

Service public de Wallonie

Rapport d'activités 2018





Service public de Wallonie

Rapport d'activités 2018

Service public de Wallonie

Rapport d'activités 2018



05	Avant-propos
07	Le contrat d'administration – chiffres-clés 2018
09	État d'avancement général des projets entre 2016 et 2018
10	Évolution de l'atteinte des objectifs stratégiques
13	Les missions du SPW – chiffres-clés 2018
14	■ Secrétariat général
16	■ Budget, Comptabilité, Trésorerie, Comités d'acquisition, TIC & Logistique
18	■ Routes & Bâtiments
20	■ Mobilité & Voies hydrauliques
22	■ Agriculture, Ressources naturelles & Environnement
24	■ Aménagement du territoire, Logement, Patrimoine & Énergie
26	■ Intérieur & Action sociale
28	■ Économie, Emploi & Recherche
30	■ Fiscalité
32	Coordonnées





LE COMITÉ STRATÉGIQUE 2018

Sylvie MARIQUE, *Secrétaire générale*

■ Secrétariat général

Francis MOSSAY, *Directeur général*

■ Budget, Comptabilité, Trésorerie,
Comités d'acquisition, TIC & Logistique

Étienne WILLAME, *Directeur général*

■ Routes & Bâtiments

Yvon LOYAERTS, *Directeur général*

■ Mobilité & Voies hydrauliques

Briec QUÉVY, *Directeur général*

■ Agriculture, Ressources naturelles
& Environnement

Annick FOURMEAUX, *Directrice générale*

■ Aménagement du territoire, Logement,
Patrimoine & Énergie

Françoise LANNOY, *Directrice générale*

■ Intérieur & Action sociale

Isabelle QUOILIN, *Directrice générale*

■ Économie, Emploi & Recherche

Stéphane GUISSÉ, *Directeur général*

■ Fiscalité

Le Service public de Wallonie: si simple, si digital!

Le Comité stratégique vous présente le rapport d'activités 2018 du Service public de Wallonie à travers des chiffres-clés, en se centrant, d'une part, sur le suivi du contrat d'administration (1^{ère} partie) et, d'autre part, sur les missions et compétences (2^{ème} partie) mises en oeuvre au quotidien par les quelque 10 000 agents du SPW.

Nous vous en souhaitons bonne lecture!



Le contrat d'administration

Chiffres-clés 2018

4 objectifs stratégiques

Le SPW s'est fixé 4 objectifs stratégiques transversaux :

- **OST1** : Assurer une administration de proximité à l'écoute des usagers, dispensant un service de qualité et une information pertinente
- **OST2** : Poursuivre la simplification administrative et évoluer vers une administration numérique 4.0
- **OST3** : Fonder l'action du SPW sur des fonctionnaires compétents, impliqués et motivés
- **OST4** : Organiser un SPW agile, collaboratif et harmonisé

Le 26 mai 2016, le Gouvernement wallon et le Comité stratégique signaient le premier contrat d'administration du Service public de Wallonie.

En juillet 2017, un nouveau Gouvernement wallon voyait le jour avec, à la clé, une nouvelle Déclaration de politique régionale (DPR). De ce renouvellement est née le 11 janvier 2018 une version modifiée du contrat d'administration qui compte aujourd'hui 4 objectifs stratégiques transversaux, 54 objectifs stratégiques métiers, 18 objectifs opérationnels transversaux, 175 objectifs opérationnels métiers et 452 projets effectifs, répartis au sein des directions générales et du Secrétariat général.

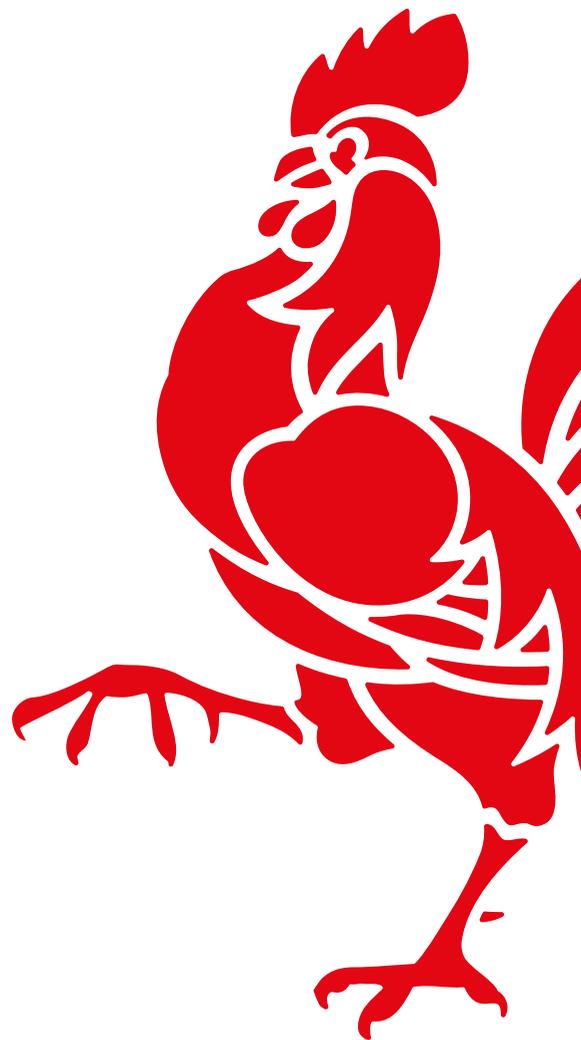
Après presque trois ans de mise en œuvre, un long chemin a déjà été parcouru et aujourd'hui, après avoir relevé de nombreux défis, le SPW est en train de concrétiser le cap qu'il s'est fixé, grâce à l'audace et à la capacité d'adaptation dont il sait faire preuve. En effet, force est de constater que le Service public de Wallonie devient toujours davantage une administration de proximité et orientée usager. Les projets de simplification administrative et de numérisation fleurissent notamment au travers de la dématérialisation et de l'amélioration de la lisibilité des documents administratifs.



