

DU TRADITIONNEL À L'INSOLITE

**LES MÉTIERS DU  
SERVICE PUBLIC DE WALLONIE**

*Ensemble au service de tous !*

DU TRADITIONNEL À L'INSOLITE

**LES MÉTIERS DU  
SERVICE PUBLIC DE WALLONIE**

*Ensemble au service de tous !*

Sous la direction de Jacques Vandenbroucke

*Coordination générale de l'ouvrage*

Annie Schandeler et Sofia Lemaître

*Réalisation des entretiens, rédaction et relecture des textes, reportages photographiques*

Mee Hwa Boulangé  
Jean-Louis Carpentier  
Béatrice Constant  
Geneviève Costes  
Pascale Crommen  
Bernadette de Frésart  
Évelyne Dubuisson  
Guillaume Dugravot  
Henry Hamoir  
Sofia Lemaître  
Jean-François Magotte  
Thierry Marcelis  
Thibaut Mathieu  
Françoise Mathy  
Catherine Messiaen  
Michael Modolo  
Pascal Moens  
Valérie Putzeys  
Philippe Sadoine  
Annie Schandeler  
Jacques Vandenbroucke

*Mise en page*

Nathalie Lambrechts

Une initiative du Secrétariat général avec la précieuse collaboration  
des directions générales du SPW, de leurs mandataires et de leurs agents

## PRÉFACE

### *Passion, fierté et sens du service !*

Cet ouvrage entend résolument emmener le lecteur au-delà d'un horizon administratif, traditionnel et convenu, loin des sentiers battus et des clichés.

Ce projet éditorial est né d'un simple constat : trop souvent, le citoyen au sens large ignore que les agents du Service public de Wallonie (SPW) sont présents dans bon nombre de « dossiers » relatifs à leur vie quotidienne. Les missions qu'ils accomplissent, jour après jour, au service de tous, sont généralement méconnues ou ignorées. Aux yeux de nombreux observateurs de la vie publique, le SPW apparaît parfois comme une entité générique, quelque peu impersonnelle, voire pesante. Mais selon l'adage connu : c'est l'arbre qui cache la forêt !

Car le SPW, à l'instar de toute structure humaine contemporaine, est composé de femmes et d'hommes qui exercent une incroyable diversité de métiers, soit transversaux, soit spécifiques en regard des compétences de chaque direction générale, et parfois totalement insolites. En effet, qui penserait trouver, au sein de l'Administration, un piègeur de rat musqué ou encore un Monsieur Cimetière qui veille sur le patrimoine funéraire de Wallonie ?

Le département de la Communication a décidé d'aller à la rencontre de ces femmes et de ces hommes qui œuvrent pour la collectivité et de leur donner la parole. Ce sont plus de cent métiers qui sont ainsi présentés et illustrés dans les pages qui suivent et qui, nous l'espérons, offriront une image du SPW aux contours précisés et plus en phase avec la réalité.

Dans le cadre du présent ouvrage, il était inconcevable d'être exhaustif. Les métiers que nous décrivons sont le fruit d'un choix opéré en concertation avec les directions générales. Ils ont été jugés suffisamment représentatifs pour éclairer le lecteur, qu'ils s'accomplissent dans un bureau ou sur le terrain car, et cela peut aussi surprendre, il existe les « fonctionnaires des villes » et « les fonctionnaires des champs ».

Au fil des pages, chaque métier est personnalisé au travers de l'agent qui l'exerce. De quoi, peut-être, faire naître des vocations parmi les élèves et les étudiants !

Au travers de ces portraits de fonctionnaires wallons, le lecteur ressentira, sans nul doute, la passion d'être au service d'autrui, la fierté du travail bien fait, le sens des responsabilités et de la médiation, l'indispensable esprit d'équipe, la nécessaire polyvalence...

Que les agents qui ont accepté de nous décrire leur quotidien soient vivement remerciés.

En refermant ce livre, peut-être aurez-vous été étonné, interpellé ou captivé. Si tel est le cas, nous aurons rencontré un de nos objectifs. Bonne découverte !



**Christophe LACROIX**

**Ministre wallon de la Fonction publique**



# ORGANIGRAMME DU SERVICE PUBLIC DE WALLONIE\*

## SECRETARIAT GÉNÉRAL

**Sylvie MARIQUE**  
Secrétaire générale

Place Joséphine-Charlotte 2  
5100 NAMUR (JAMBES)  
Tél. : 081 32 13 14



DIRECTION GÉNÉRALE TRANSVERSALE  
DU **BUDGET**, DE LA **LOGISTIQUE** ET DES **TECHNOLOGIES**  
DE L'**INFORMATION** ET DE LA **COMMUNICATION**

**Francis MOSSAY**  
Directeur général

Boulevard du Nord 8  
5000 NAMUR  
Tél. : 081 77 25 71



DIRECTION GÉNÉRALE OPÉRATIONNELLE  
DES **ROUTES** ET DES **BÂTIMENTS**

**Étienne WILLAME**  
Directeur général

Boulevard du Nord 8  
5000 NAMUR  
Tél. : 081 77 26 03



DIRECTION GÉNÉRALE OPÉRATIONNELLE  
DE LA **MOBILITÉ** ET DES **VOIES HYDRAULIQUES**

**Yvon LOYAERTS**  
Directeur général

Boulevard du Nord 8  
5000 NAMUR  
Tél. : 081 77 26 80



DIRECTION GÉNÉRALE OPÉRATIONNELLE  
DE L'**AGRICULTURE**, DES **RESSOURCES NATURELLES**  
ET DE L'**ENVIRONNEMENT**

**Briex QUEVY**  
Directeur général

Avenue Prince de Liège 15  
5100 NAMUR (JAMBES)  
Tél. : 081 33 51 31



DIRECTION GÉNÉRALE OPÉRATIONNELLE  
DE L'**AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE**, DU **LOGEMENT**,  
DU **PATRIMOINE** ET DE L'**ÉNERGIE**

**Annick FOURMEAUX**  
Directrice générale

Rue des Brigades d'Irlande 1  
5100 NAMUR (JAMBES)  
Tél. : 081 33 21 11



DIRECTION GÉNÉRALE OPÉRATIONNELLE  
DES **POUVOIRS LOCAUX**, DE L'**ACTION SOCIALE**  
ET DE LA **SANTÉ**

**Stéphane MARNETTE**  
Directeur général a.i.

Avenue Gouverneur Bovesse 100  
5100 NAMUR (JAMBES)  
Tél. : 081 32 72 11



DIRECTION GÉNÉRALE OPÉRATIONNELLE  
DE L'**ÉCONOMIE**, DE L'**EMPLOI** ET DE LA **RECHERCHE**

**Isabelle QUOILIN**  
Directrice générale

Place de la Wallonie 1  
5100 NAMUR (JAMBES)  
Tél. : 081 33 42 20



DIRECTION GÉNÉRALE OPÉRATIONNELLE  
DE LA **FISCALITÉ**

**Stéphane GUISSÉ**  
Directeur général

Avenue Gouverneur Bovesse 29  
5100 NAMUR (JAMBES)  
Tél. : 081 33 02 11



\* Chaque entité administrative dispose de son pictogramme et d'une couleur spécifique. L'organigramme détaillé de chaque entité administrative est consultable en annexe du présent ouvrage.

*Du traditionnel  
à l'insolite...*

# Acousticien

## Cellule Bruit de la direction de la Prévention des pollutions - DGO 3

Jean-Pierre LANNOY - Ingénieur civil



@SPW-DGO 3

LA POLLUTION sonore est une nuisance qui est mise en avant par de nombreux citoyens. Depuis 2002, une directive européenne demande aux États membres de cartographier l'incidence acoustique des grandes infrastructures bruyantes (axes routiers, chemins de fer, aéroports, agglomérations...). En Wallonie, trois directions générales opérationnelles se sont réparties le travail en fonction de leurs compétences : c'est la DGO 1 qui cartographie le bruit des axes routiers, la DGO 2 s'occupe du bruit des chemins de fer, tandis que la DGO 3 gère le bruit des grandes agglomérations wallonnes (Liège et Charleroi).

Mais l'Administration wallonne n'a pas attendu la directive européenne pour s'intéresser aux problèmes posés par le bruit : depuis 1988, Jean-Pierre Lannoy s'est spécialisé dans l'acoustique. Aujourd'hui, ils sont trois à la direction de la Prévention des Pollutions à étudier le problème du bruit.

« Nous avons notamment des missions en matière de permis d'environnement, explique Jean-Pierre Lannoy. Dans ce cadre, nous sommes amenés à rendre un avis sur les éventuelles nuisances sonores. Nous avons déjà été sollicités pour des entreprises, évidemment, mais également pour des dancings, stands de tir, des terrains de cross ou de sport et, depuis quelques années, pour des implantations d'éoliennes. »

Mais Jean-Pierre et ses collègues interviennent déjà en amont, dès l'élaboration de la législation. « Nous sommes consultés, par exemple, pour les normes de bruits qui peuvent être tolérés. La cellule travaille à mettre à jour et à proposer des conditions spécifiques de normes dans la législation wallonne. Nous effectuons ce travail normatif soit sur demande du ministre compétent soit d'initiative parce que nous nous rendons compte que certains types d'établissements posent problème. »

Les acousticiens de la DGO 3 assument encore une série de missions comme, par exemple,

donner l'agrément aux bureaux qui réalisent le volet acoustique des études d'incidence, réaliser la cartographie du bruit pour les grandes villes, exigée par la directive européenne, aider les communes pour la rédaction des règlements communaux en matière de bruit, analyser les études acoustiques...

### Connaissances pointues et formation continue

Aujourd'hui, le travail de Jean-Pierre Lannoy et de ses collègues est essentiellement un travail de bureau, d'étude de dossiers. Par contre, il requiert des connaissances pointues et une mise à jour continue de ces savoirs. « Pour éviter que nous soyons juge et partie, ce sont les agents du département de la Police et des Contrôles qui vont sur le terrain quand il faut faire des mesures, explique l'acousticien. Mais notre travail comporte également une part de dialogue avec les industriels, ce qui nécessite une ouverture d'esprit afin d'être à l'écoute tant des craintes des riverains que des charges que l'on peut faire peser sur les entreprises. Notre mission est de protéger les riverains et l'environnement mais nous tenons également à ne pas imposer des mesures inutiles et financièrement très lourdes aux industries. L'une des difficultés de notre travail est que le bruit est une donnée subjective : par exemple, une personne dépressive ou stressée sera plus sensible au bruit. L'important, c'est que, quand on diminue le bruit, on diminue le nombre de personnes gênées. Sans oublier toutefois que le "zéro nuisance" n'existe pas. »

# Agent anti-braconnage

Direction de l'Anti-braconnage et de la Répression des pollutions - DGO 3

Robert LACASSE – CESS section agriculture et une 4<sup>e</sup> A3 section sylviculture

L'UNITÉ ANTI-BRACONNAGE (UAB), créée en 2004 pour contrer le braconnage des grands gibiers, a depuis lors diversifié ses missions, toutes en rapport avec la protection de la faune et de la flore. Robert Lacasse y travaille depuis 2009 : « *L'objectif poursuivi est la répression de toute atteinte à l'environnement. Cela va des infractions à la loi sur la chasse ou la pêche au trafic d'insectes ou à l'arrachage de plantes protégées, en passant par la tenderie et les infractions au code forestier.* » Robert, qui a presté toute sa carrière en tant que garde forestier dans l'Administration publique, ajoute qu'il porte encore le titre de garde forestier mais est en fait officier de police judiciaire : « *Mes collègues et moi, dans le cadre de missions de police, agissons également en appui à d'autres départements et services, comme par exemple le département de la Nature et des Forêts et l'unité Bien-Être animal du département de la Police et des Contrôles.* »

Il faut savoir que l'UAB est un service itinérant, c'est-à-dire que les intervenants réalisent leurs auditions dans le bureau de police le plus proche du lieu où l'infraction a été constatée même si leur bureau d'attache se trouve à Namur. Mais en vertu de quoi décident-ils d'intervenir à tel ou tel endroit ? En fait, ils travaillent sur base d'informations obtenues lors de leurs contacts sur le terrain ou grâce aux recherches qu'ils mènent en parallèle. Mais ils obtiennent aussi des renseignements via d'autres départements ou via le public extérieur, notamment grâce au call-center de SOS Environnement Nature (070 233 001). Ils ouvrent alors une enquête et donnent au dossier la suite nécessaire : « *Nous intervenons directement sur le terrain ou entamons des poursuites judiciaires.* »





*Les agents de l'Unité Anti-Braconnage, encadrés par un commissaire de la police judiciaire fédérale, suivent une formation continue et particulière en techniques d'audition, en procédures judiciaires et en techniques d'intervention car ils sont amenés à rencontrer des délinquants déterminés et parfois armés. Le caractère fortuit et diversifié de certaines opérations demande, de la part*



Intervention des agents de l'UAB @ SPW - DGO 3/UAB

### **Avant tout, faire respecter la loi**

Le type d'interventions menées varie en fonction des saisons : « En automne, nous sommes plus attentifs au respect des règles de chasse, par exemple, les chasseurs ne peuvent tirer qu'un nombre limité de cervidés et doivent en garantir la traçabilité. Au printemps, nous sommes principalement confrontés à des vols de plantes. » Robert et ses collègues surveillent la circulation en forêt toute l'année mais rencontrent plus de problèmes aux mois de juillet et août, période de plus grande affluence. Pour pouvoir mener à bien leurs interventions, ils ont suivi de nombreuses formations et n'agissent jamais seuls, la majorité de leurs interventions offensives se déroulant de nuit. Officiers de police judiciaire, ils portent un uniforme de service et sont équipés d'une arme, d'un spray incapacitant et d'une matraque. « Heureusement, je n'ai jamais dû faire usage de mon arme », confie Robert. L'UAB est une unité répressive et non de prévention : « Dans la plupart des cas, le contact avec les gens se passe bien mais nous sommes là pour faire respecter la loi. Notre rôle n'est pas d'expliquer les règles mais de veiller à ce qu'elles soient appliquées. »

La diversité des missions et le contact permanent avec la nature rendent le travail vraiment attractif. De plus, quand on exerce ce métier, on a l'avantage de se sentir utile : « Nous luttons contre les infractions et les multiples agressions de l'environnement, pour le bien de tous. En outre, nos dossiers sont la plupart du temps suivis par le parquet et/ou le fonctionnaire sanctionnateur, ce qui met encore davantage en valeur le bien fondé de notre action. »

*des agents, beaucoup de disponibilité et de faculté d'adaptation. Heureusement, l'esprit d'équipe est très présent au sein de l'unité.*

# Agent de police judiciaire à la police domaniale

## Direction de la Coordination des districts routiers – DGO 1

### Luc HENROT - Graduat en droit

**S**ORTE DE “ MONSIEUR PROPRE ” des autoroutes, Luc Henrot, policier domaniale depuis sept ans, sillonne le réseau routier et autoroutier wallon pour traquer les pollueurs et réprimer les incivilités.

Sa “ clientèle ” est très diversifiée : tout qui abandonne des déchets, affiche des publicités sans autorisation, dégrade les ouvrages d’art, conduit

un véhicule en surcharge ou encore perd son chargement sur la voirie. À cette liste, on peut ajouter les entrepreneurs sans scrupule qui déposent leurs déchets d’amiante pendant la nuit, les braconniers qui se débarrassent des carcasses d’animaux ou, tout simplement, le quidam qui vient déposer ses déchets ménagers sur une aire d’autoroute pour faire des économies de sacs poubelle.

Une fois le délit découvert, Luc prend des photos et dresse une fiche de constat qui lui permettra de rédiger un procès-verbal. Celui-ci sera transmis au parquet et au fonctionnaire sanctionnateur de la direction générale opérationnelle des Routes et des Bâtiments qui, en cas de dessaisissement du parquet, peut appliquer une amende administrative. Ensuite, les recherches commencent : « Je vais essayer d’identifier les contrevenants grâce aux indices que je trouve sur place. Parfois, un simple courrier qui traîne dans un sac poubelle m’indique l’adresse du pollueur. Mais, dans la plupart des cas, la recherche est plus difficile et je dois prospecter davantage. Pour cela, je dispose d’autres méthodes qui s’apparentent à celles utilisées par la police fédérale et que je ne dévoilerai pas ici. » Certains actes posés par le policier domaniale justifient qu’il dispose d’un statut d’agent de police judiciaire assermenté. Ce statut l’autorise notamment à réclamer les pièces d’identité des contrevenants pris en flagrant délit, à inspecter l’intérieur des véhicules et à proposer une perception immédiate quand cela se justifie (par exemple, en cas de perte d’un chargement ou encore en cas d’affichage publicitaire sans autorisation).

### La propreté... et au-delà...

Certes, il y a des aspects plus rébarbatifs dans la tâche du policier domaniale, comme la fouille des poubelles ou la contrainte de travailler à l’extérieur, qu’il neige ou qu’il vente. Toutefois, malgré ces inconvénients, Luc se sent très motivé par son travail : « La recherche d’indices sur place et le contact avec les différentes administrations impliquées rendent mon travail passionnant. Je me rappelle ce jour où j’ai découvert des sacs remplis de vêtements d’enfants. Ma collaboration avec la police fédérale a permis d’identifier un réseau de prostitution infantile ! »

Aider à la résolution d’enquêtes donne bien sûr à la mission de Luc Henrot une valeur ajoutée et contribue à le convaincre de l’utilité de la tâche d’assainissement qu’il accomplit, tâche dont l’impact peut être plus large qu’il n’y paraît de prime abord.



# Agent du pôle web



Les métiers du web au département de la  
Communication

Chargé de communication

## Direction de la Communication interne - SG

### Guillaume DUGRAVOT - Baccalauréat en histoire et master en communication

GUILLAUME DUGRAVOT, qui a rejoint l'Administration publique en 2012, occupe actuellement un poste de chargé de communication au sein de la direction de la Communication interne : « Je suis responsable du projet Post it, le webzine de l'intranet. J'écris également, de temps à autre, des articles pour Osmose, la revue destinée aux agents du SPW. »

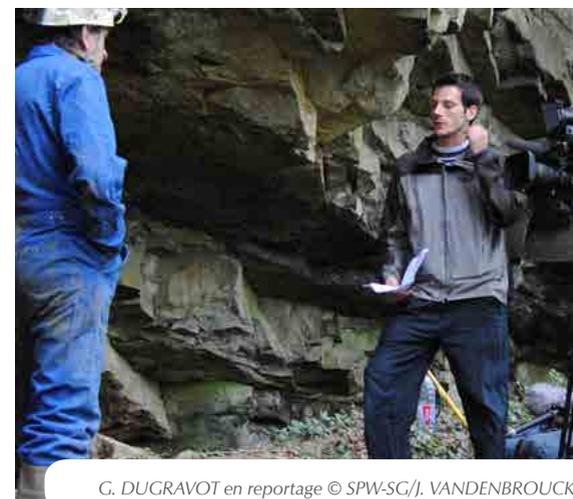
#### Du journalisme d'entreprise

« Mon travail consiste principalement en du journalisme d'entreprise. Je réalise des reportages, écrits et vidéo, parfois en collaboration avec la direction de l'Édition (DGT). » La mission de Guillaume Dugravot est de relayer les informations et actualités importantes et pertinentes pour ses collègues mais aussi de favoriser la culture d'entreprise et de valoriser les agents. « Un des aspects de ma mission est la création de réseaux au sein du SPW. C'est avec l'aide de ces réseaux que je me tiens au courant de ce qui se passe et que je trouve des sujets d'articles pouvant intéresser le personnel. Bien évidemment, mon travail consiste aussi à présenter les articles de façon attrayante. » Les articles de Guillaume mettent notamment en avant les agents du SPW à travers leurs métiers ou leurs passions.

#### Un métier de contacts mais aussi de contrastes

Guillaume apprécie son travail, surtout dans sa dimension relationnelle : « J'ai de nombreux contacts avec des gens aux personnalités différentes, j'apprends pas mal de choses sur des sujets divers, des projets, des métiers... » De même, les actions

que le chargé de com' doit réaliser pour accomplir sa mission sont extrêmement diversifiées : création de réseaux, préparation de reportages, écriture, réalisation de vidéos, montage... Et Guillaume, notamment pour ses articles et ses reportages, passe environ un tiers de son temps de travail à l'extérieur, parfois dans des endroits exceptionnels : « À 80 m de haut sur le chantier de restauration de la cathédrale de Tournai, dans des grottes où se trouvent des lacs souterrains, dans un aérodrome... c'est très vivant. Sans compter que j'apprécie aussi énormément l'autonomie et la confiance que ma hiérarchie m'accorde. » Un métier épanouissant et plein de diversité qui, en outre, permet aux agents du SPW de découvrir, sous un autre jour, le travail de leurs collègues.



G. DUGRAVOT en reportage © SPW-SG/J. VANDENBROUCKE

PORTAL WALLONIE.BE FÉDÉRATION WALLONIE-BRUXELLES

Intranet du Service public de Wallonie

Accueil » Post.it!

Plan du site | Contact

LES ROUAGES DU SPW OUTILS ACTUALITÉS POST IT

POST IT

En voiture avec Jimone

La Semaine de la Mobilité met en cette année le focus sur le covoiturage. L'occasion pour la cellule mobilité de la DGT d'encourager ce mode de déplacement sur différents sites du SPW.

Lire la suite

ECRIEZ-NOUS

AMICALES

PETITES ANNONCES

# Agent du pôle web

Responsable de la diffusion des informations sur l'intranet

## Direction de la Communication interne – SG

### Michel GOFFETTE - Licence en philologie romane

MICHEL GOFFETTE travaille pour le Service public de Wallonie depuis bientôt 30 ans : « J'ai commencé le 1<sup>er</sup> décembre 1985 à la direction générale des Pouvoirs locaux qui a ensuite fusionné avec la direction générale de l'Action Sociale et de la Santé. Elles forment ensemble l'actuelle DGO 5. J'y suis resté une vingtaine d'années. J'occupe mon poste actuel, à la direction de la Communication interne, depuis 2007. »

Au sein de la direction de la Communication interne, Michel Goffette est responsable de la diffusion des informations sur l'intranet et de la rédaction de la lettre *iCom'*. Celle-ci, reçue par tous les agents du SPW, constitue l'un des vecteurs les plus performants de communication de l'information : « L'outil, connu et reconnu par les agents, ne correspond pas vraiment à une lettre électronique traditionnelle. D'abord parce que l'*iCom'* se présente sous forme d'items synthétisés, même si nous proposons la plupart du temps un lien vers un complément d'informations disponible sur l'intranet. Ensuite, parce qu'elle n'est pas figée dans le temps : nous pouvons envoyer trois lettres en une journée ou une seule lettre en une semaine, bien que cela arrive rarement. L'idée est celle d'une grande souplesse afin que l'information parvienne aux agents au moment le plus opportun. » Michel doit donc réagir rapidement aux requêtes et annonces qu'il reçoit. En outre, à la demande des services externes ou de sa propre initiative, il participe à diverses réunions et cénacles qui lui permettent de se tenir au courant des dernières nouvelles qu'il pourrait être utile de diffuser. Pour divulguer l'information le plus efficacement possible, différents éléments doivent être pris en compte : « Je suis responsable de la sélection des

informations, de leur analyse, de la réflexion sur la nécessité ou non de les communiquer et sur la façon de le faire. Nous avons un devoir de clarté envers les agents en ce sens que l'information doit être accessible et facilement assimilable par le plus grand nombre. » À côté de ses tâches en lien avec la recherche et la diffusion d'informations, Michel est parfois sollicité pour réaliser des plans d'information à l'intention d'autres services du SPW et il apporte sa contribution au magazine interne.

### Relayer l'information en continu

Mais ce qui est le plus difficile à gérer, pour Michel Goffette, c'est l'afflux de demandes urgentes : « Il faut alors sérier et sélectionner les informations mais aussi fournir un travail de qualité dans des délais très brefs. » Afin d'assurer la continuité dans l'information, une boîte électronique dédiée à l'*iCom'* a été créée. Une veille peut ainsi être assurée par des collègues en l'absence du titulaire : « C'est très important, en particulier pour tout ce qui concerne les annonces relatives au personnel. » En dépit des moments de stress, Michel ressent beaucoup de satisfaction lorsqu'il pense au service qu'il rend à ses collègues : « Le plus agréable est de



© SPW-SG/J-L CARPENTIER

se sentir utile, même si ma mission est centrée sur le service interne, sur la communication aux agents plutôt que sur la communication aux citoyens. Indirectement, nous jouons un rôle de facilitation, car des agents bien informés sont plus performants dans leur service au public. » Ainsi, on peut affirmer que Michel Goffette et ses collaborateurs contribuent de façon non négligeable à l'efficacité du Service public wallon.



Pour toute demande de diffusion dans l'iCom' : [icom@spw.wallonie.be](mailto:icom@spw.wallonie.be)

# Agent du pôle web

Gestionnaire de l'intranet du SPW

SG

Direction de la Communication interne - SG

Claire HERMANS – Certificat d'enseignement secondaire supérieur et formation d'agent informatique polyvalent



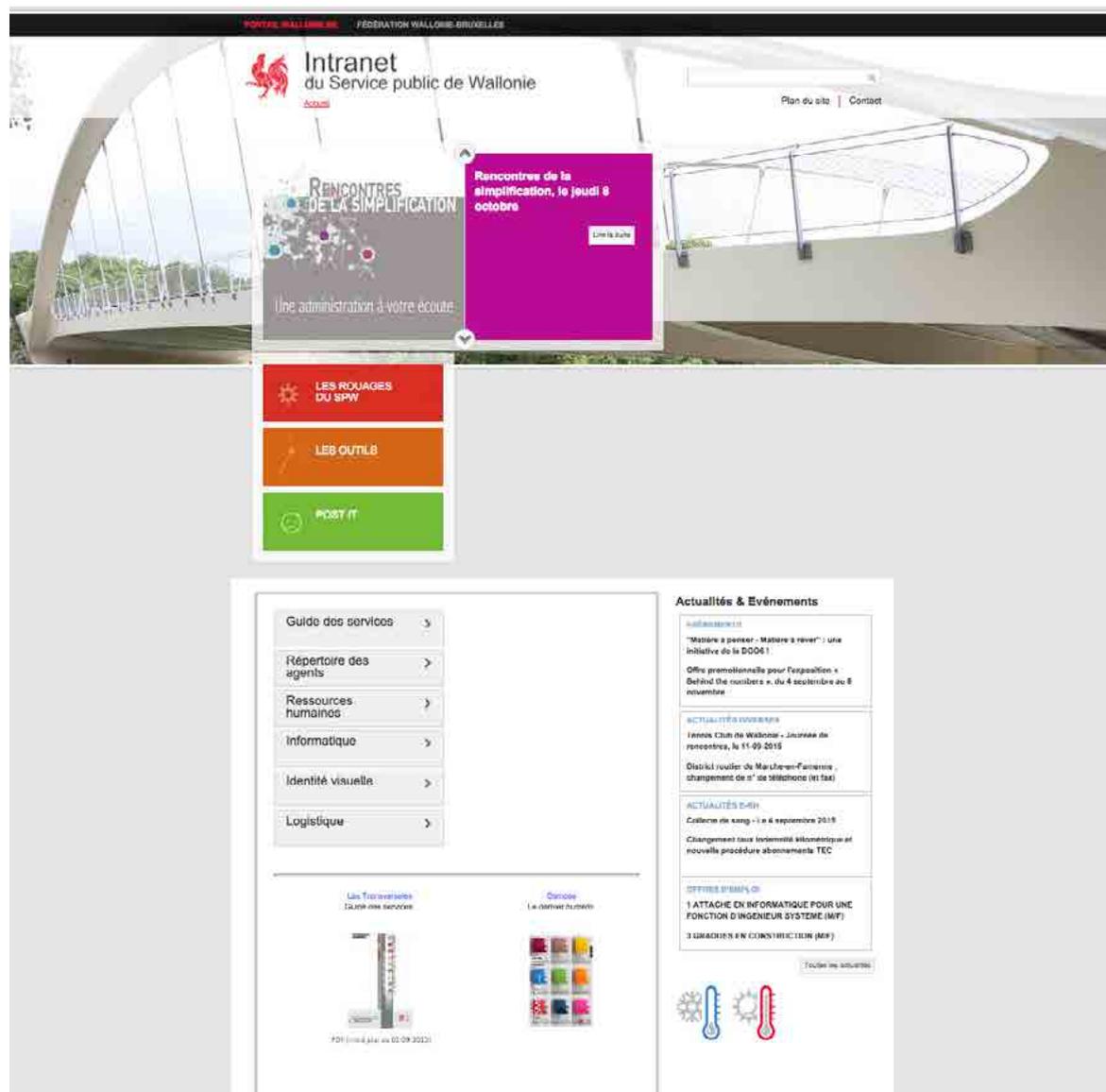
CLAIRE HERMANS est entrée à l'Administration wallonne en 1996 où elle a rejoint la direction de la Communication de l'ancien Ministère de l'Équipement et des Transports (MET). Vers 2005, elle y a pris en charge la gestion de l'intranet. Depuis lors, l'Administration a changé de nom et est devenue le Service public de Wallonie mais Claire occupe toujours la même fonction : « *Ma principale mission est de gérer l'intranet. Pour ce faire, je complète et mets en ligne les informations et je réponds aux questions des intranauts. En outre, je mets régulièrement à jour le Guide des Services sur l'intranet et sur le portail wallonie.be.* »

## Mettre en page les informations

Ce travail, contrairement à ce que l'on pourrait croire, ne consiste pas à simplement " copier-coller " des informations pour les diffuser sur l'intranet. Au contraire, la mise en ligne nécessite tout un travail de préparation : « *Pour la diffusion des informations via l'intranet, le contenu est en général donné. Cependant, je m'occupe de créer une mise en page qui soit adaptée à la mise en ligne, ce qui nécessite notamment d'extraire des logos, de*

*retoucher des photos... Heureusement, j'ai suivi une formation en informatique et le langage html m'est souvent utile pour réaliser ces mises en page et pour modifier le code source quand c'est nécessaire. »* Grâce au travail de Claire Hermans, les agents de

l'Administration ont accès, de manière aisée et au jour le jour, à tous les renseignements qui pourraient leur être utiles.



# Agent du pôle web

Chargée de communication, édimestre et coordinatrice du pôle web

## Direction de la Communication externe – SG

Stéphanie ERNOUX - Régendat en histoire et géographie, graduat en communication et master en relations publiques



© SPW-SG/J. VANDENBROUCKE

STÉPHANIE ERNOUX a débuté sa carrière au Service public de Wallonie il y a 13 ans. Sa fonction, chargée de communication, a cependant évolué au fil du temps et des avancées de la technologie. Depuis 2008, elle exerce également le métier d'édimestre (responsable éditorial de sites internet) pour les sites wallonie.be et connaitrelawallonie.wallonie.be. Par ailleurs, en 2011, Stéphanie est devenue la coordinatrice du pôle web de la direction de la Communication externe, créé en 2010.

### Avant tout, gérer le site portail de la Wallonie

Le site [www.wallonie.be](http://www.wallonie.be) existait déjà quand Stéphanie est arrivée à la direction de la Communication externe : « On pouvait y trouver beaucoup de renseignements concernant les compétences régionales mais très peu d'actualités et les formulaires en ligne faisaient l'objet d'un site distinct. Une de mes plus grandes satisfactions est d'avoir pu contribuer à l'évolution du site. Aujourd'hui, la nouvelle version regroupe l'abc des démarches administratives, les formulaires en ligne et toutes les actualités qui se

rapportent aux compétences de la Wallonie. C'est un 3 en 1 : le citoyen s'informe sur une démarche, peut effectuer les formalités en ligne et être tenu au courant des actualités liées à la thématique. » En tant qu'édimestre, Stéphanie Ernoux collabore, chaque semaine, avec l'équipe rédactionnelle de la revue *Vivre la Wallonie*, magazine de service public et d'information sur les actions de la Wallonie : « Depuis la nouvelle version du site, en 2012, la dynamique a changé. Aujourd'hui, le portail alimente certaines rubriques du magazine alors qu'avant c'était l'inverse. Mais les règles rédactionnelles pour le web sont différentes : des articles courts qui vont à l'essentiel dès les premières lignes. » Et pour se tenir au plus près des préoccupations des citoyens, Stéphanie effectue, avec l'équipe rédactionnelle de *Vivre la Wallonie*, une veille informative permettant de rester toujours en phase avec l'actualité. En outre, elle consacre une à deux heures par jour à la mise en ligne des informations sur [wallonie.be](http://wallonie.be) : « Je ne passe pas un jour sans y aller sinon le retard s'accumule et devient très vite impossible à rattraper. »

Quant au site [connaitrelawallonie.wallonie.be](http://connaitrelawallonie.wallonie.be), mis en ligne en septembre 2013, il a pour vocation de présenter un grand nombre d'informations générales sur la Wallonie : son histoire, ses symboles, ses institutions... et permet ainsi de découvrir la région wallonne en quelques clics. Stéphanie, qui a participé au processus de création du site, l'alimente régulièrement en informations.

### Assister les autres services dans la conception de sites internet

Mais la mission de Stéphanie Ernoux ne s'arrête pas là. En effet, n'importe quel service du SPW peut faire

appel à son expertise dans l'accompagnement de la création ou de la refonte de sites internet. Ce rôle est une des tâches que Stéphanie apprécie le plus : « Il s'agit d'un accompagnement du point de vue de la communication : comment créer un site sur base de scénarios adaptés afin que les publics visés puissent trouver facilement les informations qu'ils recherchent. Par ailleurs, pour qu'il y ait une harmonie entre les différents sites ayant pour extension [.wallonie.be](http://wallonie.be), des chartes ergonomique et graphique spécifiques au web ont été créées. » Ces chartes précisent les consignes à respecter : que doit contenir l'en-tête, le pied de page... Grâce à ces règles, les sites du SPW présentent davantage de cohérence, ce qui est d'autant plus important qu'avec le transfert des compétences, le paysage régional va encore changer : « Il est nécessaire d'attirer l'attention des directions générales sur les nouveaux thèmes qu'elles devront accueillir sur leurs sites internet. »

Parallèlement à ce travail d'aide à la conception et de mise à jour de sites internet, Stéphanie Ernoux gère la présence du Service public wallon sur les réseaux sociaux : « Notre direction gère deux comptes Twitter : [@WallonieBE](https://twitter.com/WallonieBE), qui s'adresse au citoyen, et [@Wallonie\\_SPW](https://twitter.com/Wallonie_SPW) qui est plus orienté vers les journalistes. Et je suis l'une des administratrices de la page Facebook/[lawallonie](https://www.facebook.com/lawallonie) qui relaie les actualités et événements sur les compétences wallonnes. De plus, je reçois chaque mois de nouvelles demandes d'accompagnement à la création ou à la gestion d'une page ou d'un compte sur un réseau social. »

Les choses vont très vite sur internet et il faut suivre les évolutions dans ce secteur. Le métier de Stéphanie est incontestablement un métier qui bouge et c'est précisément ce qu'elle apprécie.

# Agent forestier au triage piscicole

## Direction de la Chasse et de la Pêche – DGO 3

### Yves HAUPTMANN - Diplôme d'instituteur primaire et certificat de capacité en sylviculture

EN WALLONIE, treize agents forestiers sont affectés spécifiquement à la gestion et la surveillance des triages piscicoles dont les zones ont été dessinées en fonction des provinces et en essayant de tenir compte au mieux des sous-bassins hydrographiques. Chaque triage a ses spécificités ; les tâches de ces agents aux multiples casquettes sont donc variées. Yves Hauptmann est l'un de ces agents. Depuis 1997, il est affecté au triage de Florenville qui correspond au sous-bassin Semois-Chiers.

L'une des missions importantes d'Yves Hauptmann est la concertation avec les gestionnaires des cours d'eau concernant aussi bien les travaux à réaliser que la construction et/ou les aménagements à proximité des rivières, ruisseaux... : « C'est très important notamment de ne pas entreprendre certains travaux en période de reproduction de telle ou telle espèce présente dans la zone. De même, nous sommes consultés pour les dérogations en matière de circulation dans et aux abords des cours d'eau. Cela peut, par exemple, concerner le débardage : si un tracteur doit traverser un ruisseau, rien que cela peut perturber la reproduction des poissons mais aussi toute la vie du cours d'eau donc on prévoit des solutions pour protéger au mieux nos milieux aquatiques. » Pour ces autorisations et avis, les hommes du service de la Pêche sont sollicités toute l'année.

« La surveillance des eaux et du braconnage aquatique me prend moins de temps. Dans mon secteur, il y a peu de problèmes de braconnage. Les infractions les plus fréquentes mais peu courantes sont l'absence de port de permis principalement dans les campings, précise Yves Hauptmann. Mais je suis amené à intervenir en appui de mes collègues là

où les infractions sont plus nombreuses, notamment en Meuse où la pêche de nuit est autorisée. Ces infractions-là font l'objet de procès-verbaux. »

Les agents de triage piscicole ont également des missions plus ponctuelles comme la collaboration, à la demande, avec des instituts de recherche (université de Liège, par exemple). Enfin, il arrive régulièrement à Yves Hauptmann et ses homologues d'être sollicités pour une animation/information destinée au grand public, lors de manifestations, mais aussi pour sensibiliser les enfants au monde aquatique et aux poissons.

### Seuls mais pas solitaires

Les agents forestiers du triage piscicole travaillent seuls sur leur zone respective mais le métier n'est pas solitaire pour autant : « C'est vrai que je passe environ 40 % de mon temps seul sur le terrain pour des visites de site, avant de remettre un avis ou une dérogation, mais aussi à mon bureau quand je fais du travail administratif. Par contre, 60 % de mon temps, je le passe à des réunions de travail avec des collègues pour remettre certains avis ou pour les missions de police, pour la vidange d'un étang, pour un inventaire piscicole, pour du travail dans



Opération rivière et commune propres - contrat rivière © A. LAMOTTE

les piscicultures du service de la Pêche, pour le contrôle de poissons déversés en cours d'eau... »

« Je ne regrette qu'une chose, explique Yves Hauptmann, c'est de ne pas avoir pu commencer ce passionnant métier plus tôt. Avec le recul, je ne m'imagine pas faire un autre boulot. »



« Ce que j'apprécie, c'est quand on a rendu un avis, et que les gens mettent tout en œuvre afin de ne pas nuire au cours d'eau. »

« À titre personnel, je suis passionné par le brochet, par sa pisciculture, et favorise sa reproduction en milieu naturel. Je m'investis beaucoup, dans mon métier, pour la protection de cette espèce. »





1. Inventaire piscicole sur la Lesse sur le triage de Saint-Hubert © SPW-DGO 3/A. LAMOTTE

2. Chantier de biométrie lors d'un inventaire piscicole par pêche électrique sur le ruisseau du Gros caillou à Neufchâteau © SPW-DGO 3/A. LAMOTTE

3., 4., 5., 6. Opérations de vidanges d'étangs, de tri et marquage de poissons à la pisciculture du Service de la Pêche à Achouffe © SPW-DGO 3/A. LAMOTTE

7. Passant d'un agent de niveau 2+ non affecté à un triage @ SPW-SG/J. VANDENBROUCKE



 « Je suis avant tout un homme de terrain mais le métier reste parfois beaucoup trop administratif. Parfois, on aimerait pouvoir faire avancer les choses beaucoup plus vite mais on doit respecter les procédures et les délais. »

# Archéologue

Direction extérieure de Liège 1 - Service de l'Archéologie – DGO 4

Jean-Philippe MARCHAL - Licence en histoire de l'art et archéologie

JEAN-PHILIPPE MARCHAL, après avoir travaillé, pendant quelques années, pour des ASBL subventionnées par la Région wallonne, a été engagé, en 2009, au Service public de Wallonie où il exerce son métier d'archéologue, au sein du service de l'Archéologie de la direction extérieure de Liège 1. Là, dès le départ, il s'est consacré à des recherches en archéologie préventive.

Mais qu'est-ce que l'archéologie préventive ? Jean-Philippe nous l'explique : « On rencontre deux cas de figure. D'une part, il existe des milliers de sites archéologiques reconnus et bien localisés. Parmi eux, il en est qui, à un certain moment, peuvent être menacés, par exemple par un projet de construction ou d'aménagement (extension d'un zoning industriel, lotissement...) qui viendrait masquer, abîmer ou détruire ce patrimoine. Il convient dès lors de programmer une intervention archéologique préventive. D'autre part, existent aussi tous les sites non encore connus, plus nombreux encore, et qui restent à découvrir. La première démarche, lorsqu'un projet urbanistique est envisagé, consiste donc à repérer la présence d'éventuels sites encore inconnus. » Concrètement, cela signifie que le service de l'Archéologie intervient en amont de tout projet de construction ou d'aménagement d'une certaine ampleur. Il a pour mission d'effectuer des évaluations archéologiques afin de vérifier si, à l'endroit où les travaux devraient être entrepris, il existe ou non des vestiges du passé. En cas de découverte, une étude archéologique est réalisée avant que débutent les travaux. « En ce qui me concerne, explique Jean-Philippe, je travaille en milieu rural mais certains de mes collègues effectuent le même type de travail en milieu urbain ou sont spécialisés dans





*l'archéologie du bâtiment (étude approfondie de l'histoire et des caractéristiques d'un bâtiment ayant à subir des travaux de transformation). »*

Bien sûr, pour être toujours au bon endroit au bon moment, les différentes équipes doivent, en permanence, se tenir au courant de la planification des nouveaux projets. Pour cela, elles doivent entretenir des contacts réguliers avec les instances publiques qui gèrent ces projets. Par ailleurs, les services de l'Archéologie relevant de la DGO 4 (département de l'Aménagement du territoire et de l'Urbanisme), chaque permis d'urbanisme émanant d'une instance privée est également analysé dans le but de solliciter, quand cela s'impose, une intervention archéologique préalable. C'est l'aspect administratif du travail, qui n'est pas le plus exaltant : *« La difficulté est d'être toujours parfaitement informé et d'intervenir à temps, sans jamais retarder le démarrage des travaux. »*

### **De gros engins parfois mais un travail tout en délicatesse...**

Généralement, la journée de travail de l'archéologue qui se rend sur le terrain commence le plus tôt possible (vers 7 h 30) et se termine le plus tard possible, en tenant compte des délais impartis pour l'intervention : *« Bien sûr, en hiver, on est obligés de s'arrêter plus tôt et, parfois, on doit interrompre le travail en raison du mauvais temps. »* Mais les délais dont on dispose pour réaliser les fouilles jouent toujours un rôle important : *« Si notre timing est restreint, on fera de plus longues journées et l'équipe envoyée sur place sera renforcée. »*

Une équipe se compose généralement d'un à trois archéologues, d'un dessinateur (pour effectuer les relevés à l'échelle et les plans) et d'un à cinq ou six ouvriers. Les sondages de grande envergure et la découverte extensive du site se font à l'aide d'une pelle mécanique, parfois utilisée également pour l'exploration de structures de grandes dimensions. Dans les zones sensibles, on utilise la bêche, la pelle, la pioche, la truelle, le grattoir, la brosse, la ramassette...



### ... avec à la clé, l'ivresse de la découverte

Dans un premier temps, l'archéologue identifie le site (est-ce un habitat, un cimetière, un village, un chantier artisanal ?) et détermine sa chronologie et son appartenance culturelle (Préhistoire, Époque romaine, Moyen Âge...). Le plus souvent, les vestiges mis à jour appartiennent à des habitats ruraux et témoignent des activités liées à la vie quotidienne de l'époque (outils, fours...).

Bien qu'ayant aujourd'hui près de 25 ans de métier, Jean-Philippe Marchal nous confie que l'ivresse de la découverte est toujours intacte : « Évidemment, le plus exaltant, c'est de découvrir quelque chose d'inédit ou de très peu connu. Ainsi, il y a quelques années, j'ai retrouvé, près de Waremmes, l'empreinte complète d'une maison qui avait été construite sur poteaux de bois, témoin de la civilisation Michelsberg qui date du Néolithique moyen (dans le courant du 4<sup>e</sup> millénaire av. J.C). C'était la toute première fois que ce type de plan de construction était découvert en Belgique. Inutile de vous dire quel a été mon enthousiasme... » De l'enthousiasme, souvent, du plaisir, toujours, mais aussi, nous dit Jean-Philippe, « la satisfaction de contribuer à la sauvegarde et à la connaissance de notre patrimoine commun. »

1. Urne funéraire en cours de fouilles, Hermalle-sous-Argenteau (commune d'Oupeye), civilisation des Champs d'Urnes, 1<sup>re</sup> moitié du I<sup>er</sup> millénaire av. J.-C. @ SPW-DGO 4/J-Ph MARCHAL

2., 3. Hypocauste gallo-romain, Velroux (commune de Grâce-Hollogne), I<sup>er</sup>-III<sup>e</sup> siècle @ SPW-DGO 4/J-Ph MARCHAL

4. Maison sur poteaux de bois, village de Lantremange (commune de Waremmes), civilisation Michelsberg dans le courant du IV<sup>e</sup> millénaire av. J.-C. @ SPW-DGO 4/J-Ph MARCHAL





# Architecte

## Direction de la Gestion immobilière - DGT

Anne CHAVEPEYER – Licence en architecture

## Direction de la Maintenance - DGT

Sophie PÂQUE – Licence en architecture

## Direction des Études, des Marchés et des Travaux patrimoniaux - DGT

Amélie PARIS – Ingénieure civil en architecture

ANNE CHAVEPEYER, SOPHIE PÂQUE ET AMÉLIE PARIS exercent toutes les trois le métier d'architecte pour le Service public de Wallonie, au sein de la direction générale transversale du Budget, de la Logistique et des Technologies de l'information et de la communication, plus précisément au sein du département de la Gestion immobilière.

### De la gestion des travaux...

Amélie Paris a rejoint, en 2013, la direction des Études, des Marchés et des Travaux patrimoniaux qui prend

en charge les travaux à réaliser dans les bâtiments qui accueillent les agents du SPW, à travers toute la Wallonie. Il s'agit de constructions de nouveaux bâtiments ou bien de rénovations importantes. Dans ce cadre, Amélie s'occupe de la passation des marchés publics et du suivi des chantiers.

Si aucun permis d'urbanisme n'est requis, l'ingénieure réalise un marché de travaux : elle rédige un cahier de charges et fait appel à des entrepreneurs susceptibles de réaliser le travail. Mais lorsqu'il s'agit de nouvelles constructions ou bien de grands travaux de réaménagement d'un bâtiment existant, un permis d'urbanisme est nécessaire et Amélie passe alors un marché de services afin de choisir un architecte ou un bureau d'études : « Dans ce cas, l'architecte rédige les clauses techniques du cahier de charges destiné aux entreprises de construction alors que je m'occupe des clauses administratives. » Ensuite, Amélie Paris gère le suivi des travaux en collaboration avec l'architecte en charge du projet. Cette supervision des travaux amène Amélie à devoir souvent se déplacer : « Nous organisons une réunion de chantier chaque semaine. De plus, je me rends régulièrement sur place pour le suivi à proprement parler. » Le plus difficile, pour Amélie, est de servir d'interface entre l'architecte et l'entreprise choisie : « L'architecte

a un projet bien précis en tête et, lors du marché public, l'entrepreneur a remis des prix sans toujours anticiper toutes les finesses de ce projet. Il faut donc composer avec l'architecte pour que son projet reste cohérent tout en restant dans le budget. » Malgré ces difficultés, le suivi des chantiers est, selon Amélie, l'un des aspects les plus intéressants de son travail. Et pour ce qui est des contacts avec les bureaux d'études, l'architecte et les entreprises, ils sont souvent très enrichissants : « En particulier lors des échanges que nous avons pour solutionner les problèmes rencontrés sur les chantiers. »

Sophie Pâque, quant à elle, a commencé sa carrière en tant qu'architecte indépendante. Elle a rejoint la direction de la Maintenance au début de l'année 2012 et partage son horaire de travail entre Namur et Liège. La direction au sein de laquelle travaille Sophie gère la maintenance de tous les bâtiments administratifs de la Wallonie : « Mes missions consistent en la gérance de la maintenance de la partie architecture, c'est-à-dire tout sauf le chauffage, l'HVAC (Heating, Ventilation, Air-Conditioning), les ascenseurs et l'électricité. Cela va de la pose de stores aux fuites en toiture ou au remplacement de châssis et cela inclut les aménagements des bureaux, les sanitaires, les mises en peinture, la transformation des accueils et surtout les dépannages d'urgence. » Sophie gère une équipe de cinq personnes : « Nous rédigeons les cahiers de charges et allons sur les chantiers pour vérifier que tout suit son cours. Mon rôle est aussi de définir les opérations prioritaires. » En tant que gestionnaire d'une équipe, Sophie doit savoir faire preuve de psychologie, ne fût-ce que pour répondre efficacement aux urgences : « Nous travaillons toujours dans l'urgence, même si nous essayons de faire de la maintenance anticipative. Par exemple, nous sommes en train de mettre en place divers marchés d'entretien annuels : pour les châssis,

Amélie PARIS (à l'avant-plan) en présence du bureau d'études et de l'entreprise lors de leur réunion hebdomadaire de chantier © SPW-DGT



les systèmes de pompes de relevage et autres travaux de maintenance. Mais nous sommes tout le temps sollicités par des demandes ponctuelles : un carreau cassé, une porte qui bloque... » Cet « état d'urgence » est ce qu'il y a de plus difficile à gérer : « Surtout que je suis à l'extérieur un à deux jours par semaine pour les visites et contrôles de chantiers. Mais j'apprécie énormément de travailler en équipe, ce qui diffère complètement de ma situation précédente d'indépendante. »

Bien qu'Amélie et Sophie réceptionnent toutes deux des chantiers, la différence est qu'Amélie prend en charge les grosses rénovations de bâtiments, qui ne sont dès lors plus occupés, alors que Sophie s'occupe de petites rénovations qui, normalement, ne demandent pas qu'une étude soit réalisée et ne nécessitent pas le déménagement des agents.

### ... à la gestion administrative

Anne Chavepeyer est en poste depuis une dizaine d'années à la direction de la Gestion immobilière : « Dans notre service, nous nous occupons du côté administratif de la gestion des bâtiments du SPW. Nous payons les factures : l'eau, le gaz, l'électricité ; nous gérons le précompte immobilier, les assurances, les conventions locatives et les baux emphytéotiques... Personnellement, je m'occupe de la passation et de l'exécution du marché de fourniture de gaz ainsi que de l'exécution du marché de fourniture d'électricité. »

Parallèlement, Anne collecte toutes les données de consommation en eau, gaz et électricité de tous les bâtiments de la Région wallonne. Ces données permettent de suivre les performances énergétiques des bâtiments du SPW et de les mettre en conformité par rapport aux législations en la matière. Elle travaille en coordination avec les autres directions du département de la Gestion immobilière : « Au niveau des rénovations, nous essayons de travailler en architecture passive, par exemple, par l'installation de panneaux photovoltaïques. Nous essayons de faire de même lorsqu'on choisit un nouveau bâtiment mais ce n'est pas toujours facile car il faut souvent trouver, dans l'urgence, un endroit pour accueillir les agents. » Anne transmet les données de consommation aux cellules en charge du Plan de développement durable (département du Développement durable du Secrétariat général,

DGO 3 et DGO 4) qui ont pour mission de mener à bien le projet EMAS (système de management environnemental et d'audit) ainsi que, par des actions de communication, d'attirer l'attention des agents du SPW sur l'importance de contrôler et de réduire leur consommation en énergie.

