études et Réalisations diverses ainsi que les activités relatives à l'Eau, c'est-à-dire la production/distribution d'eau, l'assainissement des eaux usées, le démergement et la géothermie ;
- **Secteur Propreté Publique** comprenant la détention de la participation au sein de l'intercommunale de gestion environnementale (HYGEA) ainsi que la détention d'actifs fonciers en lien avec l'activité de cette dernière ; ;
- **Secteur Participations** comportant la gestion des participations d'IDEA dans les divers domaines liés à son objet social (III.A.), les participations détenues en CENEO en matière énergétique (III.B.) ainsi que les produits financiers relatifs aux placement/investissements des fonds issus de la cession de l'activité Câble (III.C.).

### 3. Identification des utilisateurs des services de l'Intercommunale

Dans le cadre de ses missions particulières, chaque intercommunale est amenée à rendre des services à des utilisateurs.

Par « utilisateur », il faut entendre :

- **l'utilisateur contractuel** : usager dont les droits et obligations sont organisés dans une convention ou dans le cadre de la tarification applicable à la relation « in house » ;
- **l'utilisateur non contractuel** : bien que n'étant pas lié par un contrat avec l'Intercommunale, il bénéficie directement de ses services.

Par contre, **les tiers** ne sont ni bénéficiaires directs de l'un des services énumérés ci-devant, ni parties à une convention passée avec l'Intercommunale et ne sont pas considérés comme des utilisateurs au sens de cette charte.

Les services rendus ne rentrent pas non plus dans son champ d'application.

#### 4. Services proposés aux utilisateurs de l'Intercommunale

Dans le cadre de ses multiples missions, outre celles réalisées directement pour les 27 communes associées, l'Intercommunale est amenée à rendre des services aux entreprises et aux citoyens.

- En matière de Développement Régional :

1) l'Intercommunale réalise dans le cadre de son métier Territoire :

- des plans, schémas, programmes et règlements d'aménagement du territoire et d'urbanisme ;
- une politique de valorisation foncière par l'acquisition et la vente de biens immobiliers ;
- une politique d'étude, d'acquisition, de construction, d'équipement, de valorisation foncières ou immobiliers et de promotion afin de permettre l'établissement de :
  - complexes sportifs ou touristiques ;
  - zones vertes ;
  - équipements visant l'amélioration des conditions de vie matérielles ou culturelles des habitants ;
  - bâtiments éco-énergétiques ;
- la maîtrise de la conception, la réalisation ou l'aménagement de terrains et de bâtiments destinés à des activités commerciales, industrielles ou artisanales ;
- la coordination du projet de territoire « Cœur du Hainaut, Centre d'énergies ».

Pour toute information relative aux missions liées au métier Territoire , contactez Madame Stéphanie Libert, Directrice Territoire au sein du Pôle Développement Territorial au 065/37.57.12 ou via email : stephanie.libert@idea.be.

2) l'Intercommunale, dans le cadre de son métier Entreprises :

- accueille et conseille les entreprises dans le choix d'une implantation parmi les nombreux parcs d'activités économiques entièrement équipés ;
- soutient la création d'activités nouvelles et le développement de PME existantes via des structures d'hébergement dans les halls-relais et incubateurs technologiques ;
- assure l'entretien des abords des nombreux ouvrages d'exploitation financés notamment par la SPGE.

IDEA gère aujourd'hui près de 60 parcs d'activités économiques soit plus de 3.500 ha destinés à accueillir des entreprises créatrices d'emplois. Parmi ceux-ci certains sont spécialisés dans l'accueil d'entreprises logistiques (Garocentre à La Louvière), chimiques et pétrochimiques (Feluy et Tertre), scientifiques (Initialis à Mons), etc. Ces parcs d'activité économique comptent aujourd'hui plus de 1.100 entreprises, employant plus de 25.000 personnes.

IDEA assure également un service d'accompagnement **spécifiquement destiné aux PME et TPE** et propose gratuitement :

- un accompagnement personnalisé dans l'accès aux aides publiques ;

- un soutien pour l'implantation de nouvelles activités dans la région et sur les parcs d'activités économiques d'IDEA ;
- un appui dans la recherche de financements tant privés que publics ;
- des conseils et services personnalisés dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ;
- un support à la gestion par l'accès à l'expertise interne.