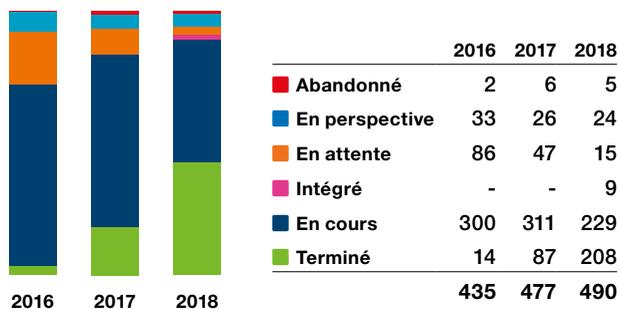
De nombreuses initiatives sont entreprises pour accroître la motivation, les compétences et l'implication des agents. La transversalité, la collaboration, la maîtrise des activités et l'innovation permettent aujourd'hui au SPW d'évoluer vers une organisation harmonisée et agile. Grâce au déploiement de la gestion par projets, à de nouveaux organes collaboratifs, des outils et méthodes harmonisés, les services se décroissent, l'échange de bonnes pratiques devient monnaie courante et les changements organisationnels se multiplient.

Les avancées sont nombreuses grâce à l'implication et la mobilisation de tous les acteurs : managers, porteurs de projet et chaque membre du personnel.

Le lecteur trouvera, ci-après, sous forme graphique, un état d'avancement général des projets entre 2016 et 2018 ainsi que l'évolution de l'avancement des projets en lien avec chaque objectif stratégique.



État d'avancement général des projets entre 2016 et 2018



Évolution de l'atteinte des objectifs stratégiques

01

ASSURER UNE ADMINISTRATION DE PROXIMITÉ À L'ÉCOUTE DES USAGERS, DISPENSANT UN SERVICE DE QUALITÉ ET UNE INFORMATION PERTINENTE

Retenons les principales avancées 2018 au niveau de la stratégie multicanale, visant à procurer une qualité de service uniforme, quel que soit le canal utilisé par l'utilisateur :

- Évolution du référentiel unique d'informations (RUI) – ABC des démarches en termes d'outils et de fonctionnalités, de formation et d'adoption au sein de toutes les directions générales ;
- Actions de communication et de promotion de la stratégie multicanale ;
- Amélioration de différents outils et canaux permettant de concourir aux objectifs de la stratégie ;
- Renforcement du recours à une première ligne unique gérant les demandes des citoyens en support au canal digital ;
- Principe du numéro d'appel unique pour les citoyens : une expérience pilote a été initiée ;
- Mise en place d'un outil de gestion des interactions usagers visant un même niveau de service à l'utilisateur quel que soit le canal utilisé ;
- Actions en vue d'une rationalisation des sites web de la Wallonie et d'une diminution du nombre de sites et de comptes de réseaux sociaux ;
- Poursuite des actions liées aux canaux humains de proximité : nouvelles permanences mises en place, actions en vue d'élargir encore l'offre de services.



	2016	2017	2018
Terminé	1	11	34
En cours	58	59	38
En attente	14	3	1
Total	73	73	73

02

POURSUIVRE LA SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE ET ÉVOLUER VERS UNE ADMINISTRATION NUMÉRIQUE 4.0

En 2018, la simplification administrative et l'administration numérique ont été mises à l'honneur sous le slogan : « Si simple, si digital ». Quelques innovations dans ces domaines méritent d'être épinglées :

- Nouveau projet de développement d'un Réseau social d'entreprise ;
- Définition d'une méthodologie intégrée de description et d'optimisation des processus ;
- Simplification de la réglementation sur l'expropriation et projet de guichet unique ;
- Calamités naturelles publiques : réforme de la législation/création de formulaires en ligne/développement d'un outil de gestion des dossiers ;
- Création d'une rubrique web « bail d'habitation » : législation vulgarisée/ brochure/modèles de baux ;
- Dématérialisation de la gestion des avaries ;
- Mise en ligne au 1^{er} janvier 2019 de la banque de données de l'état des sols ;
- Labellisation de la première source authentique wallonne ;
- Création de la cellule wallonne de la SCIP (développement et usage des sources de données externes à l'administration) ;
- Projet *Adaptive/Advanced Case Management* : mise en œuvre d'une plateforme qui facilite l'automatisation de la gestion des dossiers et des processus.



	2016	2017	2018
Terminé	2	19	43
En cours	80	81	60
En attente	19	7	5
Total	101	107	103

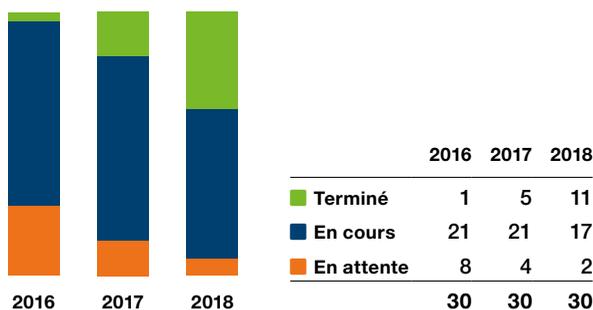


03

FONDER L'ACTION DU SPW SUR DES FONCTIONNAIRES COMPÉTENTS, IMPLIQUÉS ET MOTIVÉS

En 2018, cet objectif s'est poursuivi à travers quatre grands axes : la gouvernance, des processus harmonisés, des plans ainsi que des outils et méthodes innovants. Pour exemple :

- Création d'une cellule relative aux aspects psychosociaux au sein du Service interne commun pour la Prévention et la Protection au travail ;
- Offre de service simplifiée avec un point de contact unique pour l'ensemble des procédures d'affectation des postes ;
- 16,9 % des postes proposés à la mobilité/mutation pourvus via le processus de mobilité et de mutation internes à la demande ;
- Réalisation d'une analyse psychosociale en vue d'améliorer l'organisation en matière de bien-être au travail ;
- Formations à destination du personnel d'encadrement, centrées sur la gestion du stress et du *burn out*, la gestion du changement, le *leadership* et l'orientation usager ;
- 18 animateurs formés à la méthodologie du Co-développement + animation de 9 groupes test ;
- Expérimentation de *New Ways of Working* dans quatre directions pilotes ;
- *Creative Room* : organisation d'ateliers, alimentation d'un blog, exposition.