Elle gère également les conciergeries, un aspect de son travail qui relève de la gestion des ressources humaines : « Je suis mandatée par notre directeur général pour présider le jury des sélections. Une fois que le Secrétariat général a notifié la sélection, je vois quand l'agent peut entrer en fonction et j'établis l'état des lieux. Je gère également les congés des concierges et leurs remplacements. » Les concierges sont recrutés au sein des agents du SPW, ils gardent leur fonction principale et assument cette charge en dehors de leurs heures de service : « Il n'est pas évident de trouver des remplaçants lorsqu'ils sont en congé car il n'y a pas de réserve de recrutement. »

L'autre difficulté que rencontre Anne, dans la gestion des tâches qui lui ont été attribuées, réside dans la diversité de celles-ci : « Je m'occupe de domaines forts différents et il y a toujours des choses à régler pour tel ou tel dossier, il n'est dès lors pas toujours évident de me structurer dans mon travail, surtout que je suis souvent interrompue par des appels téléphoniques. » Mais, si son travail avec les concierges lui apporte beaucoup de satisfaction

au niveau humain, ce qui la motive le plus, c'est de participer à des missions ayant pour objectif d'économiser l'énergie dans les bâtiments ou de réduire la pollution : « Je me sens utile, nous confie Anne. »

Suite à la 5<sup>e</sup> réforme de l'État, un certain nombre de bâtiments, en 2015, ont été transférés à la Région wallonne. Avec le dernier transfert de compétences résultant de la 6<sup>e</sup> réforme, la Wallonie va encore hériter de plusieurs bâtiments, venus du Fédéral, pour pouvoir accueillir les nouveaux agents et il faudra, comme à chaque transfert, en rénover certains et en adapter d'autres. En fonction du bâtiment et de l'importance des travaux à réaliser, Sophie ou Amélie se répartiront les chantiers. Et même dans les cas où il n'y aurait pas de travaux à réaliser, Anne devra tout de même ajouter des compteurs aux contrats des charges. Le transfert de nouvelles compétences va donc générer, pour toutes les trois, une certaine quantité de travail supplémentaire mais cela n'entame en rien leur enthousiasme !



Anne CHAVEPEYER © SPW-SG/JL CARPENTIER



Sophie PÂQUE © SPW-SG/JL CARPENTIER

Préserver pour transmettre aux générations futures

# Architecte

des monuments historiques

Direction de la Restauration - DGO 4

Marianne FRANCOTTE - Licence en architecture

Portail du Bethléem à Huy, restauration des pierres sculptées des deux arcs latéraux de style gothique et restauration archéologique de l'ogive centrale historiée, seul tympan sculpté et polychrome du XIV<sup>e</sup> siècle encore entièrement conservé en pays mosan, patrimoine de la Wallonie © SPW-DGO 4/M. FRANCOTTE

DGO 4

**E**N WALLONIE, 2 711 monuments sont classés. Il s'agit principalement de bâtiments mais également d'éléments plus particuliers comme des orgues, des peintures murales ou, plus insolites, comme un tumulus, par exemple. À la direction de la Restauration, une équipe pluridisciplinaire, composée d'une dizaine d'architectes mais également d'archéologues et d'historiens de l'art, travaille à la maintenance, à la protection et à la restauration de ce patrimoine à préserver.

Marianne Francotte est l'une des architectes de la direction : elle assume la gestion administrative, technique et financière de l'ensemble des dossiers de restauration des monuments classés sur un territoire défini ; dans son cas, la région de Huy-Waremme et la zone de Liège-Ouest. Cela représente environ 300 monuments classés, soit de l'ordre de 120 dossiers ouverts et une quinzaine de chantiers simultanés.

*« Nous avons tout d'abord un rôle de conseil et d'information, tant au niveau des explications des règlements et des procédures particulières qu'au niveau de la sensibilisation des propriétaires et de leur auteur de projet à l'esprit de la restauration, dans le plus grand respect possible de l'authenticité et de l'histoire de leur monument. Contrairement à certaines idées reçues, il n'est pas nécessaire de figer un monument pour le sauver ; un monument classé n'est pas un musée où l'on ne peut rien faire. Au contraire, un monument doit pouvoir évoluer en fonction des besoins et il faut savoir qu'un*

*monument qui n'est pas utilisé ne sera pas entretenu et risque donc de se dégrader très rapidement, voire de disparaître. Par contre, il est important de bien le faire évoluer, en respectant les éléments historiques et patrimoniaux qui le caractérisent. Pour cela, nous travaillons en équipe avec des historiens de l'art et des archéologues. C'est très enrichissant. »*

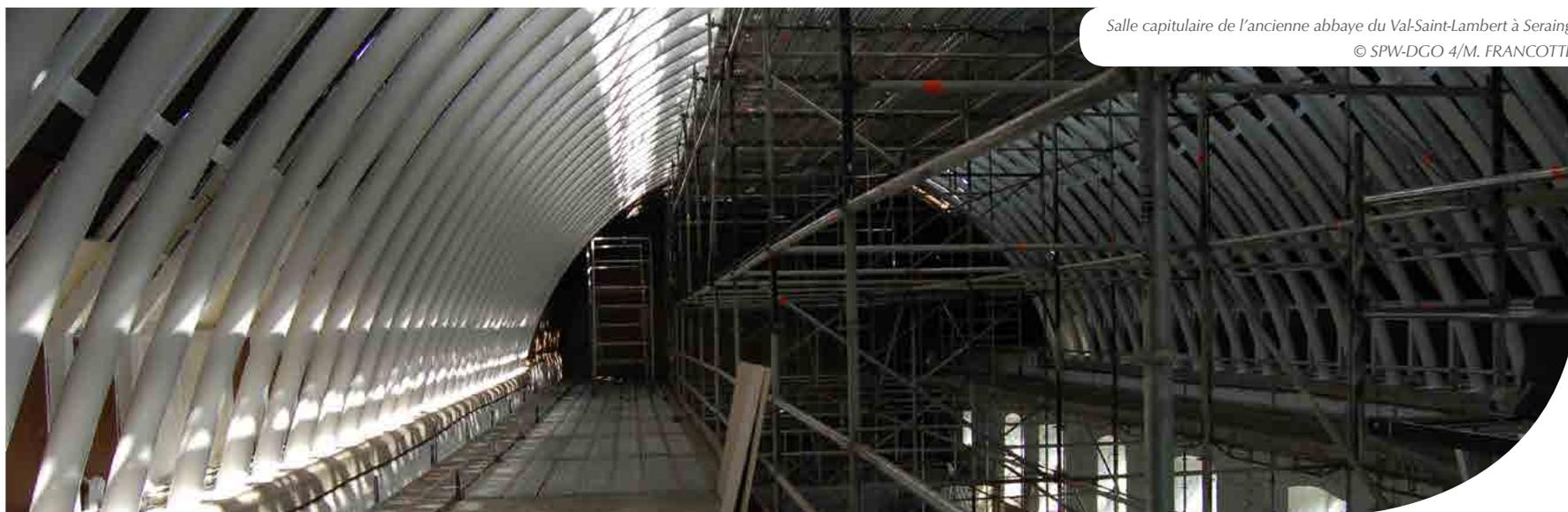
### **Un travail d'équipe. Mais aussi de terrain...**

Depuis l'étude de la demande d'autorisation, jusqu'à la clôture du dossier, les architectes de la direction

de la Restauration interviennent à toutes les étapes : rencontre avec les maîtres de l'ouvrage, avec l'auteur de projet, aide à la conception du cahier des charges, orientation des options architecturales et choix des techniques de restauration adaptées, gestion du budget et des subsides... jusqu'au suivi de chantier. Ils sont des agents de terrain. Et si la formation d'architecte est nécessaire, elle doit être complétée : *« Nous suivons régulièrement des formations sur les techniques anciennes, torchis, chaux, ferronnerie, décors intérieurs... »* précise Marianne qui considère cette formation continue comme un atout.



Marianne FRANCOTTE sur le chantier de restauration de la salle capitulaire de l'ancienne abbaye du Val-Saint-Lambert à Seraing © SPW-DGO 4/M. FRANCOTTE



Salle capitulaire de l'ancienne abbaye du Val-Saint-Lambert à Seraing © SPW-DGO 4/M. FRANCOTTE

Mais le métier comporte aussi des difficultés : « Dans certains cas, concilier le respect de l'intégrité et de l'authenticité d'un monument avec une réhabilitation répondant aux critères de qualité de vie et d'exigences techniques actuelles relève du défi. C'est là que le travail d'équipe et d'étroite collaboration prend tout son sens. Ce qui est passionnant, c'est la formidable diversité de nos dossiers. On peut aussi bien se pencher sur la restauration d'un clocher ou d'un moulin, s'occuper

d'une ferme ou d'un château, d'une chapelle rurale ou d'une cathédrale, en passant par une infinité de décors, de techniques de peintures murales ou de dorures. La rencontre avec ces techniques, ces métiers anciens, et les artisans qui les pratiquent encore, est très enrichissante. Elle dépasse notre formation première d'architecte et nous pousse constamment à évoluer et à acquérir d'autres compétences. »



Ancien oratoire d'Aineffe, repose de la flèche à l'aide d'une grue, après restauration de la charpente au sol  
© SPW-DGO 4/M. FRANCOU



Ferme d'Omalus à Anthisnes, restauration des maçonneries de l'une des tours d'angle  
© SPW-DGO 4/M. FRANCOU



Château de Modave, restauration et restitution des décors de la chambre du comte dans l'aile de Marchin, front d'alcôve repeint en noir, rehaussé de dorures à la feuille, patrimoine de la Wallonie © SPW-DGO 4/M. FRANCOTTE

# Architecte IT

## Organiser la transformation progressive du système d'information

### Direction de l'Architecture et de la Sécurité informatiques - DGT

#### Jean-Christophe TRIGAUX – Master et doctorat en informatique

DÉTENTEUR d'un master et d'un doctorat en informatique, Jean-Christophe Trigaux a travaillé durant plusieurs années sur des programmes d'eGouvernement pour le compte de la plateforme fédérale eHealth (échanges d'informations électroniques pour les soins de santé). En 2013, il a intégré la direction de l'Architecture et de la Sécurité informatiques.

La cellule Architecture de cette direction est composée de six architectes IT chargés de définir et d'assurer la mise en œuvre d'une vision à moyen et à long terme de l'environnement informatique du Service public de Wallonie. Elle veille à « organiser la transformation progressive et continue du système d'information afin de le simplifier, d'optimiser sa valeur ajoutée et de le rendre plus réactif et flexible vis-à-vis des évolutions stratégiques du SPW tout en

s'appuyant sur les opportunités technologiques du marché. »<sup>1</sup>

Dans cette optique, la direction est notamment occupée à cadastrer et à modéliser toutes les applications informatiques existantes dans les différentes directions générales : leurs bases technologiques, leurs principales fonctions, les flux de données entre applications, etc. Une tâche de grande ampleur puisque, à l'heure actuelle, on en dénombre plus de 600 ! Et, bien sûr, en dresser l'inventaire ne suffit pas, il convient également de déterminer celles qui sont obsolètes, celles qui doivent faire l'objet d'évolutions ou de fusions, de proposer des priorités, etc.

#### Comme l'architecte en charge de la construction d'une maison

Mais en quoi consiste concrètement le métier d'architecte IT ? « On peut faire une analogie avec la construction d'une maison, explique Jean-Christophe Trigaux. Comme pour un architecte, au sens classique du terme, le rôle d'un architecte IT est d'appréhender au mieux les besoins des clients afin de proposer des solutions et des plans de mise en œuvre qui tiennent compte des objectifs mais aussi des contraintes inhérentes aux matériaux, aux budgets, aux délais, etc. » Les solutions et plans sont décrits dans des " dossiers d'architecture " réalisés durant la phase d'initialisation des projets informatiques. Ils favorisent, autant que possible, la standardisation et la réutilisation des solutions existantes.

Le développement proprement dit des solutions informatiques utiles aux agents du SPW dans l'exercice de leur métier est, quant à lui, confié à des prestataires externes. L'architecte IT collabore à l'analyse des offres et assure un suivi architectural durant l'exécution du marché.

#### Le partage des données : un enjeu important mais aussi des problèmes à résoudre

Au sein de son équipe, Jean-Christophe est le spécialiste des données. À ce titre, il est associé au vaste projet de Banque-Carrefour d'Échanges de Données (BCED) des services publics wallons et de la Fédération Wallonie-Bruxelles. L'objectif étant de rassembler les données administratives émanant de divers niveaux de pouvoir et d'en permettre le partage. « Je travaille notamment à la réalisation du Cadastre de l'Emploi Non-Marchand (CENM) qui vise à centraliser les données des employeurs et du personnel actifs dans ce secteur. Un projet utile à la fois pour certaines directions générales opérationnelles du SPW (DGO 5 et DGO 6) mais aussi pour le Forem et l'Awiph. La finalité est de mettre à disposition du non-marchand des formulaires pré-remplis avec, à la clé, un gain de temps et d'argent. »

À l'instar des autres services publics, l'ouverture et le partage des données constituent l'un des grands enjeux de l'Administration wallonne aujourd'hui. Mais de nombreuses interrogations sous-tendent ces objectifs. Quelles sont les données officielles ou de référence disponibles au SPW et dans les autres administrations publiques ? Comment en préserver le caractère confidentiel et les aspects liés à la vie privée ? Quel système est le plus adéquat pour permettre leur échange et leur partage entre services administratifs ? Comment assurer la qualité des données ? C'est à toutes ces questions que Jean-Christophe apporte des réponses au quotidien.



© SPW-SG/JL CARPENTIER

1. Correspond à la définition de « l'urbanisation informatique » telle qu'extraite du site <http://www.urba-ea.org>

# Architecte-paysagiste

Direction de l'Urbanisme et de l'Architecture - DGO 4

Jean-Serge BALTHASART - Graduat en architecture du paysage et des jardins



UN TGV, un RER ou une éolienne : avant d'être des avancées pour la Wallonie, ces infrastructures provoquent des modifications importantes de notre paysage. Ces changements, outre le fait qu'ils ont à respecter certaines règles urbanistiques, doivent s'intégrer le plus harmonieusement possible dans notre environnement.

Avant d'être engagé au SPW, Jean-Serge Balthasart travaillait pour un bureau d'études qui concevait des jardins aquatiques. Il a voyagé aux quatre coins du monde et a notamment dessiné des jardins et parcs tels que ceux du président Mobutu ou du roi Fahd. À l'Administration, Jean-Serge Balthasart a délaissé le côté création de son métier pour une mission de contrôle.

Lorsque l'architecte-paysagiste a intégré l'équipe pluridisciplinaire en charge du projet TGV, il devait décider du type d'aménagement le long de la voie pour fondre au mieux celle-ci dans le paysage, tout en faisant la synthèse de très nombreux avis, parfois opposés, émanant des différentes parties concernées par le projet et ses chantiers : gestionnaires d'impétrants, de voiries, Nature et Forêt, agriculteurs, autorités communales, riverains, archéologues, etc.

Après s'être occupé des dossiers TGV et RER, Jean-Serge s'occupe désormais du développement éolien, passant ainsi de l'infrastructure la plus horizontale à la plus verticale possible. Il instruit les dossiers de recours concernant les projets de parcs

éoliens : un équipement qui comporte beaucoup de contraintes. « *Quasiment tous les projets font l'objet de dossiers de recours introduits devant le ministre en charge de l'aménagement du territoire* », explique Jean-Serge.

Après instruction du dossier, il remet une proposition de décision au ministre qui acceptera ou non le projet de parc éolien. Pas de rencontres avec les parties mais un arbitrage à réaliser sur base des milliers de pages d'avis, d'études des incidences sur l'environnement, en provenance des nombreux acteurs impliqués.

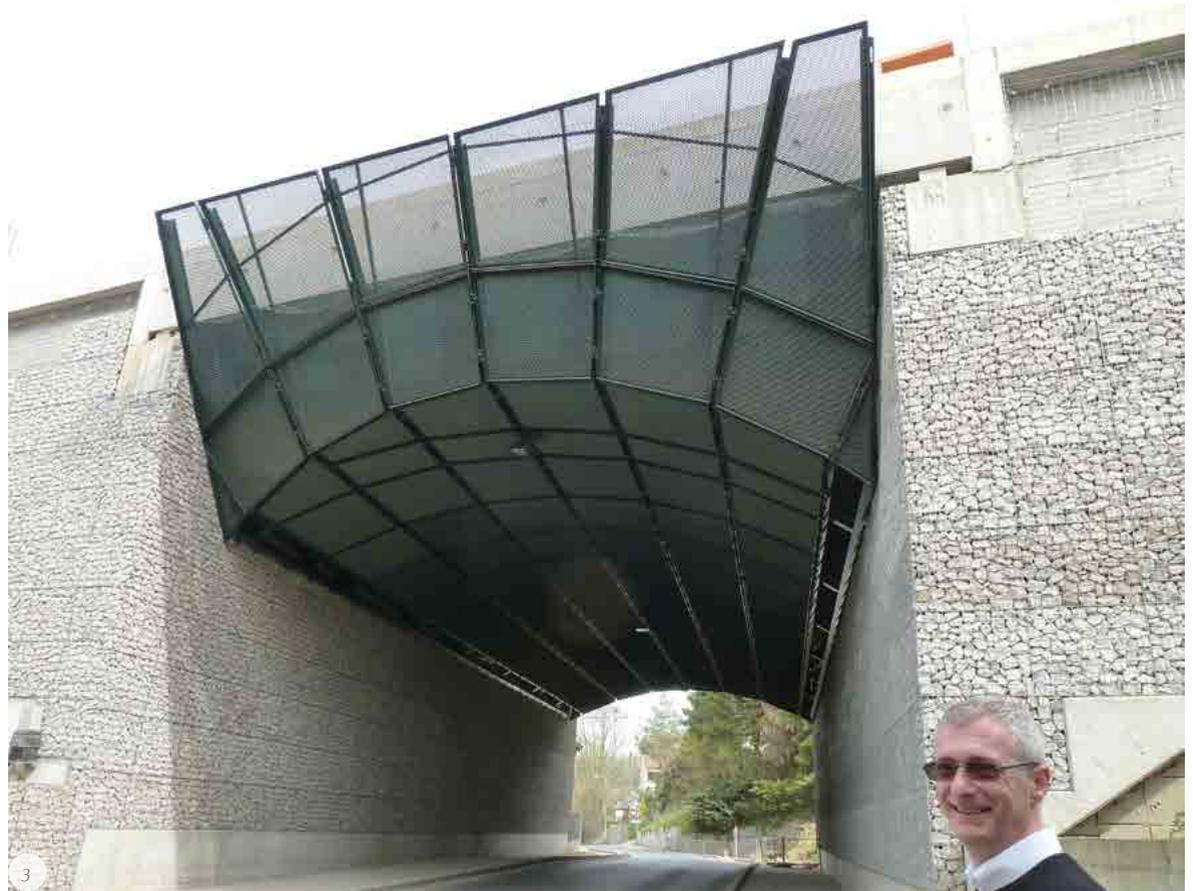
Les dossiers éoliens nécessitent parfois des connaissances sur des sujets plus variés. « *J'ai été amené à m'intéresser au bruit, à la façon dont il se propage, mais également à la notion psychologique de bruit* », précise l'architecte-paysagiste. Outre le bruit, Jean-Serge a également dû s'informer sur le danger que les éoliennes peuvent représenter pour l'avifaune (chauves-souris, rapaces...), sur l'aviation civile, et militaire, les radars et les balises. Et parmi les incidences potentielles, l'impact sur le paysage n'est pas des moindres. Changer le cadre de vie des riverains sera toujours délicat. Il existe un rapport d'appartenance entre un riverain et son paysage. « *L'éolien modifie les paysages sur des kilomètres de vue. Quand on parle de paysage, il n'est pas évident de rester objectif... Il y a toujours une notion de subjectivité* », relativise Jean-Serge.



## Un lien avec la création

Un homme de terrain ? « De moins en moins, regrette l'architecte-paysagiste. J'avais fait ces études pour le travail à l'extérieur, le dessin et le contact avec la nature. Or, en raison de la taille et de la complexité des dossiers éoliens, je passe de plus en plus de temps dans un bureau. Par contre, il faut voir le beau côté des choses : j'aborde le côté paysage à une plus grande échelle et je garde un lien avec la création par le biais de conseils, par exemple comme cela m'est arrivé en faisant redessiner des reconstructions ou recompositions paysagères de vallées, collines ou mamelons. Des millions de mètres cubes de terres ont pu être replacés en bordure immédiate de TGV ou RER évitant ainsi de transporter ce déblais vers des décharges. »

✿ « Au gré des dossiers, j'ai été amené à me former dans de nombreux domaines. C'est ce que j'apprécie le plus dans mon travail, l'aspect de curiosité intellectuelle. »



1. et 4. Éoliennes et LGV à Brunehaut © SPW-DGO 4/ F. DOR

2. et 3. Chantier de la gare RER de Rixensart  
© SPW-DGO 4

# Archiviste

## Direction de la Documentation et des Archives régionales - SG

Pierre DE SPIEGELER - Licence en histoire et doctorat en philosophie et lettres

APRÈS avoir été assistant à l'ULg et avoir travaillé dans deux centres d'archives privés, Pierre De Spiegel, depuis près de 20 ans, veille sur les archives de la Wallonie. En effet, la direction de la Documentation et des Archives régionales (DDAR) est chargée de la conservation des archives du Service public de Wallonie et des cabinets ministériels ainsi que des organismes d'intérêt public qui le désirent : « *Ma mission consiste à déceler, dans la masse d'archives produites par l'Administration wallonne, celles qui doivent être conservées, pour des raisons administratives et juridiques ou parce qu'elles ont une valeur historique. Dans ce dernier cas, nous les conservons de manière définitive.* » Afin de déterminer ce qui doit être conservé, Pierre De Spiegel et ses collaborateurs établissent un tableau de tri en concertation avec les services pourvoyeurs de documents qui donnent leur avis

sur une conservation définitive ou temporaire : « *Cela n'est pas toujours facile parce que certaines directions générales souhaitent conserver très peu de documents alors que d'autres veulent tout conserver, or, il faut maintenir un équilibre.* »

Parmi les archives conservées par la DDAR, certaines sont directement mises à disposition du public tandis que d'autres ne seront divulguées que plus tard : « *Les archives des cabinets doivent rester scellées pendant une période de 10 à 30 ans, selon la confidentialité des documents concernés. Mais l'idéal est bien sûr de rendre les archives du gouvernement rapidement accessibles, pour une question de transparence.* » À noter qu'à côté des archives officielles, la direction accueille également quelques dons privés, comme la collection de journaux namurois anciens, déposée par la Société archéologique de Namur, ou les archives du théâtre de l'Étuve de Liège.

*nous disposons. Il faut savoir que l'archivage, qu'il soit numérique ou papier, a un coût.* »

### Une meilleure visibilité pour un meilleur service au public

Lorsqu'il nous parle de son travail, Pierre reconnaît qu'il peut paraître parfois un peu rébarbatif : « *La manutention des archives est l'aspect le moins agréable de ma mission, surtout que nous sommes une petite équipe. Par contre, j'apprécie tout particulièrement le contact avec les documents : dresser l'inventaire et faire la description des lots d'archives, particulièrement lorsqu'il s'agit d'anciens documents, comme les cartes du XVII<sup>e</sup> ou du XIX<sup>e</sup> siècle qui nous ont été confiées.* »

Résumer la mission de Pierre à du classement serait extrêmement réducteur car il ne s'agit pas seulement de décrire et ranger des documents, il s'agit, avant tout, de rendre accessible au public la mémoire de la Wallonie. En effet, la direction de la Documentation et des Archives régionales est non seulement au service de l'Administration wallonne mais également de tout citoyen en quête d'informations (étudiants, chercheurs universitaires...). Afin de remplir au mieux cette mission, la DDAR, et plus particulièrement le service des Archives, a décidé d'augmenter sa visibilité. C'est ainsi que le site internet archives.wallonie.be a vu le jour il y a moins d'un an. Gageons que, grâce à lui, un nombre croissant de visiteurs franchira la porte des Moulins de Beez. C'est, en tout cas, ce qu'espèrent Pierre De Spiegel et ses collègues archivistes.



### Après le tri, la rédaction d'un descriptif

Pour trier et classer le grand nombre de documents qui parviennent, chaque année, au service des Archives (plus de 12 000 mètres d'archives sont actuellement stockés au Moulin de Beez), Pierre et ses collègues procèdent par lots et réalisent, pour chacun, une description de contenu : « *Pour les archives historiques, par exemple celles fournies par le Comité central des Fêtes de Wallonie, le descriptif est beaucoup plus détaillé puisqu'elles seront gardées définitivement. Le référencement des archives est, depuis longtemps, informatisé. Quant à la numérisation des documents, elle a commencé en 2012 et se fait petit à petit, en fonction des moyens humains et financiers dont*

# Assistant topographe

## Direction de la Géométrie - SG

### Didier LEQUEU – Formation d'électromécanicien et graduat de géomètre expert

#### Prendre des mesures...

ASSISTANT TOPOGRAPHE à la direction de la Géométrie depuis 2004, Didier Lequeu a pour principale mission de prendre des mesures : « J'effectue des essais en charge sur les ponts, qu'ils soient nouveaux ou rénovés, dans le but de voir les déformations qui en résultent. Nous prenons d'abord les mesures du pont à vide, puis en charge et ensuite de nouveau à vide. » En outre, Didier effectue des mesures pour le PICC (Projet Informatique de Cartographie Continue), référence cartographique numérique en 3 dimensions pour l'ensemble de la Wallonie. Ce projet de grande ampleur a été initié au début des années 1990 et les mesures sont réalisées par des relevés classiques. L'introduction des données étant achevée depuis peu, Didier et ses collègues s'attèlent aujourd'hui à leur mise à jour : « Cette mise à jour est nécessaire en raison des nouvelles maisons et voiries qui sont sans cesse construites. » Mais, Didier Lequeu prend également des mesures par GPS sur les routes. Ces mesures sont facilitées et rendues plus précises grâce au réseau WALCORS (Wallonia Continuously Operating Reference System), réseau permanent de stations GNSS de référence couvrant la Wallonie et mis en œuvre par la direction de la Géométrie. Il lui arrive aussi de réaliser des relevés de précision (intégrant des mesures pointues et très détaillées) à la demande de certaines directions territoriales.

#### ... Mais aussi effectuer des calculs de précision

La topographie pure et simple, la prise de mesures, s'apprend principalement sur le terrain, où Didier passe la plupart de son temps : « Heureusement,

*j'ai eu la chance de bénéficier des conseils, trucs et astuces des anciens collègues, avant qu'ils ne partent à la retraite. »* Didier revient au bureau tous les lundis pour décharger les mesures récoltées pendant le reste de la semaine. Un logiciel lui permet de calculer précisément les points qui ont été mesurés et les agents du bureau de dessin intègrent les mesures aux bases de données géographiques qui permettront de produire différents plans.

Didier Lequeu aime son métier bien que l'enrichissement et la mise à jour du PICC soient

des tâches un peu rébarbatives. Dans la partie administrative de son travail, il préfère de loin effectuer les calculs de nivellement des ponts : « Il s'agit de calculs où il faut être extrêmement précis, au centième de millimètre près, car des erreurs pourraient avoir des incidences graves. La réalisation de cette tâche est, à mes yeux, plus valorisante que les autres. »



Prise de mesures au moyen d'une station totale "VIVA" © SPW-SG/JL CARPENTIER

# Attaché administratif

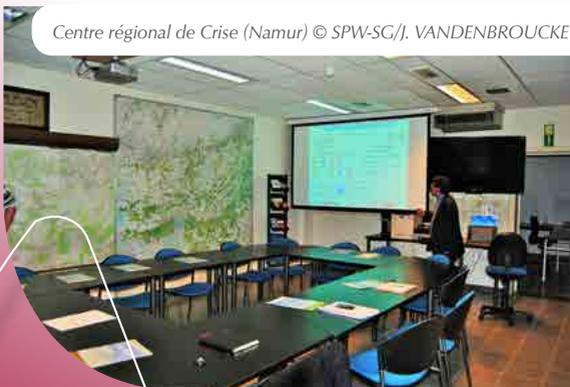
La gestion des crises en Wallonie

## Centre régional de Crise de Wallonie (CRC-W) - SG

Charles REGNIER - Licence en sciences politiques et agrégation en sciences sociales



TRAVAILLER au centre régional de Crise implique de pouvoir assumer des missions assez variées, se rapportant toutes, bien sûr, à la gestion de crise. Charles Regnier, qui y occupe un poste d'attaché administratif depuis 2008, nous explique que la première de ces missions est la planification d'urgence : « C'est-à-dire une identification des risques et une liste de points ou d'infrastructures dits sensibles. Ceci afin de réaliser des plans d'urgence en collaboration avec différents services, que ce soit le ministère de l'Intérieur, au niveau fédéral, ou les services des gouverneurs de province mais également les communes, via les bourgmestres, ou encore les différents services des directions générales



opérationnelles du SPW. » Il s'agit donc, à ce niveau, de préparer, en amont, des procédures d'action.

### Durant la crise, il faut être très réactif

Après le travail de prévention, vient la gestion de crise proprement dite : « C'est-à-dire la mise en œuvre de procédures prédéfinies. Par exemple, en cas d'alerte de crue, on communique un message d'alerte aux différentes autorités : service d'incendie, centres de police, bourgmestres, gouverneurs... » Pour ces situations exceptionnelles, une garde permanente est assurée. Ainsi, Charles et les cinq autres membres du centre se relaient à tour de rôle : « Nous disposons d'une permanence de 24h/24 afin de pouvoir prévenir les autorités à tout moment. » Par ailleurs, pour tout événement pour lequel il n'existe pas de procédures prédéfinies, Charles est amené à participer à la coordination stratégique de l'action à mettre en place tout en anticipant les conséquences potentielles de l'événement : « Cela peut être en appui à l'autorité communale ou au Comité provincial, en cas d'événement d'une certaine ampleur. » Certaines situations de crise, comme les inondations, surviennent de manière récurrente : « Chaque année en hiver, nous connaissons au moins un pic de pollution aux particules fines et nous mettons régulièrement en œuvre la procédure d'alerte routière, appelée le Plan neige, en partenariat avec la police de la route et le centre Perex. »

Parmi les missions récurrentes du CRC-W, il faut encore citer l'information systématique, rapide et uniforme du Gouvernement wallon.

### Un entraînement sérieux est nécessaire

Charles Regnier explique que, pour être efficace au moment critique, un entraînement s'impose. Ainsi, Charles et ses collègues participent à sept ou huit exercices par an : « En 2014, nous avons notamment pris part à un exercice lié au nucléaire à l'Institut des Radioéléments de Fleurus mais aussi à un exercice avec la France sur les alertes routières et à un exercice ayant pour scénario un accident de train dans le Brabant wallon. » Il faut souligner que, soucieux d'un perfectionnement continu, le centre a été certifié ISO 9001 : 2008 pour la démarche qualité de ses procédures. Cela permet de garantir un retour d'expérience, de voir ce qui a bien fonctionné ou pas et ainsi de s'améliorer, d'intervention en intervention. Dans ce cadre, Charles Regnier est chargé de l'audit interne.

On le voit, les domaines dans lesquels il s'implique sont très variés : « Il n'y a pas de routine et notre hiérarchie nous laisse le temps d'approfondir des matières différentes. » C'est l'un des avantages de ce métier qui, par ailleurs comporte son lot de fatigue et de stress car il y a les gardes à assurer et il faut faire preuve d'une grande capacité d'anticipation et de réaction mais aussi d'une grande maîtrise de soi en situation de crise : « Le plus délicat est de pouvoir rester calme et d'être capable d'analyser froidement la situation sous toutes ses facettes. En outre, lorsque l'événement s'inscrit dans la durée, il faut être d'une grande résistance physique. »

# Attaché

**en charge de la migration économique**

## Direction de l'Emploi et des Permis de travail – DGO 6

**Vincent BERGER – Licence en psychologie du travail et des organisations**

EN BELGIQUE, il y a deux façons d'obtenir un titre de séjour : la première consiste à plaider sa cause, auprès de l'Office des Étrangers, en insistant sur les motifs du séjour (asile, situation médicale, regroupement familial...); la seconde consiste à utiliser la migration économique. Dans ce cas, en Wallonie, pour obtenir le permis nécessaire à l'obtention du titre de séjour, le demandeur s'adresse à la direction de l'Emploi et des Permis de travail. Vincent Berger, attaché à la direction depuis 2004, explique que, bien sûr, celle-ci ne délivre pas le permis dans tous les cas : « Nous arrêtons nos décisions après avoir notamment procédé à un examen du marché de l'emploi, réalisé par le FOREM. » En effet, la politique de la Wallonie en matière d'emploi vise prioritairement la promotion des groupes cibles locaux : « Le principe est de faire travailler la population wallonne, à moins qu'il y ait vraiment des spécificités à faire valoir. Par exemple, nous avons délivré des permis pour les soigneurs de panda de Paire Daiza. » Les demandes de permis de travail se font via un employeur qui estime ne pas trouver en Wallonie de candidat capable d'exercer la fonction recherchée et qui introduit alors une demande de migration économique.

Gérer la migration économique nécessite une collaboration constante avec divers services et institutions : l'Office des Étrangers, l'ONSS, l'AWEX, les cabinets des ministres de l'Emploi et de l'Économie, les services d'inspection du travail du SPW et, bien évidemment, les autres Régions : « Nous essayons également de travailler le plus possible avec le Fédéral. » Alors qu'avant le transfert des compétences, le permis était valable pour tout le territoire belge, vu que la réglementation était commune, avec la régionalisation et des réglementations qui pourraient avoir leurs évolutions propres, il faudra assurer la

validité en Flandre ou à Bruxelles d'un permis délivré par la Wallonie : « La direction, en support du cabinet de Madame la Ministre de l'Emploi, est encore en discussion avec les autres parties concernées au sujet des modalités selon lesquelles un permis pourrait être considéré comme valable dans les différentes régions du royaume, quelle que soit la région où il a été délivré. Il s'agit d'une matière assez polémique et politiquement sensible mais qui est aussi très technique, particulièrement en ce qui concerne ses relations avec la réglementation séjour. De plus, les partis qui la gèrent ne sont pas les mêmes au niveau fédéral et régional de sorte que la coordination ne va pas toujours de soi. »

### Des compétences juridiques... et beaucoup d'humanisme

Concrètement, la gestion quotidienne, au sein de la cellule Immigration, qui compte une dizaine d'agents, consiste avant tout à analyser des dossiers : « Je rencontre régulièrement les demandeurs afin d'essayer de trouver des solutions à des situations complexes ou humainement difficiles. Ainsi, j'effectue tantôt un travail très concret et individuel, où je suis parfois confronté à des situations humaines délicates, tandis qu'à d'autres moments, sur un plan plus théorique, je suis amené à participer, à Bruxelles, à des réunions de coordination. » Le métier de Vincent Berger comprend, en effet, une part non négligeable de relations publiques.

La direction de l'Emploi et des Permis de travail traite jusqu'à 3 000 dossiers de migration économique par an, parmi lesquels 700 sont refusés. Ces refus supposent un travail juridique important : « En dix ans, nous n'avons perdu qu'une seule fois au Conseil d'État, ce qui prouve que nos décisions sont toujours extrêmement bien motivées. » Psychologue de

formation, Vincent a acquis une formation juridique par la force des choses : « Je dois savoir défendre mes dossiers et les enjeux sont parfois importants sur le plan humain ; juridiquement, c'est un travail qui peut être ardu et qui demande un certain humanisme si on veut faire correctement les choses. »

**Avant la dernière réforme de l'État, la direction de l'Emploi et des Permis de travail appliquait les normes édictées par le Fédéral. À présent, elle dispose du pouvoir réglementaire pour tout ce qui concerne les permis de travail (occupation salariée) et les cartes professionnelles (occupation indépendante) nécessaires aux étrangers qui désirent travailler sur le sol belge.**

**Les ressortissants d'un pays membre de l'Espace Économique Européen ainsi que ceux de la Confédération suisse sont dispensés de permis de travail et de carte professionnelle.**



**DGO 6**

# Bibliothécaire-documentaliste

The logo consists of two overlapping red shapes, a smaller triangle on the left and a larger teardrop shape on the right. The letters 'SG' are printed in white on the larger shape.

**Direction de la Documentation et des Archives régionales - SG**

**Chantal DEVILLEZ – Graduat de bibliothécaire-documentaliste**

LA DIRECTION DE LA DOCUMENTATION ET DES ARCHIVES RÉGIONALES fait partie du département de la Communication et abrite, entre autres, la bibliothèque centrale du Service public de Wallonie.

Cet important centre de documentation met à la disposition du public plus de 40 000 ouvrages catalogués, 240 périodiques, des documents multimédias, des eBooks... et offre, en outre, aux agents du SPW, l'accès gratuit à quatre plateformes de ressources documentaires, de données bibliographiques numériques, ainsi qu'à des bases de données juridiques spécialisées. Bref, une mine d'informations précieuses concernant principalement les compétences de la Wallonie.

## **Guider, orienter les visiteurs...**

Depuis 1996, Chantal Devillez veille sur ce patrimoine culturel et vient en aide aux lecteurs avec enthousiasme et passion. Elle nous confie que, pour être bibliothécaire, il faut avant tout aimer les livres mais aussi aimer entreprendre des recherches. En effet, répondre à certaines demandes des usagers réclame parfois de longues investigations. Pour mener à bien cette tâche, les clés de la réussite sont : garder l'esprit constamment en éveil et entretenir une bonne culture générale : « Nous sommes, en quelque sorte, des médiateurs entre les nouvelles technologies et les lecteurs : on les aide dans leurs recherches, on les informe sur les sources électroniques disponibles... Les usagers savent ce qu'ils veulent mais pas toujours comment l'obtenir. Je dois connaître les sources utilisables dans tel cas plutôt que dans tel autre et garder en mémoire le contenu de ces diverses sources et leur organisation. Je reçois des demandes

très spécifiques qui nécessitent de ma part une connaissance globale des thèmes d'actualité. Avoir une culture générale est incontournable pour mener à bien ma mission envers le public. Et je dois reconnaître qu'il est très valorisant d'aider le citoyen ou le fonctionnaire wallon dans ses recherches. »

## **Fouiller, trier, classer...**

On imagine souvent le bibliothécaire occupé à fouiller, trier, classer... Mais son travail consiste également à enrichir les collections. Pour ce faire, Chantal Devillez accueille bien sûr les suggestions des lecteurs mais part aussi à la recherche d'ouvrages couvrant les compétences de la Wallonie : « La curiosité est un élément-clé : elle permet de découvrir de petites merveilles lors d'un passage en librairie, en écoutant la radio, en regardant la télévision ou encore en consultant internet. J'effectue aussi un dépistage systématique dans Livres hebdo du Cercle français de la librairie qui recense un grand nombre de parutions en langue française, dans les revues et quotidiens ou en bouquinerie afin de dénicher de nouveaux ouvrages, par exemple sur l'histoire de la Wallonie. »

## **Enrichir le catalogue**

Ses investigations terminées, Chantal peut alors commander la brochure ou le livre qu'elle souhaite acquérir pour la bibliothèque. Vient ensuite une autre phase importante de son travail : la description et l'indexation de l'ouvrage.

Il s'agit de décrire, le plus précisément possible, le document : « Je rédige une fiche sur l'ouvrage qui comprendra une description du document,

son titre, son auteur, son aspect physique (c'est-à-dire sa taille, la présence d'illustrations...). En fait, je réalise une sorte de photocopie de la page de titre qui constitue la source principale d'information. » Cette description se retrouvera dans le catalogue informatisé de la bibliothèque, disponible sur l'intranet du SPW.

Par ailleurs, la bibliothécaire attribue à chaque document un ou des mots-clés renvoyant aux sujets qui y sont développés : c'est l'indexation. Celle-ci permet au lecteur de trouver un ouvrage lorsqu'il effectue une recherche par thème. Pour s'aider dans ce travail d'indexation, Chantal se réfère à la liste des mots-clés RAMEAU – gérée par la Bibliothèque nationale de France – utilisée dans toutes les bibliothèques publiques belges. Elle se base également sur la classification décimale universelle (CDU), utilisée dans ces mêmes bibliothèques, pour trouver à chaque livre la place qui lui convient le mieux dans les rayons où le rangement par matière est de mise.



# Chargée de communication

Direction de la Planification de la Mobilité - DGO 2

Pauline CAXTON - Graduat en relations publiques

Alice GOBIET - Master en journalisme



Pauline CAXTON et Alice GOBIET, Fête du vélo de La Louvière, septembre 2014 © SPW-DGO 2

**P**AULINE CAXTON ET ALICE GOBIET travaillent à la direction de la Planification de la Mobilité en tant que chargées de communication et ont pour mission de promouvoir une mobilité douce. Pour mener à bien cette tâche, elles mettent en place des actions très diversifiées : rédaction d'articles, publications, organisation de colloques, achat de matériel promotionnel, gestion et développement d'outils

pédagogiques pour leurs partenaires... Mais chacune a son domaine de prédilection. C'est ainsi qu'Alice Gobiet s'occupe principalement de promouvoir l'utilisation du vélo : « *Nous encourageons la pratique du vélo à travers différentes actions, notamment le Plan Wallonie cyclable et l'action Tous vélo-actifs.* » Elle rédige également la lettre WaCyNews, newsletter du Plan Wallonie cyclable. Pauline Caxton, quant à elle,

prend plus particulièrement en charge la gestion et le développement des outils pédagogiques destinés aux écoles, ce qui comprend la gestion des stocks, les envois de matériel, l'édition de brochures et les réimpressions : « *Nous essayons de sensibiliser au maximum les écoles, c'est pourquoi nous participons chaque année au Salon de l'Éducation.* »

## Une précieuse complémentarité

Bien que chacune gère ses propres dossiers, Pauline et Alice travaillent en collaboration et se répartissent les tâches en fonction de leurs compétences respectives : « *Notre atout principal est la complémentarité de nos caractères et de nos points forts.* » Ainsi, lorsqu'elles participent à un événement comme le Salon de l'Éducation ou le Salon des Mandataires, Pauline prend en charge le volet organisationnel tandis qu'Alice gère les relations avec les médias : « *Je réponds aux questions de la presse et des médias locaux comme, par exemple, Radio Antipode qui nous appelle à l'occasion de la Semaine de la Mobilité pour savoir ce qui se passe dans telle ou telle école du Brabant wallon.* »

Mais les deux chargées de com' doivent aussi travailler en collaboration étroite avec l'ensemble de leurs collègues car il faut qu'elles puissent rebondir sur tous les sujets. Ainsi, en plus de connaître leurs dossiers en profondeur, elles doivent également se tenir au courant des dossiers gérés par les autres agents de la direction,



savoir quelles actions ils mènent, qu'elles soient ponctuelles ou étalées dans le temps (comme, par exemple, les Plans communaux de Mobilité).

Lorsqu'elles gèrent des projets de grande ampleur, comme la Semaine de la Mobilité et l'action Tous vélo-actifs, Alice Gobiet et Pauline Caxton collaborent avec des sociétés de communication choisies suite à un appel d'offres : « Ces sociétés de communication produisent des articles, comme la newsletter Tous vélo-actifs à l'attention des entreprises, mais aussi des réponses à des médias ou encore des objets promotionnels. Tous ces produits doivent bien sûr être soigneusement vérifiés avant diffusion. »

### À la rencontre des citoyens

La principale difficulté que rencontrent les deux chargées de com' est que, dans le domaine de la communication, il faut réagir vite et proposer des solutions rapides, ce qui n'est pas toujours compatible avec le rythme de l'Administration : « La procédure administrative, qui du reste est bien nécessaire pour que tout soit fait dans les règles, est parfois lente et nous freine alors qu'on nous demande d'être très réactives. C'est ce décalage qui est le plus difficile à gérer. » Mais les rouages de l'Administration n'ont plus de secrets pour les deux collègues et cela facilite les choses. De plus, le métier ne manque pas d'intérêt : « Après ma formation en journalisme, nous confie Alice, c'est un plaisir pour moi d'être de l'autre côté du micro et de donner des détails

*sur le développement de nos projets plutôt que de poser les questions. C'est un peu plus stressant mais je gère ce stress de mieux en mieux car je suis interrogée sur les dossiers dont je m'occupe tout au long de l'année et je peux donc apporter des réponses pertinentes. »*

Au-delà de l'excellente ambiance qui règne au sein de leur équipe, le point le plus positif pour Alice Gobiet et Pauline Caxton, est de se sentir soutenues par leurs collègues. « Sans compter qu'aucune journée ne ressemble à une autre, ça bouge, nous allons régulièrement sur le terrain. » Mais ce qu'elles apprécient surtout, c'est le contact direct avec le public à l'occasion des nombreux événements auxquels elles participent ou qu'elles organisent : « Nous avons, bien évidemment, quelques retours négatifs. Cependant, la majorité des contacts que nous avons avec les citoyens sont positifs, ce qui non seulement est très agréable mais extrêmement valorisant. »

# Chargée de communication

## Direction fonctionnelle et d'Appui – DGO 5

### Mélissa BOLAND - Graduat en communication

AU SEIN de l'Administration wallonne, chaque direction générale opérationnelle, dispose de sa cellule de Communication. La DGO 5 ne fait pas exception. Les quatre agents de la cellule Communication y sont polyvalents tout en ayant chacun leurs domaines de prédilection. Mélissa explique : « Nous sommes polyvalents mais avec chacun notre petite "spécialisation". Pour ma part, j'ai été amenée à me spécialiser dans le graphisme. Ici, nous éditons beaucoup de brochures pour les professionnels de la santé ou les mandataires et, quand c'est possible, c'est moi qui assure la mise en page. Mais avec mes collègues, Marylin, Gilles

et Jean-Philippe nous intervenons également pour organiser des événements comme des séances d'information, des colloques, des salons... »

C'est également l'équipe de la Com' qui intervient pour la gestion des portails web de la DGO 5 : Action sociale et Santé, Pouvoirs locaux, Surendettement (en collaboration avec l'OCE) et Bien vivre chez soi (en collaboration avec l'AWIPH).

Restent encore, pour la chargée de communication, des tâches liées à la qualité ou les plans de communication, à la demande des agents traitants.

« Nous sommes sollicités par exemple pour de la relecture de publications, de rapports... mais également pour faire connaître certaines des actions de la DGO 5. Les demandes arrivent chez nous soit directement via les responsables des projets ou des directions soit par nos ministres de tutelle et leurs attachés de presse. »

### Pas de monotonie

À la cellule Communication, il n'y a pas à proprement parlé de journée type : nous pouvons avoir soit un salon ou un colloque soit l'organisation d'une conférence ou un bouclage de publication, les journées sont différentes.

« Quand nous démarrons un projet qui comporte une date finale précise, nous listons les tâches et nous fixons des échéances, explique Mélissa. Par exemple, pour l'organisation d'un colloque ou d'une séance d'information, nous commençons par évaluer le budget et réserver la salle, puis nous attaquons à la réalisation des invitations. Nous devons également penser à passer le marché public pour le traiteur ou un autre fournisseur. Enfin, quand la date de l'événement approche, nous prenons contact avec les intervenants désignés par les "experts-contenus" pour avoir leur PowerPoint et le texte de leur présentation. La dernière série de tâches concerne la gestion des inscriptions et la présence, le jour J, pour l'accueil des participants. » On le voit, la fonction de chargé de communication au sein de l'Administration est un métier aux multiples facettes... très éloigné de la monotonie.

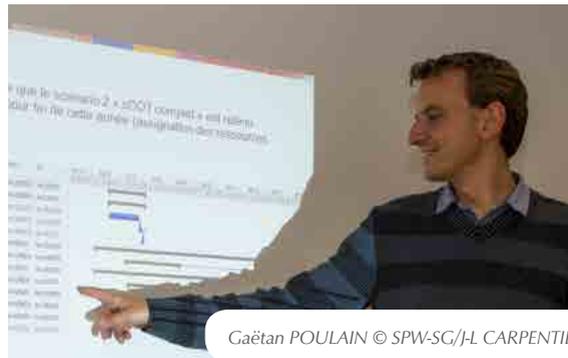


# Chef de projet IT

## Direction des Solutions logicielles et des Projets - DGT

Gaëtan POULAIN – Graduat en informatique et master en sciences informatiques

Éric VAN MEERBECK – Ingénieur civil en informatique



LA PREMIÈRE mission de Gaëtan Poulain et d'Éric Van Meerbeck, chefs de projets IT au sein de la direction des Solutions logicielles et des Projets, est d'accompagner et de suivre des projets informatiques. Ces projets ont pour objectifs de consolider, de restructurer et d'étendre les capacités des outils et applications informatiques du Service public de Wallonie afin de répondre aux demandes émanant des différents services utilisateurs.

En effet, les services du SPW qui souhaitent améliorer leurs outils informatiques ou en développer de nouveaux font appel au département des Technologies de l'information et de la communication (DTIC) pour lequel travaillent Éric et Gaëtan. Ceux-ci sont donc amenés à apporter leur soutien à toute direction du SPW qui envisage un nouveau projet IT : par exemple, le développement d'un nouveau logiciel de gestion des prêts de livres pour les bibliothèques du SPW ou de nouvelles fonctionnalités pour le Géoportail de la Wallonie... Les missions d'Éric et de Gaëtan sont donc de nature variée et requièrent une certaine polyvalence. Leur tâche principale est d'assurer le suivi du projet au niveau du respect du

planning, du budget et des exigences de qualité. Cela suppose qu'ils soient capables d'anticiper les risques et de gérer les problèmes techniques et humains rencontrés lors de la mise en œuvre d'un projet informatique.

### Encadrer la réalisation d'un projet IT

Concrètement, Éric Van Meerbeck et Gaëtan Poulain sont présents dès la phase de conception du projet. Ils tentent de cerner en quoi consiste exactement la demande et, s'il y a lieu, se chargent, avec le service concerné, de sélectionner un prestataire responsable de la concrétisation du projet. Ils attirent notamment l'attention sur les éléments importants qui devront figurer dans l'appel d'offres : « *Nous aidons à définir le cadre du projet et à le traduire en termes de marché public, cela afin de pouvoir cibler le prestataire informatique qui sera capable, pour le meilleur rapport qualité-prix, d'atteindre l'objectif recherché.* »

La coordination d'un projet est confiée à trois personnes : le chef de projet métier, issu généralement du service demandeur (qui est chargé

du pilotage global du projet), le chef de projet du prestataire et le chef de projet du département IT. Des ateliers d'analyse permettent d'affiner le besoin et d'aider le prestataire à bien comprendre ce qu'il doit faire : « *Nous sommes là comme support, garants de la bonne communication entre demandeur et prestataire afin que la collaboration entre eux soit la plus efficace possible.* » Le prestataire est bien sûr chargé de produire, à terme, les différents livrables et éléments techniques attendus.