Elle organise également au profit exclusif des PME et TPE :

- des séances d'information et des ateliers de travail sur des thèmes porteurs pour le développement et la gestion des entreprises de sa région ;
- l'initiation et la coordination de projets pilotes liés aux TIC ;
- des participations collectives sur des foires et salons professionnels.

Pour toute information relative aux conditions d'accueil des entreprises dans les parcs d'activités économiques et dans les halls-relais contactez Madame Geneviève Finet, Directrice Entreprises au sein du Pôle Développement territorial au 065/37.57.08 ou via e-mail : [genevieve.finet@idea.be](mailto:genevieve.finet@idea.be).

- En matière d'Eau :

- 1) IDEA a pour mission d'améliorer ou de maintenir la qualité du régime des **eaux de surface et des eaux souterraines**, pour ce faire :
  - en tant qu'organisme d'assainissement agréé (OAA), IDEA assure les missions d'épuration des eaux usées ;
  - IDEA contribue à l'élaboration des programmes d'assainissement et assure dans ce cadre la maîtrise de la conception, de la réalisation, de l'aménagement, de la gestion et de l'exploitation des ouvrages de collecte et d'épuration ;
  - elle participe à la réalisation, à la modification et à la mise à jour des plans d'assainissement par sous-bassins hydrographiques (PASH) ;
  - IDEA étudie et réalise les travaux de démergement et ensuite assure la gestion et l'exploitation de ces ouvrages.

Par ailleurs, en tant qu'OAA, IDEA est régulièrement consultée pour remettre des avis dans le cadre de demandes de permis unique et d'environnement ou bien encore de l'agrément de stations d'épuration individuelles. Pour toute information y relative, contactez le Pôle Environnement au 065/37.58.04 ou via email : [exploitation@idea.be](mailto:exploitation@idea.be).

- 2) L'Intercommunale IDEA est également **producteur et distributeur d'eau potable** pour les entreprises implantées dans certains parcs d'activités économiques. Dans ce cadre, elle s'engage à fournir aux entreprises une eau de qualité. Le laboratoire d'analyses physico-chimiques et bactériologiques effectue régulièrement des analyses permettant de mesurer de nombreux paramètres et de garantir la qualité de l'eau fournie aux clients. IDEA garantit aux entreprises, dans des conditions normales d'exploitation, la mise à disposition 24h/24 d'une eau dont les paramètres de débit, de pression et de qualité correspondent aux termes du contrat signé.

Pour toute information en matière de fourniture d'eau, le point de contact adéquat est le secrétariat du Pôle Environnement :

- Sarah DESCAMPS 065 767 410
- Daniel RUELENS 065 767 424
- [exploitation@idea.be](mailto:exploitation@idea.be)

- 3) IDEA étudie et réalise les infrastructures d'égouttage ; elle assure également le financement et la maîtrise d'ouvrage de l'égouttage prioritaire.

Enfin, IDEA est consultée régulièrement par les entreprises de construction pour obtenir des informations précises concernant les impétrants de distribution d'eau. Pour toute demande d'impétrants, les sociétés peuvent envoyer un email à l'adresse suivante : [impetrants@idea.be](mailto:impetrants@idea.be).

## **5. Les engagements de l'Intercommunale en matière de services aux utilisateurs**

Afin d'assurer des services d'une qualité optimale, l'ensemble des projets et actions sont basés sur le respect des valeurs fondamentales d'IDEA. Ils doivent en outre faire l'objet d'une information adéquate à l'attention de nos utilisateurs (communes, entreprises, etc.) et être assurés dans le respect des principes de bonne administration.

L'Intercommunale s'engage également à respecter la vie privée de ses utilisateurs ; elle respecte les informations qu'elle détient en vertu de ses missions et ce conformément à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données - RGPD).

**Les 4 valeurs fondamentales défendues sont :**

**Transparence**  
**Respect**  
**Innovation**  
**Professionalisme**

## **6. Une information complète et adéquate pour les utilisateurs**

L'Intercommunale IDEA s'engage à fournir une information complète, exacte et actualisée à l'ensemble des utilisateurs.