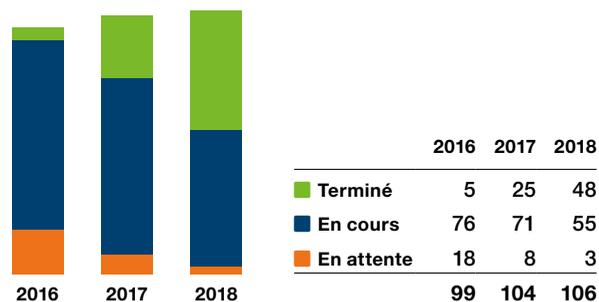


04

ORGANISER UN SPW AGILE, COLLABORATIF ET HARMONISÉ

Rendre le SPW plus efficace et efficient, le pousser à réinventer ses pratiques managériales, à renforcer la transversalité et à développer de nouvelles collaborations. Dans chaque direction générale, cette nouvelle dynamique se développe au quotidien. Pour exemples, ces quelques projets :

- « Wallex/Juriwal » incluant désormais une banque de données de jurisprudence juridictionnelle et administrative ;
- « Méthodologie gestion de projet » avec pour but l'acquisition d'un logiciel intégré de gestion de plans, portefeuilles, programmes et projets ;
- « Maîtrise interne des risques et des activités » : nouvelle méthodologie expérimentée et validée ;
- « Collaboration interne inspection et contrôle » : mise en place de procédures et modèles-types entre les différentes directions de l'Inspection (SPW Économie, Emploi et Recherche) ;
- « Certifier la gestion des plaintes, l'envoi des invitations à payer/avertissements-extraits de rôle » : certification globale 2 étoiles (modèle EFQM) du SPW Fiscalité (mars 2018) ;
- « Harmonisation des subsides aux Pouvoirs locaux » - première phase : inventorier les subventions, comprendre les spécificités de chacune d'elles et mesurer les charges administratives.



Après ce rapide tour d'horizon de l'évolution des projets mis en œuvre dans le but de soutenir les 4 objectifs stratégiques du contrat d'administration, tournons-nous à présent vers les chiffres-clés 2018 du SPW qui mettent en exergue quelques unes des nombreuses missions réalisées par les directions générales et le Secrétariat général du SPW au cours de l'année écoulée.

Les missions du SPW

Chiffres-clés 2018

FEDER

500

projets soutenus

+ 1 milliard €

financés à

40 %

par le FEDER

JUSTICE SOCIALE

439

marchés publics /
lots de travaux
avec clauses sociales

GÉOPORTAIL

3,8 millions

de pages vues



WALLONIE.BE

2 327 677

visites

32

formulaires en ligne

72 000

nouveaux comptes utilisateurs

SPW E-RECRUTEMENT

426

offres d'emploi publiées

2 640 000

contacts citoyens

918

modules de
formation organisés

Secrétariat général



La gestion des données géographiques de la Wallonie

Le SPW assure la diffusion des données géographiques de la Wallonie à travers son **géoportail** accessible à tous. En 2018, **le nombre de cartes, de données et de services** présents dans le catalogue a **augmenté de 25%**. On y trouve par exemple désormais les lieux de stationnement des voitures partagées Cambio, les espaces de co-working Digital Wallonia ou encore le réseau hydrographique wallon. Cet accroissement, combiné à un renforcement de la communication auprès des professionnels du secteur, a entraîné une augmentation du **nombre de pages vues**, soit plus de **3,8 millions** de pages en un an.

Le développement durable: un engagement et des outils pour plus de justice sociale

En 2018, plus de **234 subventions** ont été octroyées pour soutenir les acteurs qui œuvrent pour la transition de la Wallonie vers un développement durable. Depuis mai 2014, grâce au soutien du Secrétariat général, **439 marchés publics/lots de travaux** ont intégré des **clauses sociales**.

Par ailleurs, **4 organisations publiques** wallonnes ont été **accompagnées** pour lancer une **démarche de développement durable** en interne.

L'information des citoyens

Plus de **2 640 000 contacts citoyens** en 2018:

- **61 658 appels** via le **Téléphone Vert**;
- **133 502 contacts** dans les **Espaces Wallonie**;
- **2 327 677 visites** sur le site **www.wallonie.be**;
- **104 319 abonnements** au magazine «**Vivre la Wallonie**»;
- **12 548 visiteurs** dans les expositions des **Espaces Wallonie**.

La simplification administrative

Quelque **1 000 démarches** sont désormais **présentées de manière claire sur internet** et **32 formulaires en ligne** sont aujourd'hui disponibles sur le nouvel espace personnel «**Mon Espace**». **72 000 nouveaux comptes utilisateurs** ont d'ailleurs été créés en 2018 et plus de **110 000 démarches** (*Obtenir une prime à la rénovation, Primes énergie, Demander l'étalement du paiement d'une taxe régionale, etc.*) ont été **effectuées en ligne**, soit une augmentation de 50% par rapport à 2017.

Cette année a également été l'occasion de mettre à disposition des agents un **guide de bonnes pratiques** pour des documents administratifs clairs.¹

L'emploi et la formation au sein du SPW

393 000 visiteurs uniques ont consulté le **site e-recrutement** du SPW et **426 offres d'emploi** y ont été publiées. **556 agents** sont **entrés au SPW** et **293 étudiants** y ont effectué un **stage** non rémunéré.

395 emplois ont été **proposés à la mobilité interne**: 17% ont été pourvus par ce biais.

1 316 agents disposent d'un ou plusieurs jours de **télé-travail** par semaine.

918 modules de formation (correspondant à 2 241 jours de formation) ont été organisés pour les agents du SPW.

10 611 agents ont ainsi été **formés**.

La coordination des Fonds structurels européens

La procédure de sélection des projets publics de la programmation 2014-2020 s'est clôturée en 2018. Finalement, **500 projets** regroupés au sein de 85 portefeuilles sont **soutenus par le FEDER** (Fonds européen de développement régional). Ils représentent un **budget de plus d'1 milliard €** dont 40% proviennent du FEDER.

La gestion des activités juridiques du SPW

333 avis LEGISA ont été rendus sur des décrets et des arrêtés du Gouvernement wallon.

163 arrêtés du Gouvernement wallon et **67 décrets** ont été **publiés sur le site WALLEX**.