Les chefs de projet IT sont malheureusement parfois considérés comme des freins, dans la mesure où ils exigent un suivi méthodologique précis. Le plus délicat, pour eux, est donc de faire comprendre qu'ils sont là en soutien, pour encadrer le projet, non pour le freiner : « *Nous sommes là pour aider les demandeurs à suivre correctement l'exécution du projet afin que le produit fini corresponde exactement à leurs attentes.* »

Le département des TIC du SPW a d'ailleurs renforcé la qualité des projets informatiques grâce à un ensemble de services, entre autres, un support en matière de cahier des exigences qui permet de délimiter le besoin et de traduire les attentes du demandeur dans une forme plus claire et non ambiguë. Ce cahier permet d'éviter les discussions stériles entre le demandeur, le prestataire et le DTIC.

Quand le projet arrive à son terme, le plus motivant, pour Gaëtan et Éric, est de constater que ce qui avait été demandé a été mis en place avec succès : « *C'est là que nous nous sentons récompensés, quand la solution mise en place convient vraiment à l'utilisateur. De plus, les collaborations étant très variées, nous apprenons beaucoup, autant dans l'analyse des différents projets que dans la rencontre de toutes les personnes impliquées.* »

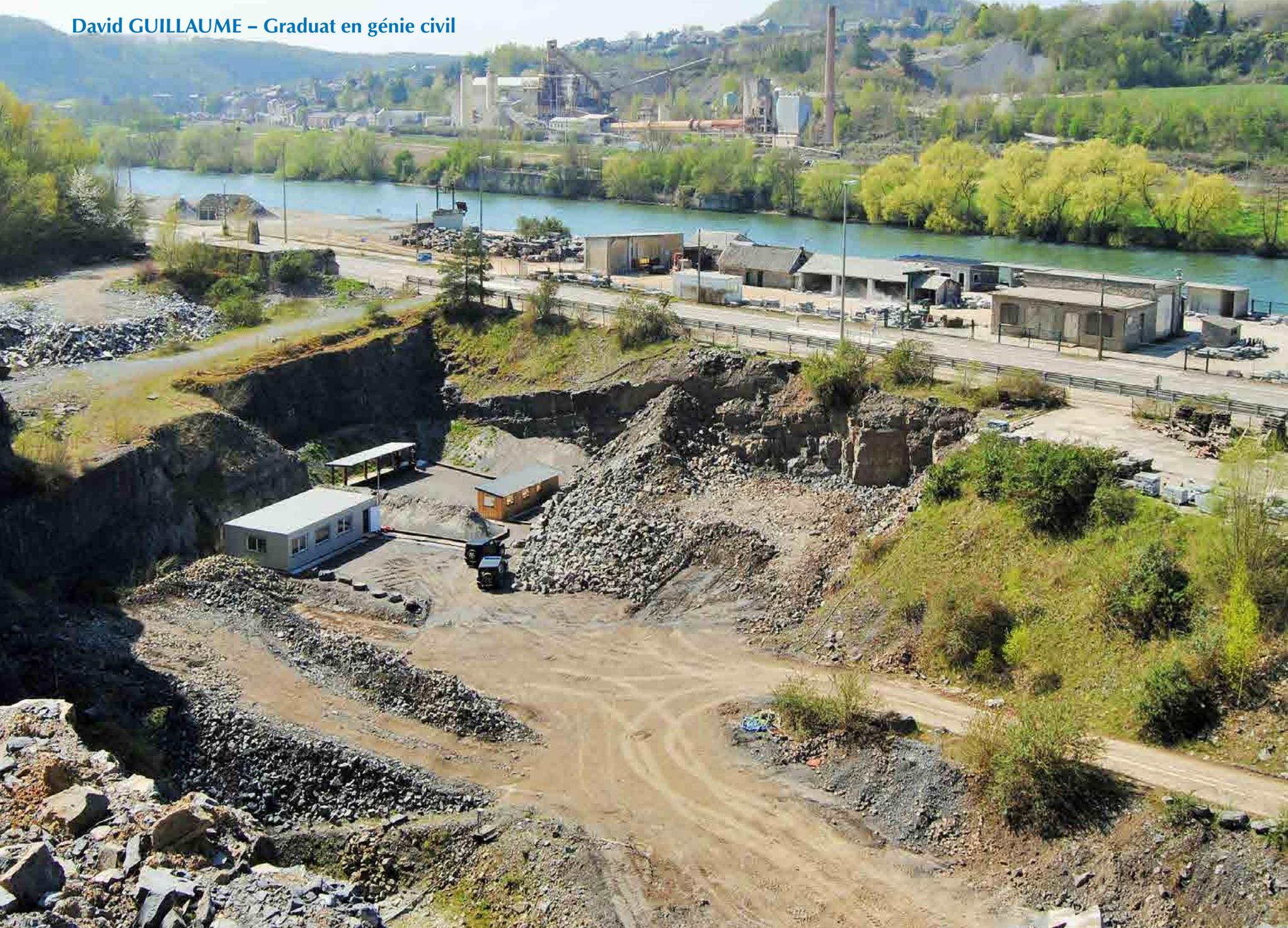
*Des pierres pour les services du SPW*

# Chef d'exploitation de la carrière de Gore

**Direction de la Gestion des voies navigables – DGO 2**

**David GUILLAUME – Graduat en génie civil**

Site de la carrière de Gore © SPW-SG/J, VANDENBROUCKE



SITUÉE SUR LE TERRITOIRE de la Province de Namur (Andenne), la carrière de Gore dépend, pour sa gestion, de la cellule Plongeurs et Carrière de Gore, service extérieur attaché à la direction de la Gestion des Voies navigables qui, elle-même, fait partie de la direction générale opérationnelle de la Mobilité et des Voies hydrauliques.

David Guillaume travaille pour le Service public de Wallonie depuis 1997, ayant été engagé comme contrôleur des travaux à la direction des Routes de Liège. Parallèlement, il a suivi différentes formations et obtenu certains brevets dont celui

d'agent réceptionnaire de pierres bleues : « On fait régulièrement appel à moi en cas de litige concernant la qualité de la pierre, explique David. » À la suite du décès du chef d'exploitation de la carrière de Gore, la direction des Voies hydrauliques de Liège a fait appel à ses services. C'est ainsi qu'en juin 2008, David est devenu chef d'exploitation de la carrière. En 2010, la gestion de celle-ci a été confiée à la direction des Voies Hydrauliques de Namur et, en mars 2014, à la direction de la Gestion des Voies navigables. « Je travaille en étroite collaboration avec Danny Baerts, gestionnaire de la cellule plongeurs et carrière de Gore. Il chapeaute l'organisation des

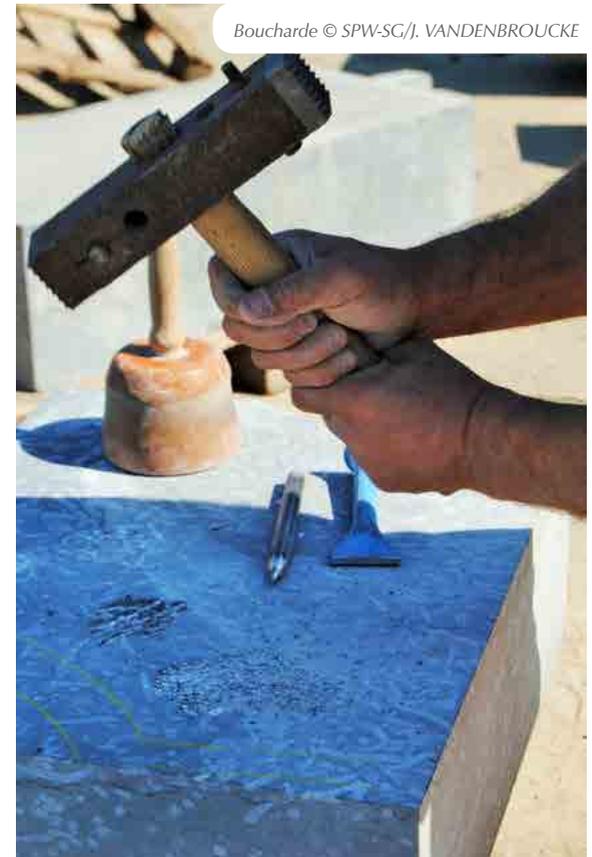
deux services d'un point de vue administratif et technique : demandes de congés, gestion des dossiers du personnel, commandes diverses (de vêtements de travail, de fournitures de matériel et matériaux...), élaboration des cahiers des charges et des dossiers technico-commerciaux... » Lorsqu'ils reçoivent une commande de l'une des directions territoriales du SPW, Danny Baerts et David Guillaume réalisent ensemble une liste des travaux à effectuer, répertorient les différents produits et types de finition et fixent un délai d'exécution. « Nous fournissons exclusivement le SPW. Les pierres servent, entre autres, à la restauration des bâtiments patrimoniaux du Service public de

Pelle sur chenilles avec un montabert © SPW-SG/J. VANDENBROUCKE





Débiteuse de 1 500 mm de diamètre © SPW-SG/JL CARPENTIER



Boucharde © SPW-SG/J. VANDENBROUCKE



Tablette de bord de Meuse, les parties verticales et horizontales sont "sbattues" à la pointe, la partie arrondie étant bouchardée © SPW-SG/J. VANDENBROUCKE

Wallonie, à la construction des berges et des écluses et aux travaux du domaine routier (enrochements, blocs de berge, moellons, tablettes de couronnement, bordures, dalles, bancs, tables, jardinières, bacs à arbre, bornes, linteaux, seuils...). »

**Quelque tâches administratives mais avant tout un métier de terrain**

Contrairement au gestionnaire, le chef d'exploitation de la carrière est présent physiquement sur le



Ancien compresseur pour l'extraction  
© SPW-SG/J. VANDENBROUCKE



© SPW-SG/J. VANDENBROUCKE



© SPW-SG/J. VANDENBROUCKE



Forge où sont réalisés et réparés les outils © SPW-SG/J. VANDENBROUCKE

site. Les tâches qu'il a à prendre en charge sont nombreuses : la distribution du travail, l'élaboration des plannings, les prises de mesures sur site, la remise d'un avis lors de l'élaboration des cahiers des charges, la rédaction des plans et documents divers nécessaires à l'exécution des pierres de taille, le calcul des tirs d'explosifs... En outre, lors de dégâts au domaine, il doit réaliser des relevés sur site : « *Je vais voir où a eu lieu l'accident et je réalise les plans de la restauration en fonction des matériaux récupérables. Nous taillons ensuite les pierres à la carrière.* » Lorsque l'auteur des méfaits est connu, David estime le montant de la fourniture des nouvelles pierres car un devis doit être communiqué à l'assurance.

Tous les mois, le chef d'exploitation établit également le relevé de la production, tenant compte de la valeur des matériaux sortis et du coût de la main d'œuvre utilisée pour l'extraction, le débitage et la taille des pierres : « *Je transmets les chiffres à Monsieur Baerts qui rédige un rapport annuel permettant de préciser combien de m<sup>3</sup> de pierre ont été fournis à chaque service du SPW.* »

### **Diriger les tirs de mines, superviser le débitage et la taille...**

Mais l'une des missions essentielles qui est dévolue à David Guillaume concerne les tirs de mines nécessaires à l'extraction de la pierre. En effet, en tant que chef d'exploitation d'une carrière, il possède le certificat de capacité de chef mineur et c'est donc lui qui réalise le calcul des charges d'explosif qui devront être déposées dans chaque trou de forage : « *J'ai suivi des cours et des formations au service des Mines, au Groupement belge de l'Énergie et des Explosifs (GBEE) et aussi dans différentes carrières. Le certificat que j'ai obtenu est renouvelable tous les dix ans.* » Avant que des tirs soient effectués, David, mais aussi le chef mineur de la carrière, réalisent donc les calculs nécessaires et ensuite, les confrontent. Les opérations ne pourront être enclenchées qu'en cas de correspondance des chiffres. « *Pour extraire la pierre, nous utilisons comme explosif de la poudre noire, des inflammateurs électriques et des mèches lentes.* » Une fois la pierre extraite, elle doit être débitée. Pour sélectionner les blocs utilisables, il est important de savoir repérer les défauts de la pierre (défauts visibles ou non car parfois intrinsèques au matériau). Se référant aux

plans et bordereaux rédigés par David Guillaume, le débiteur peut attirer le bloc, en fonction de sa qualité, à un chantier particulier. Le bordereau suivra le bloc débité jusqu'à l'étape de la taille : « *Je suis chargé de superviser et de diriger le travail des tailleurs. Je leur montre les différents types de taille et leur précise la façon dont je veux que le travail soit réalisé ainsi que le délai à respecter.* »

### **La moindre erreur pourrait avoir des conséquences dramatiques...**

Le déroulement de ces différentes opérations – extraction, débitage et taille – nécessite un maximum de précautions, c'est pourquoi le site est extrêmement sécurisé : « *Aucun accident grave n'a été à déplorer à la carrière depuis que je suis chef d'exploitation car j'ai mis en place une politique de sécurité maximale.* » Une attention toute particulière est ainsi prêtée à la gestion du dépôt d'explosifs et les agents sont briefés au maximum, notre but étant de nous situer le plus près possible du niveau de risque zéro : « *La moindre erreur pourrait avoir des conséquences très graves étant donné la manipulation des explosifs et des machines dont nous disposons.* » Ainsi, chaque agent possède ses équipements de protection individuels et chacun occupe un poste bien spécifique. Les agents de la carrière n'effectuent donc pas tous le même travail : « *Il y a deux personnes à l'extraction (un chef mineur et un foreur-mineur), un chef des ateliers débitage et taille, quatre personnes au débitage, un opérateur d'engin, deux ouvriers tailleurs-polyvalents et quatre tailleurs.* »

Parallèlement à son travail à la carrière, David joue encore aujourd'hui le rôle d'agent réceptionnaire de pierre bleue pour le Service public de Wallonie : « *Nous fournissons exclusivement le SPW mais nous ne pouvons pas approvisionner l'entièreté de ses chantiers car nous n'avons qu'une seule carrière. Dès lors, il arrive que l'Administration s'adresse à d'autres carrières wallonnes. Dans ce cas, lorsque les ingénieurs, sur chantier, s'interrogent sur la qualité du matériau qu'ils viennent de recevoir, ils font appel à mon expertise car je possède une formation reconnue par les carriers.* »

*La carrière de Gore participe à la transmission du savoir en matière d'extraction et de façonnage de la pierre. C'est ainsi qu'elle reçoit régulièrement la visite de groupes, notamment sous l'impulsion de Francis Tourneur, président de l'ASBL « Pierres et Marbres de Wallonie » et chargé de cours dans différentes universités et hautes écoles : « Quand les étudiants font des sorties sur site, ils passent à Gore. Cela leur permet de voir concrètement à quoi ressemble une carrière mais aussi de manipuler les outils. » La carrière se transforme alors en lieu didactique et en terrain d'apprentissage.*

The logo consists of two overlapping blue shapes. The larger one is a rounded triangle pointing upwards, and the smaller one is a smaller rounded triangle pointing downwards, partially overlapping the top of the larger one. The text 'DGO 2' is written in white, bold, sans-serif font across the bottom of the larger shape.

**DGO 2**

© SPW-SG/, VANDENBROUCKE



# Conseiller

## “ Cyberclasse ” et “ École numérique ”

Direction des Politiques transversales Région - Communauté – DGO 6

Geoffrey MAHIAT – Graduat en arts graphiques

Geoffrey MAHIAT, qui a rejoint le département de l'Emploi et de la Formation professionnelle en janvier 2014, avait jusqu'à présent pour mission d'apporter un soutien logistique aux écoles participant au Plan Cyberclasse. Il était notamment chargé du contrôle des travaux et installations réalisés par les adjudicataires (travaux de câblage réseau et alarme, installations d'ordinateurs). L'installation des Cyberclasses est aujourd'hui terminée. Geoffrey est devenu conseiller dans le cadre de l'appel à projet “ École numérique ”. Il s'agit d'équiper de matériel informatique des écoles ayant proposé un projet pédagogique intégrant l'usage des technologies de l'information et de la communication (TIC) : « Nous sommes cinq conseillers, encadrés par un conseiller expert, à nous répartir les 210 écoles lauréates, j'accompagne donc 40 établissements jusqu'à la fin de la réalisation des projets, prévue pour décembre 2016. Je réponds aux questions des enseignants et je les guide dans le choix du matériel et dans celui des applications. »

Le projet “ École numérique ”, soutenu par le FSE (Fond social européen) s'inscrit dans la parfaite continuité du Plan Cyberclasse : « Les outils tablettes servent pour différents types d'ateliers et nous essayons d'inclure la Cyberclasse dans le projet “ École numérique ”. » Il faut dire que la plupart des écoles ayant répondu à l'appel à projets ont participé au Plan Cyberclasse et sont déjà équipées d'ordinateurs. Mais le conseiller doit tout de même rassurer certains professeurs sur les éventuels aménagements techniques nécessaires. Cette peur face au changement vient principalement de leur méconnaissance des nouvelles technologies pour lesquelles ils n'ont d'ailleurs, pour la plupart, jamais été formés : « Le partenariat avec les enseignants requiert un maximum d'écoute et de dialogue. »

Le travail sur le terrain est très motivant pour Geoffrey Mahiat qui constate avec satisfaction l'attrait des enfants pour les nouvelles technologies : « Il est passionnant de voir que ces outils sont parfaitement adaptés à l'enseignement. Les enfants ne vivent pas les ateliers comme des leçons. Ils apprennent par le jeu. Les enseignants qui participent à ce projet sont extrêmement motivés parce qu'ils constatent les avantages de l'utilisation des TICe dans leurs classes. » En effet, les professeurs rencontrent moins de problèmes de discipline tandis que la concentration des élèves augmente considérablement. L'usage des TIC est aussi particulièrement efficace en remédiation parce qu'il permet de mieux différencier les apprentissages. Leur utilisation peut en outre convenir à toutes les matières : « Certains projets visent une matière en particulier, nous avons même suivi un projet destiné au cours de gym. D'autres projets sont plus globaux, comme par exemple la création d'un journal de l'école, projet qui couvre diverses matières. »



© SPW-SG/JL CARPENTIER

*L'appel à projets “ École numérique ”, troisième du Plan TIC à l'école, propose aux écoles d'introduire des scénarios pédagogiques intégrant l'usage des technologies de l'information et de la communication. Les établissements sélectionnés se voient attribuer du matériel informatique (tablettes, projecteurs multimédias, tableaux blancs interactifs...) et bénéficient d'un accompagnement dans la mise en œuvre de leurs projets.*

# Conseiller en matière fiscale

## Direction de l'Établissement de la fiscalité des véhicules – DGO 7

Jean-Michel LECHANTEUR – Graduat en comptabilité et diplôme en gestion et économie de l'université de Liège

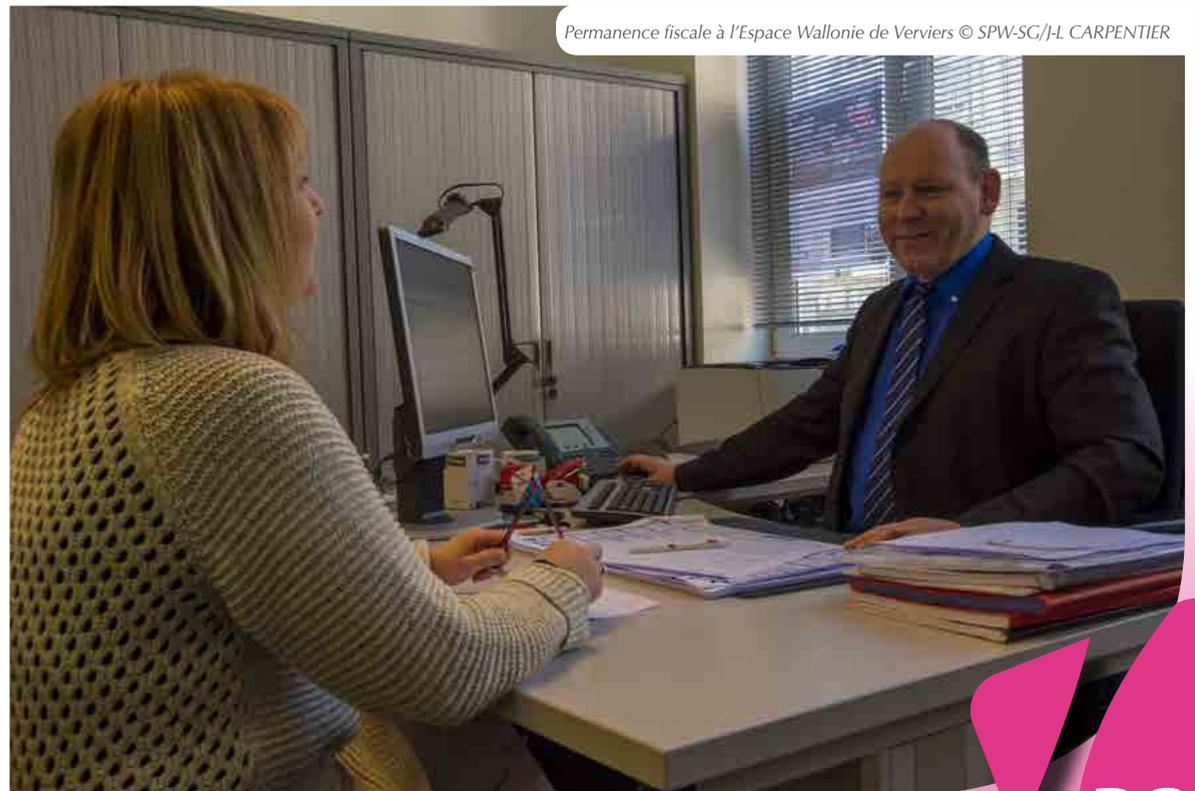
SUITE au transfert des compétences et donc du personnel du SPF-Finances vers le Service public de Wallonie, Jean-Michel Lechanteur a pris ses fonctions à la direction générale opérationnelle de la Fiscalité le 1<sup>er</sup> janvier 2010. Il y sera tout d'abord affecté au service des Jeux et paris, ensuite au service Transmission d'entreprises. Actuellement, il travaille au service Taxe de circulation (TC)-Taxe de mise en circulation (TMC) et Eurovignette et, depuis quelques mois, chaque mardi et jeudi, il occupe une permanence fiscale à l'Espace Wallonie de Verviers : « J'étais volontaire, confie-t-il, car je pense qu'il est indispensable d'aider, de notre mieux, les citoyens à y voir plus clair dans cette fiscalité wallonne dont les compétences ne font que croître. De plus, cette permanence est une façon de diversifier mes tâches et de parfaire mes connaissances fiscales même si beaucoup de questions concernent la taxation des véhicules, c'est-à-dire les matières qui relèvent du service où je travaille. Un grand nombre de questions concernent également les futures compétences. » D'où la nécessité de dispenser à ces fiscalistes de proximité des formations complètes et ciblées sur l'ensemble des matières, actuelles et futures, traitées par la DGO 7.

Mais, au-delà des connaissances théoriques nécessaires, Jean-Michel Lechanteur explique que cette fonction de proximité requiert une approche particulière : « Il faut pouvoir se mettre au service du contribuable, être à son écoute, attentif à ses préoccupations. Mais aussi montrer une grande intégrité et une grande neutralité. Il ne s'agit pas d'opter pour une position subjective ou unilatérale. En d'autres termes, être aimable, ouvert et dépourvu de préjugés. »

Et quelle est l'opinion des citoyens qu'il rencontre ? « Pour eux, le contact direct est primordial et le contact visuel est nettement plus apprécié qu'un contact téléphonique ou un courriel. Le redevable apprécie la décentralisation du bureau car les problèmes se règlent plus facilement dans le contact direct avec nous. Cette proximité favorise, à coup sûr, la relation entre la personne et l'Administration. »

Et, à titre personnel... « j'ai été chaleureusement accueilli ici, à l'Espace Wallonie de Verviers, par Dominique et Christina, ce qui m'a, bien sûr, facilité

la tâche. De plus, c'est pour moi une expérience enrichissante. Et savoir que je réponds aux demandes des visiteurs et les aide dans leurs difficultés me procure une grande satisfaction. Tout simplement, la satisfaction du travail accompli... »



Permanence fiscale à l'Espace Wallonie de Verviers © SPW-SG/J-L CARPENTIER

# Conservatrice-restauratrice

Direction de l'Archéologie - DGO 4

Cristel CAPPUCCI - Licence en archéologie

CHACQUE ANNÉE, des milliers d'objets, armes, bijoux, poteries... sont mis au jour sur des chantiers de fouilles un peu partout sur le territoire wallon. Archéologue de formation, Cristel gère et restaure, depuis 2009, ce matériel archéologique.

« Tout ne vient pas ici, dans notre atelier de restauration du matériel de la direction de l'Archéologie, explique-t-elle. Ce sont principalement les céramiques très fragiles, le verre, les métaux et les matières organiques qui demandent un traitement particulier. Une grande partie du matériel reste dans les services extérieurs : Namur, Wavre, Arlon, Mons et Liège, qui disposent presque tous d'un atelier de restauration. Les objets attendent d'être restaurés pour pouvoir être étudiés et parfois partir dans des musées, des expositions ou pour illustrer des publications, des études thématiques, des rapports de fouilles. »

Son travail, Cristel le compare à celui d'un médecin généraliste : « Je peux diagnostiquer et traiter tous les problèmes courants de tous les matériaux archéologiques. Mais si c'est plus spécifique, je consulte des spécialistes. Je dois aussi gérer les devis et les appels d'offres. Par manque de temps, de moyens ou parce que toutes les pièces n'ont pas le même intérêt scientifique, nous opérons des choix dans ce que nous restaurons et à quel stade de restauration nous nous arrêtons. »

Pour son labo, la restauratrice achète le matériel et les produits de base et réalise elle-même les différentes préparations. Pour le reste, elle répond aux questions qui lui sont posées, remet des avis aux archéologues pour le dégagement d'objets ou leur préservation et forme

les ouvriers à la restauration dans les services extérieurs. « Les opérateurs, notre personnel des ateliers en province, sont souvent très intéressés et se sentent valorisés par ces formations continues. C'est un aspect que j'adore dans ce métier... La diversité. Tant au niveau de la connaissance des matériaux et des différentes régions de Wallonie, que des contacts humains ! Et puis quand on est dans une tâche de restauration, il faut mesurer ses gestes, rester concentré : ce face-à-face avec l'objet peut apporter de la sérénité. »

## Passion et complémentarité

Cristel Cappucci est une passionnée et s'implique dans son métier : « Je me sens un peu seule parfois. Car le métier demande une perpétuelle remise en question. Chaque objet a sa problématique, rien ne peut être systématisé. D'où l'importance de pouvoir communiquer avec des spécialistes et de suivre des formations, car les techniques de restauration évoluent constamment, comme les normes de sécurité. D'ailleurs, j'aime aussi la nécessaire



complémentarité de nos métiers de l'archéologie et travailler, par exemple, sur un projet d'exposition avec des céramologues, des anthropologues (rituels), des palynologues (spécialistes des pollens), des anthracologues (charbons de bois), des restaurateurs, des dessinateurs... est passionnant. »

Depuis 2014, qui était l'année de l'Archéologie (pour les 25 ans de sa régionalisation), les projets n'ont pas manqués : « Il y a eu énormément d'activités, expos, colloques, publication. Et il a fallu restaurer les découvertes récentes et "rafraîchir" ou recommencer celles d'il y a 25 ans. »



1., 4., 5. Recherche du puzzle, par le remontage "à blanc" (avec de petits papiers collants) d'une jarre miniature romaine, en verre soufflé, du cimetière de Messancy. Collection SPW/musée des Celtes de Libramont © SPW-DGO 4/G. FOCANT

2., 3. Céramiques mérovingiennes du cimetière de Viesville, en cours de collage. Dernière étape, on enlève les papiers collants qui soutiennent l'objet pendant le séchage de la colle. Collection SPW © SPW-DGO 4/G. FOCANT



🌸 « J'enrichis mes connaissances tous les jours. J'aime beaucoup l'interdisciplinarité : travailler avec les prestataires extérieurs et les opérateurs des services de l'Archéologie. Je ressens parfois un sentiment de frustration face au nombre de missions et aux choix qu'il faut faire. »

# Contrôleur

au département de la Gestion immobilière

## Département de la Gestion immobilière – DGT

Jean-Claude DRUANT – Certificat d'enseignement secondaire inférieur

Claude HENROTEAUX - Certificat d'enseignement secondaire supérieur (construction et travaux publics)

Laurent PETIT - Graduat en construction

Arnaud LEJAXHE - Certificat d'enseignement secondaire supérieur

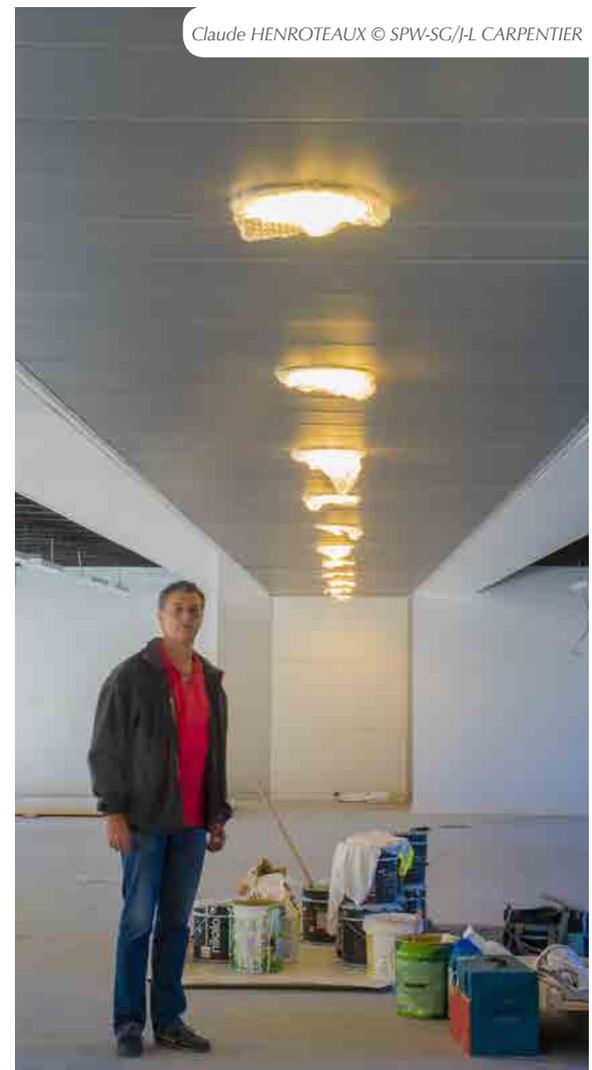
**T**RAVAILLANT respectivement depuis 1977, 1991, 1999 et 2013 au département de la Gestion immobilière, Jean-Claude Druant, Claude Henroteaux, Laurent Petit et Arnaud Lejaxhe exercent le métier de contrôleur des travaux au sens large du terme. En effet, ces travaux concernent aussi bien la maintenance des immeubles administratifs occupés par les services du SPW (interventions rapides en réparation, entretien sanitaire, prévention...) que le contrôle et le suivi de chantiers de grande envergure et ce, partout en Wallonie.

Arnaud Lejaxhe, de par son expérience en chauffage, électricité et soudage, est en première ligne pour les petits dépannages au sein des bâtiments administratifs du SPW et pour le contrôle des installations de chauffage. Laurent Petit et Jean-Claude Druant s'occupent plutôt du contrôle des demandes urgentes (sanitaires, menuiseries, toitures...), de l'embellissement, de la remise en état et des petits aménagements de bâtiments ainsi que de la maintenance. Claude Henroteaux, quant à lui, contrôle les chantiers de nouvelles constructions, de rénovations et d'aménagements demandant une étude.

« Que ce soit pour une demande mineure ou pour la rénovation complète d'un bâtiment, on constate sur place les travaux à effectuer puis on établit un cahier des charges qui comprend un listing des travaux à réaliser, ensuite on lance un appel d'offres auprès de plusieurs entrepreneurs. Une fois les travaux commencés, on surveille, sur le chantier,

*la qualité des travaux (qualité du béton, travail des ouvriers...) et on tient un journal des travaux. On suit donc tout de A à Z. »*

Le travail de contrôleur demande beaucoup de flexibilité au niveau des horaires et des déplacements et exige une attention continue : « Il arrive qu'on ait besoin de nous très tôt le matin ou tard le soir et parfois on travaille les jours fériés, le week-end. On peut être appelés partout en Wallonie. De plus, on doit s'arranger pour les congés, s'adapter aux horaires des entrepreneurs. La difficulté est aussi de rester constamment attentifs. Rien ne doit nous échapper et il faut savoir critiquer et se faire respecter. Mais ce qui est appréciable, c'est qu'il s'agit d'un travail très varié et de contact. On bouge beaucoup, on peut gérer son temps de travail. De plus, c'est un boulot concret et on a la satisfaction de voir le résultat final. »





Un exemple de rénovation supervisée par les contrôleurs du département de la Gestion immobilière : Le Bibot, Place Léopold, 3 à Namur. Construit en 1897 en style néo-Renaissance, l'immeuble Bibot fait partie des nombreux hôtels particuliers érigés à Namur dans le dernier quart du XVIII<sup>e</sup> siècle. Dans un état de délabrement avancé depuis les années 1980, l'immeuble Bibot est acheté par la Wallonie en 1996 alors que les décors intérieurs s'effondrent et que, pour sauver la façade classée, il faut soutenir celle-ci par un échafaudage. Les pierres et briques de la façade, après avoir été nettoyées, se parent désormais d'éléments de verre et de métal. À l'intérieur, les matériaux naturels ont été privilégiés et le hall d'entrée circulaire a été doté d'un puits de lumière.

# Contrôleur " Flore/habitats "

## Direction de la Nature et de l'Eau - DGO 3

### Philippe FRANKARD – Licence en sciences botaniques

**P**HILIPPE FRANKARD est un amoureux de la nature. Il a fait de sa passion son métier puisque, botaniste de formation, il travaille depuis 1994 au DEMNA (département de l'Étude du milieu naturel et agricole). Il parcourt la Wallonie, plus spécifiquement les landes et les milieux tourbeux de la Haute-Ardenne, pour contrôler l'état des milieux naturels malades ou dégradés.

#### Sauvegarder le milieu naturel

« Prenons l'exemple des tourbières, l'Homme les a drainées puis asséchées, pour ensuite les exploiter ou les transformer en plantations de résineux. Résultat : en même temps que des surfaces de tourbières, ce sont leurs espèces caractéristiques qui ont disparu. Tandis que dans les zones dégradées par le drainage, une graminée non caractéristique de l'habitat, la molinie, est progressivement devenue dominante. Dans les landes, par manque d'entretien, bruyères et myrtilles sont envahies par des semis naturels d'arbres et la molinie. C'est contre ces dégradations que nous luttons. En restaurant ces milieux, on permet la sauvegarde d'habitats d'une grande importance patrimoniale ainsi que de leurs cortèges floristique et faunistique (dont diverses espèces rares d'oiseaux ou de libellules). »

« Mon travail consiste notamment à proposer des méthodes pour restaurer le milieu naturel et à évaluer scientifiquement les résultats des travaux entrepris. Une technique consiste entre autres à décaper mécaniquement les sols pour permettre aux graines enfouies depuis longtemps de germer et de revenir à la végétation existant avant les dégradations humaines. Je pratique des relevés précis, avant le décapage et après,

*pour identifier toutes les espèces. J'estime ensuite le taux de recouvrement pour connaître l'espace utilisé par ces espèces. Les résultats et les prélèvements partent ensuite au laboratoire où le travail d'analyse continue. Les relevés sont réalisés pendant plusieurs années afin de suivre la dynamique de la végétation et de valider ou non la technique de restauration. »*

#### Six mois dans la nature

Pour un passionné comme Philippe Frankard, il est très valorisant de constater sur le terrain les résultats de son travail, mené depuis des années en collaboration avec différents services de la Wallonie mais également, au travers de projets LIFE Nature, grâce à des fonds européens. Cinq à six mois par an, soit du 15 mai au 15 octobre, quand la météo



1. Visite d'un chantier de gestion à la genévière de la Haute-Harse @ LIFE Hautes-Fagnes

2. Relevés phytosociologiques le long d'un transect, dans une nardaie du camp militaire d'Elsenborn @ SPW-DGO 3/R. DAHMEN

3., 5. Évaluation de l'état sanitaire des genévriers de la genévière de la Haute-Harse @ LIFE Hautes-Fagnes

4. Inventaire biologique dans une boulaie tourbeuse du Noir Ru @ A. PIRONET

6. Visite d'un chantier de restauration de tourbière en fagne des Deux-Séries @ LIFE Hautes-Fagnes



le permet, le botaniste a la chance de travailler seul, en pleine nature, dans de magnifiques réserves naturelles wallonnes. Cet agréable travail sur le terrain diffère largement des longues périodes passées au bureau afin d'encoder les relevés, d'analyser statistiquement les données, de rédiger les rapports... même si, le climat complique parfois l'organisation du programme.

*« J'adore le travail sur le terrain, malgré, quelquefois, le climat de la Haute-Ardenne, ses brouillards fréquents et ses températures froides. »*



# Contrôleur "Urbanisme"

Le contrôleur se veut aussi conseiller



## Direction de Liège I - Cellule des Infractions - DGO 4

### Gino URAGO - Licence en architecture

LA CELLULE DES INFRACTIONS du service Urbanisme de la direction de Liège I gère, chaque année, environ deux cents dossiers de contentieux relatifs à l'absence de permis d'urbanisme. Il s'agit le plus souvent de particuliers qui, mal renseignés, pensaient ne pas avoir besoin de permis d'urbanisme pour leur piscine, leur véranda, leur extension, leur nouvelle porte-fenêtre... Une fois qu'il y a une plainte et une décision du fonctionnaire délégué sur le caractère régularisable ou non des travaux, c'est Gino Urago qui intervient.

Le contrôleur "Urbanisme" gère une centaine de dossiers de permis d'urbanisme litigieux par an. Mais la satisfaction professionnelle de Gino, c'est de pouvoir aider les gens, de faire évoluer les dossiers positivement et sans conflit. « La plupart des gens sont de bonne foi, estime le fonctionnaire liégeois. Ils pensent souvent à tort, par exemple, que quand c'est à l'arrière de la maison, ils peuvent faire ce qu'ils veulent. La majorité des plaintes viennent des voisins. Ils contactent la commune qui demande à la police ou au technicien assermenté de faire un constat des lieux, et le procès-verbal arrive sur

le bureau des infractions. Ces plaintes concernent aussi bien les particuliers que des commerces ou des entreprises situées dans les zonings industriels. Les dénonciations reflètent souvent un problème de rapport humain et ensuite un réel souci urbanistique. Le chien du voisin aboie trop et bien, on va porter plainte pour la piscine qui est construite depuis dix ans ! »

Après étude de la plainte, la situation est analysée pour savoir si les actes et travaux sont régularisables. S'ils le sont, une amende transactionnelle est proposée. S'ils ne le sont pas, les propriétaires seront invités à démonter les constructions en infraction.

« Lorsque je n'ai pas assez de renseignements, je me rends sur place pour faire les mesurages nécessaires. Grâce à ma formation d'architecte, je peux aider les gens à trouver une solution technique. J'établis alors un rapport de contrôle et quand les délais ont couru, je retourne sur les lieux pour vérifier si le propriétaire a corrigé les problèmes tant du point de vue technique que pratique. Il arrive parfois que, sur décision du fonctionnaire délégué, je doive faire procéder à la démolition, par exemple, d'une annexe ou d'une piscine et à la remise des lieux dans l'état précédant la construction. »

#### Le côté humain

Le contact avec les propriétaires est important : « J'ai suivi une formation sur la gestion de l'agressivité : je sais comment surveiller mes gestes et placer ma voix. Je dois leur faire comprendre pourquoi et comment ils doivent respecter la loi. Mais c'est vrai que j'ai déjà été insulté ou harcelé par ceux qui ont porté

plainte et qui sont impatients de voir appliquer les sanctions. »

Gino est très sensible à l'aspect social de ses dossiers, il se rappelle un cas qui l'avait beaucoup touché : « Ce monsieur était aveugle et il avait besoin de son chien. Mais son voisin était gêné par les aboiements... alors il a porté plainte parce que la clôture était un treillis et pas une haie ! Alors que lui-même avait fait une véranda sans permis ! Ce sont des règlements de compte, et je trouve ça malheureux... J'ai invité le monsieur à se mettre en règle en plantant une haie. Nos interventions peuvent être délicates et... lourdes de conséquences. »

❁ « C'est ironique : j'ai fait des études pour faire ériger des constructions et, finalement... je fais démolir des bâtiments. »



# Contrôleur des travaux

## Direction des Études techniques – DGO 2

### Michel POCHET - Formation en électromécanique

LA WALLONIE compte plus de 700 cabines à haute tension, disséminées sur l'ensemble de son territoire. Elles permettent d'alimenter les ouvrages d'art qui sont installés sur les voies d'eau mais aussi les feux de signalisation et l'éclairage des routes. Il est évident que la moindre défaillance pourrait entraîner de graves conséquences, dès lors, afin d'éviter toute forme d'accident, les cabines à haute tension font l'objet d'un contrôle très strict qui a lieu une fois par an. Michel Pochet, qui travaille à la direction des études techniques depuis 2005, est chargé d'effectuer ce contrôle, accompagné d'un inspecteur désigné par un organisme de contrôle agréé : « Je m'occupe principalement du contrôle légal des engins de levage et accessoirement de celui des cabines à basse tension pour les voies hydrauliques de la DGO 2. En outre, je suis chargé du contrôle des cabines à haute tension pour l'ensemble du SPW. Mon rôle est de vérifier si tout est fait correctement et dans le respect des réglementations. Je dresse aussi les constats et je relaie, auprès des ateliers, les indications des contrôleurs sur les modifications à faire. »

Le travail de Michel Pochet comporte un aspect administratif car il doit vérifier les comptes rendus et encoder toutes les remarques mais aussi effectuer un travail d'archivage minutieux (des rapports et des photos), très utile pour pouvoir établir régulièrement un état des lieux des diverses installations. Par ailleurs, les contrôles sur le terrain occupent une grande partie de son temps et c'est le volet de sa mission qu'il trouve le plus intéressant et le plus attrayant. Bien sûr, il s'agit toujours du même type de vérification mais sillonner la Wallonie l'amène à découvrir des lieux différents et parfois insolites, ce qui apporte à son travail une certaine variété : « J'apprécie énormément de

*parcourir les routes de Wallonie. Mon travail est varié et chaque jour amène sa découverte. Par exemple, il nous est arrivé de retrouver un rongeur qui, après avoir remonté le tableau général basse tension, était descendu dans le bac de rétention du transformateur et y avait fait son nid sans provoquer de dégâts. »*

#### La sécurité avant tout

Afin que l'inspection des engins de levage et des cabines puisse se faire en toute sécurité, le contrôleur est contraint de porter un équipement spécifique qui se compose d'un casque à visière et de vêtements en coton car les matières synthétiques, en cas d'étincelle, pourraient fondre en s'incrustant dans la chair, provoquant ainsi de graves lésions. En outre, des cordes et des harnais complètent parfois cet équipement car l'accès aux sites n'est pas toujours aisé et les installations sont souvent situées en hauteur : « L'utilisation de ce matériel ne va pas de soi, j'ai d'ailleurs dû suivre une formation spéciale et il est certain que, pour faire ce métier, il faut être en bonne forme physique. » Et Michel conclut l'entretien en insistant sur la prudence qui est le maître-mot dans ce type de travail : « Je m'assure toujours d'avoir bien refermé la porte derrière moi parce que certaines installations sont facilement accessibles, notamment celles situées en ville, et un instant d'inattention de ma part pourrait entraîner de graves accidents, par exemple, si des enfants, en jouant, s'introduisaient dans une cabine. » Outre une bonne condition physique, le travail de Michel Pochet nécessite donc beaucoup d'attention et de rigueur. La sécurité de tous en dépend.



Contrôle d'une cabine © SPW-SG/J-L. CARPENTIER

# Contrôleur

des jeux et paris et appareils automatiques de divertissement

Direction des Contrôles de la Fiscalité spécifique – DGO 7

Stéphane NEUSY – Certificat d'enseignement secondaire supérieur

**L**E 1<sup>ER</sup> JANVIER 2010, le contrôle des jeux et paris est devenu une matière régionale. Stéphane Neusy, qui a travaillé toute sa carrière dans ce domaine (carrière débutée il y a plus de trente ans à l'Administration fédérale), a ainsi rejoint le Service public de Wallonie, plus précisément la direction des Contrôles de la Fiscalité spécifique. Il y a été invité à partager son expertise, notamment en ce qui concerne les méthodes de travail. Concrètement, les missions de Stéphane consistent principalement à préparer les opérations de contrôle que ses collègues réalisent, à coordonner la mise en œuvre de celles-ci et à en faire le bilan : « Nous contrôlons principalement les casinos mais aussi les agences de paris sportifs et les hippodromes, les tournois de poker ou de belote, ou encore les concours de chant de coqs... tous les jeux où le gain est en espèces, car s'il s'agit de lots, nous n'intervenons pas. » Stéphane prend aussi en charge le suivi des contrôles effectués par les agents habilités. Ceux-ci viennent au bureau tous les 15 jours : « Les contrôleurs me remettent les statistiques des casinos que j'analyse. Je contrôle également les déclarations remplies par les responsables des hippodromes. » Les contrôles les plus difficiles à réaliser sont ceux qui concernent les jeux par internet : « Nous travaillons en collaboration avec la Commission des Jeux avec qui nous sommes en excellente relation. Nous sommes, par ailleurs, habilités à rédiger des PV pour les constatations d'infractions. » Bien qu'il y ait un vide juridique au niveau des jeux de poker, la Commission des Jeux a défini un cadre précis dans lequel Stéphane et ses collègues

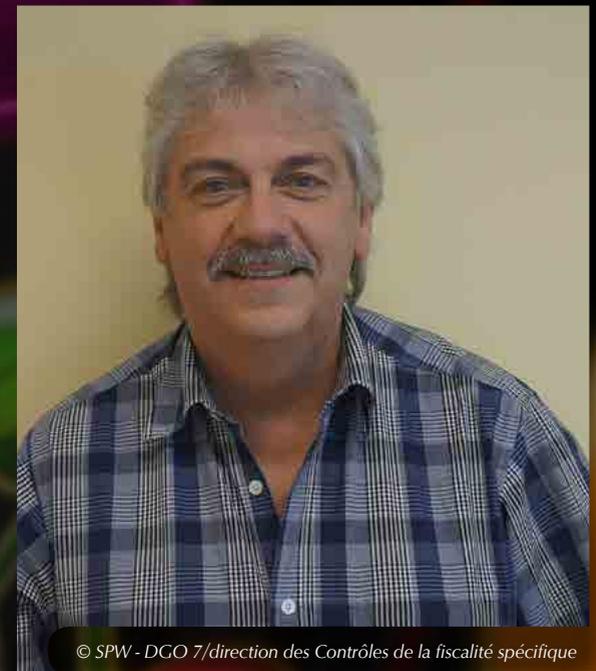
effectuent les contrôles : le tournoi doit être organisé par une ASBL reconnue, l'événement doit être publié et la mise engagée ne doit pas être supérieure à 20 €.

## Pas toujours facile de détecter la fraude

Vu son expérience, Stéphane Neusy connaît parfaitement la matière : « Je suis impatient de disposer des renforts annoncés afin de transmettre mon expérience à celui ou ceux qui seront amenés à me remplacer lorsque je prendrai ma retraite. » Au sujet de son travail, il précise que, dans la mesure où il n'est pas forcément rentable en termes financiers, le contrôle n'est pas toujours considéré comme une priorité. Comparativement à d'autres taxes, la taxe sur les jeux et paris ne rapporte en effet que 20 000 000 € chaque année, ce qui peut paraître dérisoire par rapport aux 120 000 000 € que rapporte la télévision redevance ou aux 700 000 000 € engrangés grâce à la taxe de circulation.

Il faut dire qu'au niveau des jeux et paris, il est aussi bien plus difficile de détecter la fraude : « Il y a beaucoup de nouveaux jeux, principalement en ligne. De plus, aucun contrôleur n'est affecté exclusivement aux jeux et paris. Comme nous sommes une petite équipe, nous devons fixer nos priorités et c'est pourquoi, pour l'instant, nous nous occupons principalement des casinos car ils "rapportent" plus. » D'une manière générale, les contrôles jouent autant un rôle dissuasif que répressif : « Sans policiers sur les routes, qui respecterait les limitations de vitesse? »

Stéphane Neusy rappelle également le caractère utile de sa fonction dans la mesure où l'argent récolté grâce à ses interventions est réinjecté dans les services aux citoyens. Mais ce qui le motive le plus, c'est le rôle d'encadrement et d'expertise qui lui a été confié. « J'éprouve un réel intérêt pour cette matière, ajoute-t-il, car malgré l'aspect très technique, elle me passionne et m'oblige à me mettre constamment à jour. »



© SPW - DGO 7/direction des Contrôles de la fiscalité spécifique

# Contrôleur des licences d'armes

## Direction des Licences d'armes – DGO 6

**Christine MARTIN - Graduat de bibliothécaire-documentaliste**

**Alain MAHIAT - Graduat en marketing**

**V**OUS ÊTES CHASSEUR, collectionneur d'armes ou tireur sportif, société ou particulier, et vous souhaitez acheter, vendre... une arme en dehors de nos frontières ? Qu'il s'agisse d'un pistolet, d'un fusil de chasse, mais aussi d'une arme de guerre, c'est la direction des Licences d'armes qui va superviser la légalité du voyage.