IDEA met en œuvre une politique active de relations publiques et de transparence de l'information. En effet, de nombreux documents officiels tels que les statuts de l'Intercommunale, le Rapport d'activités, le Plan Stratégique, la Déclaration environnementale, la Politique environnementale ou bien encore diverses brochures de présentation, etc. sont disponibles :

- **sur simple demande écrite : IDEA, Rue de Nimy, 53 à 7000 Mons ;**
- **sur simple demande par email : [info@idea.be](mailto:info@idea.be) ;**
- **par téléphone au 065/37.57.11.** Ce numéro est accessible du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, excepté les jours fériés ;
- **via le site internet : [www.idea.be](http://www.idea.be).**

Le Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation prévoit afin d'assurer une information claire et objective tant sur son fonctionnement que ses décisions, deux types de publicités : d'une

part, **active**, à savoir que l'Intercommunale doit d'initiative mettre les informations utiles à disposition du public et, d'autre part, **passive**, c'est-à-dire que toute personne a le droit de recevoir sur demande écrite des informations.

En matière de publicité active :

- ❑ un membre du personnel, attaché à la Direction Générale, est chargé de la communication à travers de multiples supports (site internet, publications, etc.). Vous pouvez contacter Madame Emilie Zimbili, Responsable Communication au 065/37.57.25 ou via emilie.zimbili@idea.be ;
- ❑ des publications spécialisées par métiers sont produites en relation directe avec les Départements traitants ;
- ❑ la correspondance sortant des services indique le nom, la qualité, l'adresse et le cas échéant l'adresse e-mail et le numéro de téléphone de l'agent traitant.

Les documents notifiant une décision ou un acte administratif indiquent les voies éventuelles de recours, les instances compétentes ainsi que les formes et les délais à respecter.

En matière de publicité passive, tout demandeur peut :

- ❑ prendre connaissance sur place de tout document administratif ;
- ❑ obtenir des explications sur un document administratif et en recevoir copie ;
- ❑ demander rectification sur les informations le concernant, détenues par l'Intercommunale.

Pour les documents à caractère personnel, il doit justifier d'un intérêt. La demande est adressée au Conseil d'Administration et consignée dans un registre par date de réception.

Sous certaines conditions énumérées de manière limitative, le Conseil d'Administration peut rejeter une demande (document inachevé ou incomplet, demande trop vague, avis ou opinion communiquée librement à titre confidentiel, demande manifestement absurde ou répétée, demande qui peut porter atteinte à la sécurité de la population ou à la vie privée (sauf accord de la personne concernée), obligation de secret imposée par la loi ou caractère confidentiel des informations d'entreprise ou de fabrication, protection de l'intérêt financier de l'Intercommunale).

Pour les documents couverts par le droit d'auteur, l'Intercommunale doit obtenir l'accord de celui-ci.

### Délais

Concernant les demandes de document, l'Intercommunale a 30 jours pour répondre à la demande avec possibilité d'ajourner de 15 jours, sous due motivation.

Pour les demandes de rectification, l'Intercommunale a 60 jours pour y répondre avec possibilité d'ajourner de 30 jours.

En cas de refus de délivrance de documents par le Conseil d'Administration, le demandeur peut adresser une demande en reconsidération et au même moment demander un avis à la Commission d'accès aux documents administratifs qui est un préalable au recours devant le Conseil d'Etat.

Les montants suivants sont fixés pour la délivrance des documents administratifs :

- 
- 4,00 €/m<sup>2</sup> de plan noir et blanc (hors TVA) ;
- 10,00 €/m<sup>2</sup> de plan couleurs (hors TVA) ;
- 0,30 €/page A4 noir et blanc (hors TVA) ;
- 0,60 €/page A3 noir et blanc (hors TVA) ;
- 1,00 €/page A4 couleurs (hors TVA) ;
- 2,00 €/page A3 couleurs (hors TVA) ;
- 2,00 €/mct HTVA pour les plans N/B ;

- 20 €/mct HTVA pour les plans couleurs ; tireuse de plan avec papier calque 5 €/m<sup>2</sup>
- plotteur (plan couleur) 3 €/m<sup>2</sup>

Scan de document et coût pour la recherche des documents effectuée par les services  
5 €

Enfin, IDEA s'engage à envoyer des factures détaillées, claires et lisibles aux clients ; les coordonnées complètes du gestionnaire de dossier sont mentionnées sur les factures.

## 7. Les procédures de contestation ou de réclamation

Trois types de procédures existent :

1. Les procédures de contestation ou de réclamation « interne », soit des procédures introduites par l'utilisateur auprès des services de l'Intercommunale elle-même. Ces procédures sont de deux types, à savoir :
  - en premier degré, une procédure de réclamation auprès de la personne responsable du service concerné et renseigné comme telle à cet effet ;
  - en dernier recours, une procédure de réclamation introduite auprès de Madame Caroline DECAMPS, Directrice Générale de l'Intercommunale.