7 800

PC

+220

serveurs physiques

640

bases de données

1 200

serveurs virtuels

BUDGET WALLON

+ 13,6 milliards €

1 871

actes authentiques
à caractère immobilier



180

bâtiments

5 677 426 €

de frais de fonctionnement

MONITORING
BUDGÉTAIRE

15

rapports

CONTRÔLE
BUDGÉTAIRE

7 161

dossiers

9 574 538 €

fournitures de biens mobiliers

Budget, Comptabilité, Trésorerie, Comités d'acquisition, TIC & Logistique

La gestion du budget de la Wallonie

En 2018, le budget régional wallon contenait plus de **1 979 articles budgétaires** représentant un montant global de plus de **13,6 milliards €**.

172 arrêtés ministériels de réallocation (AR) et **92 de transferts budgétaires (AT)** ont été produits. De même que **15 rapports** portant sur l'exécution des recettes et des dépenses de la Région wallonne dans le cadre du **Monitoring budgétaire**. Enfin, **7 161 dossiers** ont été soumis à un **contrôle budgétaire**.

Au 1^{er} janvier 2018, l'**encours** représentait **4,5 milliards €** avec des corrections d'écritures pour quelque 279 millions €, améliorant ainsi la transparence budgétaire de l'institution régionale.

La gestion du budget wallon, c'est aussi :

- une comptabilité avec le contrôle et le traitement de **12 445 demandes d'engagement**, de **195 005 demandes de liquidation** et l'exécution de 22 229 paiements par trésorier décentralisé ;
- un trésorier centralisateur qui a exécuté **183 932 paiements** pour un montant total de plus de **8,8 milliards €** et des **recettes imputées** pour **8,66 milliards €** ;
- l'établissement de **1 871 actes authentiques à caractère immobilier** par les Comités d'acquisition, sur toute une série d'entités publiques.

La gestion des technologies de l'information et de la communication de l'administration wallonne

En quelques chiffres-clés, cela représente en 2018 un parc téléphonique total de **10 000 terminaux téléphoniques** dont 9 000 équipés de la technologie sur IP, la gestion d'un parc d'environ **7 800 PC** et de plus de **220 serveurs** physiques supportant notamment :

- **1 200 serveurs virtuels** fournissant l'infrastructure d'hébergement d'applications desservant notamment plus d'une centaine de sites web et plus de 450 applications en production ;
- **640 bases de données** ;
- **500 TeraBytes de stockage** et **700 TeraBytes de sauvegarde** en mode sécurisé, soit un total de 1,3 PetaBytes.

Ceci représente un taux d'accroissement annuel d'environ 20%, soit 250 nouveaux serveurs virtuels et 250 TB supplémentaires.

Des services transversaux pour le bien-être des agents du SPW mais aussi au service de l'image de la Wallonie

Le fonctionnement de **25 cafétérias** et de **33 accueils** a été garanti. Des **fournitures de biens mobiliers** ont été acquises et mises à disposition pour un montant global de **9 574 538 €**.

Par ailleurs, environ **125 contrats de location** ont été souscrits par la Wallonie pour 90 bâtiments hébergeant ses services, pour un montant global de **19 613 296,70 €**.

Ont été également gérés et ordonnancés les **frais de fonctionnement des 180 bâtiments** du Service public de Wallonie à concurrence de **5 677 426,50 €**.

8 terrains
"sport de rue"
financés

490
manifestations
sportives soutenues

79
petites infrastructures
sportives financées

432 millions €
investis dans la réhabilitation
et l'entretien du réseau routier
et autoroutier

6 199
interventions suite
à un incident



85 285
tonnes de sel
épandues

2 179
avis de sécurité

3 960
appels via bornes
téléphoniques

4 689
ouvrages d'art gérés

4 374 km
de routes
et autoroutes
auscultés

Routes & Bâtiments

L'inspection, l'entretien et la sécurité du réseau routier

Le SPW assure la gestion de **874 km d'autoroutes** et de **6 944 km de routes** mais aussi de **4 689 ouvrages d'art** et de **686 km de Ravel**.

Ceci représente pour l'année 2018

432 millions € investis dans la réhabilitation et l'entretien du réseau routier et autoroutier afin de maintenir celui-ci dans un état optimal et qu'il réponde au mieux aux besoins de l'utilisateur et à sa sécurité.

888 inspections de ponts effectuées. Celles-ci sont de véritables check-ups de l'ouvrage: vérification de l'état général du pont (examen visuel) afin de détecter les problèmes éventuels et d'y remédier en programmant des réparations dont l'ampleur varie en fonction de l'état constaté.

4 374 km de routes auscultés (routes et autoroutes). Un appareil multifonctions, équipé de matériel spécifique, vérifie différents paramètres en vue de garantir la sécurité des usagers: planéité en long, orniérage, fissuration et nids de poule. S'ajoutent à cela, plusieurs milliers de kilomètres de routes mesurés afin de s'assurer de la rugosité du revêtement, de la portance du coffre de la chaussée ainsi que de la rétro réflexion des marquages.

85 285 tonnes de sel épandues sur le réseau régional pour assurer la sécurité des usagers. Cette quantité dépend de la rigueur de l'hiver (de 70 000 tonnes à 120 000 tonnes).

6 199 interventions effectuées sur le réseau suite à un incident ayant eu un impact sur le trafic. Par exemple: objets sur la chaussée, animal errant, panne d'un véhicule, route inondée, perte de chargement, etc.

Plus de 3 000 tonnes de déchets collectées dans les poubelles des aires autoroutières. Les diverses campagnes de propreté et la sensibilisation au tri sélectif portent leurs fruits. L'objectif est de diminuer encore ce chiffre pour réduire la facture de cette collecte.

3 960 appels via bornes téléphoniques sur les autoroutes pris en charge. Ces bornes sont disposées le long de l'ensemble du réseau autoroutier wallon.

2 179 avis de sécurité traités. Les riverains, usagers de la route ou autorités communales interpellent les services du SPW pour signaler des problèmes de sécurité et demander des aménagements (implantation d'un passage pour piétons, abaissement d'une limite de vitesse, aménagement d'un carrefour). Avant de réaliser une action sur le terrain, la demande est analysée (statistiques d'accidents, niveau de risque, pistes de solution). Cette analyse est rédigée sous forme d'avis de sécurité.