Christine Martin et Alain Mahiat font partie de cette équipe de sept agents. Elle, pour tout ce qui est export ; lui, pour l'import. « *Nous réalisons toutes les licences d'armes. Nous recevons les demandes des particuliers, des armuriers ou des fabricants d'armes : tout matériel qui entre ou sort de la Belgique doit en effet être accompagné d'un document d'import ou d'export excepté en intra-Benelux. Et quand on parle d'armes, cela représente fusils, pistolets... mais également toutes les munitions et du matériel militaire, comme par exemple un hélicoptère... ainsi que les pièces détachées.* »

### Pas des mordus d'armes à feu

Christine et Alain ne sont pas pour autant les Bonnie and Clyde de l'Administration. « *Je ne suis pas vraiment une passionnée des armes, explique-t-elle, tout comme mon collègue. Nous ne manipulons jamais les armes. Lors du recrutement, ce n'était d'ailleurs pas un critère de sélection, loin de là, car l'Administration ne souhaitait pas constituer une équipe de "Rambo" mais une équipe administrative. Nous avons juste reçu une formation de base sur les différentes catégories d'armes.* » L'expert technique qui examine les armes et munitions lors de la procédure d'octroi de la licence, c'est le banc d'épreuves. De son côté, la direction des Licences

d'armes monte le dossier pour le présenter à la signature du ministre. L'équipe n'est cependant pas compétente pour vérifier ce que l'on fait des armes une fois qu'elles sont arrivées en Belgique ou chez leur destinataire étranger. Ils ont juste l'obligation de déclarer le changement de propriétaire de l'arme auprès du registre central des armes.

Le métier de contrôle des licences ne signifie pas de partir en inspection à travers toute la Wallonie. « *S'il nous arrive d'aller visiter un fabricant d'armes ou une armurerie, nous avons cependant un rôle essentiellement administratif,* précisent Christine et

Alain. *L'essentiel de notre travail se déroule dans nos bureaux, à étudier et compléter des dossiers " papier ".* » Parfois, certains particuliers, un peu perdus devant les documents à remplir, débarquent dans leur bureau croyant qu'ils vont trouver un guichet comme dans d'autres administrations. S'ils sont présents et disponibles à ce moment, Christine, Alain et leurs collègues essaient de les recevoir et de les aider, même s'ils ne sont pas censés être un service d'accueil.



**DGO 6**

# Contrôleur des ponts

## Direction de l'Expertise des Ouvrages – DGO 1

### André CRAVATTE - Certificat d'enseignement technique secondaire supérieur – Électromécanique

LA DIRECTION DE L'EXPERTISE DES OUVRAGES, dans laquelle travaille André Cravatte, assure l'expertise de tous les types de structures de génie civil. Elle organise aussi l'instrumentation par télémesure des ouvrages d'art et les épreuves de chargement des ponts. Ceux-ci ne sont pas moins de 4 000 à être régulièrement contrôlés par André Cravatte et ses collègues. Il s'agit, pour l'équipe, de diagnostiquer les maladies des ponts, leur origine, leur étendue et de proposer des solutions de réparation. Cette expertise est chapeautée par des ingénieurs mais, sur les lieux d'investigation, ce sont les contrôleurs qui opèrent.

André Cravatte a débuté au Service public de Wallonie en tant qu'agent administratif. Autodidacte et aimant le travail de terrain, il a très vite appris le métier de contrôleur. Sa première mission à l'extérieur, il s'en souvient encore : il s'agissait de relever des mesures de température au viaduc de l'Eau Rouge à Malmédy. Une fois aguerri, André a eu l'occasion de contrôler de nombreuses structures. Parmi elles, les éléments des ascenseurs de Strépy, un des chantiers les plus conséquents de Wallonie.

#### Un travail d'observation minutieux

Épaulé par une équipe d'ouvriers spécialisés, le contrôleur des ponts recherche le moindre petit détail qui pourrait engendrer des problèmes au fil du temps : il traque les taches dues à la corrosion, les fissures dans les poutres et les tabliers des ponts, les blocages, les déformations, les problèmes dans le système d'évacuation des eaux, les déchirements de la bavette, le rétrécissement des joints de dilatation...

Pour mener à bien cette tâche, il faut, avant tout, savoir utiliser ses yeux et ses mains. En effet, observer et palper sont essentiels pour détecter les petits défauts et anomalies. André n'a donc besoin, la plupart du temps, que d'un matériel limité : une lampe, un appareil photo et un petit marteau. Cet outil précieux lui permet de sonder le béton et les structures métalliques et de nettoyer certains endroits pour accéder à un joint de dilatation qui pourrait être défectueux.

Son travail d'inspection terminé, André Cravatte va noter tous les défauts constatés sur le croquis de l'ouvrage qu'il a dessiné au commencement de sa mission. Ensuite, il rédige un procès-verbal auquel il joint ses plans, croquis et photos. Il envoie ce procès-verbal à l'ingénieur qui, sur base de ce dossier, pourra estimer au mieux s'il faut réparer, remplacer certains éléments ou, dans les cas extrêmes de réparation impossible ou trop coûteuse, ordonner la démolition du pont.

#### Du risque parfois, jamais de monotonie

Contrôler les ponts n'est pas un métier sans danger. Quel que soit le chantier, André commence par analyser la situation et prendre des mesures de sécurité. En effet, il travaille principalement sur des ponts autoroutiers où la circulation est dense et rapide. Il doit donc être vigilant lorsqu'il carotte au-dessus d'une bande d'arrêt d'urgence, à côté de camions qui passent à vive allure : « Il n'y a pas que la vitesse des véhicules qui peut être fatale. Quand je dois passer du dessous au-dessus du pont, en traversant des talus pentus, souvent instables et glissants, je risque, à chaque pas, de faire une chute qui pourrait être mortelle. Sans oublier les nacelles,

les échelles et les échafaudages dont l'utilisation n'est pas toujours aisée et constitue un danger potentiel pour nous, les contrôleurs de ponts. »

Mais André Cravatte n'est pas homme à se laisser décourager ni par le danger ni par les difficultés, parfois non négligeables mais qu'il aborde comme autant de défis : « Je suis parfois confronté à des situations climatiques très difficiles lorsqu'il gèle ou qu'il neige ou à des contrariétés techniques un peu hors du commun. Comme cette fois où je devais passer en barque en dessous du tablier d'un pont alors que le plafond du quai était trop bas. J'ai dû enlever le moteur, trouver des cailloux pour lester la barque et, après plusieurs essais, j'ai enfin pu passer tant bien que mal. Je l'ai pris comme un challenge réussi. »

Métier physique quand il s'agit de rester, une journée entière, courbé à l'intérieur d'un pont parmi les chauves-souris ou les colonies d'araignées ou encore, à quatre pattes dans vingt centimètres de fientes de pigeons.





2



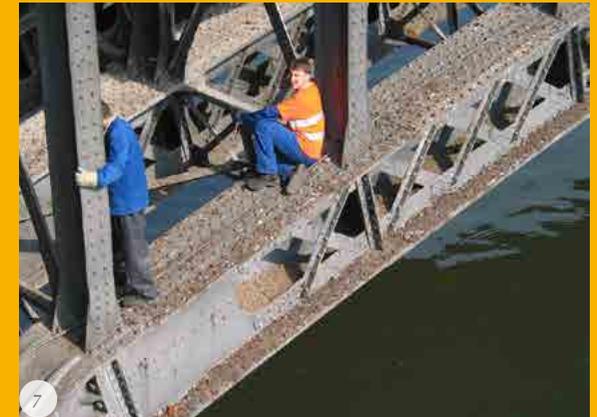
4



3



5



7

1. Écluse de Gosselies © SPW-DGO165/D. ZECCHIN

2. Ascenseur n° 4 du canal du Centre à Stépy-Bracquengnies © SPW-DGO165/P. GILLES

3. Pont du Moulin à Ciney © SPW-DGO165/Ph. DEMARS

4. Pont de Fétnine à Liège © SPW-DGO165/JC LIMET

5. Viaduc de Rhisnes © SPW-DGO165/Ph. DEMARS

6. Quai de la Croyère à La Louvière © SPW-DGO165/E. DONDONNE

7. Pont de Fétnine à Liège © SPW-DGO165/JC LIMET

8. Viaduc de Remouchamps à Aywaille © SPW-DGO165/D. ZECCHIN

Métier étonnant ou bouleversant lorsque André découvre dans les culées des ponts, des vêtements qui sèchent, des armes, des butins de vols... mais aussi des sans-logis, des lits d'enfants encore chauds, des familles entières cachées...

Ainsi jalonnée de découvertes insolites et de défis quotidiens, le parcours professionnel d'André Cravatte est, en tout cas, loin d'être monotone et André ne voudrait l'échanger contre aucun autre.



6



8

**DGO 1**

# Contrôleur

de sites d'activité économique désaffectés

## Direction de l'Établissement de la fiscalité immobilière et environnementale – DGO 7

Didier PIRE – Certificat d'enseignement secondaire supérieur

Marc DELVAUX – Certificat d'enseignement secondaire inférieur et formation en électromécanique

DEPUIS 2010, Didier Pire et Marc Delvaux sont contrôleurs de sites d'activité économique désaffectés (SAED) pour la direction générale opérationnelle de la Fiscalité (DGO 7) du Service public de Wallonie. La mission de Didier et de Marc est de repérer les lieux décrits par le décret sur la taxe des SAED. Il s'agit de sites industriels, artisanaux, agricoles, horticoles, de commerces ou de services, aujourd'hui désaffectés mais où, anciennement, avait lieu une activité économique. Le site, composé d'une ou plusieurs parcelles cadastrales, doit avoir une superficie d'au moins 1 000 m<sup>2</sup> au sol et doit accueillir au moins un immeuble bâti. En outre, ces immeubles doivent présenter un ou plusieurs vices : des corniches abîmées, une toiture délabrée, des briques qui tombent... de sorte qu'ils constituent des nuisances visuelles dans le paysage, des "chancres visuels", altérant l'image de la Wallonie. Dans leur travail de prospection, Marc et Didier se font aider par d'autres directions générales, dont la DGO 4 qui leur fournit une liste de sites susceptibles de taxation. Ils en repèrent aussi dans la presse ou lors de leurs missions sur le terrain. Lorsqu'un site a été identifié, les deux contrôleurs se rendent sur place pour faire des repérages et une présélection s'opère : il s'agit de déterminer si le site pourrait être taxable.

Didier Pire et Marc Delvaux travaillent toujours en équipe, c'est une question de sécurité. En effet, les sites qu'ils visitent présentent de nombreux dangers (trous dans le sol, murs et toitures qui s'effritent...), ce qui, d'ailleurs, pourrait suffire à justifier le contrôle, vu que ces lieux

abandonnés sont généralement accessibles à tout public. Dans leur travail d'investigation, le matériel utilisé par les contrôleurs est assez réduit : un casque et des chaussures de sécurité, un GPS et un appareil photo. En effet, à chaque visite, ils prennent de nombreux clichés, parfois avec téléobjectif afin d'éviter les risques inutiles.

Mais les missions de Didier et de Marc ne se limitent pas à repérer les sites et à se rendre sur le terrain. En réalité, ils prennent en charge toutes les étapes du processus, de la prospection à la taxation : après le repérage, ils envoient un premier avertissement de passage au propriétaire du site. Ensuite, ils dressent un premier constat sur lequel le propriétaire peut émettre d'éventuelles remarques ou observations qui seront examinées et, le cas échéant, prises en considération par les contrôleurs. Le propriétaire bénéficie d'un délai de neuf mois pour remédier aux vices constatés et aménager des solutions. Les neuf mois écoulés, un deuxième constat est établi : soit des mesures ont été prises pour remédier au délabrement du site soit le site a été maintenu en l'état. Si les mesures nécessaires ont été prises pour remédier aux différents vices constatés, la procédure se termine sans taxation. Par contre, dans la deuxième hypothèse, la taxation est établie pour le 30 juin de l'année qui suit la date de ce deuxième constat.

Malgré les difficultés qu'ils peuvent rencontrer, Marc et Didier semblent apprécier chacune des tâches dont ils ont la responsabilité : « Si on n'aimait pas faire cela, on ne le ferait pas. » Même la partie administrative de leur mission ne les rebute pas :

« Découvrir l'histoire du site est intéressant. » Mais l'aspect qu'ils apprécient le plus est la rencontre avec les propriétaires, surtout lorsque les projets aboutissent à une réelle réhabilitation des lieux.

### Rencontre et dialogue avant tout

Didier Pire et Marc Delvaux sont, en moyenne, deux jours par semaine sur le terrain, quelles que soient les conditions météorologiques : « Si on n'a pas vu le site, il est très difficile de le taxer : établir la taxe en nous basant uniquement sur les plans serait compliqué parce que les plans ne correspondent pas toujours à la situation réelle. » Le travail sur place est donc indispensable pour pouvoir rectifier un plan ou constater des éléments qui n'apparaissent pas toujours sur les photos dont on dispose ou dans les informations-papier.

Dans la plupart des cas, la rencontre avec le propriétaire se déroule sereinement : « Quand on explique bien aux gens la réglementation, cela évite déjà 90 % des problèmes. » Pourtant, il leur est arrivé, une seule fois heureusement, d'être accueillis avec une tronçonneuse ! Mais le dialogue a permis de désamorcer la situation et la visite a pu suivre son cours normalement. Ainsi, pour créer un climat favorable, Marc et Didier essaient toujours d'entrer sur le site sans devoir être accompagnés par la police : « Le jour où vous devez avoir recours à la police, c'est que vous avez échoué quelque part ». Et ils peuvent être fiers puisqu'ils n'ont encore jamais eu à le faire : « Le but est de faire en

sorte que la personne ne s'oppose pas au contrôle. Faire venir la police n'est pas une solution car le propriétaire risque d'avoir des problèmes en plus et de toute façon, on taxera. En général, les gens comprennent que nous sommes là pour remplir une mission que l'on remplira d'une manière ou d'une autre. Jusqu'à présent, on a réussi à faire passer le message, même si, bien sûr, les gens ne sont pas de bonne humeur... c'est leur droit. » Même lorsqu'un entretien démarre dans une ambiance tendue, les gens finissent souvent par faire preuve de bonne volonté : « L'important est de bien les informer sur ce qu'ils risquent s'ils laissent le site dans l'état, de leur montrer qu'on est disponibles et pas seulement là pour les faire payer ». La plupart du temps, les propriétaires comprennent qu'il est dans leur intérêt de collaborer, les montants des taxes étant très élevés : « Il faut toujours expliquer les portes de sortie : la démolition, la réparation, la rénovation ou la réaffectation du site. » En réalité, la taxe est le dénouement à éviter car : « Le but pour nous est que le site soit réhabilité. » Et, quand la procédure aboutit à une réhabilitation, tout le monde est gagnant et Marc et Didier apprécient alors vraiment l'utilité de leur mission.

GO 7

1., 2. Visite d'un lieu désaffecté © SPW-DGO 7

3. Établissement du constat © SPW-DGO 7



# Contrôleur des travaux

## District autoroutier de Liège – DGO 1

Éric MARQUET – Graduat en bureau de dessin et d'organisation de la construction



© SPW-SG/JL CARPENTIER

ILS SONT AU TRAVAIL par tous les temps pour permettre aux automobilistes de circuler en toute sécurité. La chaleur et les intempéries ont dégradé le revêtement de la chaussée ? Les glissières de sécurité sont défoncées suite à un accident ? Il faut faire sortir les sableuses ? Les contrôleurs des travaux veillent à l'état du réseau autoroutier 24 h/24.

Éric Marquet est l'un de ces contrôleurs. Ayant intégré, en 1997, l'Administration wallonne, il travaille aujourd'hui au district autoroutier de Liège. En tant que gradué-contrôleur des travaux, Éric est chargé de quatre missions de gestion distinctes : l'entretien des routes, les chantiers d'investissement, les interventions d'urgence et la coordination des services d'épandage-déneigement.

En ce qui concerne les dossiers d'entretien, Éric Marquet a dans ses attributions la gestion et le contrôle des opérations de broissage, de délimitage ainsi que de curage des avaloirs et chambres de visite mais aussi de nettoyage et enlèvement des graffitis : « Sur base des rapports des gardes-routes qui inspectent quotidiennement le réseau autoroutier pour relever problèmes ou anomalies, je me rends sur place pour évaluer et préciser les réparations à réaliser. Suite à cette analyse, le chef de district décide, en concertation avec le personnel de surveillance et de contrôle, de confier les travaux, en fonction de leur importance, aux ouvriers de l'Administration ou au secteur privé. »

Dans le cas des chantiers d'investissement, c'est-à-dire la réfection et la modernisation de grande étendue, le contrôleur des travaux joue le rôle d'intermédiaire entre l'entrepreneur et l'ingénieur dirigeant du Service public de Wallonie : « Je réalise, avec l'ingénieur dirigeant, un métré de l'endroit à moderniser, nous établissons les tâches à accomplir et rédigeons un cahier spécial des charges propre au chantier. Ensuite, l'adjudication est lancée, l'entrepreneur est désigné et les travaux peuvent débuter. C'est à ce moment que je commence le contrôle des travaux sur base du cahier des charges. »

Si Éric constate de gros défauts dans la réalisation des travaux, il rédige un procès-verbal qui sera transmis à l'ingénieur dirigeant qui, quant à lui, demandera à l'entrepreneur de se justifier, de payer une amende ou encore de démolir et de reconstruire.

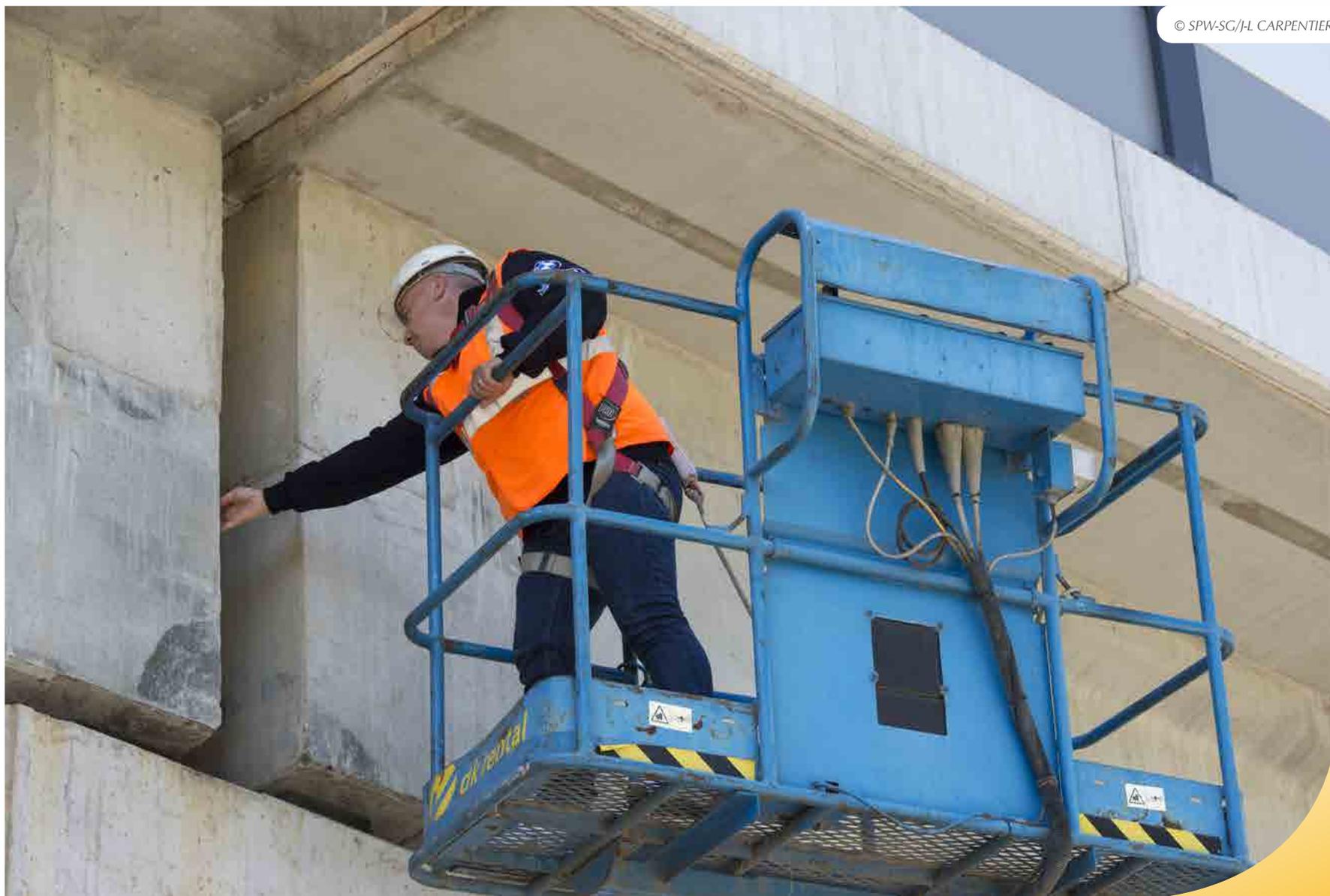
### Des missions à risque

Mais la partie du travail la plus difficile, humainement, pour un contrôleur des routes, ce sont les interventions d'urgence en cas d'accident : « J'ai déjà été confronté à des accidents graves et les images sont parfois très dures... même si je sais que notre présence est utile, explique Éric. Quand le centre Perex nous informe d'un incident sur la route, le coordinateur se rend sur place pour évaluer la situation. Un balisage est alors commandé et placé en vue de signaler le lieu de l'accident. Avec mes collègues, nous assurons la remise en état de la chaussée. Je ne quitte les lieux que lorsqu'on retire la signalisation et que l'autoroute est de nouveau accessible aux usagers. »

Par ailleurs, durant les mois d'hiver, Éric Marquet coordonne et contrôle, avec l'aide de son équipe d'inspecteurs, les services d'épandage. D'octobre à avril, des permanences sont, en effet, assurées en vue de faire face aux offensives hivernales. Des inspections sont exécutées dans les endroits critiques et, suivant les conclusions de celles-ci, des épandages généralisés ou localisés sont alors planifiés.

Quelle que soit sa mission, Éric reconnaît qu'elle comporte une part de risque car, sur les routes, le danger est sans cesse présent : « Les travaux d'entretien et de réparation ont souvent lieu la nuit

*pour ne pas perturber le trafic de plus en plus dense de la journée. C'est forcément dangereux car la visibilité est réduite. De jour, cela n'est pas moins risqué. Lorsque je m'arrête sur la bande d'arrêt d'urgence pour constater un défaut ou réaliser une inspection, je risque à chaque seconde de me faire percuter. Sur certains chantiers, la signalisation mise en place limite la vitesse des automobilistes à 70 km/h, malheureusement, certains d'entre eux ne respectent pas cette règle. Mais j'aime mon travail et me sentir utile, donc je fais abstraction du facteur risque, sans quoi je resterais au bureau ! »*



# Contrôleur

de voies navigables

*Pour une navigation sûre... et conviviale*

Direction des Voies hydrauliques de Tournai – DGO 2

Éric DE CUNSEL – Formation en électromécanique

LA VIE n'est pas un long fleuve tranquille pour Éric De Cunsel, fils de bateliers. Ayant débuté sa carrière en tant qu'éclusier, il est aujourd'hui contrôleur des voies navigables de la région de Tournai et dirige une équipe de quinze personnes. Responsable de deux ouvrages d'art, l'écluse de Kain et le pont Notre-Dame à Tournai, il sillonne en outre, chaque jour, quelque 8 km de voies navigables afin de vérifier si les chemins de halage ne sont pas encombrés de branches d'arbres, de dépôts clandestins ou de déchets. Il lui faut également gérer le planning de son équipe car il est très important que les agents soient tous à leur poste. En effet, un problème de signalisation fluviale peut engendrer une vraie catastrophe.

Éric est également chargé de faire le point sur les conditions de navigation : il vérifie si les niveaux d'eau sont corrects, si les bateliers respectent les règles en vigueur par rapport aux crues et si les bateaux sont bien amarrés. Mais ses tâches ne s'arrêtent pas là. En effet, Éric nous confie : « Je suis les yeux et les oreilles du chef de district sous l'autorité duquel j'exerce mes missions et que j'aide dans l'établissement des autorisations ; je m'assure que les chantiers se font dans les règles au niveau des déviations RAVeL et des signalisations fluviales. »

### Un rôle répressif parfois...

Le contrôleur des voies navigables a également pour mission de dresser les constats d'avaries (dommages survenus à un bateau ou au domaine de la Wallonie). Par exemple, si un bateau percute une porte d'écluse ou déclare avoir touché un haut-fond, Éric va le jauger, vérifier s'il n'est pas trop lourd et inspecter s'il est en ordre de navigation. Il ouvre alors un dossier de constat d'avarie. En tant qu'agent assermenté, il a également le droit de dresser des procès-verbaux en cas d'infraction de navigation. C'est le côté répressif de son travail : « Pour moi, en arriver à rédiger un PV, c'est un échec. Je le fais vraiment en dernier recours, après avoir tout tenté pour que les gens collaborent. » Lorsque des dépôts illégaux de matériaux se trouvent sur ou le long des voies d'eau, Éric doit constater le délit afin qu'une sanction soit établie par l'autorité.

### Un rôle de médiateur, souvent...

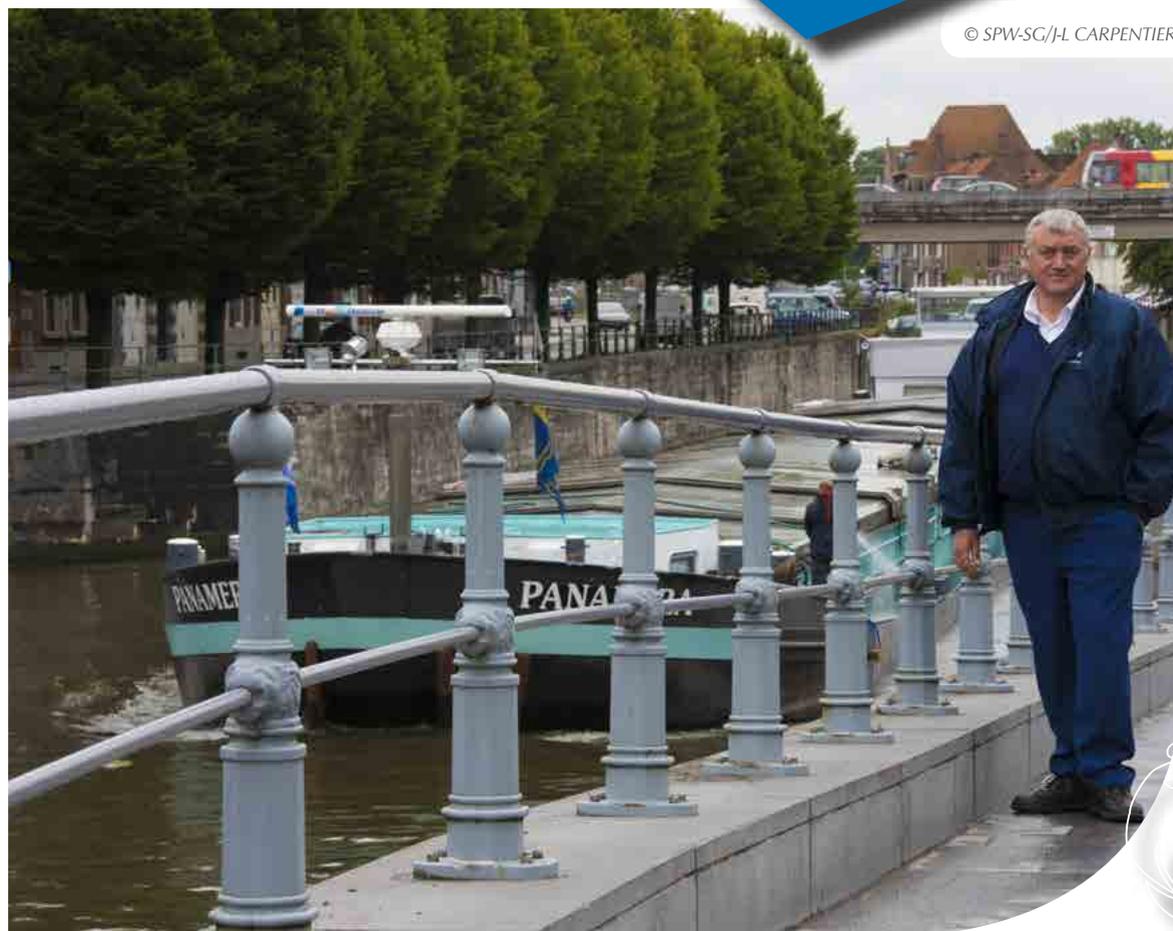
Les écluses fonctionnent sept jours sur sept, généralement entre 6 heures du matin et 22 heures. Éric assure les rôles de garde toutes les quatre semaines pour cinq sections, de Comines à Wiers, une étendue d'environ 100 km. Sur une telle distance, il est certain que des bateliers, il en rencontre beaucoup. Parmi eux, certains étrangers ne comprennent pas toujours les règlements locaux comme, par exemple, l'alternat dans la traversée de Tournai, et tentent de passer par la force : « Il y a de l'ambiance sur nos fleuves. Les bateliers réfractaires, les berges qui s'effondrent, des pannes aux ouvrages d'art... et puis les mauvais souvenirs comme ce jour où j'ai retrouvé un corps sans vie dans un canal... » Dans les cas complexes, qui pourraient nécessiter l'intervention de la police locale ou de la police de la navigation, Éric s'efforce, dans un premier temps, de jouer le rôle de médiateur, de concilier les exigences des uns et des autres car son

rôle consiste, avant tout et dans la mesure du possible, à aider et être au service des usagers plutôt qu'à les sanctionner.



DGO 2

© SPW-SG/JL CARPENTIER



*Les pieds dans l'eau et l'œil au microscope*

# Contrôleuse

de la qualité biologique des eaux

Laboratoire de la direction de la Nature et de l'Eau à Gembloux - DGO 3

Maryse MSAAF - Graduat en chimie

L'EUROPE impose aux États membres un suivi régulier de la qualité des cours d'eau. Objectif : atteindre un bon état de toutes les masses d'eau en 2015. En Wallonie, le suivi de la qualité biologique des masses d'eau est confié au département de l'Étude du milieu naturel et agricole (DEMNA) et, plus précisément, à la direction de la Nature et de l'Eau. « Nos analyses concernent uniquement la qualité biologique, précise d'emblée Mme Msaaf. Les qualités physico-chimique, chimique et bactériologique qui concernent plus les eaux de baignade et potabilisables sont à charge de la direction des Eaux de surface. Nous vérifions si les écosystèmes fonctionnent normalement, s'ils ne sont pas trop perturbés par l'activité humaine. Nous nous prononçons sur la qualité du milieu grâce aux organismes vivants et, ensuite, nous transmettons notre rapport à la hiérarchie. Les décisions à prendre, les éventuels travaux d'épuration... tout cela ne dépend plus de nous. »

La cellule Hydrobiologie, chargée des prélèvements et des analyses, se répartit le travail en fonction des indicateurs à étudier. À côté des diatomées, des algues brunes unicellulaires étudiées par Maryse Msaaf, il y a les macroinvertébrés (larves d'insectes aquatiques, crevettes d'eau douce, mollusques), les macrophytes (plantes, algues, mousses) et les poissons étudiés par six de ses collègues. Si certains, au sein du laboratoire, sont biologistes ou agronomes, Maryse Msaaf, elle, est graduée en chimie. « J'avais choisi l'option " Environnement ", explique-t-elle. Mes études m'ont familiarisée avec le travail en laboratoire puis j'ai suivi une formation à l'identification des algues. Pour le reste, mon métier demande notamment une vision claire des critères d'identification

et une excellente mémoire visuelle. Il y a en effet des centaines de diatomées à pouvoir identifier. »

« Concrètement, les prélèvements se font en équipes et nous effectuons deux campagnes, l'une en avril-mai, quand les eaux sont relativement hautes, et une seconde campagne entre la mi-septembre et la mi-octobre, quand les eaux sont les plus basses. On dépend de la météo, de la quantité de pluies qui influence le niveau des rivières... Nous récoltons ces algues microscopiques qui colonisent les pierres dans nos rivières mais les prélèvements s'effectuent à maximum 50 à 60 cm de la surface pour des raisons de photosynthèse. » Ce suivi s'opère sur une période de trois ans, soit un tiers des cours d'eau chaque année. Mais il arrive aussi que l'équipe se rende sur le terrain à la suite d'une pollution. « Je passe environ quatre à cinq mois par an à réaliser ces prélèvements. »

« Une seconde partie du travail consiste à concentrer les échantillons sur des lames en verre qui seront étudiées au microscope, poursuit Maryse Msaaf. Pour chaque cours d'eau prospecté un inventaire de la population sera effectué. Pour cela, 400 individus minimum sont identifiés par lame. C'est en fonction des proportions et des espèces retrouvées, que l'indice de qualité de l'eau est calculé. La dernière partie de mon travail est plus administrative puisque je dois faire le rapport de mes campagnes de prélèvement et de la qualité de l'eau. »

« C'est un travail très varié, conclut la contrôleuse, très enthousiaste sur son métier : il y a une partie très physique où on se retrouve à crapahuter le long de parties de rivières difficiles d'accès, il y a la préparation des lames et le travail au microscope et enfin la partie administrative. »



*Quelque 440 sites  
représentatifs des cours d'eau  
wallons sont ainsi étudiés.*

# Contrôleuse

de la taxe de circulation et de l'Eurovignette

## Direction des Contrôles de la fiscalité des Véhicules – DGO 7

### Fabienne MOREAU – Graduat en sciences sociales

En 2013, la Wallonie commence à recruter des agents pour assurer le transfert de compétences consécutif à la 6<sup>e</sup> réforme de l'État. Fabienne Moreau fait partie de ces nouveaux agents recrutés et, en raison de son expérience, reçoit comme mission d'accompagner les agents de la DGO 7 lors de leurs contrôles en matière de fiscalité des véhicules : « Grâce à mon expérience de terrain (plus de 20 ans dans une brigade des douanes, un intérim de 2 ans au niveau A à la tête de 2 brigades, une section de contrôle accises et un service de vérification en entreprise), grâce aussi à de très nombreuses formations, sur la sécurité, le maniement des armes, la gestion des conflits ou encore la gestion de la violence, je pense être apte à prodiguer des conseils concrets. Je veille à ce que les contrôles s'effectuent au mieux, avec un niveau de sécurité maximal. » Concrètement, cela signifie que, sur le terrain, Fabienne encadre les brigades qui contrôlent la taxe de circulation et l'Eurovignette ; elle est présente pendant toute la durée du contrôle et s'associe au travail des agents : « Nous formons, avant tout, une équipe ; je ne suis pas là pour les

surveiller mais pour veiller à leur sécurité et les aider à trouver une solution immédiate aux problèmes rencontrés sur le terrain. »

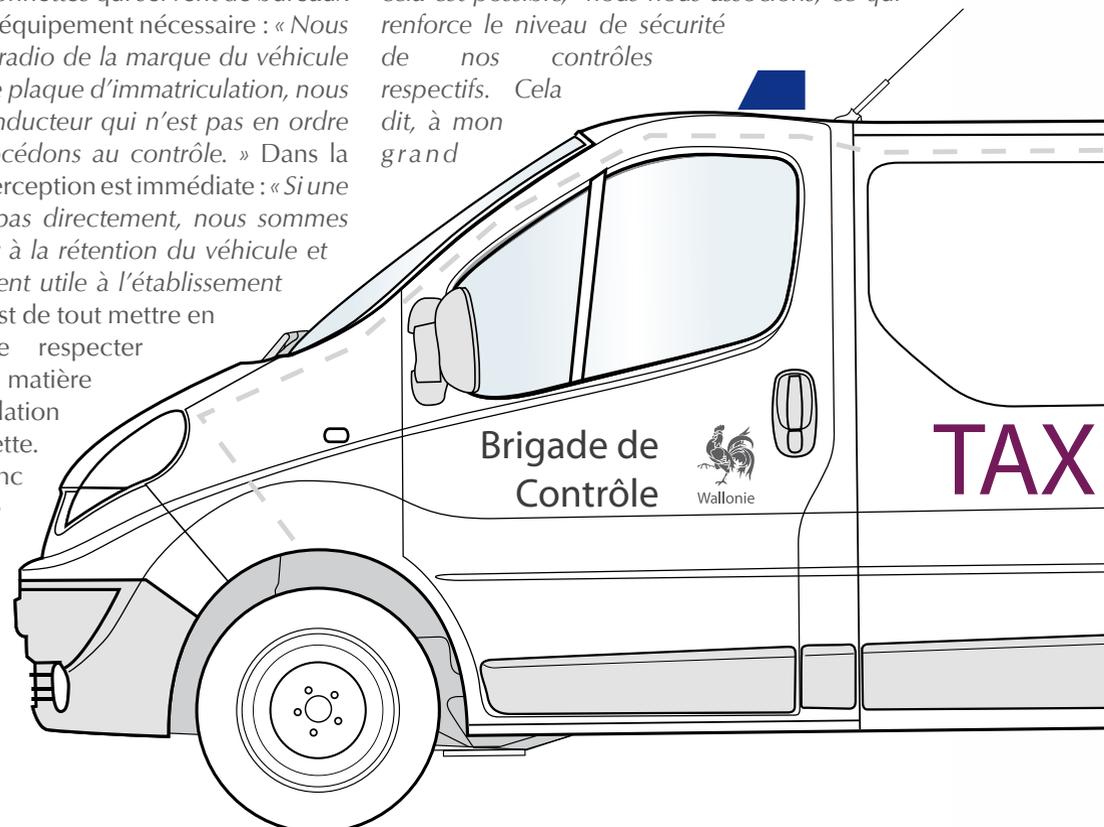
Fabienne Moreau et la brigade qu'elle accompagne utilisent un dispositif formé de deux camionnettes et d'un véhicule-scanner équipé d'une caméra, sorte de " flash fiscal " : « Les conducteurs n'ayant pas répondu à l'avertissement extrait de rôle sont repris dans le système informatique et peuvent ainsi être repérés par le flash. » Ce véhicule se trouve environ 1 km avant les camionnettes qui servent de bureaux mobiles, avec tout l'équipement nécessaire : « Nous sommes avertis par radio de la marque du véhicule et de son numéro de plaque d'immatriculation, nous arrêtons alors le conducteur qui n'est pas en ordre de paiement et procédons au contrôle. » Dans la plupart des cas, la perception est immédiate : « Si une personne ne paye pas directement, nous sommes habilités à procéder à la rétention du véhicule et /ou de tout document utile à l'établissement de la taxe. » Le but est de tout mettre en œuvre pour faire respecter la législation en matière de taxe de circulation et d'Eurovignette. Fabienne doit donc exploiter l'ensemble des moyens mis à sa disposition pour récupérer les sommes éludées.

### Maintenir un niveau de sécurité optimum

Pour éviter tout incident avec dommages corporels pour nos agents ou les usagers de la route, le dispositif doit être bien visible et les lieux adaptés. « D'autre part, nous ne sommes pas armés, contrairement aux services de police et de douane qui procèdent également à des contrôles routiers. Nous compensons par le nombre d'agents présents pour créer un effet dissuasif. Par ailleurs, j'entretiens de nombreux contacts avec la police et, quand cela est possible, nous nous associons, ce qui renforce le niveau de sécurité de nos contrôles respectifs. Cela dit, à mon grand



Audition d'un contrevenant  
© SPW-DGO 7/F. MOREAU



étonnement, nous sommes rarement confrontés à de l'agressivité, même si les gens s'énervent quelquefois en paroles.» Également pour des raisons de sécurité, les agents travaillent toujours en binôme lorsqu'il s'agit d'approcher un véhicule. Ils surveillent, en outre, les moindres faits et gestes des occupants. « Il m'est arrivé de trouver une arme dans une boîte à gants parmi les documents de bord. Imaginez ce qui aurait pu se produire si le conducteur s'en était saisi en lieu et place des documents... C'est pourquoi, nous sommes hyper attentifs à ce que nous faisons. S'il y a plusieurs personnes à bord, nous ne faisons sortir que le conducteur pendant que les autres restent à l'intérieur du véhicule. » Mais, surtout, il ne faut pas travailler dans le but d'obtenir les meilleures statistiques : « Il faut éviter la notion de rendement, pour ne pas installer une compétition entre les brigades qui, dès lors, négligeraient certains aspects de la sécurité pour avoir les meilleurs chiffres. Un bon ciblage des contrôles à effectuer est plus judicieux. » On pourrait résumer les objectifs de Fabienne Moreau en quelques mots : un contrôle de qualité, en parfaite sécurité, tout en cultivant un bon esprit d'équipe, essentiel au bon déroulement des opérations.



Bien sûr, des conflits peuvent naître entre agents, qui partent souvent de simples malentendus. « Il faut savoir que les agents de terrain ont, pour la plupart, un caractère " bien trempé ", qualité indispensable pour effectuer du contrôle de terrain. Le stress de certaines situations de contrôle peut engendrer des tensions, des divergences entre agents, qu'il me faut aplanir lors d'un débriefing ».

Autre difficulté pour Fabienne : le service étant assez jeune, beaucoup de choses doivent encore être mises en place : « Mais les défis me stimulent et j'ai d'ailleurs une préférence pour les dossiers ardu, pour lesquels il faut rechercher la solution la plus adéquate. »



Contrôle Eurovignette sur un poids lourd  
© SPW-SG/F. MOREAU

« *Nous sommes des collecteurs de données biologiques !* »

# Coordinateur

de la cellule Natura 2000

Direction de la Nature et de l'Eau - DGO 3

Luc DEROCHETTE - Ingénieur agronome, orientation " Eaux et forêts "

SEPT MOIS PAR AN, sept équipes, soit seize scientifiques, ingénieurs agronomes, géographes, biologistes, gradués en sylviculture ou en agronomie, arpentent le territoire wallon pour collecter des données biologiques. Leurs missions : réaliser les arrêtés de désignation des 240 sites Natura 2000 wallons d'une part et, d'autre part, assurer le monitoring des espèces et habitats sur l'ensemble de la Wallonie, ainsi que le prévoient les directives européennes.

C'est Luc Derochette qui coordonne cette cellule Natura 2000. Pour rappel, ce projet européen s'applique à préserver des espèces et habitats naturels via le réseau des sites Natura 2000 qui représente 13 % du territoire wallon.

« *Mon rôle est de coordonner les équipes, de veiller à ce que l'objectif fixé par l'Europe soit atteint et d'avoir des données de qualité en temps et en heure afin d'appuyer scientifiquement les*

*politiques des autres départements, explique l'ingénieur agronome. Nous sommes collecteurs de données biologiques sur le terrain. Dans le cas de Natura, deux directives européennes (la directive " oiseaux " et la directive " habitats ") nous précisent quelles données collecter : oiseaux, mammifères, papillons, tourbières, plans d'eau, pelouses et prairies, forêts, etc.*

1. Chasse aux papillons © SPW-DGO 3/Ph. GOFFART

2., 3. La cellule Natura 2000 © SPW-DGO 3/Y. BARBIER

4. © SPW-DGO 3/Y. BARBIER

5. © SPW-DGO 3/L. DEROCHETTE

6. © SPW-DGO 3/J-L. GATHOYE



DGO 3



*Le travail des équipes est de parcourir les sites et de faire la cartographie des habitats. On relève également des données biologiques : ce que l'on peut trouver comme plantes et espèces et tout ce qui permet de caractériser leur état. La plupart des agents cartographes ont, en marge de leur formation, une seconde casquette, une spécialité, qui en fait des personnes ressources. Cela nous a permis de constituer un " pôle d'experts ". Par exemple, si une équipe tombe sur une espèce plus rare qu'elle n'arrive pas à identifier, une photo peut être envoyée à l'un des spécialistes et l'identification suit souvent très rapidement. Certains des agents sont incollables sur les prairies, d'autres sur les forêts, d'autres encore sur les insectes... Personnellement, je m'intéresse aux plans d'eau... »*

### **« Terrain » puis encodage**

*Cette partie « terrain » s'opère en saison de végétation, d'avril à octobre. Puis, de novembre à mars, vient la phase d'encodage, d'analyse des données. « Ce n'est pas tout de récolter les données, il faut encore les digitaliser, produire des cartes et remplir les bases de données. Ensuite, nous traitons les données d'espèces et d'habitats collectées pour pouvoir faire parler les chiffres et vérifier l'état des lieux. Le but final est d'avoir la meilleure image possible de l'état de la biodiversité que ce soit dans les sites Natura 2000 mais également sur le reste du territoire wallon. »*

*La mission revêt également une dimension " rapportage " : « Tous les six ans, nous devons faire un rapportage européen sur les sites Natura 2000 et sur l'état de la biodiversité hors de ces sites. »*

*Enfin, reste encore la casquette " d'expert " : « Nos données biologiques servent à d'autres départements et on fait régulièrement appel à nous pour des avis, des expertises. »*



# Coordinateur de la cellule Plongeurs

Direction de la Gestion des voies navigables – DGO 2

Pascal GAINAGE – Graduat en expertise automobile et brevet d'Opérateur de Travaux Subaquatiques (OTS)



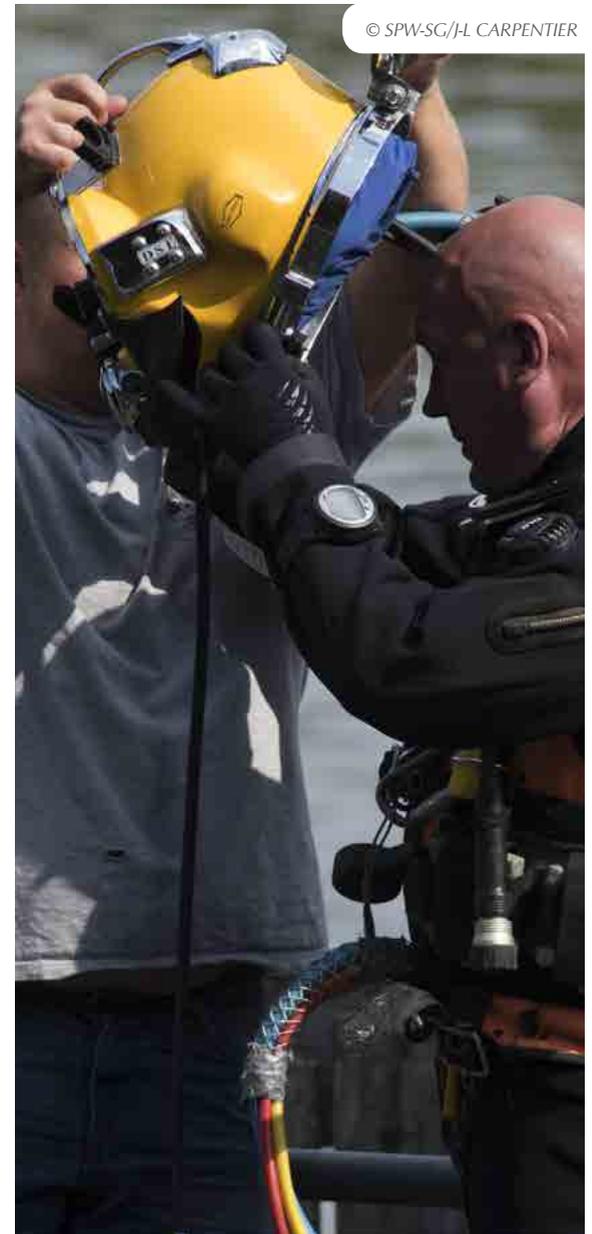
© SPW-SG/JL CARPENTIER

**D**ISSOUTE EN 2004, la cellule Plongeurs a été remise sur pied en 2013 dans le but d'assurer des missions préventives et de contrôle.

Durant les 20 années qui ont précédé la dissolution de la cellule, Pascal Gaignage a plongé pour l'ex-Office de la Navigation et l'ex-MET (Ministère de l'Équipement et des Transports) tout en remplissant la fonction de garde de section. Il a ensuite occupé le poste d'agent administratif. « *Aujourd'hui, j'organise les missions de l'équipe des plongeurs. Je suis très heureux d'être revenu à mes premières amours et de pouvoir plonger à nouveau.* » Le rôle de Pascal est principalement de coordonner les activités de la cellule tout en restant plongeur actif : « *Je planifie les travaux à réaliser, en collaboration avec Danny Baerts qui occupe le poste de gestionnaire de la cellule Plongeurs et Carrière de Gore.* »

Il faut savoir que les missions de la cellule sont de nature préventive. Un planning d'interventions systématiques sur les différents ouvrages de la DGO 2 est établi en concertation avec les différentes directions territoriales. C'est ainsi que les plongeurs contrôlent les écluses afin de déceler les anomalies et de les traiter le plus rapidement possible : « *Nous réalisons immédiatement les petites réparations comme resserrer un boulon de vanne ou nettoyer les enclaves. Si le problème est technique, nous rédigeons un rapport pour informer les directions territoriales des travaux à prévoir dans le cadre de l'entretien des voies navigables.* »

Mais la cellule Plongeurs peut aussi intervenir à la demande des différents services du SPW : « *Le directeur, le chef de district, le contrôleur de chantier ou le chef de section introduit une demande*

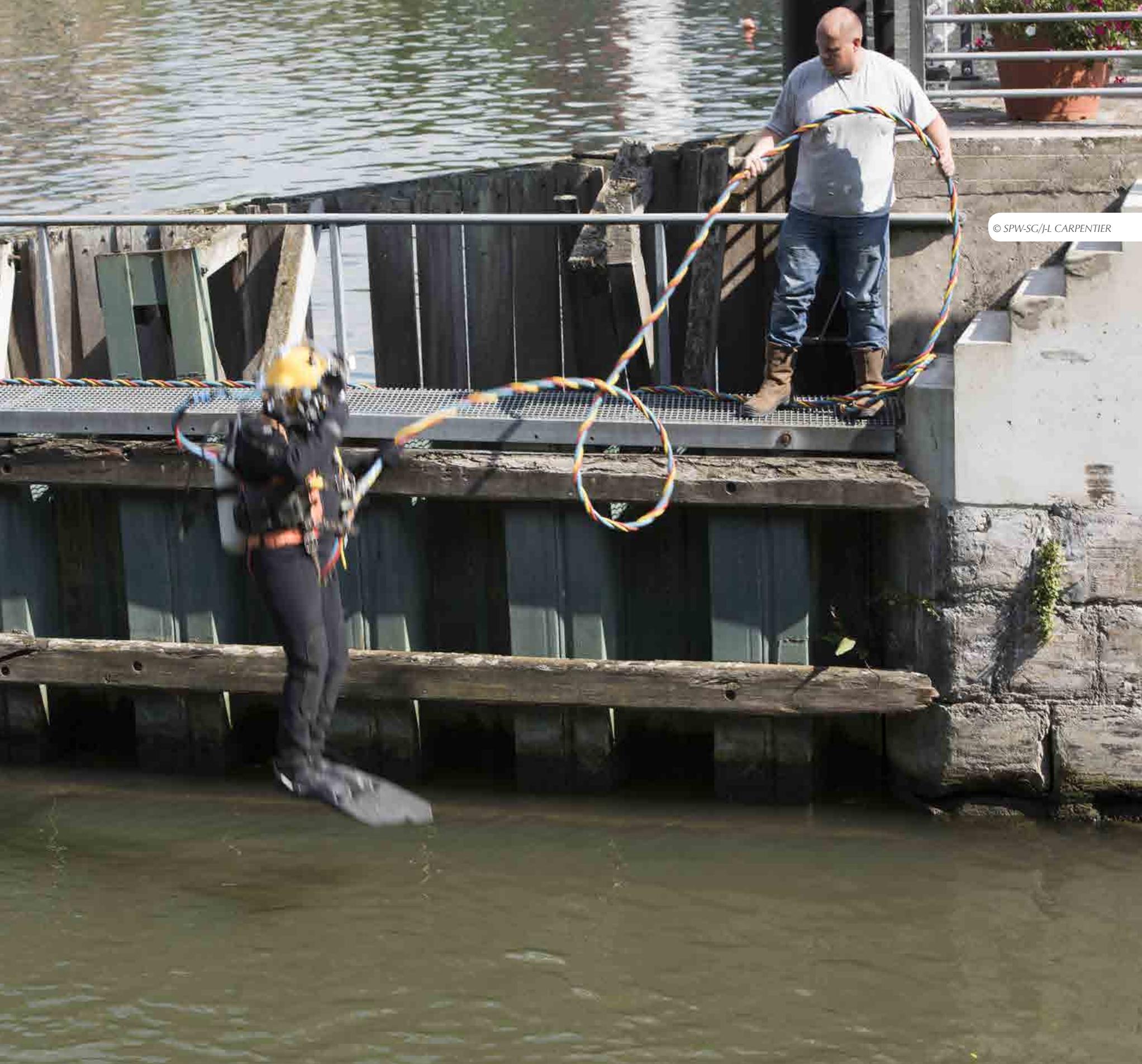


© SPW-SG/JL CARPENTIER



© SPW-SC/J.L. CARPENTIER





© SPW-SC/JL CARPENTIER

d'intervention. Par exemple, nous avons reçu la mission de nettoyer toutes les grilles d'arrivées d'eau des écluses de la Sambre gérées par la DO252. » Une mission peut durer plusieurs jours et nécessiter plusieurs plongées : « Par exemple, la dernière mission que nous avons menée au barrage d'Eupen a duré trois semaines, même délai au barrage de la Gilleppe. » Durant l'année 2014, la cellule a effectué 117 missions : « 117 missions, ce sont plus de 117 plongées puisqu'une mission peut compter plusieurs plongées distinctes. Le nettoyage des grilles à Mornimont a duré quatre jours, la même mission à Namur-Sambre n'a exigé qu'une seule journée de plongée. » La mission de plongée se termine par l'envoi d'un rapport de plongée à la personne ayant adressé la demande : « En fonction de la gravité du problème, celle-ci procède éventuellement à un appel d'offres afin de confier les travaux à une société privée. » Dans ce cas, la cellule Plongeurs joue principalement un rôle de contrôle : « Nous pouvons intervenir avant, pendant et après la réalisation des travaux confiés au privé pour vérifier que tout a été effectué correctement. » Il faut noter que les interventions urgentes, nécessitant une intervention dans les deux heures, sont actuellement effectuées par des entreprises privées.