Le responsable du traitement de celle-ci en accuse réception par courrier adressé au plaignant endéans les 10 jours. IDEA s'engage à traiter rapidement et de manière équitable l'ensemble des plaintes des utilisateurs. S'il ne peut être fait droit à la plainte, la décision doit être motivée et le plaignant doit en être informé dans les meilleurs délais.

Pour un traitement optimum des courriers, l'utilisateur précisera l'objet de sa demande, des références claires ainsi que le nom et les coordonnées téléphoniques de la personne de contact utilement joignable par l'Intercommunale.

2. Le service de médiation « Intercommunales ».

Toute personne physique ou morale qui estime, à l'occasion d'une affaire la concernant, qu'une autorité administrative wallonne ou de la Fédération Wallonie-Bruxelles n'a pas agi conformément à la mission de service public qu'elle doit assurer, peut introduire une réclamation individuelle, par écrit ou sur place, auprès du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

### **Par courrier**

Rue Lucien Namèche, 54

5000 NAMUR

Tél (numéro vert): 0800-19199

Fax: 081/32.19.00

Dépôt de réclamation en ligne possible [courrier@le-mediateur.be](mailto:courrier@le-mediateur.be). Le médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles traite les réclamations qui concernent le fonctionnement des autorités administratives wallonnes et de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

3. Le contentieux administratif ou judiciaire. Dans la mesure où la plainte ouvre le droit à un recours administratif ou judiciaire, il en sera fait état dans le courrier notifiant le refus de faire droit aux arguments du plaignant en précisant la juridiction compétente, ses coordonnées et le cas échéant la méthode d'introduction de la procédure.

## 8. Les canaux d'information généraux et les contacts

### 1. Les autres dispositions existant en matière d'information pour les citoyens

Différentes normes juridiques ayant mis en œuvre le droit à l'information existent dont notamment le Livre Ier, Partie III du Code de l'Environnement (Information, sensibilisation et participation du public en matière d'environnement).

### 2. Contacts

Toute correspondance doit être adressée au siège social de l'Intercommunale :

IDEA  
Rue de Nimy, 53  
7000 Mons  
Tél. : 065/37.57.11  
[info@idea.be](mailto:info@idea.be)  
[www.idea.be](http://www.idea.be)

#### **Direction Générale :**

Mme Caroline Decamps – Directrice générale  
Tél. : 065/37.57.58  
Email : [caroline.decamps@idea.be](mailto:caroline.decamps@idea.be)

#### **Pôle Développement Territorial :**

Mme Geneviève Finet – Directrice Entreprises au sein du Pôle Développement Territorial  
Tél. : 065/37.57.08  
Email : [genevieve.finet@idea.be](mailto:genevieve.finet@idea.be)

M Benjamin Benrubi – Directeur Technique au sein du Pôle Développement Territorial  
Tél. : 065/37.58.31  
Email : [benjamin.benrubi@idea.be](mailto:benjamin.benrubi@idea.be)

Mme Stéphanie Libert – Directrice Territoire au sein du Pôle Développement Territorial  
Tél. : 065/37.57.12  
Email : [stephanie.libert@idea.be](mailto:stephanie.libert@idea.be)

#### **Pôle Environnement**

M Pascal Capiou – Directeur du Pôle Environnement  
Tél. : 065/37.58.05  
Email : [exploitation@idea.be](mailto:exploitation@idea.be)

#### **Secrétariat Général :**

Mme Carine Delfanne – Secrétaire générale  
Tél. : 065/37.57.68  
Email : [carine.delfanne@idea.be](mailto:carine.delfanne@idea.be)

Pôle Finances/Comptabilité/Contrôle de gestion

Mme Fanny De Brouckère – Directrice du Pôle Finances/Comptabilité/Contrôle de gestion  
Tél. : 065/37.57.15  
Email : [fanny.debrouckere@idea.be](mailto:fanny.debrouckere@idea.be)

**Service Communication :**

Mme Emilie Zimbili – Responsable Communication  
Tél. : 065/37.57.25  
Email : [emilie.zimbili@idea.be](mailto:emilie.zimbili@idea.be)