Le financement d'infrastructures et d'événements

En 2018, **un grand nombre de projets d'infrastructures a été financé par la Wallonie.** Parmi eux:

- les petites infrastructures sportives communales: **47** projets;
- les petites infrastructures sportives privées (clubs sportifs): **32** projets;
- les terrains «sport de rue»: **8** projets;
- les bâtiments publics (PIC, PT, FA et FEDER): **37** projets;
- les voiries communales: **255** projets d'investissement.

490 manifestations sportives ont été soutenues par la Wallonie (stages, tournois, courses...).

AÉROPORTS

5 243

badges permanents

57

interventions à bord

41,54
millions

de tonnes
de marchandises
transportées

154

personnes formées à la mobilité

SEMAINE DE LA MOBILITÉ

298

actions de sensibilisation

74

communes wallonnes

192

entreprises



OPÉRATIONS DE DRAGAGE

178 586 m³

de sédiments retirés

BARRAGES-RÉSERVOIRS
DU SPW

39,4 millions

de m³ d'eau potabilisable

3 128 mwh

d'énergie hydroélectrique

RAMASSAGE SCOLAIRE

743

agents accompagnateurs

940

circuits

Mobilité & Voies hydrauliques

Les voies hydrauliques

Le SPW gère le réseau wallon des voies navigables. En 2018, des opérations de dragage ont permis de retirer **178 586 m³ de sédiments** des cours d'eau de Wallonie.

Par ailleurs, **41,54 millions de tonnes de marchandises** ont été transportées par voie d'eau, soit l'équivalent de ce que transportent plus de 207 700 camions.

Quant aux barrages-réservoirs du SPW, ils ont fourni **39,4 millions de m³ d'eau potabilisable** à la SWDE, **4,4 millions de m³ d'eau** pour soutenir l'étiage sur la Sambre et **3 128 MWh d'énergie hydroélectrique**.

La mobilité

En 2018, le SPW a mené différentes actions pour renforcer la mobilité et encourager les alternatives à la voiture en solo :

- depuis leur création, **146 Plans Communaux de Mobilité (PCM)** ont été réalisés. 26 études de PCM sont en cours de réalisation ou d'actualisation ;
- **154 personnes** ont été **formées** en 2018 à la mobilité dans les communes, les écoles et les entreprises ;
- l'organisation de la **Semaine de la Mobilité** a permis :
 - la réalisation de **298 actions** de sensibilisation dans les communes ;
 - la mobilisation de **74 communes** wallonnes ;
 - la participation de **192 entreprises** ;
- l'initiative « **Tous vélo actifs** » a été suivie au sein de **29 entreprises** dont 23 actives et labellisées.

Le transport de personnes

Le SPW organise un service de ramassage scolaire en bus là où l'offre TEC ou SNCB est inexistante ou mal adaptée: **743 agents accompagnateurs** sont ainsi mobilisés sur plus de **940 circuits** proposés. En 2018, **25 262 élèves** ont bénéficié de ce service.

Le SPW organise également les accès à la profession pour les services de transport individuel: en 2018, **1 137 exploitants** ont été répertoriés et **88 dossiers d'accès à la profession** étaient en cours de validation.

Le transport aéroportuaire

Le SPW exerce un rôle d'autorité aéroportuaire. Dans ce cadre, il a délivré plus de **5 243 badges permanents** et **442 procès-verbaux**. Les équipes ont également réalisé **57 interventions** à bord d'un avion.

250 000

hectares de forêts bénéficient
du régime forestier

15 261

agriculteurs soutenus

345 681 935 €

d'aides

62 581

permis de pêche délivrés

ENVIeS

79

actions concrètes

DÉCRET SOLS

37,95 km²

de friches industrielles

soit **2 113**

sites remis dans

le circuit économique

ADISA-ON-WEB

1 025

demandes d'aide
à l'investissement

22 millions €



Agriculture, Ressources naturelles & Environnement

Gérer les patrimoines naturels

220 000 ha de sites Natura 2000 sont répartis sur **240 sites**. Cela constitue un vaste réseau écologique qui contribue à l'amélioration de l'état de la biodiversité et à la restauration des écosystèmes.

250 000 ha de forêts bénéficient du régime forestier.

Soutenir les agriculteurs

Grâce aux aides provenant des fonds FEAGA, FEADER et FEAMP et au cofinancement régional, **15 261 agriculteurs** ont été **soutenus** pour un montant total de **345 681 935 €**.

Simplifier les démarches en ligne

L'OPW a enregistré :

- via l'application **PAC-ON-WEB** : **14 817 dossiers de demande d'aides agricoles**, soit 100% de dossiers dématérialisés et **765 000 ha de superficies agricoles wallonnes**, soit 100 % des superficies déclarées;
- via l'application **ADISA-ON-WEB** : **1 025 demandes d'aide à l'investissement** et **148 demandes d'aide à l'installation**, soit un total de **1 173 demandes** 100 % dématérialisées, pour des enveloppes respectives de **22 millions €** et **7 millions €**.

L'obtention du **permis d'environnement** poursuit sa dématérialisation. La première phase concerne la déclaration pour les permis de classe 3. En 2018, **60% (17 243)** de ces **déclarations ont été enregistrées de façon numérisée**. En 2020, les permis de classe 1 et 2 seront également dématérialisés.

Sur les **62 581 permis de pêche** délivrés en 2018, près de **29.14 %** l'ont été **via l'application web** !

Gérer de façon intégrée les cours d'eau

Les Plans de Gestion des Risques d'Inondation (PGRI) et les Programmes d'Action sur les Rivières par une approche Intégrée et Sectorisée (PARIS) ont permis au SPW d'être le moteur du processus de concertation.

Les PGRI comportent **440 mesures locales ou générales** pour lutter contre le débordement des cours d'eau et le ruissellement et **42 mesures globales** à portée régionale.

Défendre le Bien-être animal

Une enveloppe financière de **310 610 €** a été consacrée à une campagne de **stérilisation des chats domestiques** à laquelle **89 communes** ont adhéré.

Dans le registre des plaintes enregistrées et traitées, ce sont quelque **1 854 animaux** qui ont bénéficié d'un sauvetage, via notre partenariat avec les opérateurs locaux.

Protéger les sols et gérer les déchets wallons

Le **Plan wallon des Déchets – Ressources** définit **157 mesures** et se décline en **751 actions concrètes**.

Le **Décret sols** vise à remettre dans le circuit économique **37,95 km² de friches industrielles**, répartis sur **2 113 sites** ainsi que des terrains contaminés, tout en protégeant les sols wallons.