La tâche principale de Pascal consiste à préparer les missions de plongée et à contrôler leur faisabilité : « Je me rends sur place pour voir si, en fonction du matériel et du personnel dont on dispose, il y a possibilité de réaliser ce qui a été demandé. J'évalue les risques et, s'ils sont trop importants, il m'arrive de refuser une mission. » Jusqu'à présent, aucun accident grave n'a été à déplorer. En effet, toutes les mesures nécessaires sont prises pour assurer la sécurité de l'équipe : « Mon rôle est justement d'éviter qu'il y ait des problèmes. L'analyse de risques préalable est impérative ainsi qu'une préparation minutieuse. » De plus, il existe une législation spécifique à respecter : « Nous sommes tous Opérateurs de Travaux Subaquatiques (OTS), ce qui, depuis décembre

2003, est une obligation légale pour pouvoir travailler comme plongeur professionnel (arrêté royal du 23/12/2003 pour la protection des travailleurs en milieu hyperbare). Par ailleurs, nous devons envoyer un mail au SPF-Emploi pour prévenir du lieu et de la durée de la mission. En outre, un plongeur ne peut jamais travailler seul. » C'est pourquoi Pascal prévoit toujours une équipe de minimum trois personnes : un plongeur, un plongeur-secours et un coordinateur de plongée. Quand il s'agit de missions plus importantes, par exemple les inspections des barrages de la Gilleppe, d'Eupen, de Nisramont ou de l'Eau-d'Heure, ou encore des plongées profondes qui nécessitent une plus grande infrastructure en surface, une quatrième personne est présente, le " tender ", en charge du soutien logistique. Il faut savoir que tous les plongeurs de la cellule sont polyvalents et peuvent ainsi jouer les différents rôles. Lorsque les plongeurs ont terminé leur mission, le coordinateur de plongée rédige un rapport que Pascal supervise avant de l'envoyer à Monsieur Baerts qui y apporte son expertise d'ingénieur. Ensuite, le rapport est transmis au service qui a commandé la mission et est ajouté à une base de données spécifique. Le travail des plongeurs est donc soumis à bon nombre de contrôles et n'a rien de fantaisiste.



Ancienne pompe à air pour scaphandrier conservée à la DGO 2 © SPW-SG/J-L CARPENTIER



# Dessinateur -assistant en géomatique

## Direction de la Géométrie - SG

### Jean-François DISPA – Licence en chimie

JEAN-FRANÇOIS DISPA, qui a intégré la direction de la Géométrie à la fin de l'année 1993, a pour principale mission de mettre à jour la cartographie wallonne, ce qu'on appelle le PICC (Projet Informatique de Cartographie Continue). Afin de réaliser cette tâche d'ampleur considérable, il collecte les informations que les topographes de la direction de la Géomatique ont recueillies sur le terrain et les intègre dans la banque de données : « Je récolte les informations et les traite pour qu'elles puissent ensuite être gérées par l'outil informatique. Les mesures doivent être soigneusement contrôlées, avant et après leur mise en ligne. » Malgré les problèmes techniques qu'il rencontre parfois, tels que la lenteur ou les pannes de réseau, Jean-

François Dispa se sent plutôt heureux dans son travail. Ce qu'il trouve le plus motivant, c'est d'ajouter de nouvelles structures, par exemple, un nouveau rond-point. « Parfois, nous sous-traitons à des sociétés de géomètres qui font les relevés et intègrent directement les données que nous devons ensuite contrôler. » Le PICC est donc disponible en ligne pour les géomètres mais aussi pour des prestataires comme ORES qui collaborent avec la direction de la Géométrie en lui transmettant des mises à jour. Par ailleurs, les communes et les intercommunales ont également accès au PICC. Quant aux citoyens, ils peuvent le consulter via le Géoportail de la Wallonie. Bien sûr, ils ne peuvent pas manipuler les données mais ils peuvent, par

exemple, calculer la superficie de leur terrain : « Notre objectif principal est de faire du PICC un géoréférentiel qui servira de référence pour tous les objets à mesurer : voiries, façades... » Pour la mise à jour des données, Jean-François et ses collègues travaillent à présent avec un nouveau logiciel : « Pour pouvoir l'utiliser efficacement, nous suivons des formations. Pour le reste, en dehors de l'utilisation du logiciel, j'ai presque tout appris sur le tas et je continue à apprendre tous les jours, ce que j'apprécie énormément. »

### Responsable d'un bureau de dessin

Il faut savoir que Jean-François Dispa est chef de bureau, ce qui lui donne une responsabilité supplémentaire car il doit gérer le personnel du groupe de dessinateurs-cartographes : « Je répartis le travail entre les différents agents du bureau et je leur propose une méthode qu'ils doivent affiner. » Ce bureau de dessin va être amené à faire face à d'importants changements, liés notamment à une nouvelle collaboration avec le cadastre et au transfert d'une partie de ses compétences. Dans ce but, Jean-François et ses collègues essaient d'anticiper au maximum. « Pour l'instant, nous consultons le cadastre qui est pour nous un outil de travail mais nous serons amenés à collaborer davantage avec ce service. Il faudra en effet très prochainement leur communiquer la géométrie exacte des bâtiments que nous possédons dans notre base de données. » De nouvelles perspectives pour l'équipe qui va devoir s'adapter et gérer au mieux cette collaboration.



© SPW-SG/J-L CARPENTIER

# Dessinatrice

1. Projet d'intégration paysagère : portique d'écluse à Marchienne © SPW-DGO 2

## Bureau de dessin de la direction des Études techniques - DGO 2

### Marie-Ève DELVAUX - Graduéée en arts appliqués

**E**VA DELVAUX travaille au bureau de dessin de la direction des Études techniques. Son profil est particulier : elle est la seule dessinatrice du SPW à rester fidèle au crayon et à la table à dessin.

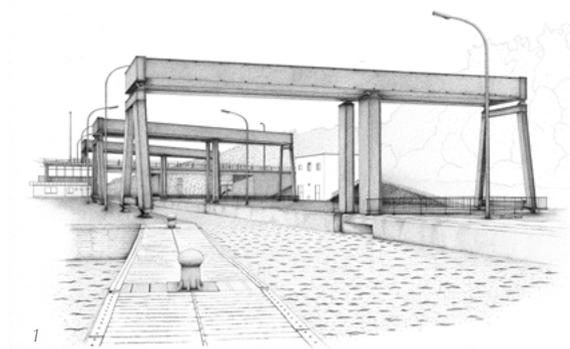
Pourtant, les techniques de dessin évoluent à grands pas. À l'heure actuelle, le dessinateur industriel, installé devant l'écran d'un ordinateur, trace plans et croquis à l'aide de différents logiciels, parmi lesquels ceux de DAO (Dessin Assisté par Ordinateur). De même, les avancées numériques lui permettent de visualiser en 3D la pièce à réaliser.

#### Encre de chine et planche à dessin

Mais Eva Delvaux, elle, ne fait pas appel aux technologies informatiques et nous explique ce choix : « *Mon univers est artistique. Après avoir obtenu un graduat en arts appliqués aux Beaux-Arts de Liège, j'ai créé mon agence de publicité. Au bout de quelques années, devant faire face à d'importants investissements, j'ai préféré arrêter. En 1991, j'ai été engagée au Bureau des Ponts. J'ai ensuite intégré la direction des Études techniques en 2010. Au début de ma carrière, je travaillais à l'encre et au crayon mais, dix ans après, "l'ère du Rotring" était révolue, laissant place aux logiciels informatiques ! Comme le choix m'était laissé entre ces deux disciplines et que je ne me réalise pleinement que dans le dessin classique, plus créatif et intuitif, j'ai opté définitivement pour la table à dessin.* »

#### La technique des petits points

Eva Delvaux fait partie d'une équipe de trois dessinateurs ayant chacun leur spécificité. L'un est spécialiste DAO en génie civil et l'autre en

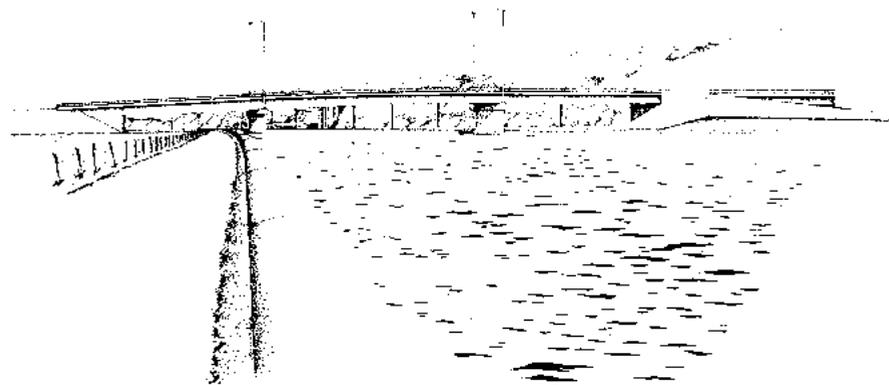


électromécanique. Pour sa part, elle fait des plans de génie civil ainsi que des intégrations paysagères. Tous les traits sont faits à la plume. Le procédé des pointillés permet de contraster et d'ombrer les dessins en insistant sur l'endroit voulu. Eva est chargée de représenter sous toutes les coutures un objet à concevoir ou un ouvrage à construire. Son métier requiert, à la fois, sens de l'observation et précision mais aussi une bonne perception de l'espace. Eva Delvaux travaille sous la responsabilité d'un ingénieur dont elle est l'interprète privilégiée.

En effet, tandis que l'ingénieur imagine une construction, elle la projette en perspective.

Il faut savoir que les plans de génie civil s'attachent plus particulièrement à la construction et, à ce niveau, à la structure en béton et en acier. « *Sur base des indications que l'ingénieur me donne (mesures, cotes, niveaux), je réalise un document de travail, précise Eva. À partir de petites zones que je dessine, il apporte tous les correctifs nécessaires. Ce document va l'aider dans l'élaboration de son plan définitif. Je dessine également l'environnement dans lequel le bâtiment s'intégrera. Aucun détail n'est à négliger. Je peux aussi aller sur le terrain pour me faire une idée du site d'installation de l'ouvrage.* »

Le projet qui retient actuellement son attention concerne les plans de pontons flottants, destinés à équiper l'écluse n° 1 de Lanaye. Les représentations de bâtiments, d'ouvrages d'art (ponts, barrages, ports de déchargement...) permettent un travail infiniment varié ! « *L'art rythme mon quotidien et mon activité annexe de plasticienne complète idéalement mon parcours de vie.* »



# Documentaliste

## Direction de la Planification de la mobilité – DGO 2

### Brigitte ERNON - Graduat de bibliothécaire-documentaliste

LE CENTRE de Diffusion et de Documentation sur la Mobilité, qui propose au public quelque 3 500 documents dédiés à la mobilité, est avant tout au service du réseau des conseillers en mobilité (CEM). Brigitte Ernon y travaille, depuis 12 ans, en tant que documentaliste : « Le centre de documentation est ouvert à tous les publics mais je travaille en priorité pour le réseau des CEM. Étant donné que j'organise leurs formations, que j'en vérifie le contenu et que je rencontre régulièrement les formateurs, je connais très bien les besoins des conseillers en mobilité et je peux donc rédiger mes conseils de lecture ou choisir les ouvrages en connaissance de cause. »

La mission de Brigitte Ernon est, en effet, non seulement de gérer le centre de Diffusion et de Documentation mais aussi d'alimenter et d'informer son public sur les nouveautés. Avec le développement des nouvelles technologies, l'essentiel du travail se fait aujourd'hui par voie

informatique : « Nous achetons de moins en moins et les achats sont plus ciblés. La majeure partie du travail consiste en recherches sur internet. Pour ce qui est de l'envoi des documents, je procède principalement par mails ou par dépôt sur des plates-formes de partage. Les gens, qu'il s'agisse des CEM ou du grand public, lisent moins de documents longs, ils sont débordés : je dois donc m'efforcer de trouver des documents plus synthétiques, des fiches-actions, du sur-mesure. Le service est finalement plus rapide, nous nous adaptons aux nouvelles technologies... » Et Brigitte nous fait également remarquer que, dans cet esprit d'adaptation et de modernisation, tous les documents que possède le centre sont déjà numérisés, ce fond virtuel étant, lui aussi, destiné à tout public.

Parmi les tâches assumées par Brigitte Ernon, il faut encore mentionner la collecte d'informations et de matériel pour la réalisation des revues CEMathèque

et CEMaphore, destinées bien sûr aux CEM mais aussi à toute personne intéressée par le thème de la mobilité. Ces revues, trimestrielles, sont éditées par la direction générale opérationnelle de la Mobilité et des Voies hydrauliques (DGO 2) et rencontrent un grand succès, non seulement en Wallonie mais aussi hors de nos frontières, notamment en Suisse et en France : « Les outils du réseau des CEM sont reconnus partout et c'est vraiment une fierté pour mes collègues et moi-même. » À noter que le centre de Diffusion et de Documentation sur la Mobilité travaille en étroite collaboration avec la Région Bruxelles-Capitale et la Région flamande mais aussi avec le CERTU (Centre d'Études sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les constructions publiques) en France.

### Un métier de contact

Même si certains aspects de son travail sont peu attractifs : « Le rangement des livres, l'encodage, le côté administratif pur... », Brigitte Ernon, au fil des ans, reste motivée par son métier : « Je suis passionnée par le projet et nous avons une belle équipe. Bibliothécaire peut paraître un métier très administratif or il s'agit vraiment d'un métier de contact, il y a un côté humain très important, il ne s'agit pas que de livres. » C'est ce côté humain que Brigitte apprécie surtout et le fait d'être, de manière directe, au service du public : « Rendre service au citoyen, c'est le rôle du fonctionnaire et je l'assume avec plaisir. Le contact est souvent chaleureux, les gens sont gentils et reconnaissants du travail qu'on fait pour eux. Quand les étudiants que j'ai aidés à se documenter, ou même des adultes ayant repris des études, reviennent et m'amènent leur mémoire, c'est très gratifiant. »



© SPW-SG/JL CARPENTIER

# Éclusier

au barrage-écluse de La Plante

Direction des Voies hydrauliques de Namur – DGO 2

Alain PASCAL – Qualification en dessin du bâtiment et certificat en gestion commerciale

« **L**A PLANTE j'écoute, bonjour », c'est ainsi qu'avec son émetteur radio, Alain Pascal accueille les bateaux qui s'approchent du barrage-écluse de La Plante où, depuis 2004, il assume la fonction de chef de poste : « Ma mission consiste à gérer le passage des bateaux. J'accueille les usagers, je les guide et les assiste, au besoin, pour l'amarrage dans le sas et je manœuvre l'écluse depuis le poste de commande. Je suis également chargé de contrôler les bateaux : contrôle des documents de navigation, du tirant d'eau admis (l'enfoncement de la coque)... et je suis habilité à rédiger des PV, si nécessaire. » Alain veille également au bon fonctionnement du barrage qui est aujourd'hui automatisé, ce qui n'a pas toujours été le cas. Ainsi, le métier d'éclusier a connu de nombreuses mutations au fil des ans et continue sans cesse d'évoluer, notamment en raison des avancées technologiques. Par ailleurs, la fréquentation de la Meuse par les bateliers a connu des fluctuations : « Ces dernières années, malgré la

suppression, en 2006, des droits de navigation, le nombre de bateaux a fortement diminué, d'une part, en raison de l'augmentation du tonnage des bateaux de commerce, d'autre part, à cause de la crise économique et de l'application des nouvelles normes européennes. » Cependant, un intérêt significatif pour le tourisme fluvial permet à la Haute-Meuse de maintenir un trafic important en période estivale. De ce fait, l'horaire d'ouverture des écluses sur la Haute-Meuse est assez contraignant pour le personnel : « L'écluse fonctionne de 6 h à 19 h 30 toute l'année, à l'exception des dimanches où nous sommes en poste de 9 h à 14 h en hiver, jusqu'à 18 h au printemps et en automne, et jusqu'à 19 h 30 en été. »

Assurer la transmission des données et gérer son équipe

Parallèlement aux missions directement liées au passage des bateaux, Alain Pascal gère de

Aux côtés des bateliers et des plaisanciers

nombreuses tâches : « Je veille à l'entretien du poste, des locaux et des abords immédiats de l'écluse. De plus, chaque matin, je m'occupe de la transmission des données relatives à la situation des eaux de barrage à barrage. Je transmets ces données à Liège, où elles sont encodées et mises à la disposition de la batellerie et des autres usagers. En même temps, je m'occupe du relevé pluviométrique pour l'IRM et la direction de la Gestion hydrologique intégrée qui s'occupe de la régulation des barrages. » De plus, Alain organise la journée de travail de l'équipe, formée de cinq personnes : « La tâche la plus délicate pour moi est la gestion du personnel car il faut savoir faire preuve de psychologie. » Mais son travail n'en reste pas moins une véritable passion : « J'ai passé mon enfance au bord de la Meuse et ce fleuve a toujours fait partie de ma vie. Faire ce métier correspond vraiment à mon rêve : passer la journée au bord du fleuve, entrer en contact avec les bateliers, les plaisanciers, les pêcheurs, les riverains... » Preuve de son enthousiasme et de son souci de bien communiquer, Alain Pascal a suivi une courte formation en néerlandais, centrée sur le lexique propre au métier d'éclusier. Dès lors, il peut s'entretenir avec les bateliers néerlandophones, répondre à leurs questions, les conseiller et ainsi jouer parfaitement son rôle en réservant à chacun le meilleur accueil possible.



Poste de commande © SPW-DGO 2/A. PASCAL

# Économiste

Emprunter pour la Wallonie



## Direction du Financement – DGT

Serge MAASKANT – Graduat en comptabilité et licence en sciences commerciales et financières

DEPUIS la crise financière de 2008, le montant de la dette directe de la Wallonie a doublé. D'environ 2,5 milliards € au début des années 2000, elle s'élevait, au 31 décembre 2014, à 6 milliards €. La gestion de la dette wallonne est prise en charge par la direction du Financement où Serge Maaskant travaille en tant qu'économiste depuis l'année 2000. Serge y exerce comme tâches essentielles le placement des excédents de trésorerie et la conclusion des emprunts régionaux. Il s'occupe de la gestion de la dette régionale directe et indirecte et, dans une moindre mesure, du suivi de la dette garantie (dette contractée par les OIP, pour laquelle le Gouvernement wallon se porte garant). Par ailleurs, l'économiste est chargé de préparer le Comité régional du Trésor (CORET), qui remet son avis au ministre du Budget et des Finances sur les grandes lignes de la gestion de la dette. Il participe activement à ce comité. De plus, il contribue à alimenter les documents à remettre à l'agence de notation Moody's, dont la note permet à la Wallonie de se maintenir dans des conditions favorables sur les marchés financiers. Serge gère également ce qu'on appelle les emprunts de trésorerie, emprunts de très courte durée qui permettent de payer notamment les factures courantes. Il faut savoir que

tout l'argent emprunté sert à financer, de manière transversale, le budget des dépenses des directions générales et les salaires des agents du SPW.

Concrètement, Serge Maaskant gère les emprunts et la recherche des financements nécessaires pour couvrir le déficit annuel du budget de la Wallonie. Quand il n'y a pas de déficit, il faut tout de même trouver de l'argent pour rembourser les emprunts qui viennent à échéance. Dans la plupart des cas, Serge ne sait pas précisément à qui il emprunte. Les banques jouent, le plus souvent, un rôle d'intermédiaire et le mettent en contact avec des investisseurs dont il ne connaît que le pays d'origine et le secteur d'activités : « Nous travaillons de plus en plus avec des banques internationales. Les documents sont généralement en anglais, ce qui nécessite un examen plus attentif de toutes les clauses contractuelles. » Pour se financer, la Wallonie est dispensée de réaliser des appels d'offres au sens strict mais il faut organiser des consultations visant à déterminer quel créancier propose les meilleures conditions : « Le plus satisfaisant pour moi est de conclure un emprunt en ayant pu négocier le meilleur taux possible. Les taux sont actuellement relativement bas, aux alentours de 2 %, frais compris, pour des délais de remboursement allant jusqu'à 30 ans. » Bien sûr, une fois que l'emprunt a été contracté, il faut le gérer. L'économiste prend en charge le suivi des paiements grâce à un logiciel informatique qui lui permet de vérifier que la déclaration de créance reçue est correcte : « Jusqu'à présent, tous les paiements de coupons et d'emprunts échus ont été réalisés en temps et en heure. C'est important parce qu'il faut maintenir notre réputation de bon payeur. » C'est pourquoi Serge Maaskant veille à respecter l'échéancier des

remboursements qui court actuellement jusqu'en 2064 : « Chaque année, ce sont entre 400 et 500 millions € d'emprunts qui viennent à échéance. » Il s'agit de sommes considérables et la moindre erreur aurait des conséquences en milliers €. Serge doit donc rester extrêmement attentif à tous les détails (réception des factures, respect des échéances, des taux...) : « Ce qui est assez particulier, c'est que certains créanciers n'envoient pas forcément de déclaration de créance au moment de l'échéance et je dois faire preuve de vigilance pour réclamer à temps la facture afin que le paiement soit fait dans les délais. » C'est cette extrême vigilance qui fait que la Wallonie conserve sa réputation de bon débiteur.

Il faut noter que le transfert de nouvelles compétences du Fédéral vers la Wallonie a participé à l'augmentation de la dette car les compétences transférées en 2015 l'ont été sans que l'on dispose de l'entièreté des recettes ad hoc : « Nous devons donc trouver des fonds supplémentaires pour couvrir le déficit ainsi augmenté de l'année en cours. » Le budget des dépenses, de 7 milliards € en 2014, est passé, en 2015, à près de 13 milliards € suite au transfert. L'agence de notation Moody's n'a pas dégradé la note de la Wallonie parce que cette augmentation est due aux compétences supplémentaires que la Wallonie doit assumer. Le 5 mai 2015, la Wallonie a ainsi été notée par Moody's "A1 avec perspective stable", la société de notation mettant en valeur l'engagement et les efforts de la Région pour assainir ses finances. L'agence salue également une gestion de trésorerie flexible capable de prévenir toute insuffisance de liquidité. Autre point fort, l'impact de la 6<sup>e</sup> réforme de l'État qui octroie à la Wallonie une marge de manœuvre plus importante en termes de fiscalité.



© SPW-DGT/M. BOULANGÉ

# Électromécanicien d'entretien

## Direction de la Gestion des équipements des voies hydrauliques de l'Escaut – DGO 2

### Patrick DERICQ - Formation en électromécanique et en électronique radio-télévision

LA MAINTENANCE des équipements des voies hydrauliques de l'Escaut, voilà la mission de l'équipe au sein de laquelle travaille Patrick Dericq. Concrètement, il s'agit d'effectuer l'entretien des équipements et des éclairages des écluses, des barrages, des stations de pompage et des quatre vieux ascenseurs de La Louvière mais aussi, pour les grosses écluses, l'entretien des cabines à haute tension : « L'installation des automates et des machines est faite par une entreprise privée. Nous nous occupons de leur maintenance, que ce soit au niveau mécanique, hydraulique ou électrique, ainsi que des modifications à y apporter. Nous devons également effectuer les dépannages des appareils des écluses de l'Escaut (depuis les anciens ascenseurs de La Louvière jusqu'à Comines) et de la Dendre (de Ath à Deux-Acres). » Patrick Dericq et son équipe sont donc garants du bon fonctionnement des écluses et de la circulation aisée des bateliers dans la zone dont ils sont responsables.

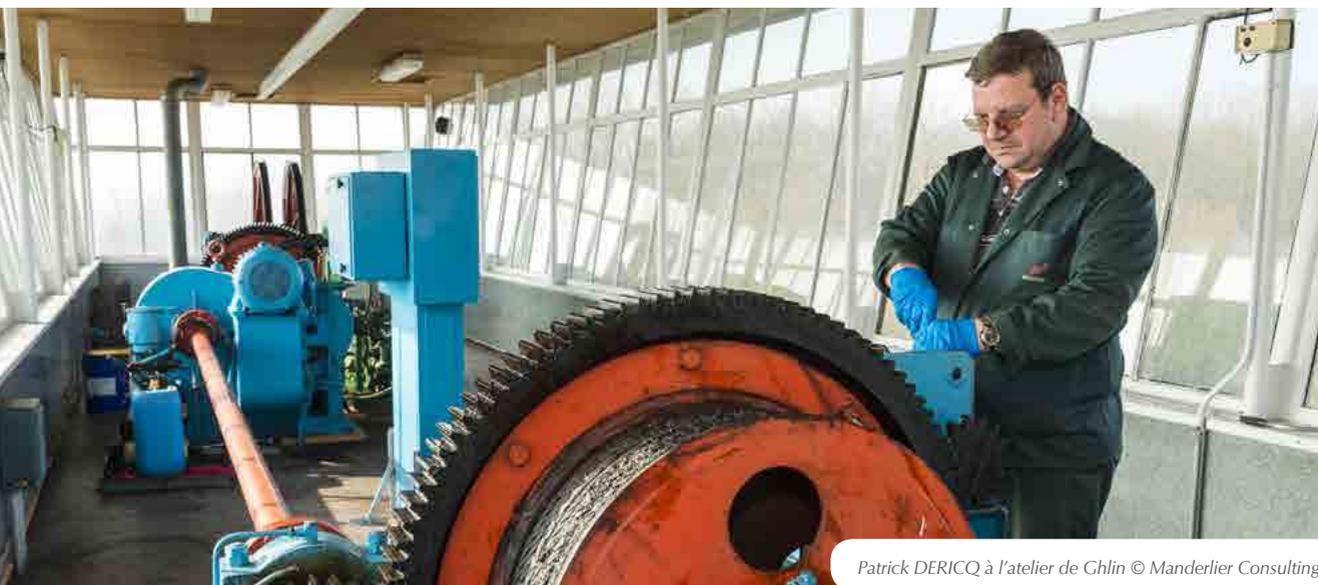
#### Entretien mécanique, dépannages, réparations

La journée de travail de Patrick s'organise en fonction des réparations à effectuer : « Les dépannages ont lieu parce que nous avons constaté un dysfonctionnement lors de nos tournées ou à la demande du personnel des écluses qui a remarqué un problème. Les réparations se font à l'atelier ou directement sur place, quand c'est possible. Quant au travail de maintenance, préventif, il s'organise en fonction d'un planning établi chaque mois. Nous faisons de notre mieux mais il faut savoir que certains équipements datent encore des années 1960 et beaucoup de pièces d'origine ne sont donc plus disponibles. Par ailleurs, le nombre d'automates est de plus en plus important et nous ne pouvons pas être partout à la fois. » Afin de mettre à jour leur savoir-faire, qui doit s'adapter aux évolutions technologiques, Patrick et ses collègues suivent des formations mais, la plupart du temps, ils apprennent en autodidactes. Or, la tâche

n'est pas toujours aisée car les équipements ne sont pas tous de la même marque et donc ne fonctionnent pas nécessairement de la même manière. Dès lors, les membres de l'équipe essaient, dans la mesure du possible, d'être polyvalents et s'entraident en fonction des compétences propres à chacun.

#### Sur le terrain par tous les temps

Si certaines connaissances techniques sont nécessaires aux électromécaniciens pour la bonne réalisation de leurs tâches, une bonne condition physique est également requise car les endroits qu'ils visitent ne sont pas toujours faciles d'accès et il est souvent périlleux de s'y rendre : « Un collègue est déjà tombé dans le canal, il ne faut pas avoir peur de se salir. Heureusement, cela ne m'est jamais arrivé. » Ainsi, pour des raisons évidentes de sécurité, les tournées s'effectuent à deux. Munis de leur matériel : casque et lunettes de protection, salopette de travail, chaussures et gants de sécurité, Patrick Dericq et ses collègues sont, la plupart du temps, en déplacement : « Le plus difficile est d'être sur les routes par tous les temps. Qu'il fasse une chaleur caniculaire ou un froid de canard, nous sommes tous les jours dehors. » S'ils ne sont pas à l'extérieur, c'est qu'ils doivent rester à l'atelier pour créer des pièces de dépannage mais ce type de travail est plutôt exceptionnel : « Heureusement, cela n'arrive pas souvent, car nous sommes une petite équipe et il ne nous serait pas possible de tout faire. » Après plus de 30 ans de service et, en dépit des difficultés inhérentes à son métier, Patrick reste motivé par ce qu'il fait : « J'aime l'aspect varié de mon travail et j'apprends tous les jours, notamment parce qu'il faut suivre l'évolution de la technologie. Et puis, il règne une très bonne entente dans l'équipe, sans cela rien ne serait possible. »



Patrick DERICQ à l'atelier de Ghlin © Manderlier Consulting

# Ergothérapeute

## Direction de la Famille - DGO 5

### Laurence DEHAN - Graduat en ergothérapie

**S**OUTENIR l'autonomie au domicile pour les personnes âgées ou en situation de handicap : c'est l'un des objectifs poursuivis par la DGO 5 et par l'AWIPH, dans le cadre de la plateforme " Bien vivre chez soi ". Les ergothérapeutes se rendent au domicile des personnes qui en font la demande et conseillent celles-ci en matière d'aménagement. À la direction de la Famille, c'est Laurence Dehan, elle-même ergothérapeute, qui assure la coordination de la plateforme " Bien vivre chez soi ".

« J'assure la coordination , explique Laurence Dehan, cela signifie que, d'un côté j'ai des contacts avec le public concerné qui fait appel à nous pour avoir des informations sur la plateforme ou encore

sur les services à contacter. De l'autre, je collabore avec les quatre services-conseil où travaillent les ergothérapeutes qui vont sur le terrain et dispensent les conseils aux bénéficiaires, dans le but de co-construire et d'évaluer nos actions. Personnellement, je n'effectue pas les visites et conseils à domicile mais, comme c'est la DGO 5 qui subventionne ces services, mon rôle est de m'assurer que les missions prévues sont bien réalisées dans l'intérêt des bénéficiaires. Cela implique également une coordination avec l'AWIPH qui joue le même rôle pour les personnes handicapées. »

Depuis que la plateforme est sur les rails, l'ergothérapeute a du temps pour intervenir aux

côtés de ses collègues des services d'aide aux familles et aux aînés, en leur apportant son regard spécifique. Là aussi, il s'agit de renforcement des compétences : il n'y a pas de contact avec les bénéficiaires eux-mêmes mais avec les services agréés qui, eux, gèrent les aides familiales envoyées auprès des usagers, à leur domicile. « Mes collègues sont économiste et assistante sociale et par ma formation et ma vision paramédicale, nous nous complétons au quotidien dans notre travail : par exemple, en cas de pathologie lourde, je cerne plus facilement les implications au quotidien et je sais dire quand s'arrêtent les tâches de l'aide familiale et quand il faut faire appel à d'autres prestataires de soins comme une infirmière, un kiné... »

Pour les services d'aide aux familles et aux aînés, Laurence et ses collègues ont une casquette " d'inspecteurs " : « Nous allons dans les services pour vérifier si les normes sont bien respectées, si les subventions sont correctement utilisées. »

Plus récemment, Laurence Dehan a également été amenée à coordonner l'installation du numéro gratuit pour les seniors : il a fallu former les conseillères qui informent sur les compétences liées au vieillissement, en particulier en Wallonie. Mais l'ergothérapeute intervient aussi régulièrement pour l'organisation de salons et de forums, pour les contacts avec l'INAMI...

« Finalement, conclut Laurence Dehan, le métier d'ergothérapeute est très polyvalent. En cela, je n'ai pas été dépaysée à l'Administration où l'on est amené à développer de nombreuses compétences. »



# Estimateur - enquêteur à la division du Logement

## Cellule du Logement - Service extérieur de Namur - DGO 4

### Olga PLETSER - Licence en architecture

ENQUÊTE PRÉALABLE à l'obtention d'une prime à la réhabilitation, à la restructuration, à la construction, enquête de salubrité pour l'obtention du permis de location, contrôle de la réalisation des travaux lors d'une demande de prime pour des menuiseries extérieures... : toutes des missions prises en charge par les agents des services extérieurs du Logement.

Architecte de formation, Olga Pletser a trois casquettes. Elle alterne les fonctions d'estimateur, d'enquêteur et de contrôleur en matière de logement. À ses côtés à la cellule de Namur, cinq enquêteurs qui ont tous une formation en rapport avec les métiers de la construction. Ensemble, ils gèrent plus de 3 472 dossiers par an, soit un minimum de six visites par jour, un travail tout terrain !

À chaque casquette correspondent une réglementation différente et des critères particuliers qui font la complexité de sa mission. « *En tant qu'estimateur, je me rends chez les gens qui ont fait une demande de prime à la réhabilitation, à la restructuration, à l'achat... J'estime les travaux à accomplir et je remplis un dossier avec le demandeur. Ce dossier sera examiné par notre direction générale, qui prendra la décision finale et accordera ou non la prime demandée. Dans ce cas de figure, il s'agit juste d'une estimation, même si dans la phase " après travaux ", je vérifie sur place si les aménagements ont bien été réalisés et s'ils sont conformes aux normes. Je deviens enquêteur lorsque je fais des enquêtes de salubrité ou des enquêtes pour l'allocation " déménagement-loyer ". Dans le premier cas, je contrôle l'état du logement et je fais un rapport sur les éventuels manquements aux*

*critères minimaux de salubrité. Dans le deuxième cas, j'interviens lorsqu'une personne quitte un endroit inhabitable ou surpeuplé pour emménager dans un logement salubre. Sur base de mon rapport qui, le cas échéant, reconnaît ce logement habitable, amélioré et salubre, la direction générale accorde aux demandeurs cette allocation. »*

Enfin, certains enquêteurs peuvent devenir des contrôleurs s'ils font des contrôles de permis de location (nécessaires pour les logements de moins de 28 m<sup>2</sup> et les logements collectifs). C'est le cas d'Olga qui est amenée à effectuer ces visites de contrôle en cas d'absence de ce permis ou de suspicion d'un non-respect de la réglementation. Elle intervient à la demande des autorités communales, de la police... de la justice également dans le cas où il y a suspicion d'être en présence de marchands de sommeil.

### Aussi un côté humain

Malgré des situations parfois tendues, Olga apprécie ses contacts avec la population : « *C'est une facette très enrichissante de mon travail. Notre regard porte sur le bâtiment : je suis là pour estimer, constater et contrôler, en prenant du recul par rapport à des situations qui sont parfois humainement très difficiles. Mais c'est vrai que nous ne devons pas mettre notre santé en danger. J'ai déjà visité des habitations où il y avait la galle, remplies d'excréments ou avec des champignons présentant un risque par exemple pour de jeunes enfants : dans ce cas, on met fin à la visite, on prévient les autorités compétentes qui peuvent faire mettre les scellés sur le logement. »*





## Direction des Risques industriels, géologiques et miniers - DGO 3

### Fessel BENJELLOUN - Ingénieur civil chimiste

À LA SUITE de l'accident industriel qui avait eu lieu à Seveso, en Italie (1976), l'Union européenne a souhaité mettre en place la directive européenne Seveso qui impose aux États membres un recensement et une surveillance des sociétés détenant des quantités importantes de substances dangereuses. Quand elles sont " Seveso ", petit ou grand seuil, les sociétés ont certaines obligations. En Wallonie, c'est la cellule RAM (Risques et Accidents majeurs) qui impose les règles à respecter en termes de sûreté et qui inspecte ces sites.

Fessel Benjelloun est l'un des « Monsieur Seveso » de Wallonie. « En principe, chaque fois qu'un site " Seveso " est créé, agrandi ou transformé, on nous demande notre avis d'expert à la RAM. Nous devons alors vérifier la sécurité et la maîtrise des installations. Nous travaillons en grands pessimistes, sourit Fessel. Nous ne voyons jamais l'installation qui marche correctement. Nous imaginons le pire : les risques d'incendie, de dispersion de produits toxiques... Avec mes collègues, nous essayons d'identifier les dangers pour les riverains et l'environnement et nous nous demandons si l'industriel, en fonction de ses plans, maîtrise ce danger. »

Le travail de l'expert en risques industriels démarre dès l'élaboration de la directive au niveau européen et lors de l'adaptation de cette directive dans nos législations régionales (via des accords de coopération avec le Fédéral et les Régions flamande et de Bruxelles-Capitale).

« Notre travail, à la cellule RAM, comporte une partie très technique : nous devons connaître les produits dangereux associés aux procédés et aux stockages. Cela implique

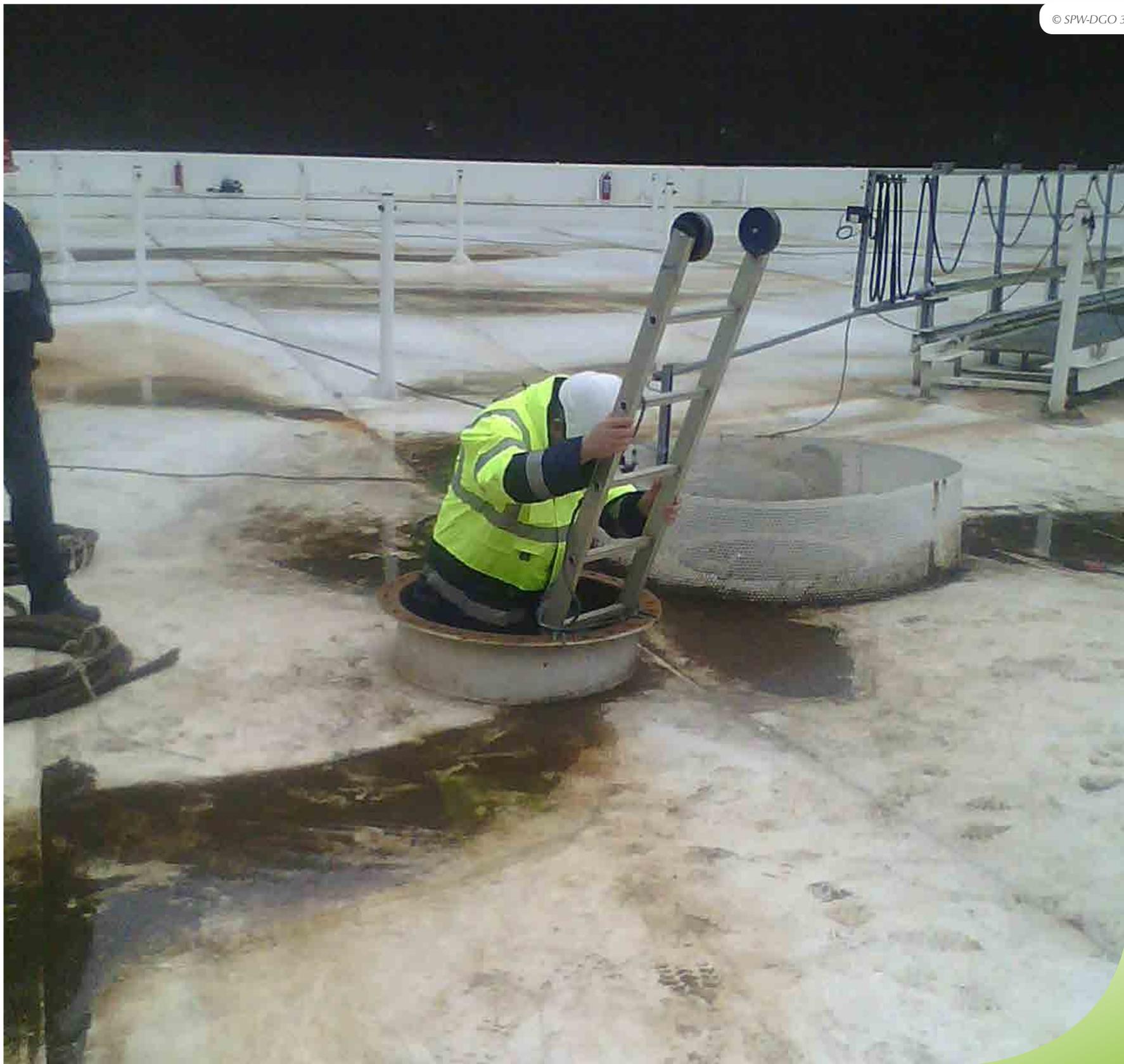
des connaissances en chimie, en physique, en mécanique des fluides, en utilisation des logiciels de simulation, calculs de probabilité, bases de données... Par exemple, nous sommes de plus en plus consultés pour des établissements non " Seveso " mais potentiellement à risque tels que des éoliennes, centrales de biométhanisation, stockages de gaz, d'explosifs... » Pour la Wallonie, Fessel et ses collègues gèrent les demandes de permis et les inspections d'une centaine de sites dont une quarantaine classés " grand Seveso ".

#### Formation continue

L'expert et ses collègues sont le plus souvent ingénieurs civils, industriels ou docteurs en chimie mais la plupart ont également une formation en Sécurité et Hygiène. Ils doivent sans cesse continuer à se former pour être au fait des nouvelles technologies afin de comprendre les procédés de fabrication, savoir interpréter (et vérifier) les rapports de sécurité fournis et pouvoir identifier les éventuels problèmes de sécurité lors de leurs inspections sur sites. Car l'Europe impose également d'inspecter les sites " Seveso " : « Si la police de l'environnement vérifie le respect des normes, des rejets..., à la RAM, nous devons vérifier si le site a été bien conçu en termes de sécurité, si les installations (et notamment les systèmes de sécurité) sont bien entretenues. »

Mais l'équipe de la RAM a encore une casquette " conseil/relations publiques ". « Nous défendons l'idée qu'il faut aider au maximum les industriels parce qu'on sait qu'ils ont des budgets, des deadlines, explique Fessel Benjelloun. Nous essayons de ne

pas être perçus comme des gendarmes, ce qui serait contre-productif : nous n'hésitons pas à rencontrer un industriel avant la demande de permis, dès l'élaboration du projet, afin de l'aider, de lui conseiller des solutions alternative plus sûres... Mais toujours avec la sécurité maximale pour les riverains et l'environnement. »



# Fonctionnaire des implantations commerciales

## Direction des implantations commerciales – DGO 6

Sylvain ANTOINE – Licence en sciences géographiques (spécialisation en géographie économique et sociale)



Sylvain ANTOINE est un tout nouveau fonctionnaire de la direction des Implantations commerciales de la DGO 6, administration créée dans la foulée du décret du 5 février 2015 qui dote la Wallonie d'une législation en matière d'autorisations d'implantations commerciales. « La régionalisation de la matière, explique Sylvain, poursuit l'objectif de garantie, sur le long terme, d'une régulation adéquate de ce secteur d'activités tant à l'échelle régionale que communale. » Le nouveau décret relatif aux implantations commerciales introduit certaines nouveautés, comme le principe de " guichet unique ". Les collèges communaux seront ce guichet et ce, pour l'ensemble des demandes d'implantations commerciales. L'autre grande nouveauté pour le demandeur est la possibilité de bénéficier d'un permis intégré. En effet, dans une logique de simplification administrative, il sera désormais possible de recevoir, par un même permis, les autorisations relatives aux implantations commerciales, à l'urbanisme et à l'environnement.

« Le rôle de notre direction est d'être le garant régional des dossiers de demandes. Le nouveau décret prévoit la délivrance d'un permis d'implantation commerciale pour toute implantation supérieure à 400 m<sup>2</sup>. Entre 400 et 2 500 m<sup>2</sup>, seul le collège communal sera compétent pour délivrer cette autorisation. Au-delà de 2 500 m<sup>2</sup>, il reviendra au fonctionnaire des implantations commerciales de délivrer ce permis. »

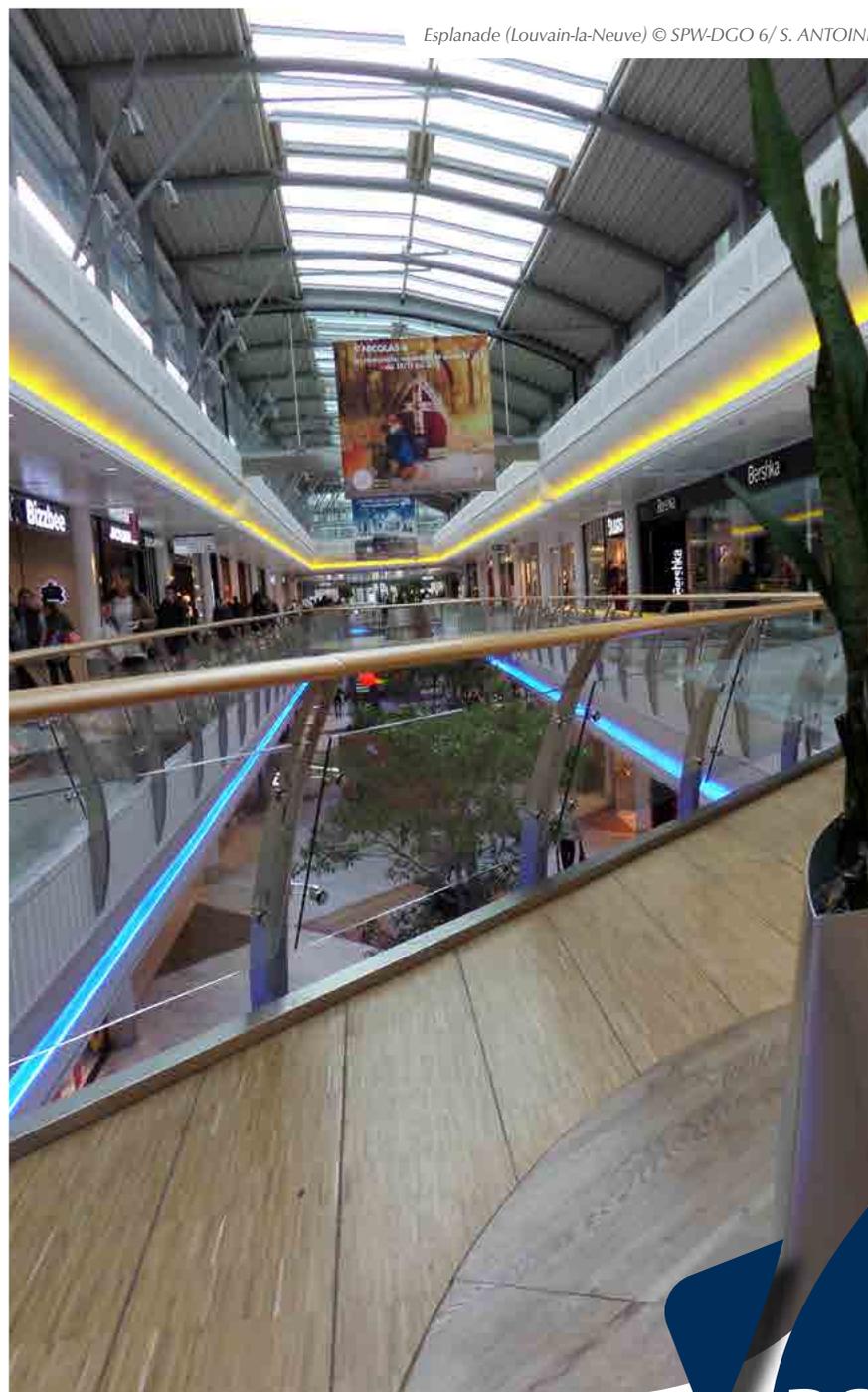
### Former et accompagner les communes

« Dans un premier temps, il est important d'informer et de former au mieux les communes sur les implications et les procédures du nouveau décret. Des séances d'information et de formation ont été et seront encore réalisées afin de répondre au besoin. Dans un second temps, notre rôle sera d'accompagner au jour le jour les acteurs communaux et de les conseiller au mieux. » À cette fin, la direction des Implantations commerciales a réalisé un vade-mecum détaillant l'ensemble des procédures devant être suivies et ce, pour l'ensemble du nouveau décret. « En outre, notre site internet est abondamment documenté et l'ensemble des documents y seront téléchargeables : vade-mecum, mode d'emploi de LOGIC, analyses ponctuelles, contacts... La direction des Implantations commerciales est une équipe de neuf techniciens motivés et disponibles. Les communes ne devront donc pas hésiter à nous contacter. » Sylvain Antoine ajoute que sa direction est également chargée de réaliser un contrôle de conformité des autorisations délivrées par le niveau communal vis-à-vis de la législation et aura, au besoin, la faculté d'introduire un recours contre toute décision problématique : « Mon objectif, explique Sylvain, est de mettre en place une relation partenariale saine et solidaire entre la Région, les promoteurs, les commerçants et les communes. »

À noter que la réforme a permis la création d'un nouvel outil d'aide à la décision, LOGIC, qui devra être utilisé par les auteurs de projets et par les communes pour, respectivement, introduire et délivrer les permis d'implantation commerciale.