La Banque de Données de l'État des Sols – BDES – <http://bdes.wallonie.be> répertorie en ligne **51 141 parcelles** concernées par le Décret sols.

«**ENVieS**» le **Plan wallon environnement-santé** À pour vocation **l'étude et la limitation des risques environnementaux sur la santé humaine**.

Ce plan se décline en **79 actions concrètes** visant à informer, sensibiliser, former, soutenir la recherche, exploiter ses résultats et développer des outils de gestion transversaux. environnement.sante.wallonie.be

AIDES À LA RÉNOVATION
12 078 215 €

6 819
ménages aidés

MAINTIEN DU PATRIMOINE
33 563 751 €

PERMIS D'URBANISME

9 152

particuliers et
architectes conseillés



AIDES POUR
UN LOGEMENT
DÉCENT

11 500 000 €

1 354

dossiers de salubrité

6 859

allocations de loyer

PERMANENCES
INFOS-CONSEILS LOGEMENT

12 000

entretiens personnalisés
avec des citoyens

GUICHETS ÉNERGIE WALLONIE

32 363

citoyens conseillés

AIDES
À L'ÉCONOMIE
D'ÉNERGIE

10 millions €

Aménagement du territoire, Logement, Patrimoine & Énergie

Aménagement du territoire & Urbanisme

Des usagers satisfaits de nos services urbanistiques

L'enquête de satisfaction 2018 a révélé que **84 %** des usagers qui ont reçu leur permis d'urbanisme en 2016-2017 sont satisfaits des services qu'ils ont reçus de l'administration.

Des conseils en matière d'urbanisme

En 2018, les services du SPW ont conseillé **9 152** particuliers et architectes au sujet de leur permis d'urbanisme.

Des conseils et des expertises pour les porteurs de projets urbanistiques

L'administration a ainsi joué le rôle de guide dans le cadre d'une gestion durable du territoire. En 2018, les projets suivants ont fait l'objet d'une réception provisoire :

- **16** projets de rénovation urbaine ;
- **5** projets de revitalisation urbaine ;
- **14** projets de sites à réaménager.

Logement

Des aides pour rénover des logements

En 2018, les services du SPW ont aidé **6 819 ménages** à améliorer durablement leur logement (remplacement de la toiture, assèchement des murs...) pour un total de **12 078 215 €**.

Des permanences au service des citoyens

Les Infos-Conseils Logement ont accueilli en 2018 près de **12 000 citoyens** pour un entretien personnalisé. Ils ont réceptionné **8 525 appels** à la permanence téléphonique et répondu à **5 028 e-mails**.

Des aides pour un logement décent

L'administration a aidé en 2018 de nombreux ménages. **1 354 dossiers de salubrité** et **6 859 allocations de loyer** pour un budget de **11 500 000 €**.

Des aides pour s'assurer gratuitement contre la perte de revenus

1 297 citoyens ont bénéficié de ce service en 2018.

Patrimoine

Des conseils et des expertises pour le maintien de notre patrimoine

En 2018, l'administration wallonne a aidé les porteurs de projets dans le cadre :

- du suivi de **120** chantiers de restauration de biens classés comme monument ;
- de **58** opérations de maintenance du patrimoine ;
- de **57** dossiers de « Petit patrimoine populaire wallon » qui ont abouti à un arrêté d'octroi d'un subside.

Pour un total de **33 563 751 €**.

Des analyses et des rapports

lors d'interventions archéologiques

En 2018, les services archéologiques décentralisés ont étudié **134** sites, la plupart dans le cadre de travaux d'urbanisme, d'aménagement ou d'infrastructures, en vue d'anticiper une destruction inéluctable.

Énergie

Des aides pour économiser l'énergie

En 2018, les services du SPW ont aidé **5 809** ménages à rendre leur logement plus durable (isolation toit, murs et sols...) pour un total d'environ **10 millions €**.

Des conseils énergétiques donnés aux citoyens

Les 16 Guichets Énergie Wallonie ont reçu en 2018 **32 363** citoyens.

**AIDES POUR
LA (RE)MISE AU TRAVAIL**

246

CPAS subventionnés

106 442 397 €

de subsides

**FINANCEMENT GÉNÉRAL
DES POUVOIRS LOCAUX**

1 670 462 000 €

PORTAIL ÉLECTIONS

666 905

visites

eCOMPTEs

5 641

fichiers traités

**SÉANCES
DE FORMATION
/ INFORMATION**

3 878

participants



**PROPOSITIONS
DE TEXTES**

20

décrets

30

arrêtés du GW

40

circulaires

**MÉDIATION
DE DETTE**

18 866

dossiers traités

**ACCUEIL
DE LA PETITE
ENFANCE**

23

infrastructures
subsidiées

Intérieur & Action sociale

L'organisation des élections locales

Depuis 2006, l'organisation des élections locales incombe aux Régions et donc, en Région wallonne, au SPW Intérieur et Action sociale. En 2018, 2 626 769 électeurs ont élu 5 423 représentants parmi 21 320 candidats. Le portail Elections a reçu **666 905 visites**. **11 vade-mecum** ont été produits ainsi que **160 formulaires** différents.

De nombreux dossiers en médiation de dette

18 866 dossiers de médiation de dette ont été traités en 2018: **83,20%** des dossiers sont en médiation à l'amiable pour **16,80%** en règlement collectif de dettes (procédure judiciaire).

L'inspection d'opérateurs agissant pour le bien de leurs usagers

371 inspections ont été réalisées pour **324 opérateurs** des secteurs privé et public contrôlés (les services de médiation de dette, les services d'insertion sociale, les maisons d'accueil et d'hébergement et abris de nuit et les initiatives locales d'intégration).

Des aides pour la (re)mise au travail

Il s'agit de la (re)mise au travail par le CPAS ou par un employeur tiers avec lequel le CPAS coopère (articles 60/61). En moyenne, **246 CPAS** sont subventionnés. Les publics concernés sont les bénéficiaires d'un revenu d'intégration sociale (RIS) ou d'une aide sociale équivalente (ASE) (9 113 bénéficiaires au total en 2018).