## Mais sur quelles bases décide-t-on d'accorder ou non une autorisation d'implantation commerciale ?

Le fonctionnaire des implantations nous explique que toute décision doit respecter la directive Services et son principe de libre établissement selon lequel il n'est possible de limiter l'établissement d'un commerce qu'en respectant une liste restreinte et cadrée de motifs. Les critères et sous-critères du décret, sur la base desquels il conviendra de motiver les délivrances ou refus de permis sont, en effet, basés sur des raisons impérieuses et d'intérêt général : « Ces critères sont contraignants mais sont à évaluer dans leur ensemble et en fonction des objectifs définis dans le SRDC. Ils représentent la protection du consommateur et de l'environnement urbain, le gage d'une politique sociale efficace et la contribution à une mobilité plus durable. Certains de ces critères, précisés en sous-critères, pourront concourir à solutionner certains problèmes endémiques au sein de nos villes et communes. »



*Travailler au grand air : un plaisir !*

# Gardien du milieu naturel

**Ouvrier forestier - Cantonnement de Malmedy - DGO 3**

**Daniel LETOCART – Formation en mécanique**

**Stéphane MAUS – Formation en menuiserie**



**D**ANIEL LETOCART ET STÉPHANE MAUS travaillent au cantonnement de Malmedy, au cœur des Fagnes wallonnes, non loin du signal de Botrange.... Ce sont des hommes de terrain.

Daniel, mécanicien, y est depuis 1976 et Stéphane, depuis 1990. Ensemble, ils s'occupent de l'entretien de leur matériel mécanique et de la réserve naturelle des Hautes-Fagnes : plus de 4 000 ha à préserver et à aménager. « Cette partie du travail est liée aux saisons, explique Daniel Letocart. Fauchage

à la belle saison, entretien des caillebotis en bois pour les promeneurs quand la météo le permet, traçage des pistes de ski de fond en hiver et, quand il neige, on installe les pelles sur les véhicules et on fait chasse-neige. »

Mais leur travail ne se limite pas au matériel. Une fois les véhicules et les outils en ordre, les deux hommes s'occupent de missions plus "humaines". « Si un promeneur est victime d'une chute ou d'une blessure nécessitant une aide extérieure, les secours font appel à nous pour que nous nous rendions immédiatement sur les lieux avec notre véhicule à chenilles, là où les ambulances n'ont pas accès. Nous sommes les premiers à intervenir en cas d'accident ou d'incendie car les autres véhicules ne passent pas dans la tourbe. Cette terre noire et inflammable rend difficile l'accès aux véhicules d'urgence qui risquent à tout moment de s'embourber. »

## **Aussi lors des incendies**

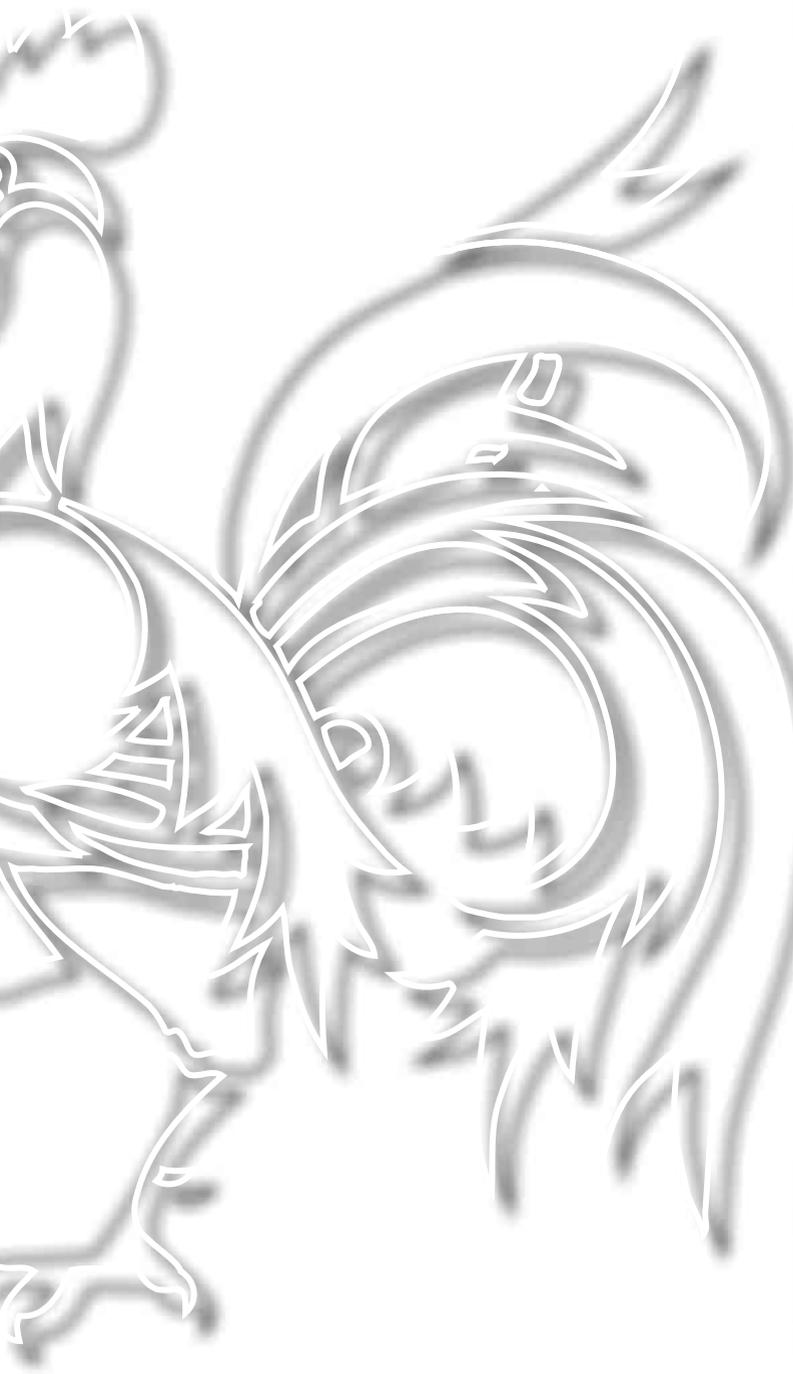
Mais Daniel et Stéphane sont également appelés à intervenir lors d'incendies : la tourbe étant facilement inflammable, ils sont souvent sollicités en été. Par le passé, leur disponibilité a déjà été mise à rude épreuve lors des épisodes dramatiques qui ont ravagé des centaines d'hectares de Fagnes... « Nous avons dû intervenir le plus rapidement possible, transporter les pompiers sur les lieux et



Daniel LETOCART et Stéphane MAUS © SPW-DGO 3

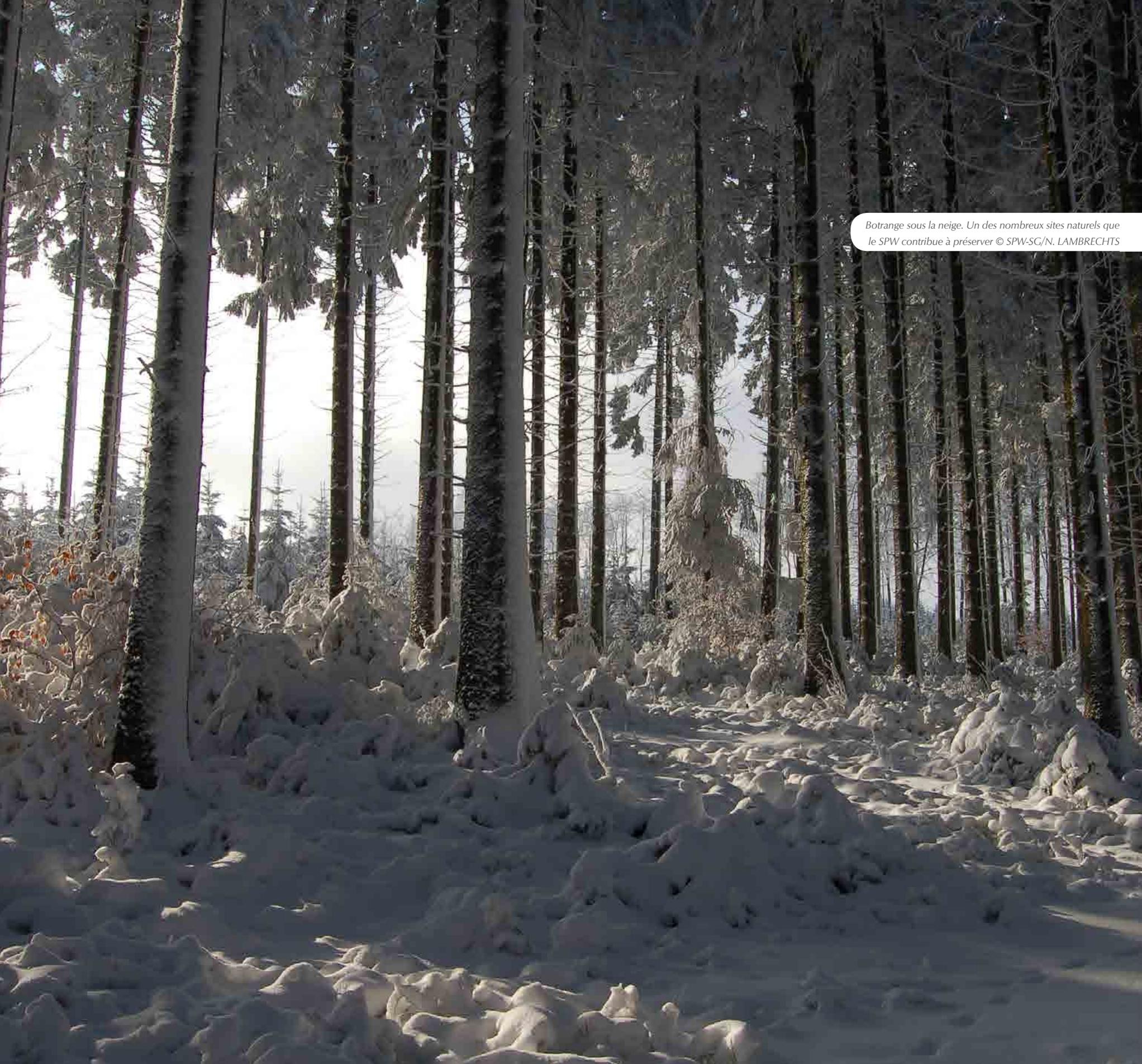
*éteindre les flammes, les nouveaux départs de feu ou le feu couvant sous la tourbe à l'aide de notre propre pompe, 28 heures de travail intense et à haut risque ! »*

Leurs missions sont variées, difficiles, exigeantes, mais elles n'effraient pas ces passionnés pour qui le travail au grand air reste un plaisir de tous les jours.



© SPW-DGO 3

**DGO 3**



*Botrange sous la neige. Un des nombreux sites naturels que le SPW contribue à préserver © SPW-SC/N. LAMBRECHTS*

# Gestionnaire

de la banque de données Wallex

## Direction du Support juridique - SG

### Jérôme GUILMOT – Baccalauréat en droit

DEPUIS le mois de janvier 2014, Jérôme Guilmot travaille, en tant que responsable fonctionnel d'application (RFA), à la direction du Support juridique : « À mon arrivée, j'ai été chargé de recueillir et de relayer les remarques émises par les utilisateurs de WALLEX. Le site internet WALLEX devant constamment être mis à jour et pour éviter que le retard s'accumule, j'ai repris le flambeau quand mon prédécesseur a changé de service. » Concrètement, Jérôme travaille sur deux modules : le premier, le back-office, où il met en page, avant leur publication sur le site, les textes parus au Moniteur belge qui concernent la Wallonie ; le second, le front-office où les textes apparaissent au public (<https://wallex.wallonie.be>) : « J'ajoute au texte publié les données nécessaires pour qu'il soit identifié correctement, c'est-à-dire sa nature, sa catégorie, le thème auquel il se rattache... Ensuite, je mets le texte en page, le complète d'informations, telles que la date d'entrée en vigueur, et génère alors une version PDF. Enfin, je réalise la coordination entre les textes modifiants et les textes modifiés. » Une fois mis en page et complété, l'acte apparaît en général sur le site le lendemain de la parution au Moniteur belge.

L'adresse [wallex.avis@spw.wallonie.be](mailto:wallex.avis@spw.wallonie.be) est accessible aux fonctionnaires mais également aux citoyens : « De fidèles utilisateurs constatent assez rapidement quand il y a des erreurs, dues aux manipulations humaines ou au système informatique, et nous pouvons dès lors les corriger au plus vite. » Jérôme Guilmot reçoit aussi régulièrement des questions concernant le contenu des textes mis en ligne : « Lorsque je reçois de telles questions, j'oriente le citoyen vers le Téléphone Vert qui répond à la plupart des demandes ou, si nécessaire, les relaie vers un service compétent. »

L'aspect varié de sa fonction, dans le sens où il s'agit, à chaque fois, de textes différents, plaît énormément à Jérôme. La principale difficulté vient, selon lui, de la complexité de certains textes qui modifient un grand nombre de textes antérieurs : « Et la difficulté est d'autant plus grande qu'ayant repris le poste assez récemment, je découvre encore certains aspects du programme. »

Extrêmement motivé, le gestionnaire a de nombreux projets pour l'avenir, notamment, la création d'un nouvel outil back-office, plus sûr et plus performant, et la mise sur pied d'un comité éditorial qui mènerait une réflexion approfondie sur les choix de classement et de publication. Jérôme Guilmot travaille en outre à établir une collaboration étroite avec la cellule "sœur" au niveau fédéral et envisage

aussi de créer une collaboration avec la cellule de la Fédération Wallonie-Bruxelles. Des échanges d'expériences qui pourront générer, à l'avenir, un enrichissement mutuel bien utile.

 Une fois mis en page et complété, l'acte apparaît en général sur le site le lendemain de la parution au Moniteur belge. 



# Gestionnaire de plateforme d'eLearning

## Direction de la Prospective et du Développement des pouvoirs locaux - DGO 5

### Enida DUDERIJA - Master en sciences politiques (orientation administration publique)

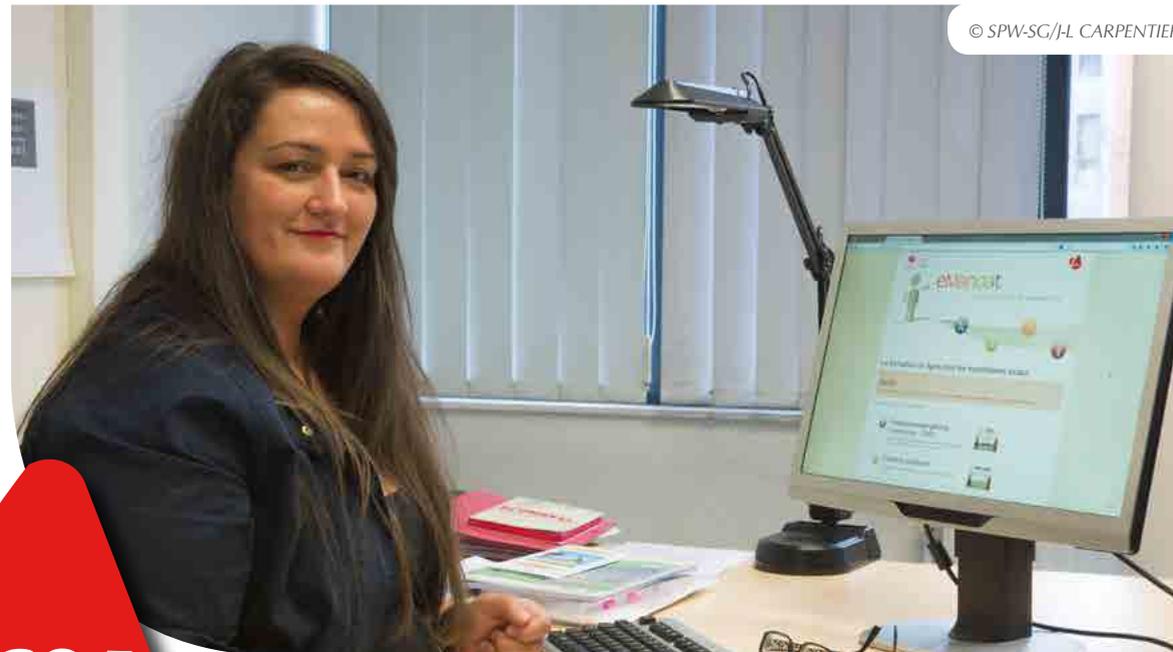
L'ELEARNING, ou formation en ligne, est l'utilisation des nouvelles technologies multimédia de l'internet pour l'apprentissage. Depuis 2012, le département de la Législation des pouvoirs locaux et de la Prospective propose une plateforme d'apprentissage aux mandataires des communes et des CPAS. En 2006, un premier outil avait été mis à disposition des mandataires sous forme de CD. Mais l'évolution des matières en cause avait rapidement rendu le système obsolète. C'est ainsi que le projet d'un outil plus interactif et actualisable rapidement a vu le jour.

Enida Duderija, diplômée en sciences politiques, a accompagné la naissance de la plateforme. Une fois les besoins et la formule identifiés, elle a coiffé une série de casquettes : rédaction du cahier des charges,

contacts avec le prestataire de services informatiques extérieur, traduction des besoins, élaboration de la table des matières, préparation des contenus et communication vers les mandataires. Bien que n'ayant pas de formation spécifique en matière de plateforme d'apprentissage, elle a dû se familiariser avec le système de gestion de l'outil. Le résultat c'est, depuis fin 2012, une offre de cours en ligne, destinés aux mandataires communaux et de CPAS, sur le fonctionnement des communes et des CPAS, les finances publiques locales, les marchés publics et la fonction publique.

« C'est un travail passionnant d'un bout à l'autre, estime Enida Duderija. Aussi bien lors de la phase de préparation et de mise en route que maintenant. Ce qui m'a demandé le plus de temps ? Sans aucun

doute la relecture du contenu des cours. Une équipe d'experts a été mise en place sur les différentes matières mais il faut sans cesse relire les textes pour réduire leur taille ou pour les rendre plus facilement compréhensibles par des débutants. D'ailleurs, ces relectures sont toujours d'actualité car, si la plateforme est en ligne depuis plusieurs mois, des changements interviennent régulièrement dans les matières abordées nécessitant des modifications des cours. Ainsi, les cours ont été actualisés suite à la réforme de la tutelle, suite à la nouvelle législation portant sur les marchés publics ou encore suite à la réforme des grades légaux. Ces adaptations des cours nécessitent chaque fois des réunions avec les " experts-contenu ". Heureusement, pour des raisons financières aussi bien que pratiques, nous avons insisté pour, à terme, devenir autonomes sur la plateforme et pouvoir faire les adaptations nécessaires sans faire appel au prestataire externe. »



© SPW-SC/JL CARPENTIER

Mais, belle illustration de la variété du travail que permet l'Administration, la jeune femme a d'autres activités au sein de la DGO 5 : elle fait partie de la communauté des chefs de projets de la DGO 5 et sert également de lien entre cette communauté et le Comité de direction ; elle participe également à la coordination des réunions du Comité de pilotage qui a pour objectif l'harmonisation de l'exercice de la tutelle par les différentes directions concernées de la DGO 5. « Cette dernière mission me permet d'être attentive en cas de modifications à introduire dans les cours, précise-t-elle. Car c'est important qu'une veille soit assurée aussi bien par les " experts-contenu " que par moi qui suis gestionnaire : la plateforme est une vraie vitrine de la DGO 5, il ne faut pas que les cours soient dépassés. »

# Gestionnaire de l'assurance incendie du SPW

## Direction de la Gestion immobilière - DGT

### Gauthier BECKER – Certificat d'enseignement secondaire supérieur

Depuis 25 ans, Gauthier Becker a pour mission d'assurer le patrimoine immobilier régional contre l'incendie, les périls connexes et les catastrophes naturelles. C'est dire s'il connaît les clauses et alinéas relatifs à cette matière.

« Auparavant, l'Administration disposait d'un contrat d'assurance par bâtiment, note-t-il d'emblée. Heureusement, depuis 2001, une seule police, souscrite sur base d'un appel d'offres européen, valable pour une

période de 3 ans maximum, couvre l'ensemble des bâtiments. » Bien sûr, cela simplifie considérablement la tâche car les bâtiments régionaux sont nombreux. En effet, la police conclue par l'Administration wallonne couvre non seulement le parc immobilier occupé par les services du SPW mais aussi les bâtiments des services du Gouvernement wallon, tels les cabinets ministériels, les bâtiments administratifs non-spécifiques mais également les biens spécifiques : les districts routiers, certaines voies hydrauliques, les hangars d'entreposage des services d'archéologie... Soit, au total, un patrimoine de 1 200 biens immobiliers, héritage des phases successives de la régionalisation :

« Cela va des grands centres administratifs aux cantonnements des eaux et forêts en passant par les locaux des régies routières, jusqu'à la tour panoramique du barrage de la Gileppe. En outre, nous couvrons en assurance certains biens prestigieux gérés par l'Institut du Patrimoine wallon qui a pour mission de valoriser la Wallonie. Il y a, par exemple, la ferme de l'abbaye de Villers-la-Ville, l'abbaye de la Paix-Dieu et celle de Stavelot, souligne Gauthier. À cela s'ajoutent aussi de nouveaux immeubles, hérités des V<sup>e</sup> et VI<sup>e</sup> réformes de l'État. C'est le cas, entre autres, des palais des gouverneurs de province. »

Si l'Administration n'a jamais dû faire face à une catastrophe majeure, une centaine de sinistres sont tout de même à déplorer chaque année. Les plus fréquents

sont des dégâts des eaux, des faits de vandalisme et des vols avec effraction. « Lorsqu'un sinistre est déclaré, une des premières obligations est de prendre les mesures d'urgence. Le cas échéant, il faut appeler les pompiers. Il convient aussi de protéger le bâtiment pour éviter toute intrusion et de contacter au plus tôt l'assureur. Dans certains cas, j'accompagne l'expert sur les lieux. Je sers aussi de trait d'union entre l'assureur et les correspondants locaux immobiliers (CLIM). C'est ainsi, notamment, que j'interviens pour transmettre à ceux-ci les recommandations de la compagnie en matière de prévention. »

En plus de l'assurance globale, plusieurs autres polices de moindre ampleur sont contractées par la Wallonie. Elles concernent les panneaux photovoltaïques du centre Perex et ceux posés sur les toits de certains immeubles, ou encore les œuvres d'art acquises par la Wallonie. Tout cela génère, bien entendu, un travail administratif important mais, en fin de compte, peu répétitif : « Un sinistre n'est pas l'autre », conclut Gauthier.

“ Un sinistre n'est pas l'autre. ”

# Gestionnaire

## des interventions techniques

### Direction de la Maintenance – DGT

Véronique DELTENRE – Certificat d'enseignement secondaire inférieur suivi d'une année de qualification en secrétariat et comptabilité

Le Service public de Wallonie, ce sont près de 200 bâtiments administratifs que la DGT est appelée à gérer en bon père de famille. Une tâche primordiale qui incombe aux agents du département de la Gestion immobilière.

Depuis son arrivée au sein de la direction de la Maintenance en 2011, Véronique Deltenre s'occupe du suivi administratif des multiples demandes d'intervention technique qui concernent les bâtiments administratifs du SPW et les immeubles abritant les cabinets ministériels : « J'en reçois en

moyenne une trentaine par jour. En fonction de la nature du problème (W.C. bouchés, fuite d'eau, panne de chauffage...), je dispatche les demandes à mes collègues techniciens. Ils ont chacun une spécialisation : électricité, chauffage/climatisation, plomberie, menuiserie... », explique Véronique.

Les agents techniques se rendent alors sur place pour constater les défauts. Soit ils y remédient eux-mêmes, soit ils font appel à des prestataires extérieurs : « Par province, nous disposons de marchés-cadre, conclus avec plusieurs entreprises

spécialisées dans le bâtiment, précise Véronique. C'est à moi qu'il revient d'établir les bons de commande auprès de ces sociétés et de gérer le suivi administratif (hors suivi comptable). Je fais de même pour les marchés spécifiques qui concernent des prestations techniques ne figurant pas dans la liste des réparations prévues dans les cahiers des charges. Par exemple, un remplacement de stores. »

Les problèmes de plomberie, d'électricité ou de chauffage sont les plus fréquents. Mais il peut s'agir également de remplacer des châssis, des blocs de secours, du matériel d'incendie. « Les interventions sont souvent plus faciles à réaliser dans les infrastructures dont l'Administration est propriétaire car, pour les immeubles loués, nous devons tenir compte des exigences qui figurent dans le contrat de location. »

Secrétaire de formation, Véronique apprécie l'autonomie dont elle bénéficie dans l'organisation de son travail : « Bien entendu, la priorité doit être donnée aux demandes d'intervention. Elles doivent être traitées sans délai. Pour le reste, j'ai mis au point ma propre méthode dans le classement des multiples dossiers. » Vu le nombre d'actes de maintenance, la rigueur, il est vrai, est de mise.



# Gestionnaire

des marchés de mobilier et fournitures

Direction de la Gestion mobilière - DGT

Dominique DESUENNE – Maîtrise en sciences économiques et sociales

❗ *La direction de la Gestion mobilière a pour principale mission la passation de marchés publics, notamment en matière de petites fournitures, de mobilier et de machines de bureau mais aussi de véhicules et d'équipements de protection individuelle... Son rôle est également de mettre à la disposition de l'ensemble des agents du SPW les biens retenus dans le cadre de ces marchés. ❗*

« **Q**UAND je suis arrivée, en 2007, à la direction de la Gestion mobilière, explique Dominique Desuenne, j'y ai découvert un univers extrêmement varié quant aux domaines qui relèvent de sa compétence. » Dominique s'occupe de la rédaction des cahiers de charges ainsi que de l'analyse des offres dans les matières évoquées, à l'exception des véhicules. Sa fonction l'amène à entretenir de nombreux contacts avec différents fournisseurs afin de veiller à la bonne exécution d'un marché en cours mais aussi pour prendre connaissance des évolutions technologiques à intégrer dans les futurs cahiers de charges : « Nous passons des marchés pluriannuels et, chaque année, un domaine différent est abordé. Par exemple, en 2015, nous nous sommes occupés des marchés en matière de papier, d'enveloppes, de petites fournitures de bureau et de multifonction alors qu'en 2016 nous nous focaliserons sur les marchés en matière de vêtements de travail et d'équipements de protection individuelle. »

## Se former et s'informer

Pour Dominique Desuenne, quand on travaille à l'Administration, il convient de se prendre en main afin de rester efficace et de maintenir la même motivation qu'au premier jour. C'est pourquoi elle assiste régulièrement à des formations spécifiques " marchés publics " qui lui permettent de rédiger des cahiers de charges conformes à l'évolution, d'une part de la réglementation et, d'autre part, de la société qui attend du secteur public qu'il s'oriente vers la passation de marchés durables : « Par contre, il n'existe pas de formation standard sur l'évolution des fournitures qui font l'objet de nos marchés publics. Il convient donc de s'informer auprès des fournisseurs potentiels tout en gardant l'esprit critique afin de ne conserver que les informations pertinentes et non discriminatoires. Par ailleurs, une grande quantité d'informations est disponible sur internet, ce qui facilite les choses. » Dominique Desuenne ajoute que le catalogue des fournitures et la marche à suivre pour les obtenir sont mis à la disposition des agents sur le site intranet du SPW.



© SPW-SC/J-L CARPENTIER

# Gestionnaire

des marchés de nettoyage, de gardiennage et de déménagements

Direction de la Maintenance - DGT

Martine MOULIGNEAUX – Graduat en secrétariat médical



© SPW-SG/JL CARPENTIER

*les bâtiments, afin de définir au mieux les tâches que les technicien(ne)s de surface doivent effectuer. Je réalise aussi des contrôles sur place. Il faut vérifier que les heures sont correctement prestées, que les produits exigés sont utilisés, etc. »*

En plus de 20 ans de métier, Martine a connu plusieurs évolutions : « À l'origine, les immeubles de la Région wallonne étaient peu adaptés. Au fil du temps, la Wallonie s'est dotée de bâtiments plus fonctionnels. La qualité des linos s'est notamment améliorée et leur entretien est devenu plus facile. »

Des changements sont aussi intervenus, dans le secteur du nettoyage, avec l'apparition de nouvelles techniques comme la microfibre et le mob (balai sur lequel on fixe un voile imprégné de produit nettoyant) ainsi que le recours à des produits d'entretien respectueux de l'environnement : « En ce qui concerne tous ces produits, je dois me tenir au courant et savoir à quoi les labels correspondent. »

Parallèlement à ce volet " nettoyage ", Martine Mouligneaux gère les marchés relatifs au gardiennage. Moins nombreux, ils ne concernent que les grands bâtiments administratifs situés à Namur, Liège et Mons. Mais il y a aussi les contrats de déménagements. Il y a quelques années, lors de la fusion du Ministère de l'Équipement et des Transports et du Ministère de la Région wallonne, il a fallu en gérer un grand nombre.

Même si elle concède qu'il comporte son lot de lourdeurs administratives, Martine apprécie son métier en raison des contacts qu'il génère : « Je ne suis pas constamment derrière mon bureau. Je bouge à travers la Wallonie. Un jour à Saint-Vith, un autre à Tournai ou Arlon. Il y a aussi parfois des tâches particulières comme le déménagement d'œuvres d'art. Et, ce que j'aime par dessus tout, c'est lorsque l'Administration hérite d'un nouvel immeuble. Je fais partie des premiers agents à le découvrir. »

**DGT**

DEPUIS 22 ANS, la mission de Martine Mouligneaux consiste à superviser les marchés publics qui concernent le nettoyage et le gardiennage des bâtiments ainsi que les contrats liés aux déménagements. Et le travail est de taille !

Rien que pour le nettoyage des locaux et le lavage des vitres, il y a 180 contrats en cours. Ceux-ci s'étalent sur une période de 3 ou 4 ans : « Pour la rédaction des cahiers des charges, je consulte les correspondants locaux immobiliers, présents dans

# Gestionnaire des programmes internationaux

## Direction des Programmes fédéraux et internationaux – DGO 6

Nicolas DELSAUX – Bioingénieur en chimie et docteur en bioinformatique

L'OBJECTIF des programmes européens de recherche est de promouvoir la recherche et l'innovation par le biais de financements ciblés. Le financement est réalisé partiellement par la région/le pays concerné et partiellement par l'Europe. Quant au thème de la recherche qui sera privilégié par un programme, il est choisi au niveau européen.

Nicolas Delsaux, gestionnaire de programmes internationaux de recherche au niveau de la Wallonie, est ainsi amené à participer aux réunions des Comités de programmes qui se déroulent en général à Bruxelles : « Nous préparons, avec les différents pays européens et la Commission, les thèmes qui seront publiés dans les appels à projets Horizon 2020. Nous sommes donc impliqués dans le choix du type de programme ; le but, pour nous, étant de favoriser des thématiques intéressantes pour notre région. » En amont de ces réunions, des Comités de programmes nationaux sont organisés afin que les trois Régions du pays s'entendent sur ce qu'elles vont demander, en espérant que cela rencontre également les attentes des autres pays : « En Belgique, il n'y a pratiquement plus de financement national de la recherche, tout se passe au niveau régional. Nous sommes le seul pays d'Europe dans ce cas et nous devons donc nous organiser entre Régions avant d'aller négocier au niveau international. Heureusement, la Région bruxelloise, la Flandre et la Wallonie partagent le même intérêt pour les PME. » Malgré tout, trouver un consensus sur le plan national n'est pas toujours aisé et ensuite, il faut encore savoir négocier avec les autres pays. Il va sans dire que, parmi les tâches de Nicolas Delsaux, celle-ci est la plus délicate.

La DGO 6, à l'aide des financements H2020 (CO-FUND ERA-Net p.ex.) lance des appels à projets. Sont consultés des centres de recherche, des universités mais aussi des entreprises : « Mes collègues et moi-même nous occupons de tout ce qui concerne l'organisation et le suivi des appels à projets. » Afin de préparer les appels à projets de manière concertée, Nicolas effectue, chaque année, un certain nombre de missions à l'occasion desquelles il rencontre les autres agences européennes et ministères : « Cela nous permet de définir les termes des appels et d'en fixer le contexte (conditions, deadlines...). Le but est de réaliser des appels à projets qui satisfont tout le monde, ce qui n'est pas toujours facile. »

En réponse aux appels, les entreprises et centres sollicités envoient, dans un premier temps, un pré-projet, assez court, qui permet aux agences d'estimer son éligibilité. Il faut savoir que chaque région possède ses propres critères d'éligibilité. Dans un second temps, et après une première sélection, les participants soumettent un projet approfondi. L'évaluation des projets est réalisée par des experts indépendants. Un système de cotes permet d'établir un classement et ainsi de financer les meilleurs projets : « La décision finale revient au ministre compétent qui finance les projets en fonction des budgets disponibles. » Les projets impliquant une collaboration internationale, chaque pays finance sa part. Les PME et centres de recherche wallons sont donc financés par la Wallonie : « Il s'agit en fait de financements régionaux pour des programmes qui répondent aux exigences européennes. » Le suivi des projets est assez classique : « Tous les six mois les bénéficiaires envoient des rapports d'activités et financiers. De plus, nous faisons tous les 18 mois un

rapport à la Commission sur l'état d'avancement des activités du programme. »

L'intérêt de ce métier, explique Nicolas, réside dans la variété des tâches qui impliquent trois aspects totalement différents : la gestion administrative (conventions, suivi des projets), l'expertise (analyse de projets de recherche et la connaissance du paysage socioéconomique wallon) et la diplomatie (négociations avec les autres agences belges et étrangères) : « Ces trois volets donnent à mon travail du relief et me permettent à la fois d'avoir une vision d'ensemble et une compréhension approfondie des projets suivis. »



© SPW-SG/JL CARPENTIER

# Gestionnaire des recettes

## Direction des Recettes - DGT

### Marie-Cécile DELCOUR - Licence en administration des affaires

En 35 ans de réformes institutionnelles successives, la Wallonie a vu son champ d'action s'accroître considérablement. Une évolution qui s'est également traduite au niveau budgétaire. Ainsi, en termes de recettes, le budget régional a quasiment doublé au cours des 25 dernières années pour atteindre, à l'heure actuelle, 12 milliards €<sup>1</sup>.

Cette augmentation des recettes régionales, Marie-Cécile Delcour l'a suivie pas à pas. En effet, depuis 1991, elle exerce la fonction de coordinatrice d'équipe au sein de la direction des Recettes, un service qui ne comptait, à l'origine, que quelques personnes mais qui s'est étoffé au fil des années. Aujourd'hui, 16 agents y sont affectés.

La mission première de la direction est de comptabiliser et de percevoir l'ensemble des recettes régionales : part de l'IPP attribuée à la Wallonie, droits de succession, taxes perçues par la direction générale opérationnelle de la Fiscalité, recettes en provenance de l'Union européenne,

etc. « Dans les faits, la tâche qui occupe la plus grande partie de notre temps de travail, c'est la perception des recettes non fiscales pour le compte des directions générales opérationnelles du SPW », explique Marie-Cécile. Sous cette appellation se retrouvent une multitude de recouvrements : perceptions liées à la délivrance des permis de chasse, ventes de bois, produits de la revente de sites industriels désaffectés, remboursements des dégâts occasionnés aux réseaux routier et hydraulique mais aussi d'allocations de loyer ou de primes indûment octroyées, etc. : « Nous prenons en charge l'envoi des invitations à payer et cela génère un important travail de suivi : courriers de rappel, réponses aux contestations, gestion du contentieux... »

### Rigueur et qualité d'écoute

Au regard des quelque 14 000 perceptions effectuées en 2014 sur le compte principal, une évidence s'impose, la qualité essentielle requise par la fonction de gestionnaire des recettes est la rigueur : précision dans les chiffres, courriers exempts d'erreurs, classements méthodiques, aucune des étapes de la chaîne ne peut souffrir l'approximation.

« Mais il s'agit également de savoir écouter des redevables en difficulté de paiement. Ces dernières années, suite à la crise, nous devons faire face à une augmentation du nombre de débiteurs qui ne sont pas en mesure d'honorer leurs créances. Cela concerne des particuliers mais aussi des entreprises, des communes ou des CPAS. Face à cette situation, nous essayons de trouver des solutions comme, par exemple, l'octroi de délais de paiement ou la mise sur pied de plans d'apurement. »

Il arrive cependant que la direction soit dans l'impossibilité de récupérer les créances dues. Malgré l'envoi de rappels et de mises en demeure, certaines dettes restent impayées. « En outre, de plus en plus de redevables contestent. Ils nous font part de leur refus de payer puis ils s'adressent au médiateur, voire parfois même au ministre ». À la différence de la direction générale opérationnelle de la Fiscalité, la direction des Recettes, qui fait partie de la DGT, ne dispose généralement pas de titre exécutoire : « Nous devons confier les dossiers litigieux à un avocat qui, après citation du redevable en défaut, entame une procédure de recouvrement judiciaire. Si celle-ci se révèle infructueuse, c'est l'huissier qui intervient. »

### L'informatique au cœur du métier

Au cours de sa carrière, Marie-Cécile s'est toujours montrée soucieuse d'apporter des améliorations dans la gestion de son service. Elle s'est ainsi beaucoup investie dans la recherche de solutions informatiques destinées à rendre le traitement des données plus efficace. Récemment, elle a coordonné la mise en place d'une nouvelle application permettant le croisement des chiffres et l'obtention rapide de statistiques. « Le reporting auprès de notre hiérarchie, d'autres directions et du Gouvernement wallon est une tâche qui prend de l'ampleur. Disposer d'outils informatiques performants est à cet égard essentiel. »

De la supervision du recouvrement des recettes au suivi du contentieux en passant par la collaboration à la mise au point de nouveaux logiciels, le travail de Marie-Cécile Delcour se révèle donc très varié et en constante évolution : « Suite à la 6<sup>e</sup> réforme de l'État, nous devons mettre en place la perception de toute une série de nouvelles recettes. » De nouveaux défis en perspective pour Marie-Cécile et son équipe...



© SPW-SC/JL CARPENTIER

1. Chiffres 2015, premier ajustement du budget régional.

# Historienne de l'art

## Direction de la Protection du patrimoine - DGO 4

### Florence BRANQUART - Licence en histoire de l'art, archéologie et musicologie

**V**OUS ESTIMEZ que votre maison présente une valeur patrimoniale, qu'elle doit être préservée et faire l'objet d'un classement ? C'est Florence Branquart ou l'un de ses collègues de la direction de la Protection du patrimoine qui va venir évaluer votre bien, effectuer les recherches et rendre un avis motivé.

En Wallonie, à l'heure actuelle, près de 4 000 biens (châteaux, églises, habitations, sites...) sont classés. Mais chaque année, une vingtaine de nouvelles demandes de classement (ou de déclassement) sont introduites auprès de l'Administration wallonne par un propriétaire, une administration... Les dossiers sont répartis entre les différents agents de la cellule de Classement en fonction de critères géographiques ou de spécialisation.

*« Personnellement, je prends plutôt les dossiers sur des biens du XX<sup>e</sup> siècle mais aussi dans la région de Liège, explique Florence Branquart. Je commence en général par me rendre sur place pour visiter le bien, rencontrer le propriétaire et prendre des photos. Puis vient le travail de recherche dans les archives ou en bibliothèque. »*

Car, pour faire l'objet d'un classement, un bien, qu'il s'agisse, d'un monument, d'un site... doit présenter un intérêt historique, artistique ou architectural mais également scientifique, social, technique...  
*« Récemment, nous avons reçu une demande de classement pour un ancien local syndical, motivé notamment par la valeur sociale qu'il représentait. Le but du classement est de conserver un témoignage pour les générations futures, précise l'historienne de l'art. Nous devons vérifier que le bien est vraiment représentatif d'un style architectural,*

*d'une période de l'histoire, d'un mode de vie... Mais parmi les critères, nous sommes également attentifs à l'intégrité et à l'authenticité. Il ne faut pas que le bâtiment soit en trop mauvais état ou qu'il ait fait l'objet de transformations l'ayant dénaturé. »* Si Florence prépare tous ses dossiers seule, les avis sont discutés de manière collégiale lors des réunions de la cellule de Classement.

#### Des biens de « valeur »

Même en cas d'avis défavorable, il faut argumenter car, si certains propriétaires sont conscients de la valeur de leur bien et de l'intérêt de sa transmission, nombreux sont ceux qui sont motivés par les seuls subsides. Une fois que la procédure de classement est entamée, on procède à une enquête publique et on recueille les avis des instances. La synthèse des avis est envoyée au ministre du Patrimoine à qui appartient la décision définitive.

Si Florence Branquart passe seulement 10 % de son temps sur le terrain, elle ne vit pas cloîtrée dans son bureau pour autant : *« Il y a les réunions avec les collègues, les colloques, les recherches aux archives ou en bibliothèque... Même si j'ai également une partie de travail administratif avec la rédaction des rapports, des fiches. »*



© SPW-DGO 4

# Horticulteur

## Direction des Espaces verts - DGO 3

### Philippe NUTTENS - Graduat en architecture des jardins et traitement du paysage

ILS FONT PARTIE de ces agents dont le travail agrémente les bâtiments publics, les lieux de conférence, les stands d'exposition... Philippe Nuttens et ses six collègues sont jardiniers, horticulteurs... Ils sont chargés de garnir les massifs des parcs publics régionaux, de fournir les montages qui enjolivent les stands des manifestations où le SPW est présent... Le service est également sollicité pour la décoration des lieux d'accueil du grand public (comme les Espaces Wallonie).

Architecte-paysagiste de formation, Philippe Nuttens a d'abord travaillé dix-sept ans comme fleuriste avant d'entrer à la direction des Espaces verts. « Nous sommes chargés de produire les plantes d'extérieur et d'intérieur pour tout le service public, explique l'horticulteur. Nous travaillons essentiellement avec des conifères et des buis



© SPW-DGO 3

*que nous pouvons tailler, stocker et réutiliser de différentes manières. Les plantes annuelles, nous les achetons en petits plateaux puis nous les faisons grandir avant d'aller les installer dans les parterres. Ou bien, nous préparons les jardinières ici et nous allons les déposer dans les halls d'entrée, salles de conférence... Cela coûte moins cher que d'acheter des plantes adultes ou des potées toutes faites. Actuellement, pour les plantes vertes, nous essayons de rempoter et de conserver celles dont nous disposons mais, quand il faut en remplacer, nous centralisons les commandes et nous passons par un grossiste. »*

À l'avenir, le travail de Philippe et de l'équipe de Ghlin va être révolutionné par un nouvel outil : afin de réduire ses frais et surtout d'améliorer son service, l'Administration a décidé d'investir dans la construction de serres. Désormais, plus d'achat de plantes annuelles puisque les semis pourront être faits par Philippe et ses collègues. « Les nouvelles serres, de 1 400 m<sup>2</sup>, nous permettront également de stocker les plantes d'intérieur et de les soigner. On va pouvoir se lancer dans le bouturage et proposer en priorité notre production. J'espère également, petit à petit, pouvoir diversifier notre palette et aller vers des plantes d'orangerie comme des lauriers, des agrumes, des palmiers. »

Depuis deux ou trois ans, fort de son expérience de fleuriste, Philippe a également pu se lancer dans les montages de fleurs coupées, utilisés pour garnir les pupitres et tables des événements comme foires, salons, colloques... Les fleurs coupées sont achetées à des grossistes mais c'est Philippe qui imagine les modèles de montages et ses collègues peuvent alors les réaliser en série.

## Les doigts verts des lieux d'accueil

### Par et pour des passionnés

Métier saisonnier s'il en est (grosse saison pour avril-mai-juin avec la mise en place des jardinières et annuelles), le métier d'horticulteur est souvent une affaire de passionnés car si les gestes techniques peuvent être acquis une fois pour toutes, les formations sont nécessaires pour suivre les tendances. « Il faut se tenir sans cesse au courant : certaines annuelles passent de mode et on ne nous en demande plus ; par contre, on voit l'intérêt pour les graminées. Il y a aussi la volonté de bannir au maximum les produits phytosanitaires et de privilégier la lutte intégrée, par exemple au moyen d'insectes. »



© SPW-DGO 3

# Info-conseiller Logement

## Direction de l'Information et du Contrôle - DGO 4

### Éric VREVEN – Baccalauréat en agronomie

**A** PRÈS AVOIR TRAVAILLÉ quatre ans aux guichets de la Société wallonne du Crédit social (SWCS), Éric Vreven rejoint, en 2010, la direction de l'Information et du Contrôle du SPW. Depuis 2012, il y travaille en tant qu' " info-conseiller Logement ", c'est-à-dire qu'il assure un certain nombre de permanences dans les Espaces Wallonie dans le but de répondre aux questions des citoyens relatives à tout ce qui concerne le logement : la salubrité, les baux, les différentes primes et réglementations : « J'effectue des permanences trois jours par semaine, à Liège et à Verviers. J'informe les visiteurs, principalement sur les primes, je les guide par rapport aux réglementations mais, surtout, je les écoute et je les rassure. »

Quand Éric n'effectue pas de permanence, il travaille dans les locaux de sa direction, à Jambes, où il analyse des dossiers de garantie de bonne fin, dans le cadre des crédits sociaux accordés, entre autres, par la SWCS : « Lors de la vente d'un bien, s'il y a une perte au niveau de la banque, j'analyse la demande afin de voir si la Wallonie peut intervenir dans le remboursement des sommes dues. En fait, nous remboursons dans la plupart des cas, même s'il y a quelques refus. En cas de non intervention de la Wallonie, la décision doit être rigoureusement justifiée au regard des articles de loi et de la réglementation en vigueur. » Cette tâche, très administrative, est donc particulièrement délicate lorsqu'il y a refus d'intervention.

Éric Vreven nous confie qu'il s'épanouit davantage dans son rôle d'info-conseiller : « J'aime rencontrer les gens. Bien sûr, la difficulté est de communiquer avec les citoyens qui ne parlent pas le français, notamment pour les demandes d'allocation de déménagement

et de loyer (ADeL). En effet, beaucoup de personnes qui viennent nous rendre visite sont d'origine étrangère. » En plus du barrage de la langue, il faut quelquefois faire face à des personnes déçues qui peuvent se montrer agressives face à un refus mais cela reste exceptionnel car, généralement, les citoyens se montrent reconnaissants de l'aide que le conseiller leur a apportée. Parfois même, certaines personnes ne reviennent que pour exprimer leur gratitude : « Il est très agréable de voir qu'on a aidé quelqu'un de manière concrète. Même si les questions posées sont presque toujours les mêmes, le public, lui, est chaque fois différent. »

Bien évidemment, en tant qu'info-conseiller, Éric Vreven se doit d'être présent, aux côtés de ses collègues, aux différents salons et foires tels que Batibouw, Liège Habitat... Il s'y trouve à nouveau à la disposition du public pour répondre à toutes les questions et demandes d'information ayant trait au logement et, bien sûr, les questions ne manquent pas...