Deux subsides distincts: l'un inscrit dans le Code wallon de l'action sociale et de la santé (CWASS) (**12 726 397,35 €** en 2018), l'autre transféré dans le cadre de la 6^e réforme de l'État (**93 716 000 €** en 2018).

Des dossiers de tutelle

10 142 dossiers ont été traités en 2018 dont 8 141 sont dématérialisés.

Le financement général des pouvoirs locaux

1 670 462 000 € alloués aux pouvoirs locaux dans le cadre du financement général.

La délivrance de permis de chasse

Permis	1 068
Vignettes	18 950
Licences	2 360

L'aide à l'accueil de la petite enfance

23 infrastructures ont été subsidiées.

Le contrôle des mandats

8 241 déclarations en 2018 et **3 648 contrôles spécifiques**. 2.719 déclarations de mandats ont été envoyées à l'administration par voie électronique.

La gestion des calamités naturelles publiques

102 demandes de reconnaissance ont été introduites par les communes.

L'organisation de séances de formation / information (journées d'étude, séminaires, ateliers...)

80 séances de formation / information ont été organisés en 2018, rassemblant quelque **3 878 participants**.

Des publications

47 études, rapports d'activités et publications ont été réalisés en 2018.

L'eComptes

5 641 fichiers traités par le processus eComptes.

Des propositions de textes

Plus de **20 décrets, 30 arrêtés du GW** et **40 circulaires** proposés durant l'année 2018.

103 millions €

de primes à l'investissement
pour les PME

255

emplois créés

WALLANGUES

31 000

nouveaux inscrits

25,849 millions €

d'aides aux grandes entreprises

380

emplois créés

5,086 millions €

de support aux hubs créatifs

1 882

entreprises soutenues



ÉCOLE NUMÉRIQUE

6,864 millions €

pour l'équipement
de 283 écoles

**RECHERCHE
ET DÉVELOPPEMENT**

172 millions €

pour les entreprises

+ 40,856 millions €

aux projets menés via
les pôles de compétitivité

Économie, Emploi & Recherche

Un budget considérable en support à l'économie wallonne

25,849 millions € d'aides à l'investissement alloués en faveur des grandes entreprises, dont 21, 507 millions € d'aides classiques ayant généré la **création de 380 emplois** et **4,342 millions € d'aides** spécifiques pour la **protection de l'environnement et l'utilisation durable de l'énergie**.

103 millions € de primes à l'investissement alloués aux **PME**, dont 80, 622 millions € d'aides classiques ayant généré la **création de 1 986 emplois**, **16,819 millions € d'aides** cofinancées par le **FEDER** ayant généré la **création de 255 emplois** et **5,505 millions € d'aides** spécifiques pour la **protection de l'environnement et l'utilisation durable de l'énergie**.

42,668 millions € alloués au développement d'**infrastructures d'accueil des entreprises**, dont: 16,144 millions € dans le cadre du Plan Marshall 2. Vert et 23,524 millions € alloués par la Région wallonne, y compris l'aide du FEDER.

Diverses actions en faveur du développement économique et stimulant l'innovation

23 articles de politique économique rédigés et publiés sur <http://economie.wallonie.be>.

5,086 millions € alloués en support aux **hubs créatifs**, favorisant le support d'environ **1 882 entreprises**.

3 758 chèques-entreprises alloués aux **porteurs de projets** et aux **PME**, soit **13,500 millions €** d'intervention publique.

166 examens d'accès à la profession impliquant **2 930 personnes**.

Un rapport sur l'économie wallonne

(<http://economie.wallonie.be> - partenariat avec l'IWEPS et la SOGEPA).

Une action pilote en transition industrielle financée par l'Europe.

Un soutien à l'emploi et à la formation professionnelle

6,864 millions € pour l'installation d'équipements en «**École numérique**» et **2,640 millions €** pour le projet «**connectivité interne**» des écoles (317 implantations dont 96 en connectivité interne).

2,697 millions € alloués aux **Structures d'Accompagnement à l'AutoCréation d'Emploi** (SAACE).

31 000 nouveaux inscrits sur la plate-forme d'apprentissage «**Wallangues**» (513 000 inscriptions - 200 000 heures de formation).

Des aides à la recherche et une sensibilisation au monde scientifique et technologique

Dématérialisation de dossiers de projets de recherche (plateforme **ONTIME**).

172 millions € alloués pour la **recherche et le développement en entreprises**.

40,856 millions € pour les **projets de recherche** via les **pôles de compétitivité**.

20^e anniversaire du programme **FIRST Spin-off** (création de plus de **100 entreprises**, dont **10 en 2018**).

Financement de 85 chercheurs de toutes nationalités via le **Programme BEWARE** (mobilité des chercheurs) cofinancé par la CE.

6,6 millions € pour des projets de **diffusion des sciences**: site <http://difst.wallonie.be>, revue **ATHENA** (21 765 abonnés) et événements.

Fiscalité

L'établissement et la perception

En 2018, l'administration fiscale wallonne a **été établie** pour plus de **900 millions de droits** et a **perçu plus de 850 millions €** (y compris décimes communaux).

On constate que, malgré la suppression de la redevance télévision à partir des périodes imposables 2018 (environ 100 millions € annuellement), les recettes fiscales se maintiennent et sont conformes aux prévisions budgétaires.

Certification EFQM – 2^e étoile

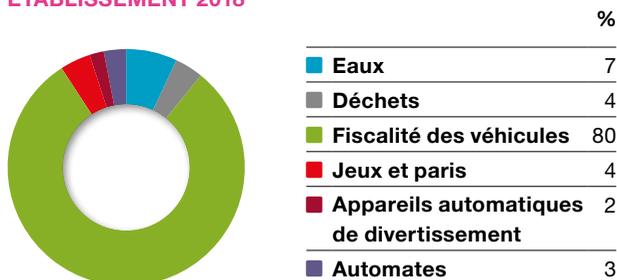
Depuis 2014, le SPW Fiscalité s'est inscrite dans un programme d'amélioration continue et a entamé une phase de **certification liée au modèle EFQM** (*European Foundation for Quality Management*).

Il s'agit d'un outil d'auto-évaluation par lequel l'organisation identifie ses points forts et ses points faibles afin de détecter les actions correctrices pertinentes et ainsi maximiser ses performances.

En 2015, le SPW Fiscalité a obtenu une première reconnaissance (1 étoile) pour le travail accompli dans l'amélioration de la gestion des relations avec les usagers.