# Informaticien

## Direction de la Gestion des équipements des voies hydrauliques de Liège et des barrages – DGO 2

### Silvio MORGANTE - Graduat en informatique industrielle suivi d'une année de spécialisation

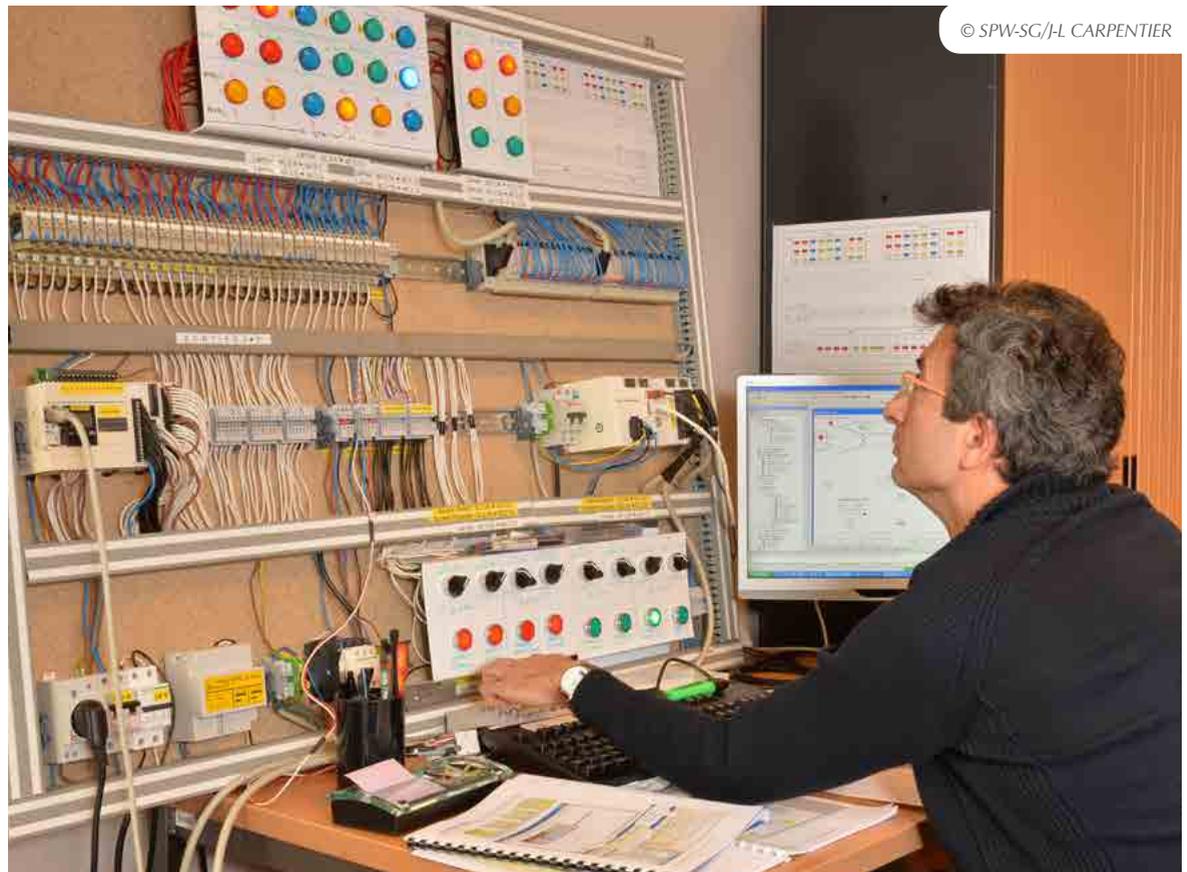
Silvio Morgante a débuté sa carrière en tant qu'informaticien à l'Association liégeoise d'Électricité et a ensuite travaillé, en qualité de programmeur, pour l'Institut national de Statistique. Depuis 1996, il occupe un poste de correspondant informatique local au Service public de Wallonie, plus précisément, à la direction de la Gestion des équipements des voies hydrauliques de Liège et des barrages. Son rôle est non seulement de gérer les commandes de consommables et de matériel informatique mais aussi d'être au service de ses collègues afin de résoudre les problèmes qu'ils rencontrent dans l'utilisation de leur ordinateur : il n'y a plus de place sur le disque dur, l'écran du PC affiche des caractères bizarres, l'agent n'a plus accès à un répertoire du réseau ou ne parvient pas à utiliser Excel correctement... Autant de situations quotidiennes qui requièrent l'intervention rapide et efficace de Silvio Morgante : « Outre ces dépannages, je crée des applications, en Excel ou en Access, par exemple, pour faciliter l'analyse des offres de marché ou la gestion d'une bibliothèque. J'ai aussi créé le site intranet de la direction, que j'améliore d'année en année. »

#### Un travail technique mais aussi relationnel

Ce que Silvio Morgante apprécie le plus dans sa tâche, c'est le côté relationnel, dans la mesure où ses interventions l'amènent à être régulièrement en contact avec ses collègues. Pourtant, au fil des années, la fonction de Silvio a évolué : « Désormais, tout est de plus en plus centralisé à Namur. Cette centralisation est, en soi, une bonne chose mais a pour conséquence que de moins en moins de tâches nous sont confiées car elles sont gérées directement par les

services de Namur. Par exemple, depuis quelques mois, les serveurs des imprimantes du bâtiment ont migré là-bas et je ne gère plus l'installation des nouveaux PC ni les mots de passe des utilisateurs. » Sa charge de travail se trouvant allégée, Silvio Morgante, outre sa mission de correspondant informatique local, s'oriente de plus en plus vers la gestion des automates programmables qui contrôlent les barrages et les écluses : « Bien que je sois un peu déçu que certaines tâches ne me soient

plus confiées, j'aime mon métier et, grâce à mes nouvelles fonctions, j'apprends et je développe de nouvelles compétences, ce qui est très motivant. »



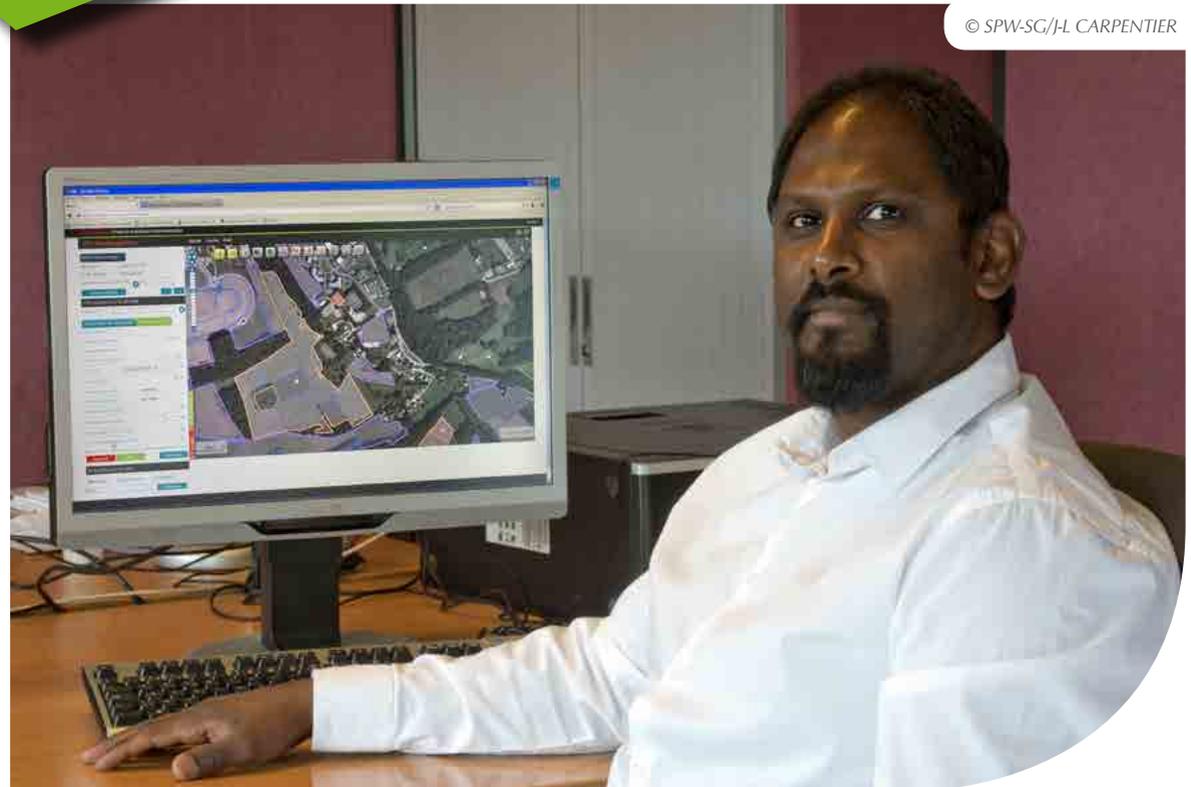
© SPW-SG/J-L CARPENTIER

# Informaticien - Webdesigner

## Direction de l'Octroi des aides agricoles - DGO 3

### Stephen PLASMAN – Graduat en agronomie

**S**TEPHEN est webdesigner au sein du bureau d'architecture. Après avoir obtenu un graduat en agronomie, il a travaillé en laboratoire, puis a complètement changé son fusil d'épaule ! « L'informatique m'a toujours passionné et le métier de designer m'attirait particulièrement. J'ai donc décidé de me réorienter. Mon travail consiste à réaliser des modèles graphiques. Je mets en place des maquettes graphiques sur base des recommandations des directions de la DGO 3 en vue d'une intégration dans les logiciels Windows et supports web. Je planche actuellement sur deux projets du département des Aides de la DGO 3. Le design sert avant tout à rendre les interfaces web (sites web et applications) plus ergonomiques ! Le design permet ensuite d'améliorer l'image du département. Je réfléchis au mécanisme du site ou du logiciel afin que ce soit intuitif pour les utilisateurs. Le choix des couleurs, des images et de l'agencement des fonctionnalités rend l'utilisation plus facile et plus efficace. L'ergonomie et le design sont, ont le voit, deux choses très complémentaires. »



© SPW-SC/JL CARPENTIER

# Informaticien

## Direction fonctionnelle et d'Appui - DGO 5

### Fabian PARENT - Licence et maîtrise en informatique de gestion

**E**N POSTE depuis cinq ans à la DGO 5, Fabian Parent prévient d'emblée : « En tant qu'informaticien, j'aime les aspects informatiques de mon métier, mais, ce qui peut paraître curieux pour certains, c'est que j'apprécie de mettre mes compétences au service de la santé, que ce soient les bénéficiaires ou les acteurs. J'apprécie tout particulièrement les contacts avec des collègues qui ont cette sensibilité plus sociale. »

Sous la casquette d'informaticien, les missions confiées à Fabian Parent sont variées : de l'analyse, qui est sa mission première, au développement en passant par la gestion d'équipe, la participation au recrutement... « La base de mon métier d'informaticien, ici, devrait être de l'analyse, c'est-à-dire l'analyse des besoins des différents acteurs,

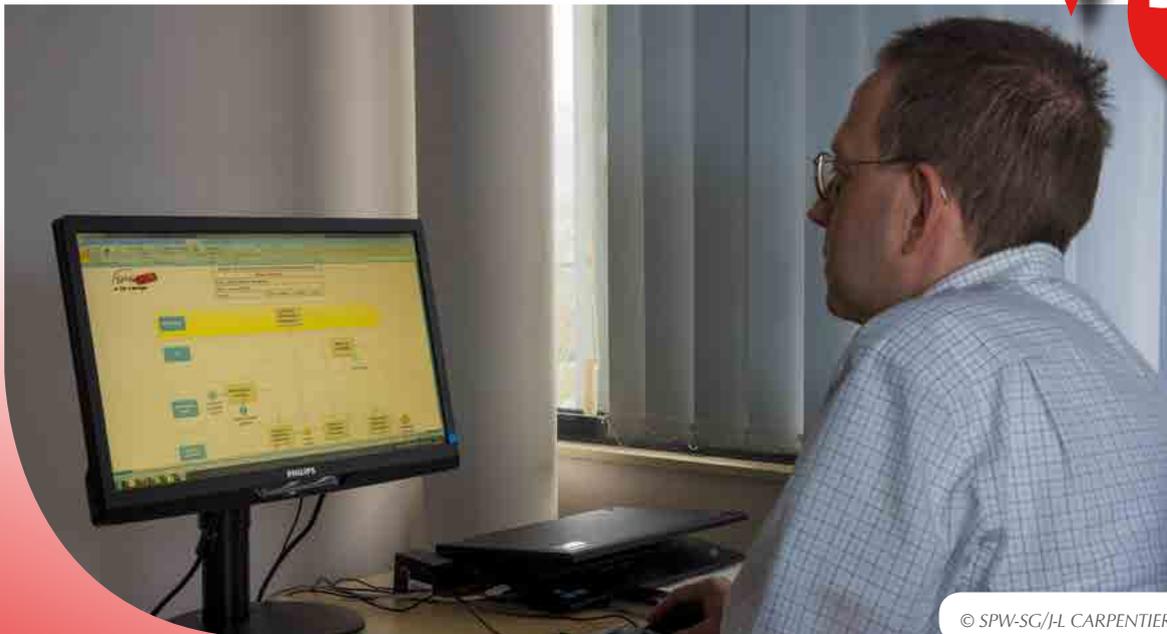
que ce soit aux pouvoirs locaux, à l'action sociale ou à la santé, à traduire en solution informatique. Mais je suis amené à faire du développement : avec mes collègues, nous développons des outils informatiques en interne. Je travaille actuellement à la mise en place d'un futur cadastre d'offre de soins et de services en santé mentale destinée aux enfants et aux adolescents ainsi qu'à un rapport d'inspection des établissements pour personnes âgées sous la forme d'un dossier électronique. Ces activités impliquent essentiellement du travail de bureau et des réunions avec les acteurs concernés et les collègues du DTIC (département des Technologies de l'information et de la communication). »

Quand les projets sont externalisés, comme par exemple les aspects informatiques de ce projet en lien avec le calcul de la subvention des aides familiales, il y a le suivi, l'encadrement des consultants à assumer. Et, dans tous les cas, en tant que ressource informatique de la DGO 5, l'informaticien est également amené à mettre en place de l'assistance, du coaching et de la sélection des collaborateurs.

### Un combiné informatique-service

Dans le cadre de la mise en œuvre de la simplification administrative, il y a mise sur pied de formulaires intelligents de demande de projet (associations de santé intégrée...), de collectes de données de santé (services de santé mentale, données socio-épidémiologiques...) et de collectes de données en lien avec l'octroi de subventions (service d'aide aux familles et aux aînés) et le calcul de celles-ci (centres de coordination de soins et d'aide à domicile).

Dans ses nombreuses missions, l'informaticien voit un moteur : « Ces tâches, aussi nombreuses que diversifiées, me permettent de construire une vision synthétique et critique de l'informatisation de nos métiers, mais également de rester passionné par mon travail ! Dans mes fonctions, j'ai la chance de pouvoir combiner informatique et service public. »



# Informaticien



## Direction de l'Exploitation – DGT

### Yves MARION – Graduat en informatique

« Ce que je n'aime pas, c'est la routine. Ce qui me plaît, c'est la logique. Je peux travailler en équipe sans aucun problème parce que je tiens compte de l'avis de tout le monde même si j'ai une idée précise en tête. Je suis fonceur et j'aime avoir des activités professionnelles variées, tout en restant dans le cadre administratif. »

C'est un peu la carte de visite d'Yves Marion qui travaille actuellement à la direction générale transversale du Budget, de la Logistique et des Technologies de l'Information et de la communication.

« Je suis dans l'opérationnel, explique Yves, mon rôle consiste à solutionner les problèmes informatiques rencontrés par les agents. À côté de cela, j'ai aussi pour mission de surveiller l'environnement informatique de l'ensemble du SPW et de l'optimiser. Je pilote aujourd'hui une équipe de cinq personnes. »

### Il n'y a pas de problèmes, il n'y a que des solutions !

Quels genres de problèmes rencontrent les agents ? En réalité, les demandes sont très variées : cela peut se situer au niveau de la téléphonie ou de la messagerie centralisée, de l'accès à un réseau ou à un espace de stockage, de la récupération de données, de la sécurité du système, d'un dysfonctionnement applicatif, etc. Les problèmes peuvent donc être multiples. « Pour ma part, je m'occupe essentiellement de la partie stockage et sauvegarde des données. Je travaille généralement au départ de mon bureau en prenant la main à distance sur des équipements informatiques centralisés, ce qui est très pratique et me fait gagner



De gauche à droite : Nicolas VAES, Philippe JONCKERS, Yves Marion, Gilles DERMOUT et Jean-François LECLERCQ © SPW-DGT

du temps. Mais quand je dois installer du matériel, je n'ai d'autre possibilité que de me déplacer pour le faire. »

### Garantir la sécurité

Le système informatique du SPW est sécurisé, cela afin de protéger le travail journalier de plus de 10 000 agents et d'éviter les intrusions extérieures.

Actuellement, le SPW est doté de quatre data centers (centres de données) et le stockage des données est aujourd'hui d'une grande qualité. Grâce à l'infrastructure de sauvegarde qui a été mise en place, aucun document, à quelques exceptions près, ne peut désormais être définitivement perdu

en cas de problème. Il faut savoir, en outre, que tous les fichiers situés dans des espaces de partage du SPW sont sauvegardés automatiquement, ce qui constitue un avantage non négligeable lorsqu'on veut récupérer des documents effacés par mégarde. « J'arrive tôt au boulot, nous confie Yves, ce qui me permet de détecter très rapidement les soucis de la veille ou de la nuit. Quand j'ai terminé de solutionner un problème, je m'intéresse aux difficultés potentielles qui pourraient se présenter. On me dit souvent que je crie au loup un peu trop vite mais, d'un autre côté, mon attention constante permet d'anticiper un éventuel dysfonctionnement. »

# Ingénieur civil des mines et géologie

## Direction de la Géotechnique – DGO 1

### Luc FUNCKEN – Ingénieur civil des mines et hydrologue



Rocher de THON (Andenne), le long de la N90. Préparation pour une descente en rappel de 70 m de haut © SPW-SG/J-L CARPENTIER



DEPUIS L'ÂGE DE 14 ANS, Luc Funcken est passionné par la spéléologie : « Mon diplôme d'ingénieur civil des mines en poche, j'ai débuté ma carrière au laboratoire de Géologie de l'Ingénieur et de Prospection géophysique de l'université de Liège. » Spécialisé en prospection géophysique et en hydrologie, il a ensuite intégré l'Administration wallonne où il lui a été permis de réaliser son rêve : pratiquer sa passion dans le cadre de sa profession.

Au Service public de Wallonie, Luc Funcken est l'expert du domaine souterrain, également en ce qui concerne les écoulements d'eau (de la simple infiltration à la rivière souterraine). Il gère des études géotechniques (étude des sols) préalables à la réalisation des grands ouvrages comme les ponts, les routes, les bâtiments : « Grâce à mon habileté de spéléologue, je peux également procéder aux vérifications requises suite à des effondrements souterrains mais aussi à l'inspection de cavités, anciens puits, galeries de mines, grottes et carrières souterraines... autant de vestiges du passé dont

regorge la Wallonie et qui sont potentiellement des bombes à retardement. »

#### Contrôler la stabilité : un exercice d'expert souvent périlleux

Muni de son casque, de son baudrier, d'un détecteur de gaz et de ses cordages, Luc parcourt, chaque année, des kilomètres de galeries souterraines afin d'en contrôler la stabilité et la sécurité ou encore il escalade des rochers en vue de remettre un avis technique sur les problèmes de stabilité éventuels. Dans chaque cas, il propose des solutions adaptées ou des précautions à prendre : « Il n'est pas simple d'établir des normes et des procédures pour évaluer de manière idéale la stabilité des roches mais, lorsque je suis face à une situation nouvelle, je peux m'appuyer sur des années d'expertise et faire référence à ce que j'ai déjà observé par le passé. » Chaque mission est l'occasion pour Luc Funcken d'utiliser ses compétences : le spéléologue grimpe, descend en rappel... L'ingénieur

Les cordages sont fixés aux arbres © SPW-SG/J-L CARPENTIER



Inspection de fissures en rappel © SPW-SG/J-L CARPENTIER

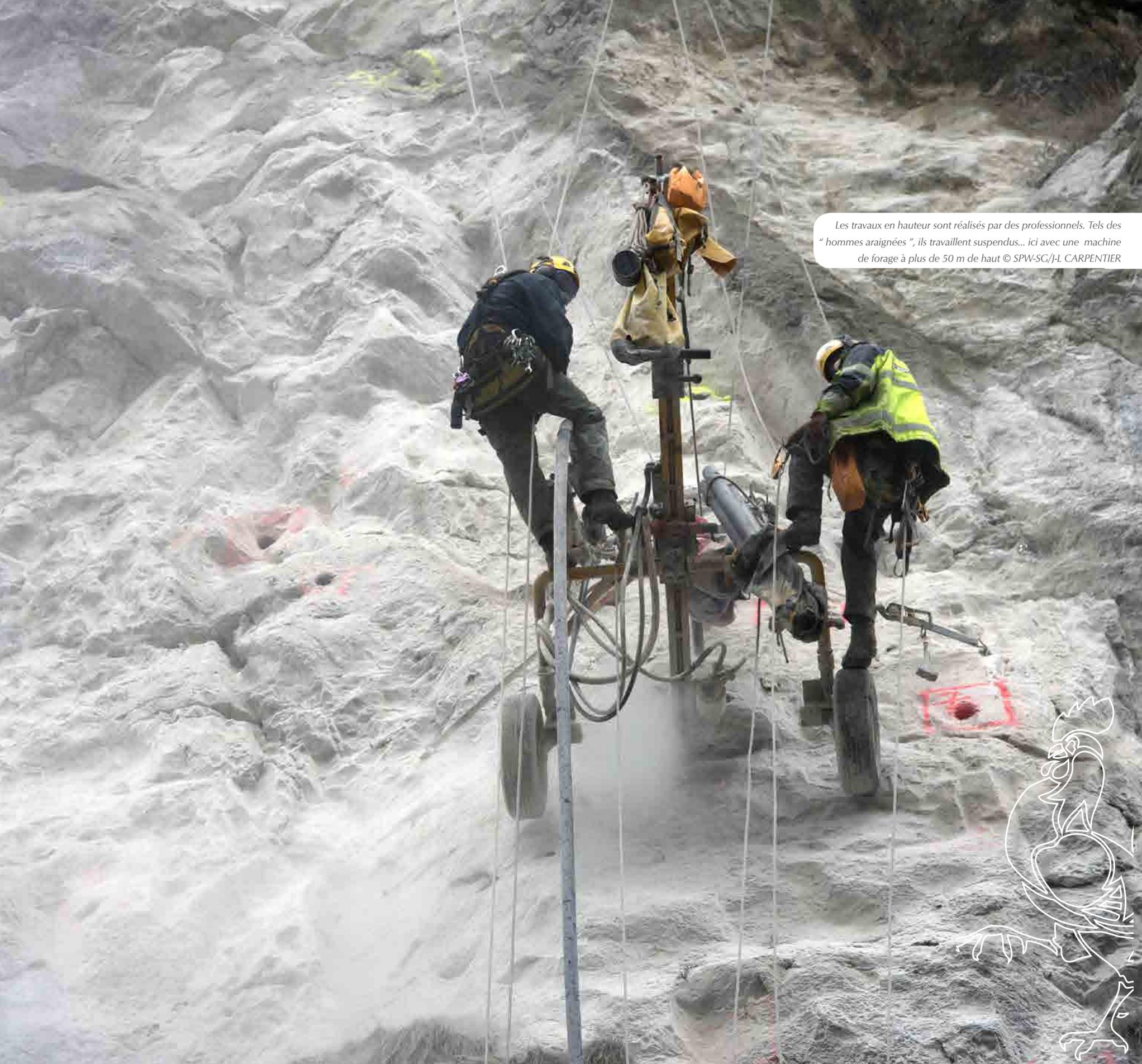
Implantation sur la paroi à environ 70 m de haut des points d'ancrages, sur base de l'étude de stabilité de la paroi rocheuse © SPW-SG/JL CARPENTIER



Travaux de forage © SPW-SG/JL CARPENTIER



observe, mesure... Sur certains sites, il devra faire plus de 120 essais de sols avant de trouver la solution : « Ce que j'aime dans ce métier, c'est d'abord son utilité puisque j'interviens quand la stabilité et la sécurité sont en jeu et puis c'est l'alternance entre l'expertise sur le terrain et l'analyse des données qui se fait au bureau. C'est un métier qui n'est jamais monotone... »



Les travaux en hauteur sont réalisés par des professionnels. Tels des "hommes araignées", ils travaillent suspendus... ici avec une machine de forage à plus de 50 m de haut © SPW-SG/J-L CARPENTIER



## Des missions variées...

Une chambre à coucher qui se retrouve 10 m plus bas car l'habitation a été construite sur un puits caché.

Une ancienne exploitation de silex de 6 000 ans av. J.-C. qui doit faire l'objet d'un suivi technique dans le cadre d'une procédure de classement au patrimoine de l'Unesco.

Une minière néolithique qui présente d'importants problèmes d'émanation de radon et doit être ventilée.

Une maison qui s'effondre dans une ancienne marnière suite à la rupture d'une canalisation d'eau.

Un labyrinthe souterrain de plus de 100 km de galeries à la stabilité précaire.

Des pans entiers de rochers de plusieurs milliers de tonnes qui menacent de tomber sur des routes fréquentées...

Autant de cas qui requièrent les connaissances de Luc Funcken.



Inspection avant de descendre dans une cavité dans une carrière souterraine © SPW-SC/J-L CARPENTIER



L'inspection en milieu souterrain nécessite parfois de parcourir des galeries de petit gabarit © SPW-SC/J-L CARPENTIER



Étendue noyée dans une carrière souterraine. Le contrôle des variations des niveaux piézométriques est très important dans l'étude de stabilité des anciennes carrières souterraines © SPW-SC/J-L CARPENTIER



Mesure de contrôle du niveau de l'eau d'un puits noyé à l'aide d'un piézomètre équipé à la verticale © SPW-SC/J-L CARPENTIER

# Ingénieur des Ponts et Chaussées

## Direction de la Gestion hydrologique intégrée – DGO 2

### Maryse VERCAMMEN – Ingénieure civil des constructions

**M**ADAME Maryse Vercammen travaille à la direction de la Gestion hydrologique intégrée qui, entre autres, exploite en temps réel un réseau d'observations des niveaux et des débits des cours d'eau wallons. C'est à ce niveau qu'intervient Maryse mais sa mission présente différentes facettes.

#### Mesurer le niveau et le débit des cours d'eaux de Wallonie

La première tâche de l'ingénieur est de contrôler la qualité des données de hauteurs et de débits télétransmises depuis le terrain : « *La majeure partie de mon travail se fait au bureau. Il s'agit principalement de la validation des données fournies par les appareils de mesure. En effet, sur les rivières naturelles, nous disposons de nombreuses stations comprenant chacune un limnigraphe (qui mesure en continu le niveau d'eau) et un dispositif de télétransmission qui nous envoie les données mesurées toutes les cinq minutes* ». Les hauteurs d'eau sont ensuite transformées en débits par l'intermédiaire d'une courbe de tarage<sup>1</sup>. Ces courbes de tarage, propres à chaque station, sont bien entendu évolutives : elles dépendent notamment des éventuels changements de morphologie de la rivière mais aussi de la saison (présence d'algues, gel du cours d'eau...). L'une des tâches de Maryse Vercammen consiste à contrôler la qualité des débits obtenus tout en garantissant la validité des courbes par des mesures sur le terrain appelées jaugeages : « *Un jaugeage est une mesure simultanée du niveau d'eau et du débit. La mesure du niveau se fait à l'aide du limnigraphe alors que la mesure du débit peut se faire soit par les méthodes classiques d'exploration et intégration du champ des vitesses (moulinet hydrométrique ou électromagnétique) soit par l'un de nos ADCP (Acoustic Doppler Current Profiler). Il s'agit d'un capteur, fixé sur une embarcation tractée ou télécommandée, qui traverse la rivière*

*d'une berge à l'autre et mesure la vitesse de l'eau en une multitude de points en exploitant l'effet Doppler.* » Chaque station est jaugée en moyenne une fois par mois. Toute modification de la relation hauteur/débit est dès lors rapidement détectée et les courbes sont adaptées afin qu'une bonne correspondance entre le niveau et le débit puisse être maintenue. En outre, il est nécessaire de contrôler la cohérence des données au niveau des différentes stations d'une même rivière.

#### Prévenir les inondations

Au sein de la direction de la Gestion hydrologique intégrée, Maryse Vercammen n'est pas seule à devoir s'occuper du contrôle des données. Au contraire, ce travail relève de la responsabilité de toute une équipe : tout d'abord, sur le terrain, l'hydrographe s'occupe des problèmes mécaniques et de maintenance des appareils, ensuite, une fois les données transmises au bureau, deux personnes, au minimum, les passent en revue de manière indépendante : « *Je m'occupe du dernier niveau de vérification en intégrant finalement toutes les données du réseau.* »

Mais à quoi servent donc toutes ces mesures effectuées sur les cours d'eau ? « *Mesurer le débit des rivières sert à créer une base de données qui va nous permettre de surveiller les cours d'eau en temps réel et ainsi de prévoir les risques d'inondations ou de sécheresse. Ces débits permettent aussi de gérer les ressources en eau, notamment pour les barrages réservoirs et la navigation. Ils sont évidemment utiles pour l'étude de futurs aménagements des voies d'eau ou pour des études climatiques. Le contrôle de la qualité des données est fondamental car il constitue la base de tout le travail de prévisions.* »

#### Gérer nos voies d'eau

Afin de gérer au mieux les ressources en eau des voies hydrauliques de Wallonie, la direction de la Gestion hydrologique intégrée travaille depuis



Barrage d'Hastière – Mesure de l'ouverture maximum de la vanne de fond © SPW-DGO 2/DO223

1. Une courbe de tarage est une correspondance univoque entre la hauteur d'eau dans une rivière et son débit. La courbe est construite à partir des mesures simultanées des deux paramètres (hauteur et débit) à différents moments de l'année, c'est-à-dire pour différents régimes de la rivière.

plusieurs années sur la qualité des mesures de position des hausses (panneaux mobiles articulés à leur base) et des vannes des barrages. Depuis 2007, en collaboration avec la direction de la Gestion des équipements des voies hydrauliques de Namur, un énorme travail d'étalonnage des hausses et des vannes des différents barrages de la Haute-Meuse, de la Meuse Moyenne et de la Basse-Sambre se poursuit : « Ces mesures consistent à établir une correspondance entre l'information fournie par les capteurs de position placés sur les ouvrages et la position réelle des hausses et des vannes du barrage. Elles sont répétées régulièrement et notamment après chaque intervention technique sur la structure des ouvrages. »

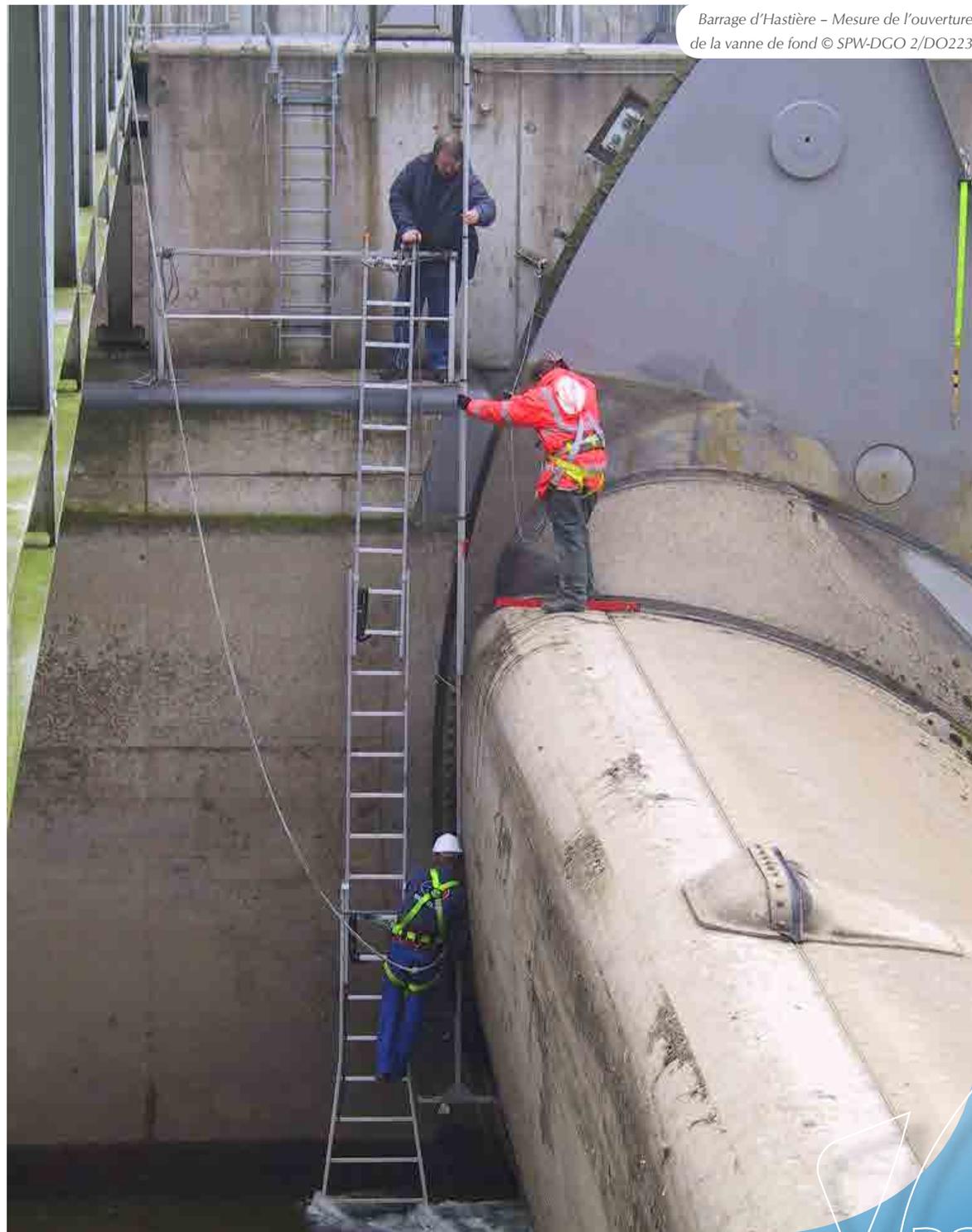
Les procédures nécessaires à la prise de telles mesures sont relativement lourdes et dangereuses et nécessitent l'intervention d'une équipe de voltigeurs spécialement formés qui doivent descendre sur la hausse de l'ouvrage pendant toute la durée de la manœuvre. Cette opération peut être réalisée lors d'un chômage<sup>2</sup> du cours d'eau ou grâce au placement d'un batardeau (barrage provisoire placé en amont d'une vanne pour mettre à sec cette dernière). Le barrage est ensuite progressivement ouvert pendant qu'un topographe mesure la cote du point le plus élevé de la hausse et vérifie l'ouverture de la vanne de fond. « Mon rôle est de planifier et superviser l'ensemble des opérations mais aussi et surtout de contrôler et valider les mesures pour ensuite les encoder avec précision dans les convertisseurs du barrage. »

Il s'agit d'améliorer la qualité des mesures de position des hausses et des vannes afin d'optimiser le fonctionnement des automates actuellement implantés sur les cours d'eau et donc de gérer au mieux les voies d'eau de notre région : « Ce travail, de loin le plus original qui m'ait jamais été confié au sein du SPW, est indispensable pour une bonne gestion des cours d'eau, d'autant plus qu'il nous est demandé de maintenir des hauteurs d'eau précises au niveau des barrages afin, notamment, de favoriser la migration des poissons. »

<sup>2</sup> Lors d'un chômage de la Haute-Meuse (tous les quatre ou cinq ans), tous les barrages sont ouverts et on laisse l'eau s'écouler librement. Le cours d'eau est pratiquement à sec ce qui permet l'entretien des barrages et l'inspection des berges...

Maryse Vercammen aime son métier malgré la répétition des actions qu'elle doit réaliser : « Rien ne me paraît négatif ou inutile parmi les différentes tâches que j'effectue. Il s'agit d'un travail certes répétitif et laborieux mais toujours différent car chaque barrage,

chaque rivière a ses spécificités propres. Et ce qui me plaît le plus, c'est l'originalité de mon métier. Je ne pense pas que nous soyons nombreux à effectuer de telles tâches. »



# Ingénieur en gestion des exigences

## Direction des Solutions logicielles et des Projets – DGT

### Vincent VAN DER KAA - Licence en informatique

### Stéphanie DE WAEL – Licence en sciences économiques appliquées

**R**ESPONSABLE du centre de Compétences en ingénierie des exigences au sein du département des Technologies de l'information et de la communication (DTIC), Vincent van der Kaa supervise l'équipe des ingénieurs en gestion des exigences dont fait partie Stéphanie De Wael. « Notre mission est d'accompagner les directions et les agents du SPW dans la définition de leurs besoins en informatique, explique Vincent Van der Kaa. On sait qu'il y a un écart entre ce qu'un utilisateur souhaite et ce que les informaticiens chargés de développer l'application ont réellement compris. Notre rôle est de réduire au maximum cet écart. Il s'agit de bien comprendre le métier, comment il fonctionne, son contexte, de comprendre les processus ainsi que les problèmes rencontrés. » Une description claire et précise des exigences permettra donc d'éviter les insatisfactions qui peuvent être ressenties par les agents au moment de la réception de leur solution informatique.

L'ingénieur en gestion des exigences constitue donc l'interface entre le métier et les équipes de développements informatiques. Ce travail de médiation se matérialise au travers de la rédaction d'un cahier des exigences qui décrit toutes les fonctionnalités utiles avec pour objectif de mettre à disposition une solution informatique adaptée et efficace. « Il s'agit, précise Stéphanie, de clarifier le périmètre du projet et de cadrer la réflexion de l'agent qui exerce le métier afin de l'aider à identifier les fonctionnalités indispensables à l'exercice de ses activités. »

L'élaboration d'un cahier des exigences comporte trois phases. Il y a tout d'abord

une première étape de recueil d'information qui doit permettre de cerner au mieux les tâches des futurs utilisateurs. « Généralement, explique Vincent, nous procédons par interview des agents concernés et de leur hiérarchie mais il nous arrive de recourir à d'autres méthodes comme l'observation sur le lieu de travail, le brainstorming, l'utilisation de questionnaires et la lecture de la documentation existante. » Vient ensuite la phase de formalisation des exigences grâce à des techniques de modélisation (processus, cas d'utilisation, concept métier...) et de rédaction (document structuré, phrases simples...). « Nous rédigeons un document exhaustif et cohérent qui dresse un inventaire de toutes les fonctionnalités qui seront nécessaires et qui définit des critères de qualité, notamment en matière d'ergonomie. Il s'agit de garantir la simplicité et l'efficacité de l'application. » Enfin, l'ultime étape, c'est la validation auprès des demandeurs du projet afin de vérifier que tous les besoins ont été pris en compte. Il est important que ce document soit rédigé dans un langage accessible, compréhensible par toutes les parties prenantes du projet, quels que soient leurs métiers respectifs. Stéphanie De Wael ajoute qu'une des difficultés, dans la compréhension des besoins d'un métier, est qu'il faut prendre en compte non seulement les éléments explicités par les futurs utilisateurs mais aussi les éléments implicites, non exprimés clairement.

Bien que le centre de compétences ne soit réellement structuré que depuis 2014, plusieurs projets se sont déjà concrétisés : refonte des applications de gestion du matériel et des fournitures pour la direction de la Gestion mobilière, refonte des appli-

cations qui concernent les primes pour la DGO 4, projet de taxe kilométrique des poids lourds pour la DGO 7, solution informatique pour la gestion des archives, renouvellement du système de gestion du transport scolaire...

Aux côtés de Vincent et Stéphanie, respectivement licencié en informatique et licenciée en sciences économiques appliquées, on trouve d'autres profils : ingénieur civil, mathématicien, ingénieur commercial. « Petit à petit, chacun se spécialise. Certains collègues développent une expertise dans les domaines de la géomatique, de la gestion budgétaire et comptable ou encore de la gestion des aides et des primes. Pour ma part, ajoute Stéphanie, je suis spécialisée en gestion de contenu (gestion des documents électroniques, des portails internet/intranet...) ainsi qu'en ergonomie des interfaces mais également en gestion des ressources humaines. »

Vincent et Stéphanie nous confient que les avantages de la fonction d'ingénieur en gestion des exigences sont nombreux, les principaux étant l'autonomie et la diversité dans le travail et dans les métiers abordés. Par ailleurs, ils font remarquer que, contrairement à l'image traditionnelle que l'on peut avoir de la profession, il s'agit ici d'un métier de contacts qui requiert beaucoup de tact et de diplomatie. « L'informatique est souvent perçue comme très technique et peu compréhensible. Notre équipe est là pour accompagner les agents et les aider à obtenir des applications informatiques qui leur permettent de remplir leurs missions et d'atteindre leurs objectifs », conclut Vincent.



# Ingénieur en hydraulique

## Direction des Recherches hydrauliques – DGO 2

### Catherine SWARTENBROEKX – Ingénieure civil des constructions et docteur en sciences de l'ingénieur (hydraulique fluviale)

DEPUIS bientôt deux ans, Catherine Swartenbroekx travaille en tant qu'expert pour le Service public de Wallonie. Sa mission, au sein du département des Études et de l'Appui à la gestion, est de mener des études ciblées, le plus souvent à la demande des autres départements de la DGO 2 : « La direction des Recherches hydrauliques, comme son nom l'indique, s'occupe des questions hydrauliques (c'est-à-dire liées à l'écoulement de l'eau ou des sédiments) qui concernent les ouvrages d'art existants ou à venir (écluses, barrages...) tandis que la direction des Études techniques s'occupe des questions relatives à la stabilité et à la résistance de ces structures. Nous jouons un rôle de soutien et de conseil auprès des directions territoriales qui exploitent les voies navigables. Bien que nous gérons principalement les études en amont pour orienter les dimensionnements, nous restons disponibles pour donner un avis durant toute la durée de vie des ouvrages. »

#### Un bureau d'études en hydraulique

Catherine Swartenbroekx travaille en collaboration avec deux autres ingénieurs, Didier Bousmar et Céline Savary. Ainsi peuvent-ils se répartir les demandes et les dossiers qui leur viennent de services internes au SPW mais aussi, parfois, de l'extérieur. En effet, certaines demandes peuvent provenir de services publics étrangers ou d'entreprises privées : « Nous sommes, en réalité, un bureau d'études. Par exemple, nous avons réalisé plusieurs études pour la Liaison Seine-Escaut Est. Il s'agit d'un projet, financé par l'UE, qui a pour but de favoriser la circulation des bateaux à grand gabarit entre Paris et les ports de la Mer du Nord. Ce projet, au niveau wallon, concerne notamment l'Escaut, le canal Charleroi-Bruxelles et le canal du Centre. On envisage effectivement de renouveler les

barrages de Kain et d'Hérinnes et de construire de nouvelles écluses à côté des écluses existantes de Gosselies, Marchienne, Viesville et Obourg. Notre rôle est d'aider les responsables du projet dans le choix des grandes orientations : comment remplir les écluses, quel système utiliser pour l'ouverture des vannes, etc. »

Le travail de l'équipe est souvent passionnant car les trois ingénieurs participent à la réalisation de travaux d'envergure et les projets sont très variés. En outre, ils sont amenés à assumer des tâches assez diverses, selon différentes approches : « Suivant les spécificités du problème posé, nous concevons et exploitons des modèles réduits mais aussi des modèles numériques et/ou nous réalisons des mesures de terrain. Cet aspect " touche-à-tout ", la nécessité de mettre " la main à la pâte " et de devoir faire preuve d'imagination me plaisent beaucoup. » Il faut d'ailleurs être prêts à se former en permanence : « Nos domaines d'expertise sont assez larges de sorte que nous devons nous former et nous informer de manière continue. Je trouve cela très enrichissant. » Par contre, Catherine nous fait remarquer que la principale difficulté du métier qu'elle exerce réside dans la durée et l'incertitude de certains projets : « Comme nous gérons beaucoup de dossiers en même temps et que nous sommes fort à l'amont des projets, parfois même avant l'allocation des budgets, il est un peu frustrant de voir que certains projets progressent lentement. »

#### Didactique et pédagogie

Mais Catherine Swartenbroekx reste une passionnée et, en marge de son travail d'ingénierie au sein de l'équipe, elle participe à de nombreux colloques. C'est ainsi qu'en septembre 2014, elle a assisté à

la conférence internationale *River Flow* qui avait lieu à Lausanne et rassemblait un grand nombre d'experts en hydraulique fluviale. Son équipe a également organisé, en 2014, un *Belgian Hydraulic Day*, une journée réunissant les acteurs du monde de l'hydraulique en Belgique. Être présents à de telles manifestations permet aux trois ingénieurs de créer des contacts très utiles avec des professionnels et des gens du milieu. De plus, cette année, l'équipe de Catherine Swartenbroekx a participé à la Journée Découverte Entreprises et, à cette occasion, sa direction a ouvert ses portes au grand public mais aussi aux écoles primaires et secondaires qui le souhaitent. Catherine encadre, par ailleurs, les travaux de fin d'année et les stages de certains candidats ingénieurs inscrits en haute école ou à l'université. À travers ces tâches didactiques, la jeune femme permet aux étudiants de découvrir son métier.



# Ingénieur en régulation tricolore

## Direction de la Sécurité des infrastructures routières - DGO 1

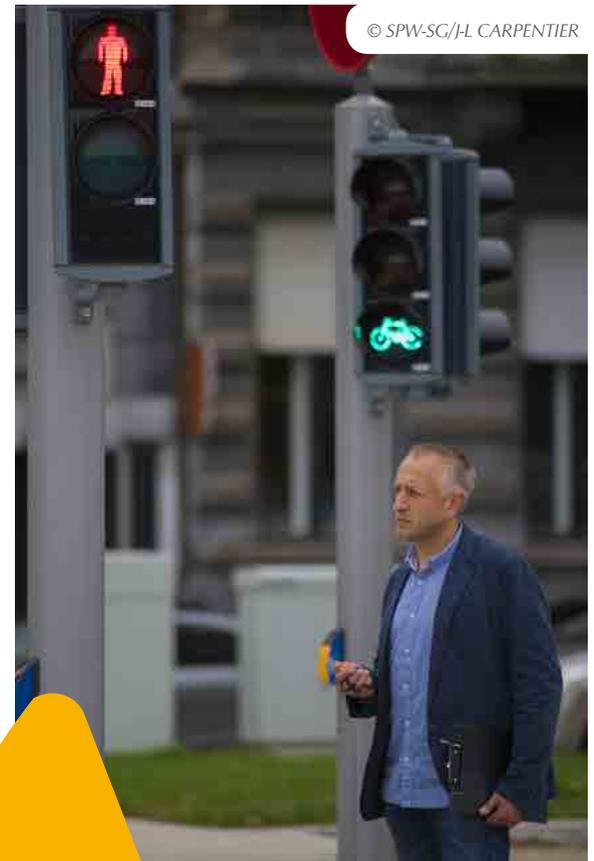
### Laurent MIEVIS – Ingénieur civil des constructions

LES NOUVEAUX FEUX de signalisation de Wallonie sont dits « adaptatifs » parce qu'ils sont de véritables outils de gestion dynamique du trafic. En effet, ils sont gérés par un microprocesseur situé dans un automate installé le long de la voirie. Ce système de sécurité intégré permet d'éviter les conflits entre plusieurs feux d'un même carrefour : en cas de défaillance technique, les feux passent à l'orange clignotant. De plus, grâce notamment aux boucles de détection, noyées dans l'asphalte, ou aux radars à effet doppler, fixés sur les mâts des feux, il est possible de varier le temps pendant lequel un feu reste vert, en fonction de la densité du trafic. Il est également possible, la nuit, de faire passer un feu au vert si le conducteur arrive à sa hauteur dans le respect des limites de vitesse.

Il faut savoir que la Wallonie gère plus de 600 feux de signalisation sur son réseau régional. La régulation de ces feux est prise en charge par une équipe de trois personnes. Laurent Mievis en fait partie. Il a rejoint cette cellule de la direction de la Sécurité des infrastructures routières en 2000 et s'attelle, depuis lors, à trouver les meilleures solutions possibles pour garantir notre sécurité lors du franchissement d'un carrefour. Comme support de travail, il s'appuie sur un processus qui définit la méthodologie à suivre : « Nous travaillons en collaboration avec les directions territoriales routières du SPW mais aussi la police, le TEC, la SRWT... » Chaque projet, mené par Laurent ou ses collègues, a pour but de résoudre un problème de sécurité ou de mobilité : « Après l'observation et la récolte des données sur le terrain, nous organisons des réunions avec les responsables de voiries afin de trouver le meilleur compromis pour l'ensemble des acteurs. En tenant

compte des objectifs et contraintes de chacun, nous définissons le meilleur type d'aménagement possible : rond-point, feux, carrefour dénivelé, carrefour classique à priorités... » Lorsque la décision est de mettre en place des feux de signalisation, Laurent et son équipe élaborent une stratégie de régulation : « En fonction de l'espace disponible, de l'objectif poursuivi et de la configuration, nous réfléchissons au type de feu à mettre en place (pleins, avec des flèches...) et à l'affectation des bandes. Ensuite, nous déterminons le temps pendant lequel le feu reste vert et la logique de fonctionnement des feux entre eux. » Pour réaliser leur analyse, les trois collègues doivent disposer des données relatives aux comptages (le nombre de véhicules qui passent à cet endroit et la direction qu'ils suivent) et d'un plan de base mais aussi d'autres renseignements comme, par exemple, les horaires du TEC, nécessaires pour connaître la fréquence des bus : « Un des principaux avantages des feux par rapport aux ronds-points est que l'on peut donner une priorité absolue aux bus. » Ils génèrent ensuite une série de variantes afin de calculer la capacité utilisée du carrefour, exprimée en pourcentage : « Plus on s'approche de 100 %, plus la circulation est saturée. Dans ce cas, le moindre incident va provoquer des files. Avec 50 % de capacité utilisée, on dispose donc d'une réserve potentielle de 50 %, ce qui veut dire qu'en théorie, on pourrait aller jusqu'à doubler le volume de trafic. » À partir de ces analyses et calculs, l'équipe de Laurent Mievis élabore un plan reprenant le marquage choisi et l'emplacement du matériel nécessaire : « La suite est confiée aux directions territoriales routières et électromécaniques qui se chargent de l'installation sur place, c'est-à-dire de la réalisation concrète du projet. »

Grâce à leur expérience, Laurent et ses collègues peuvent aussi offrir leurs conseils aux différentes autorités en charge des routes, notamment les autorités communales : « Il est rare qu'elles disposent d'une personne déléguée à la régulation tricolore. Ce sont souvent des sociétés privées qui réalisent, pour elles, l'étude et le placement. Dès lors, lorsqu'elles sont en quête d'un avis, elles ont recours à notre expertise. »



© SPW-SG/JL CARPENTIER

# Inspecteurs

## à l'Unité de Répression des Pollutions

### Direction de l'Anti-braconnage et de la Répression des pollutions - DGO 3

**Rafaël SPELGATTI – Ingénieur industriel et diplômé en administration des entreprises**

**Didier GORISSEN - Graduat en agronomie**

**N**ÉE EN 2007 de la volonté politique d'aborder les matières environnementales de manière répressive et policière, l'URP (Unité de Répression des Pollutions) compte aujourd'hui quatre équipes de trois à quatre agents réparties sur le territoire wallon.

« Nous sommes agents de police judiciaire, ce qui nous donne des prérogatives comme de constater les infractions et rédiger un procès-verbal, explique Didier Gorissen. Par contre, nous devons être accompagnés d'un officier de police judiciaire pour certaines missions comme les perquisitions. Nous avons une double casquette, judiciaire et administrative : lors d'une de nos visites, si nous constatons une infraction liée à l'environnement, le document que nous rédigeons est un procès-verbal qui est à la fois destiné au parquet du procureur du roi et au fonctionnaire sanctionnateur régional. »

Compétents pour les flagrants délits environnementaux et particulièrement tout ce qui tourne autour des déchets (transport, transferts transfrontaliers, filière de valorisation et d'élimination...), ils s'occupent de la récolte d'informations, exercent filatures et observations... Les agents de l'URP travaillent en complément de la police de l'environnement qui, elle, s'occupe davantage du respect des permis d'environnement, du contrôle des eaux usées, contrôle des rejets dans l'atmosphère...

Les équipes d'inspecteurs de l'URP qui travaillent toujours en binôme (notamment par mesure de sécurité) interviennent sur base de plaintes de particuliers, de demandes de la police, d'informations des communes... Vêtus de l'uniforme gris, ils doivent être identifiables lorsqu'ils se rendent sur place

pour constater l'existence de décharges illégales, pollutions...

« Nous avons énormément de dossiers qui concernent des ferrailleurs travaillant sans autorisation avec des tonnes de ferrailles et de déchets entassés, expliquent-ils. Outre l'uniforme, nous allons être amenés à porter une arme : il s'agit d'un métier où nous sommes régulièrement confrontés à des menaces, des violences verbales et, parfois, des violences physiques. Par exemple, nous avons déjà été reçus à coups de pelles. Les armes dont nous disposerons seront strictement réservées à un usage en cas de légitime défense. »

Comment travaillent-ils ? « Lorsque nous constatons des infractions, nous pouvons inviter l'auteur ou le propriétaire du terrain pour l'entendre. Puis,

nous rédigeons un PV accompagné de photos (et éventuellement des résultats d'analyses si nous avons pris des échantillons de terre ou autres). Ce PV est transmis au procureur du roi qui décide s'il poursuit en justice pour une éventuelle citation devant le tribunal correctionnel ou s'il laisse la main au fonctionnaire sanctionnateur pour une amende administrative. »

« Après cette procédure de constat, qu'elle soit judiciaire ou administrative, il est nécessaire de vérifier si la situation a évolué et si le site a été remis en état. Nous retournons sur place en fonction du délai qui a été imposé et, si les injonctions n'ont pas été respectées, nous dressons un nouveau procès-verbal. Dans notre travail, c'est l'aspect environnemental qui est important, pas seulement le PV ou l'amende : le but est que l'environnement soit protégé et remis en état. »

La formation scientifique est importante dans ce métier et permet d'aborder les questions techniques. Mais le travail de ces inspecteurs requiert également du sang-froid et, surtout, de bonnes capacités à communiquer et à gérer les conflits.