En 2018, elle s'est inscrite dans le niveau de certification supérieur et a obtenu sa **deuxième étoile dans sa course vers l'excellence**. Les évaluateurs ont analysé la **maturité de l'administration dans 20 thématiques** dont le *leadership*, la gestion du personnel, la relation aux usagers, les processus, les résultats-clés... Lors de leur visite de l'administration fiscale, ils ont souligné la qualité du travail, le professionnalisme et l'enthousiasme des agents rencontrés.

ÉTABLISSEMENT 2018



Des campagnes de communication ciblées pour une meilleure information des contribuables

En 2018, le SPW Fiscalité a entamé la réalisation de campagnes de communication ciblées et proactives, adressées à des relais spécifiques afin de véhiculer une information exacte et pertinente.

La première phase de ce projet a consisté en une **campagne d'information sur la taxation des petites remorques**. Près de **10 000 affiches et flyers** ont été envoyés aux communes et parcs à conteneurs pour informer les usagers de l'obligation de déclarer une remorque lorsque celle-ci est mise en usage sur la voie publique et de la possibilité de réaliser cette démarche de manière rapide et facile en ligne. La campagne a également été déclinée sur le web et les réseaux sociaux.

Dans les mois qui ont suivi cette campagne, **le nombre de déclarations a augmenté de plus de 150%** témoignant de la mise en conformité de nombreux contribuables qui ont pu éviter les désagréments d'un contrôle ou d'une taxation d'office avec amende.

L'amélioration de la gestion des demandes

En 2018, le call center fiscalité a traité près de **140 000 appels**, ce qui représente une **augmentation de 40%** par rapport à 2017 et une **amélioration du taux de traitement moyen de 25%**.

L'amélioration des performances du call center a réduit la pression sur les autres moyens de communication: **125 500 courriels** ont été traités en 2018 et **130 500 courriers**; ce qui représente respectivement une baisse de 35% et de 30% par rapport à l'année 2017 et des délais de traitement en forte amélioration de l'ordre de 2 à 3 jours ouvrables.

Les Guichets Fiscalité ont accueilli près de **30 000 visites**, en légère diminution par rapport à 2017.



Secrétariat général

Secrétaire générale

Sylvie MARIQUE

Place Joséphine-Charlotte, 2
5100 Jambes
T 081 32 14 79 / 081 32 15 02
F 081 32 16 00

info.sg@spw.wallonie.be

geoportail.wallonie.be
connaitrelawallonie.wallonie.be
recrutement.wallonie.be
wallex.wallonie.be

Direction générale du Budget, de la Comptabilité, de la Trésorerie, des Comités d'acquisition, des TIC et de la Logistique

Directeur général

Francis MOSSAY

Boulevard du Nord, 8
5000 Namur
T 081 77 25 71
F 081 77 38 39

francis.mossay@spw.wallonie.be

Direction générale des Routes et des Bâtiments

Directeur général

Étienne WILLAME

Boulevard du Nord, 8
5000 Namur
T 081 77 20 00

dgo1@spw.wallonie.be

infrastructures.wallonie.be/citoyens.html

Direction générale de la Mobilité et des Voies hydrauliques

Directeur général

Yvon LOYAERTS

Boulevard du Nord, 8
5000 Namur
T 081 77 20 00
F 081 77 37 60

cellulecommunication-dgo2@spw.wallonie.be

mobilite.wallonie.be
voies-hydrauliques.wallonie.be
aeroports.wallonie.be

Direction générale de l'Agriculture, des Ressources naturelles et de l'Environnement

Directeur général

Brieuc QUÉVY

Avenue Prince de Liège, 15
5100 Jambes
T 081 33 61 60
F 081 33 51 22

brieuc.quevy@spw.wallonie.be

environnement.wallonie.be
agriculture.wallonie.be/accueil
bienetreanimal.wallonie.be
biodiversite.wallonie.be

Direction générale de l'Aménagement du territoire, du Logement, du Patrimoine et de l'Énergie

Directrice générale

Annick FOURMEAUX

Rue des Brigades d'Irlande, 1
5100 Jambes
T 081 33 21 11
F 081 33 21 10

dgo4@spw.wallonie.be
amenagement.wallonie.be
logement.wallonie.be
agencewallonnedupatrimoine.be
energie.wallonie.be

Direction générale de l'Intérieur et de l'Action sociale

Directrice générale

Françoise LANNOY

Avenue Gouverneur Bovesse, 100
5100 Jambes
T 081 32 72 11

pouvoirslocaux@spw.wallonie.be
affairesociales@spw.wallonie.be
actionsociale.wallonie.be
pouvoirslocaux.wallonie.be

Direction générale de l'Économie, de l'Emploi et de la Recherche

Directrice générale

Isabelle QUOILIN

Place de la Wallonie, 1
5100 Jambes
T 081 33 37 00 ou 33 37 03
F 081 33 38 88

economie.wallonie.be
emploi.wallonie.be
recherche-technologie.wallonie.be

Direction générale de la Fiscalité

Directeur général

Stéphane GUISSÉ

Avenue Gouverneur Bovesse, 29
5100 Jambes
T 081 33 00 01

fiscalite.wallonie@spw.wallonie.be
wallonie.be – rubrique « Fiscalité »

**Service public
de Wallonie**

wallonie.be / spw.wallonie.be



1718

Appel gratuit

1719

Kostenlose Rufnummer

SPW – Rapport d'activités 2018

SPW | *Éditions* – Secrétariat général

Département de la Communication

Direction de l'Identité, des Publications et de l'Édition

Place Joséphine-Charlotte, 2

5100 Namur (Jambes)

Éditeur responsable

Sylvie Marique

Secrétaire générale

Supervision

Jacques Moisse

Inspecteur général

Conception/Ligne éditoriale

Jacques Moisse / Annie Schandeler

Rédaction

Secrétariat général / Directions générales

du Service public de Wallonie

Coordination/Relecture

Annie Schandeler

Graphisme

SIGNÉLAZER

Diffusion numérique

SPW-Secrétariat général

Direction de la Communication externe



Wallonie



Le Service public de Wallonie en 2018 : si simple, si digital !

Wallonie.be



1718
Appel gratuit

1719

Kostenlose Rufnummer