Contrôle d'un site non autorisé de regroupement et de tri de déchets dangereux © SPW-DGO 3/D. GORISSEN

# Inspecteur d'aéroport

## Direction de l'Exploitation aéroportuaire – DGO 2

**Stéphan LIBION – Formation de technicien en construction et travaux publics**

**Gérard FOGUENNE – Certificat d'enseignement secondaire supérieur**

LORSQUE nous prenons l'avion pour une destination ensoleillée, nous ne nous doutons pas que, pour assurer notre sécurité, certaines personnes travaillent sans relâche et prennent même parfois certains risques. C'est le cas de Stéphan Libion et de Gérard Foguenne, tous deux inspecteurs d'aéroport et dont les rôles, fort différents, sont néanmoins complémentaires.

### La sûreté des aéroports

Stéphan Libion, inspecteur de sûreté aéroportuaire, s'occupe principalement du contrôle des activités de Liège Airport Security qui assure les missions de sûreté visant à protéger l'aviation civile et les installations aéroportuaires contre des actes illicites : contrôle des personnes et bagages, contrôle de l'enceinte, contrôle des documents de fouille et des fouilles d'aéronef... C'est un métier, nous dit Stéphane, où on n'a pas droit à l'erreur : « Si j'ai le moindre doute je me dois d'approfondir les recherches. Il est question de la vie de centaines de passagers, c'est une lourde responsabilité que je tiens à assumer à 100 % »

L'inspecteur de sûreté aéroportuaire assiste aussi le service des badges, en dehors des heures de bureau. Il s'agit de faire passer des tests sur la sûreté aéroportuaire aux personnes demandeuses d'un badge leur permettant de circuler dans des zones bien définies de l'aéroport : « Le but est de leur inculquer les principes généraux de la sûreté et de leur apprendre ce qu'ils peuvent faire et ne pas faire avec leur badge. Je dois aussi régler les problèmes de badges périmés, défectueux ou à réactiver. » Stéphan prend également en

charge les tests pour l'obtention du « permis pistes », destiné aux personnes qui sont amenées à rouler sur les voies de circulation. En outre, en coordination avec Gérard Foguenne, l'inspecteur de sécurité, il participe à la lutte contre le péril animalier et aux contrôles de vitesse et d'alcoolémie. Il assiste aussi son collègue en cas de plan d'urgence.

Gérard FOGUENNE inspecteur sécurité  
© SPW-SG/JL CARPENTIER



### La sécurité sur les pistes

Gérard Foguenne, qui a suivi une formation de *safety manager* et une formation théorique de pilote privé avec une cinquantaine d'heures de vol, a pour mission de veiller à la sécurité des pistes et des opérations aériennes. Concrètement, il s'agit de vérifier les pistes, le balisage, les autorisations concernant les chantiers sur le site et la délivrance des autorisations de vols d'entraînement et d'essais moteur des avions : « Je vérifie également la sécurité sur la dalle où, chaque nuit, des centaines de travailleurs et véhicules circulent près et entre les avions. Et en hiver, je dois aussi contrôler le calcul des coefficients de freinage sur les pistes, pour permettre aux avions de se poser en dépit des conditions difficiles. » Gérard est, par ailleurs, détenteur d'un permis de chasse qui lui permet de garantir la sécurité des avions lors des décollages et atterrissages sur les pistes : « En effet, les oiseaux pourraient percuter le réacteur et représentent donc un réel danger pour la sécurité aérienne. »

En outre, l'inspecteur est le représentant du directeur d'aéroport lorsque ce dernier est absent. Ses responsabilités, qui ont trait au bon déroulement des opérations aériennes, sont donc très importantes et sa priorité est de maintenir un très bon niveau de sécurité sur le site. Cela suppose, bien sûr, un certain nombre de tâches opérationnelles mais aussi la participation à des réunions ayant pour objet la sécurité sur le site. De plus, Gérard doit assister son directeur lors des audits effectués par la direction générale du Transport aérien ou dans tout ce qui concerne le système de gestion de la sécurité et la certification de l'aéroport.

Dans l'exercice de ses fonctions, l'inspecteur de sécurité doit quotidiennement jongler avec le français et l'anglais, langues du paysage aéronautique mondial. Quant à ses horaires de

travail, atypiques et irréguliers, Gérard reconnaît qu'ils ne facilitent pas sa vie sociale, mais, dit-il : « Entre vie sociale et passion pour ce métier, j'ai fait mon choix il y a bien longtemps. » Parmi les meilleurs moments qu'il ait passés sur les pistes de cet aéroport, Gérard se souvient d'un jour où la neige était tombée en quantité : « Dans de telles circonstances, il faut se donner à 200 % de façon

à pouvoir garder les pistes ouvertes et garantir la sécurité des atterrissages et décollages des avions... Heureusement, il ne neige pas tous les jours, parce qu'il serait impossible de tenir ce rythme en permanence. » Il faut savoir que, d'une manière générale, les inspecteurs de sécurité aéroportuaire ont un rôle d'autorité pour tout ce qui concerne la fermeture et l'ouverture des pistes et, en cas de

catastrophe, un rôle de coordination en attendant l'arrivée des pompiers et/ou du gouverneur : « C'est un travail qui peut être dangereux mais mon rôle est justement de maintenir un niveau de sécurité optimal en permanence. C'est cela aussi faire partie d'un service public : être capable de prendre des décisions rapidement pour prévenir toutes formes de risques et garantir la sécurité des usagers. »

Stéphan LIBION inspecteur sûreté © SPW-SG/JL CARPENTIER



# Inspecteur de maisons de repos

## Direction des Aînés - DGO 5

### Philippe BILTRESSE - Graduat d'assistant social

DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES DÉJÀ, même si le financement du secteur dépendait de l'INAMI, c'est la Wallonie qui gérait l'agrément et les inspections des maisons de repos. Philippe Biltresse, assistant social de formation, est l'un des huit inspecteurs de maisons de repos qui sillonnent la Wallonie. Il nous explique son métier : « C'est l'INAMI qui finance les maisons de repos, mais c'est la Wallonie qui donne l'agrément et l'autorisation de fonctionner. Et pour cela, il faut respecter toute une série de normes sur base d'un nouveau décret. C'est la raison de nos contrôles ! Mes collègues et moi intervenons dans trois cas : lorsqu'un établissement fait une demande de titre de fonctionnement pour une ouverture, une extension... en cas de plainte d'une famille ou d'un résident mais aussi pour des inspections de routine. Notre rôle principal est de vérifier le respect des normes : quand nous nous rendons en inspection, nous pouvons, par exemple, vérifier s'il y a le nombre d'infirmières par nombre de lits prévu par le décret, vérifier les diplômes du personnel, la propreté... Mais il y a également des aspects de qualité de vie : nous vérifions qu'il y a des activités, un conseil des résidents... » On le voit, ces contrôles ont un impact sur la qualité de l'accueil des aînés.

Les contrôles se font dans la mesure du possible à deux : un assistant social et un infirmier. La tendance étant au regroupement, la taille des maisons de repos augmente sans cesse ; difficile de contrôler seul un établissement de 120 ou 130 lits. L'emploi du temps de Philippe est rigoureusement réparti : trois journées de visites dans les maisons de repos, une journée au bureau pour préparer les dossiers, participer aux réunions, planifier les priorités et une journée pour rédiger les

rapports en télétravail. « Avec mes collègues, nous nous répartissons le travail en zones géographiques. Nous supervisons entre 80 et 90 établissements chacun. »

#### Vers plus de prévention

Actuellement, Philippe et ses collègues de l'inspection des maisons de repos travaillent à mettre en place une nouvelle façon de travailler : il y a une volonté de mieux informer les établissements sur les normes mais également le souhait d'une plus grande responsabilisation des gestionnaires. « Dans un avenir proche, on mettra à leur disposition un outil informatique leur permettant de faire de l'auto-contrôle. Cela nous permettra de faire

de la prévention mais également de mieux cibler nos contrôles en fonction des déclarations des gestionnaires et de leurs statistiques. Et il y aura toujours les contrôles-surprises afin de vérifier que les gestionnaires jouent le jeu. »

Un métier administratif ? Certainement mais, comme le rappelle Philippe Biltresse : « Ma priorité, c'est l'aide aux personnes âgées, leur bien-être et leur protection. »



© SPW-SG/JL CARPENTIER

# Inspecteur des lignes publiques

## Direction du Transport des personnes – DGO 2

### Emmanuel VANROSSOMME - Formation en comptabilité

LA MISSION d'Emmanuel Vanrossomme, au sein de la direction du Transport des personnes, est de s'assurer que le TEC, subventionné par la Wallonie, respecte bien les obligations imposées par le SPW : « Mes inspections se font principalement sur base d'initiatives personnelles ou d'un ordre de mission, plus rarement sur base de la plainte d'un usager ou d'une commune. Je choisis aussi les lieux d'inspection en fonction de ce que je lis dans la presse ou dans les courriers que le TEC m'envoie. » Lors de ses inspections, Emmanuel Vanrossomme vérifie le trajet du bus, le respect des horaires, le véhicule et la conduite du chauffeur ainsi que l'état des arrêts et des gares de bus. Il s'assure aussi que les travaux effectués pour renforcer la sécurité ou pour améliorer l'accueil des passagers ont été correctement réalisés : « Je rédige ensuite un rapport, étayé de photographies, que j'envoie au TEC qui gère le suivi du constat. »

#### Avant tout au service de la sécurité des usagers

Emmanuel Vanrossomme aime son travail mais confesse que ce qui parfois le décourage, c'est le temps que peut prendre le suivi de certains dossiers : « Les retours ne sont pas toujours rapides, or, l'idéal est que le dossier soit suivi rapidement, surtout pour ce qui concerne les problèmes de sécurité qui, avec le respect du cahier des charges imposés au TEC, sont bien sûr une priorité. » En dépit de ces retards au niveau du suivi des dossiers, qui l'obligent à faire parfois preuve de patience, Emmanuel reste très motivé par son travail qu'il juge non seulement utile mais varié : « J'aime ne pas être toujours derrière un bureau et circuler à travers la Wallonie. Par ailleurs, il est très agréable

de se sentir libre dans l'organisation de son travail. Sur place, les contrôles sont parfois tendus car les chauffeurs se sentent surveillés même si je contrôle surtout la ligne. Mais ils savent beaucoup de choses et connaissent bien les circuits et donc, lorsqu'ils adhèrent à la démarche, les rencontres peuvent être très enrichissantes. »



© SPW-DGO 2 / E. VANROSSOMME

→ À la direction du Transport des personnes, Emmanuel Vanrossomme travaille au sein d'une équipe qui contrôle aussi les taxis, les services de location de voitures avec chauffeur et les navettes d'aéroport.



# Inspecteur dans le domaine des armatures pour béton armé

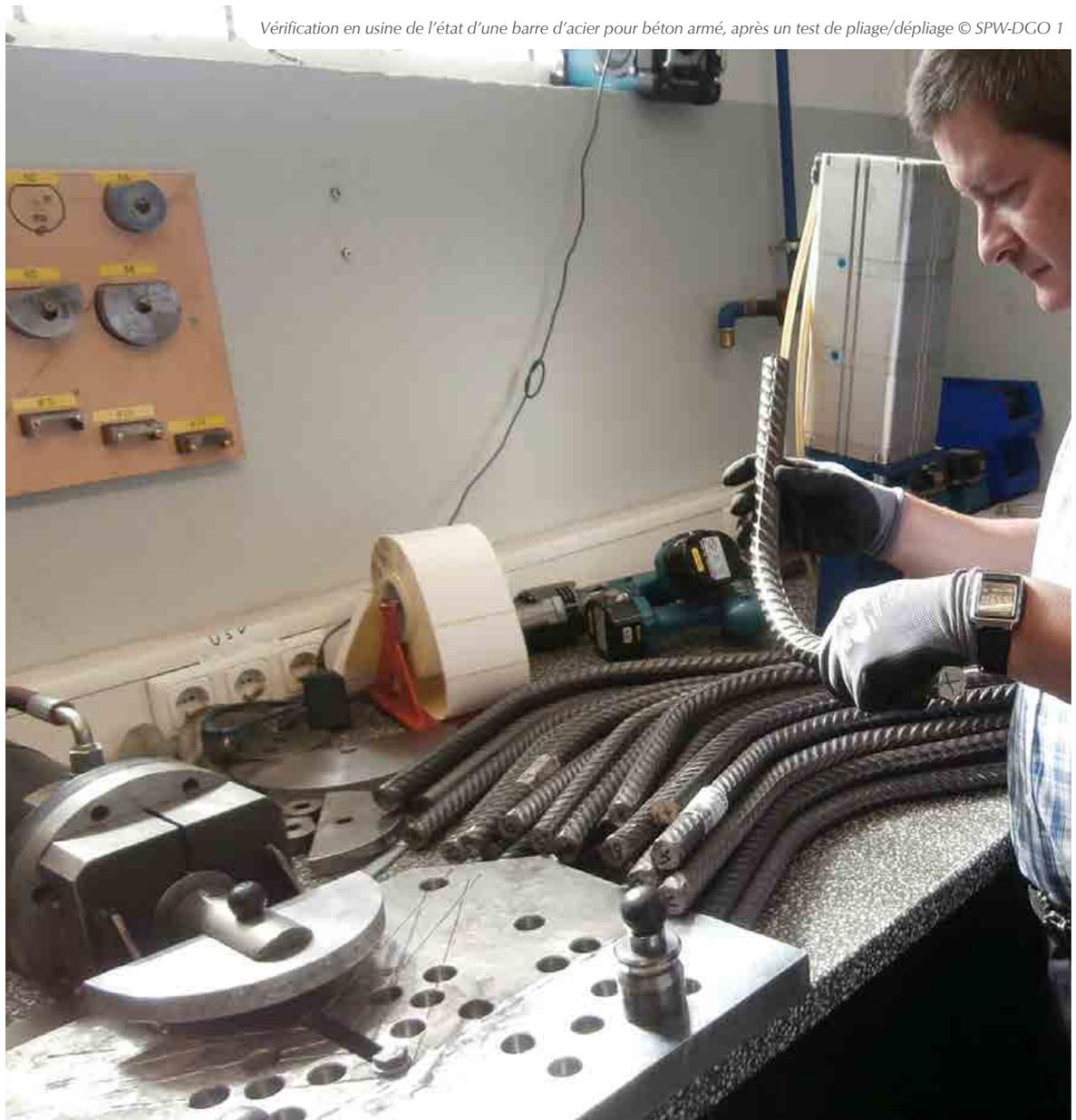
## Direction des Structures en béton - DGO 1

### Thierry STEUX – Ingénieur civil en construction

ARRIVÉ à la direction des Structures en béton en 2008, Thierry Steux y exerce plusieurs activités en rapport avec le contrôle de la qualité des aciers pour béton armé, utilisés largement dans la construction en Wallonie. Il est actuellement responsable de l'ensemble de ces activités.

Concrètement, Thierry prend en charge le suivi de certains chantiers du Service public de Wallonie en ce qui concerne les aciers d'armatures. Il intervient dès la rédaction du cahier des charges : *« Je suis responsable de la rédaction des prescriptions pour les aciers pour béton armé dans le cahier des charges type QUALIROUTES qui sert de référence pour la construction des routes et ouvrages d'art. »* Ces prescriptions sont extrêmement importantes parce qu'elles définissent les critères de réception des matériaux utilisés. Si ces critères ne sont pas bien décrits, cela peut causer des difficultés par la suite. Il faut savoir que, sur les chantiers, la plupart des armatures utilisées sont certifiées. Cependant, lors du contrôle proprement dit, si le produit à réceptionner n'est pas certifié ou si sa certification n'est pas pertinente ou est incomplète (notamment au niveau du façonnage, du soudage, des assemblages mécaniques...), Thierry réalise une réception technique préalable : *« Je prélève des échantillons sur le chantier et je confie ensuite la réalisation des essais à un laboratoire indépendant. Selon les résultats, je constate alors que l'acier est conforme ou non. »*

Mais, dans ce domaine, la majorité des tâches de l'inspecteur concerne le suivi de la certification BENOR. Il travaille alors, en amont des chantiers, comme sous-traitant pour l'OCAB (Organisme de Certification pour l'Acier





en Belgique) et effectue les contrôles des producteurs, façonniers et distributeurs d'acier. La plupart des façonniers et distributeurs sont localisés en Belgique, en Allemagne, en France ou encore aux Pays-Bas ; par contre, les producteurs se trouvent partout en Europe. Les missions de Thierry doivent donc être soigneusement planifiées : « Je pars 10 à 20 fois par an pour des missions qui durent de 1 à 3 jours. Sur place, je contrôle la qualité des armatures, la documentation, la calibration des appareils... J'observe les essais réalisés en ma présence et je prélève des échantillons quand cela est nécessaire ; tout cela, évidemment, selon des règles de certification très précises. » Le travail effectué pour le suivi de la certification des aciers, l'accréditation du service (reconnaissance officielle requise) et l'organisation des voyages prennent énormément de temps et d'énergie à Thierry : « Il y a beaucoup de documentation à lire, de tâches au niveau de la Qualité, et de rapports à rédiger, ainsi que de nombreuses règles à suivre. » L'inspecteur avoue que le travail administratif, surtout au niveau de l'Assurance Qualité, et la visite des usines n'est pas ce qui le passionne le plus, il préférerait se consacrer davantage aux contrôles sur chantiers : « Bien que j'apprécie les personnes que je rencontre et les différentes méthodes de fabrication que je découvre lors des contrôles en usines, il n'est pas toujours évident de jouer le rôle d'inspecteur ; le côté "surveillant" me gêne parfois. » Ce qu'il trouve stimulant, par contre, c'est de pouvoir aider à la bonne réalisation des chantiers et, grâce à son expérience et ses connaissances, d'améliorer les cahiers de charges : « Je réponds en outre aux demandes des chantiers en analysant des fiches techniques sur les matériaux utilisés et, de façon ponctuelle, je réalise moi-même certains essais en utilisant les machines de traction de notre laboratoire. » C'est cet aspect créatif et constructif du travail que Thierry privilégie, même si, bien sûr, les autres tâches sont réalisées avec tout le soin nécessaire.

# Inspecteur des structures en béton

Direction des Structures en béton - DGO 1

Didier GILIS – Graduat en construction



Vérification du bordereau de livraison avant mise en place du béton © SPW-SG/-L CARPENTIER

GRADUÉ EN CONSTRUCTION, Didier Gilis est chargé de missions de contrôle dans certaines usines de préfabrication d'éléments structuraux en béton comme, par exemple, des pertuis ou des prédalles de pont ou des éléments de murs de retenue : « J'inspecte des usines fabriquant des éléments structuraux en béton destinés aux chantiers de toutes les directions du SPW mais, principalement, à destination des ouvrages d'art de la direction générale des Routes et de la direction générale des Voies hydrauliques. » Didier, inspecteur des structures en béton depuis plus de 20 ans, contrôle aussi la certification dans des centrales à béton disposant de la marque BENOR (label qualité belge pour le béton prêt à l'emploi) mais aussi la certification de certains aciers d'armatures. Ce sont, en réalité, des inspections techniques destinées à s'assurer que le matériau est conforme aux normes en vigueur. Suite aux inspections régulières, la certification BENOR est alors décernée ou non : « Ces vérifications garantissent la qualité des matériaux destinés, entre autres, à être utilisés sur les chantiers de la Région Wallonne mais aussi plus largement. »

Ainsi, l'emploi du temps de l'inspecteur est rythmé par les contrôles de certification, planifiés de manière régulière, tandis que, au cas par cas, selon les chantiers en cours, il est amené à effectuer le suivi de fabrication et la réception de produits finis ou à réaliser des recherches sur certains bétons à usage particulier. Bien sûr, il y a aussi une part de travail administratif, forcément moins exaltant : la rédaction des rapports, des procès-verbaux... : « Mais, les contrôles ayant lieu sur place, je passe les trois-quarts de mon temps de travail à l'extérieur. » En effet, les lieux où se déroulent les contrôles sont nombreux et dispersés et Didier nous

## Tests effectués en laboratoire :

1. Mesure de la consistance du béton © SPW-SG/J-L CARPENTIER
2. Détermination de la quantité d'eau par séchage (séchage à la flamme) © SPW-SG/J-L CARPENTIER
3. Conservation des cubes de béton pendant 28 jours sous une eau à 20° avant test de résistance © SPW-SG/J-L CARPENTIER
4. Détermination de la résistance par écrasement © SPW-SG/J-L CARPENTIER



confie qu'il parcourt plus de 25 000 km par an, à travers toute la Wallonie, dans le but d'effectuer ses missions : « J'affronte parfois de grands froids ou de fortes chaleurs mais les contacts que j'ai à l'occasion de mes déplacements à l'extérieur sont l'une des plus grandes satisfactions que m'apporte mon travail. »



# Juriste

chargée du contrôle budgétaire

*Le contrôle budgétaire, un fameux challenge !*

## Direction du Contrôle budgétaire – DGT

**Annette BEHIN - Licence en droit - Directrice à la direction du Contrôle budgétaire**

ELLES TRAVAILLENT à la direction du Contrôle budgétaire dont la mission est de traiter les dossiers qui ont été bloqués par l'unité de contrôle des liquidations (direction de la Comptabilité administrative) ou par l'unité de contrôle des engagements (direction du Budget). L'intervention a lieu dans le cas de dossiers incomplets ou imprécis ou dont le traitement comptable pose difficulté ou encore lorsqu'il y a non-respect de la réglementation/législation. En 2014 ont ainsi transité par la direction du Contrôle budgétaire quelque 7 200 bordereaux, ce qui ne représente finalement que 3 % de l'ensemble des bordereaux (+ de 250 000) entrés à la DGT.

Leurs principaux contacts : les correspondants budgétaires, agents traitants et trésoriers décentralisés, l'Inspection des Finances et les cabinets ministériels. Depuis octobre 2009, la direction assure aussi le contrôle des quelque 200 comptes de gestion intermédiaires et annuels établis par l'ensemble des trésoriers décentralisés du SPW.

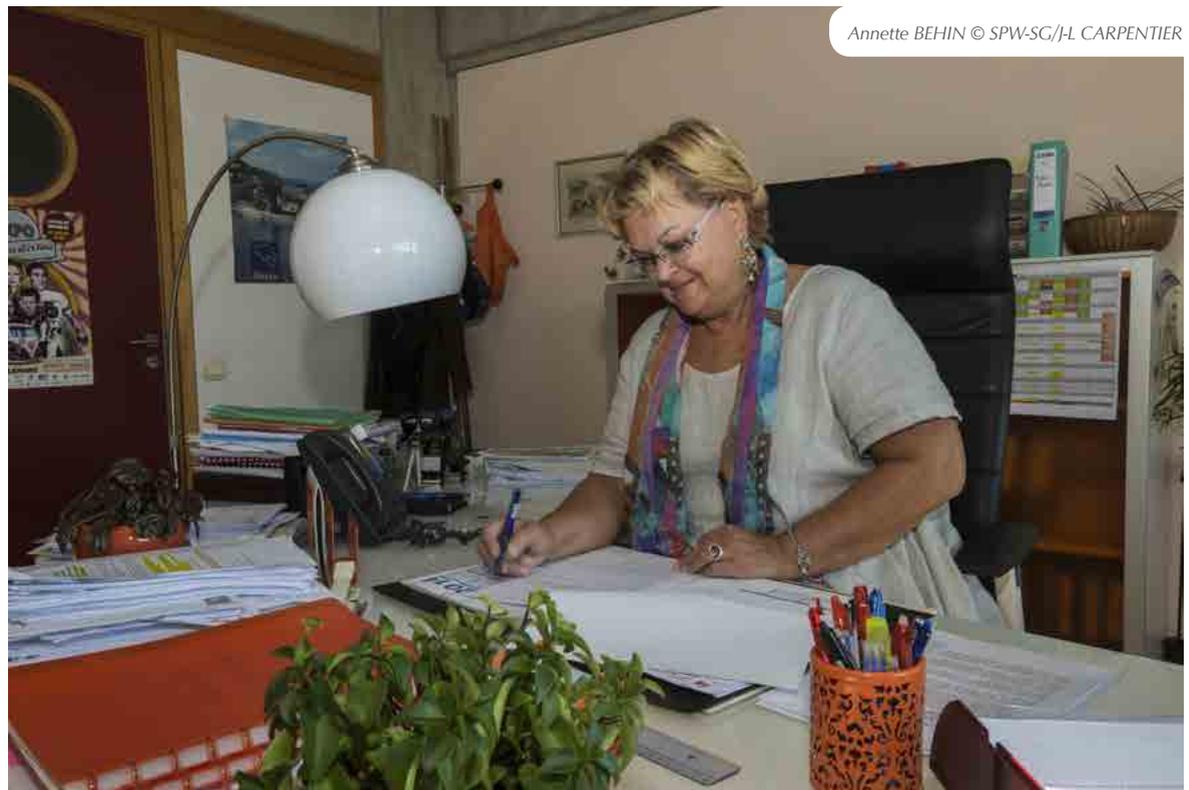
Si le flux des dossiers d'engagement et de liquidation est toujours intense et prioritaire en fin d'année, période de clôture budgétaire, c'est tout au long de l'année, néanmoins, que ces trois juristes constituent un point d'appui à l'équipe du contrôle budgétaire, avec pour objectif de traiter les dossiers dans le meilleur délai.

Annette Behin, entrée à l'Administration en 1987, après une expérience de quelques années au barreau de Bruxelles, dirige ce service depuis 2004 : « J'ai rejoint le département du Budget en 1991. Au départ, il n'y

*avait qu'une direction, celle du Budget et du Contrôle des dépenses. Le travail de contrôle était ponctuel, accessoire même. Cette mission s'est progressivement développée jusqu'à justifier la création d'un service à part entière. »*

Certes, le travail ne manque pas... En effet, la réforme de la comptabilité publique nécessite une disponibilité accrue de la direction tant en termes d'informations que de formations. Le service, déjà confronté à certaines nouveautés depuis janvier 2013, doit maintenir sa vigilance : « D'une

*part, précise Annette, le contrôle interne pourrait s'intensifier au sein des services fonctionnels, suite, notamment, à la suppression du visa préalable de la Cour des comptes, d'autre part, nos missions vont évoluer car nous devons mettre au point de nouvelles procédures et appliquer un nouveau cadre juridique (nouvelles règles d'imputation, suppression des crédits non dissociés), enfin, nos missions vont s'élargir, pour exemple : gestion des engagements juridiques, gestion de la comptabilité décentralisée... ainsi nous sommes régulièrement obligées de découvrir de nouvelles matières qu'il*



Annette BEHIN © SPW-SG/JL CARPENTIER

## Yasemin KUNACAF - Licence en droit

## Rovena KENUTI – Licence en droit

*nous faut appréhender en conciliant les impératifs fonctionnels spécifiques avec les contraintes budgétaires et comptables. »*

Yasemin Kunacaf et Rovena Kenuti, collègues d'Annette et toutes deux également juristes, sont, quant à elles, arrivées respectivement en 2007 et 2009 : « On ne peut pas toujours traiter les dossiers par ordre d'arrivée, expliquent-elles, il faut tenir compte de leur impact budgétaire et du degré d'urgence. Les engagements, par exemple, impliquent des sommes importantes ;

*il faut éviter de perdre ces crédits car cela aurait pour conséquence l'abandon des projets ainsi envisagés... Et puis, on n'envoie pas une nouvelle collègue au front tout de suite. Il faut un certain aplomb, et cela s'acquiert avec de l'expérience. »*

Car, comme le confie Annette Behin, le métier requiert une sérieuse maîtrise... et des nerfs solides ! « Ce n'est pas facile car nous sommes en bout de chaîne. Le service essuie des rancœurs, des colères. Or, il faut bien constater que certains manquent d'écolage ou se réfugient dans le " on a toujours fait comme ça ". Nous avons donc un important travail de communication à mener, et Rovena de poursuivre, c'est pourquoi nous privilégions le contact direct qui permet d'accélérer le traitement mais aussi d'expliquer les choses et de désamorcer certaines sources de conflit. Et notre effort de communication porte ses fruits... Les services fonctionnels s'adressent de plus en plus à nous pour des conseils. L'objectif est d'anticiper ainsi les problèmes éventuels. »

Même si une sérieuse accalmie s'est progressivement marquée à partir de 2010 (après la restructuration administrative de 2008

et l'arrivée des services financiers au Cap Nord en 2009), la courbe ascendante du nombre total de dossiers qui transitent par la direction s'est quelque peu réamorcée dès 2012. La réforme de la comptabilité publique (WBFIn) constitue un nouveau cadre juridique que les services fonctionnels doivent digérer.

Travail difficile donc, exigeant surtout mais qui n'entame ni l'enthousiasme de ces dames ni la bonne ambiance d'un service où règne visiblement un véritable esprit d'équipe. Yasemin souligne, par ailleurs, la variété du travail : « C'est précisément la multiplicité des matières qui me plaît ici. On apprend tous les jours car les dossiers sont tous différents. Un vrai métier transversal. Et un métier de terrain car on est de plein pied dans la réalité des services ! » Mais un métier peut-être trop mal connu... Annette Behin le déplore : « Notre image est parfois ingrate à porter : empêcheurs de tourner en rond... Or, nous sommes là pour aider. Notre souci est de faire avancer le dossier. Avec rigueur et dans le cadre juridique, certes, mais tout en étant attentives à l'objectif humain : le bénéficiaire qui attend le paiement. Un contrôleur, même expérimenté, n'est pas tout puissant et doit faire preuve d'humilité en gardant toujours à l'esprit qu'il est au service des autres ! »

Rovena KENUTI © SPW-SG/J-L CARPENTIER



Yasemin KUNACAF © SPW-SG/J-L CARPENTIER



### Direction du Contentieux général - SG

#### Marianne MOERS - Licence en droit

ENTRÉE AU DÉPARTEMENT des Affaires juridiques en 2009, Marianne Moers travaille, depuis avril 2010, à la direction du Contentieux général. Sa mission : défendre les intérêts de la Wallonie, tant lorsque sa responsabilité est mise en cause par des particuliers ou des sociétés que lorsqu'elle cherche à être indemnisée.

« 80 % de nos dossiers concernent la DGO 1 et l'équipement du réseau (auto)roucier, explique Marianne : il s'agit notamment de plaintes d'usagers relatives à des dégradations de la chaussée. Le reste concerne essentiellement les voies hydrauliques : des avaries aux bateaux, dues à des objets, des cordages ... et les accidents du travail. Notre service est un service transversal. Dans chaque DGO d'autres juristes gèrent des

contentieux relatifs à des normes spécifiques à leur direction générale. »

Mais concrètement, ça se passe comment ? Prenons l'exemple d'une plainte introduite par un usager de la route qui prétend que le mauvais état d'une voirie régionale est responsable des dommages subis par son véhicule. Dans ce cas de figure, Marianne Moers et ses collègues collaborent étroitement avec la direction territoriale concernée : celle-ci instruit le dossier, vérifie si une plainte a bien été déposée, demande un rapport au chef de district et introduit une demande d'expertise auprès de l'expert automobile sélectionné par un marché public.

Une fois le dossier constitué, il arrive à la direction du Contentieux général où l'équipe des juristes, après avoir examiné les éléments en présence, détermine si la responsabilité de la Wallonie (ou de la SOFICO) est engagée ou non : « Comme ce type de risque n'est pas couvert par une assurance au niveau de la Wallonie, nous faisons un peu office de compagnie d'assurance et voyons si oui ou non l'indemnisation est due. Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision, le dossier va en justice. Nous désignons alors un avocat et suivons la procédure... Et cela pour les centaines de dossiers que nous avons à traiter... au plus vite et au mieux ! »

Autre exemple : les accidents du travail. Lorsqu'un tiers est responsable de l'accident, la direction du Contentieux général veille à la récupération auprès de ce tiers du montant de la rémunération versée à l'agent au cours de la période d'incapacité de travail consécutive à l'accident.

Beaucoup de travail, donc, et des délais serrés. Mais l'avantage de ce métier est qu'il est assez varié, de

par la diversité des cas rencontrés, et qu'il n'y a pas vraiment de journée type : « Il s'agit avant tout de gérer les urgences. En même temps, c'est agréable de pouvoir compter sur la collaboration des collègues dans un véritable esprit d'équipe. Ici, il y a un juriste et un assistant pour chaque dossier. Et ça change à chaque fois. Tout le monde est polyvalent. Il n'y a pas de spécialisation, pas de clivage non plus ! C'est comme ça que le service fonctionne. Et c'est un plaisir pour moi ! »

Après avoir connu le barreau, le privé, la Fonction publique, puis le secteur associatif - « un peu les hasards de la vie », confie-t-elle, cette licenciée en droit a fait le bilan et choisi de poursuivre sa carrière dans le domaine qui lui a apporté le plus de satisfaction : le service public. « Mon expérience fait de moi une juriste généraliste et c'est ce qui me plaît ici : avoir à traiter toutes sortes de dossiers différents. C'est très enrichissant ! De plus, ici, je ressens vraiment ce que signifie le service public : le fait d'être utile à la collectivité. Même si ça implique également de refuser des demandes d'indemnisation. Car c'est cela aussi travailler pour la collectivité : préserver l'argent de la Wallonie pour qu'il soit affecté le plus utilement possible et dans l'intérêt de tous. De plus, ce que j'apprécie, lorsque je traite les dossiers, c'est le contact avec les personnes. Bien sûr, il y a ceux qui ne comprennent pas le refus d'une indemnisation, ceux qui contestent la décision, ceux qui ont l'impression que leur bonne foi est mise en cause. Il faut alors leur expliquer... Ce n'est pas toujours facile. Mais c'est aussi notre rôle... »

© SPW-SG/JL CARPENTIER



# Juriste

## Direction fonctionnelle d'Appui – SG

### Stéphane MAHAUDEN – Licence en droit

**S**TÉPHANE MAHAUDEN, qui a exercé la profession d'avocat pendant 13 ans, travaille, depuis 8 ans, en tant que juriste pour l'Administration wallonne : « Mes tâches sont très diversifiées, précise-t-il d'emblée : je suis notamment chargé d'apporter un appui aux directions du Secrétariat général en matière de marchés publics et ce, en collaboration avec la direction des Marchés publics. J'émet également des avis sur toutes les questions juridiques qui me sont soumises par mes collègues du Secrétariat général. »

En dehors du volet purement juridique de ses activités, Stéphane effectue des tâches plus administratives mais tout aussi intéressantes : « J'assure, avec un collègue, le secrétariat de diverses instances : Comité stratégique (instance qui réunit les directeurs généraux du SPW), collègue des fonctionnaires généraux dirigeants, Comité de direction de gestion, Comité de concertation de base du Secrétariat général... »

Il s'agit, pour Stéphane, non seulement de rédiger les procès-verbaux des différentes réunions mais également d'assurer le suivi des décisions qui y sont prises : « La collaboration avec les autres directions du Secrétariat général est donc primordiale et je reconnais que celle-ci se fait de manière harmonieuse. »

Le juriste est également chargé de dossiers de nature budgétaire : « Le contrôle du respect des délais de paiement des factures m'a notamment été confié. »

Cette diversification des tâches est fort appréciée par Stéphane. En effet, les missions répétitives et

donc la monotonie qui caractérisent parfois le travail administratif, il ne connaît pas !

« J'arrive tôt au bureau... je commence par dépouiller mes courriels et par traiter les urgences. Je planifie ensuite les tâches à effectuer. Sur ce dernier point, la gestion par objectifs simplifie le travail puisque je sais ce qu'on attend de moi et dans quel délai. À partir de là, à moi de jouer. Réunions, suivi de décisions, avis, analyse de cahier spécial de charges, relecture de décisions motivées d'attribution... complètent la journée. »

Le juriste participe aussi, régulièrement, à des formations spécifiques : « La législation sur les marchés publics a été profondément modifiée ces dernières années, il convient donc de s'adapter. Des remises à niveau régulières sont indispensables. Je suis aussi de près tout ce qui concerne la dématérialisation des marchés publics mise en place par la direction du Support juridique. Mes missions, en matière budgétaire, nécessitent aussi un suivi de formations. »

Selon Stéphane, la création d'un réseau de juristes au sein du SPW a constitué un pas important : « Ce réseau permet un véritable partage d'expériences. Il nous renseigne sur qui fait quoi en tant que juriste au SPW. À titre personnel, ce réseau m'a permis de créer des liens avec des agents traitant le même type de dossiers mais également de savoir à qui m'adresser en cas de questions spécifiques dans un domaine juridique qui n'est pas le mien. »

Même s'il regrette une certaine résistance au changement de la part de l'Administration et la lourdeur de certaines procédures, Stéphane

Mahauden estime que travailler au SPW est une chance : « Comme je l'ai déjà dit, la variété des domaines que je touche et leur spécificité, c'est une chance bien sûr. J'apprends aussi beaucoup des dossiers que je suis amené à analyser et des personnes que je rencontre. Comme tout agent des services publics, j'attache beaucoup d'importance au fait de pouvoir contribuer, fût-ce modestement, à l'intérêt général de la Wallonie et donc de ses citoyens. J'apprécie beaucoup aussi l'esprit d'équipe... un aspect que j'ai découvert ici puisqu'auparavant, en tant qu'indépendant, je travaillais, la plupart du temps, seul dans mon cabinet. Enfin, la souplesse des horaires et la possibilité de travailler à domicile (le télétravail) permettent une réelle amélioration de la qualité de vie et un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Et un agent qui mène une vie équilibrée est un agent plus efficace ! »

Réunion du Comité stratégique (COSTRA) © SPW-SG/JL CARPENTIER



# Juriste

## Direction fonctionnelle et d'Appui – DGO 2

### Laurence DEMINNE – Licence en droit

APRÈS PLUSIEURS ANNÉES au barreau de Nivelles, Laurence Deminne est engagée par l'Administration wallonne en 1989 et prend directement en charge les marchés publics. Elle nous explique pourquoi le rôle du juriste est primordial dès l'élaboration des cahiers des charges et tout au long des procédures de passation des marchés : « en matière de travaux, les cahiers des charges sont rédigés par les ingénieurs qui conçoivent le futur ouvrage. Si les clauses techniques n'ont pas de secret pour eux, il n'en est pas de même pour les clauses administratives, la législation en la matière évoluant sans cesse. C'est là que j'entre en scène. Ces clauses sont très importantes car elles fixent les règles entre nous et les entrepreneurs. Je suis sollicitée pour les

*examiner et les corriger, si nécessaire, de manière à ce qu'elles soient les plus adéquates possible pour mener à bien l'exécution du marché. Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation relative aux marchés publics (01/07/2013), j'ai été amenée à élaborer des modèles de cahiers spéciaux des charges dans un but d'uniformisation au sein de la DGO 2 mais aussi pour mettre à la disposition des ingénieurs des outils destinés à les aider dans la rédaction des documents du marché. »*

avec les ingénieurs et participe ainsi à la bonne réalisation de leurs projets : « La matière juridique des marchés publics est fort complexe et les ingénieurs comptent sur moi pour leur donner des conseils pratiques et efficaces. Cette collaboration de terrain constitue une grande satisfaction pour moi ! »

### Limiter le risque de procédures judiciaires

L'examen des clauses administratives du cahier spécial des charges fait partie du travail de prévention qu'accomplit Laurence. Ce travail porte également sur les autres étapes de la procédure de passation telles que la rédaction du rapport d'analyse des offres et de la décision motivée d'attribution : « Mon rôle consiste à relire ces documents, établis par la direction territoriale, à les corriger et à proposer des adaptations afin qu'ils répondent au mieux aux exigences de la réglementation. Cela permet de limiter considérablement le risque de procédures judiciaires, longues et parfois fort coûteuses. »

Lorsque des litiges surgissent avec les entreprises au niveau de la passation ou de l'exécution du marché, notamment en cas de procédure judiciaire, Laurence Deminne devient alors le lien entre le fonctionnaire dirigeant, sa hiérarchie et l'avocat de la Région wallonne : « Il s'agit de défendre au mieux les intérêts de la Wallonie. » Et Laurence juge son travail vraiment satisfaisant dans la mesure où elle collabore



© SPW-DGO 2 / L. DEMINNE

# Mandataire

dans un Espace Wallonie

**Direction de la Communication externe – Espace Wallonie d’Eupen - SG**

**Valérie JOPPEN - Graduat en secrétariat de direction**

**Patrick SOUGNEZ – Certificat d’enseignement secondaire supérieur**

**Philippe DELHAES – Licence en administration des affaires**

**P**ATRICK SOUGNEZ a débuté au Service public de Wallonie en tant qu’assistant à la division du Patrimoine. Ensuite, davantage attiré par la communication, il a intégré l’équipe du Mobilinfo en 1999 avant de devenir mandataire à l’Espace Wallonie d’Eupen, aux côtés de Valérie Joppen et Philippe Delhaes qui y accueillent le public, l’une depuis 1996, l’autre depuis 1997.

Le rôle principal de Valérie, Philippe et Patrick est d’accueillir les citoyens qui poussent la porte de l’Espace Wallonie : « *Notre mission est d’informer le public sur toutes les matières gérées par la Wallonie, qu’il s’agisse d’informations sur les primes au logement, de questions sur la fiscalité, de renseignements concernant l’environnement...* » Le travail des trois mandataires nécessite donc une parfaite maîtrise des différentes matières régionales. C’est pourquoi ils suivent régulièrement des formations afin de tenir à jour leurs connaissances et d’être capables d’apporter aux citoyens une aide rapide et efficace : « *Notre tâche est très concrète et nous accompagnons les personnes tout au long du processus. Par exemple, pour les primes au logement, nous les aidons à remplir les formulaires et effectuons avec eux toutes les démarches.* » Cependant, ils ne peuvent avoir la réponse à toutes les questions, surtout lorsqu’on aborde des domaines très spécialisés. Dès lors, Valérie, Philippe et Patrick se sont constitués une liste de contacts, dans chaque direction générale, leur permettant, le cas échéant, d’orienter les visiteurs vers le service compétent.



De gauche à droite : Philippe DELHAES, Valérie JOPPEN et Patrick SOUGNEZ devant l’Espace Wallonie d’Eupen (Gospertstasse, 2) © SPW-SG/G. DUGRAVOT

Il faut savoir que les mandataires de l'Espace Wallonie d'Eupen n'aident pas uniquement les personnes qui se présentent dans leurs locaux mais doivent également répondre aux questions que posent les usagers du Téléphone Vert germanophone (1719). En moyenne, ils sont amenés à gérer une quarantaine d'appels par jour... en période calme. En effet, lorsque, par exemple, la direction générale opérationnelle de la Fiscalité envoie des avertissements-extraits de rôle à 40 000 citoyens, il leur arrive de devoir répondre à plus de 200 demandes en une seule journée. Heureusement, en cas de difficulté, la cellule Fiscalité implantée à Eupen leur apporte une aide précieuse. De même, le Guichet de l'Énergie, qui se trouve juste à côté, peut répondre à toutes les questions techniques qui leur sont posées.

### **Répondre aux questions mais aussi traduire...**

Vu leur situation au cœur de la Communauté germanophone et grâce à leur connaissance des deux langues, une tâche supplémentaire est dévolue aux trois collègues : celle de traduire les courriers officiels que les germanophones reçoivent en français et dont ils ne comprennent pas toujours le sens exact, surtout lorsque des termes techniques sont utilisés. Patrick Sougnez, Valérie Joppen et Philippe Delhaes servent donc d'intermédiaires entre une administration principalement francophone et les citoyens germanophones. Et il ne s'agit pas seulement de traduire des documents purement administratifs. En effet, Valérie nous fait remarquer que : « *Les brochures disponibles à l'Espace Wallonie sont, pour la plupart, éditées seulement en français, à part celles sur la journée de l'arbre. Outre les courriers que nous traduisons tous les jours dans le cadre de notre mission d'aide au citoyen, je me suis donc, par exemple, occupée de la traduction des Fiches Logement et de documents pour l'Écopack. Philippe et moi traduisons également l'éditorial de la revue Walcome.* »

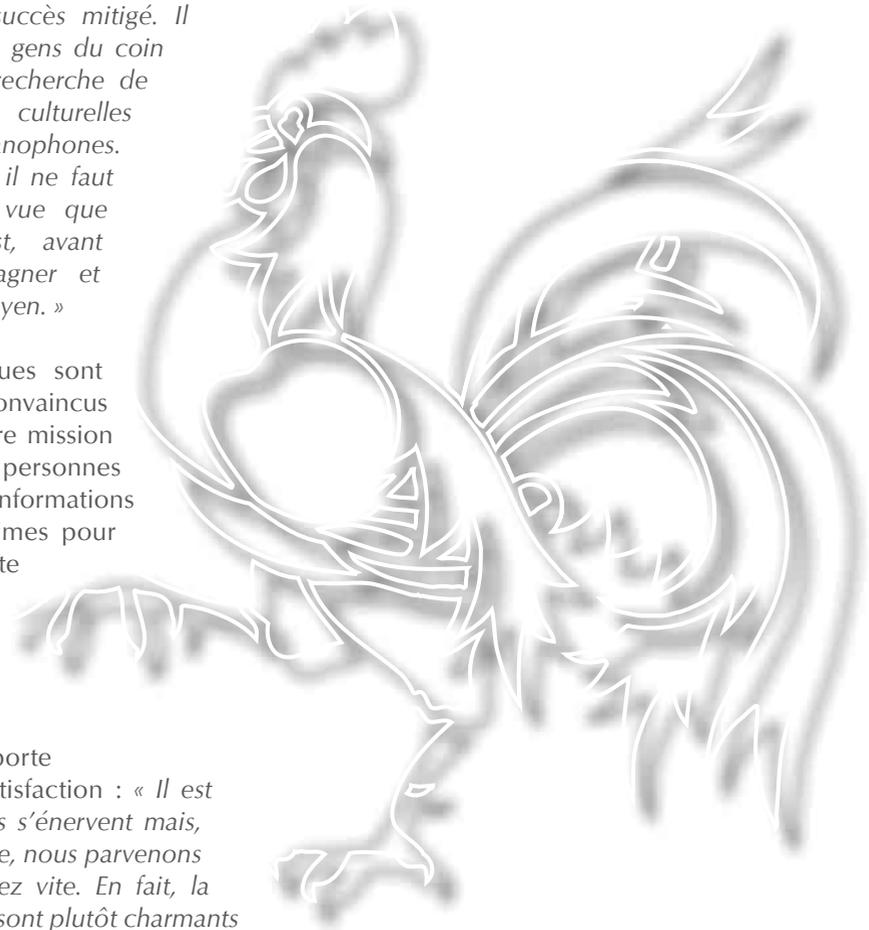
### **... et organiser des événements**

En marge de leur mission d'accompagnement des citoyens, Patrick Sougnez, Valérie Joppen et Philippe Delhaes ont en charge la gestion quotidienne de l'Espace Wallonie, notamment, les commandes de matériel,

le suivi de l'entretien du bâtiment, la réception des factures... et doivent également assurer une publicité efficace de l'Espace. En outre, ils sont chargés, ponctuellement, de l'organisation de divers événements. Entre autres : les Saveurs Rallyes, à l'occasion desquels ils proposent au public la dégustation de produits wallons mais aussi régionaux, ou encore la Nuit des Institutions, organisée tous les quatre ans en collaboration avec la Communauté germanophone et durant laquelle les administrations ouvrent leurs portes jusqu'à 23 h pour permettre au public de découvrir leurs services, leurs bâtiments, leurs employés. L'Espace Wallonie d'Eupen accueille aussi, de temps à autre, des expositions mais Philippe Delhaes précise que cela n'est pas fréquent car, dit-il : « *Nous manquons de place pour l'installation, de plus, la plupart des expositions viennent de Namur et sont donc rédigées en français. Nous devons alors les traduire avant de les présenter, ce qui demande beaucoup de temps pour des événements qui ne rencontrent souvent qu'un succès mitigé. Il faut dire que les gens du coin sont plutôt en recherche de manifestations culturelles purement germanophones. De toute façon, il ne faut pas perdre de vue que notre tâche est, avant tout, d'accompagner et d'informer le citoyen.* »

Les trois collègues sont effectivement convaincus que leur première mission est d'aider les personnes en recherche d'informations et ils sont unanimes pour affirmer que cette mission, qui s'effectue dans le contact direct avec le public, leur apporte beaucoup de satisfaction : « *Il est rare que les gens s'énervent mais, lorsque cela arrive, nous parvenons à les calmer assez vite. En fait, la plupart des gens sont plutôt charmants*

*et très reconnaissants. Et il est très gratifiant de pouvoir se sentir utiles en aidant les citoyens dans des démarches souvent importantes pour eux. »*



# Métier de l'image - Graphiste

## Direction de l'Identité et des Publications – SG

### David VASSART – Graduat en graphisme et publicité

DAVID VASSART a, depuis toujours, été attiré par l'illustration. Après des études en arts appliqués, c'est donc tout naturellement qu'il s'est tourné vers le graphisme et a obtenu, en 1997, un graduat en graphisme et publicité.

*en restant dans les limites imposées par la charte graphique du SPW. »*

Depuis 15 ans au service de l'Administration wallonne, il accomplit des tâches assez diversifiées : « Cela va de la mise en page de brochures, d'affiches ou de dépliants à l'élaboration d'une identité graphique complète pour un événement particulier en passant par la conception de logos, l'habillage de véhicules ou encore la création de visuels de grandes dimensions. »

Et David ajoute que ses missions évoluent au fil du temps : « Dernièrement, je me suis investi dans la création d'animations 2D et 3D pour des spots vidéos. »

À chaque nouvelle mission, les graphistes doivent adapter leur style. Pour cela, tous les paramètres doivent être définis au départ afin de pouvoir fournir la communication la plus ciblée et la plus efficace possible. « Il est très important, explique David, de garder un esprit ouvert et curieux afin de pouvoir proposer des visuels qui attireront et surprendront le public. »

Heureusement, l'équipe des graphistes du département de la Communication, dont David fait partie, jouit d'une grande autonomie : « Nous avons très souvent carte blanche, ce qui permet de laisser libre cours à notre créativité et de proposer des projets originaux et dans l'air du temps, tout



# Métier de l'image - Graphiste



## Direction fonctionnelle et d'Appui - DGO 6

Catherine BERNIER - Régendat en arts plastiques

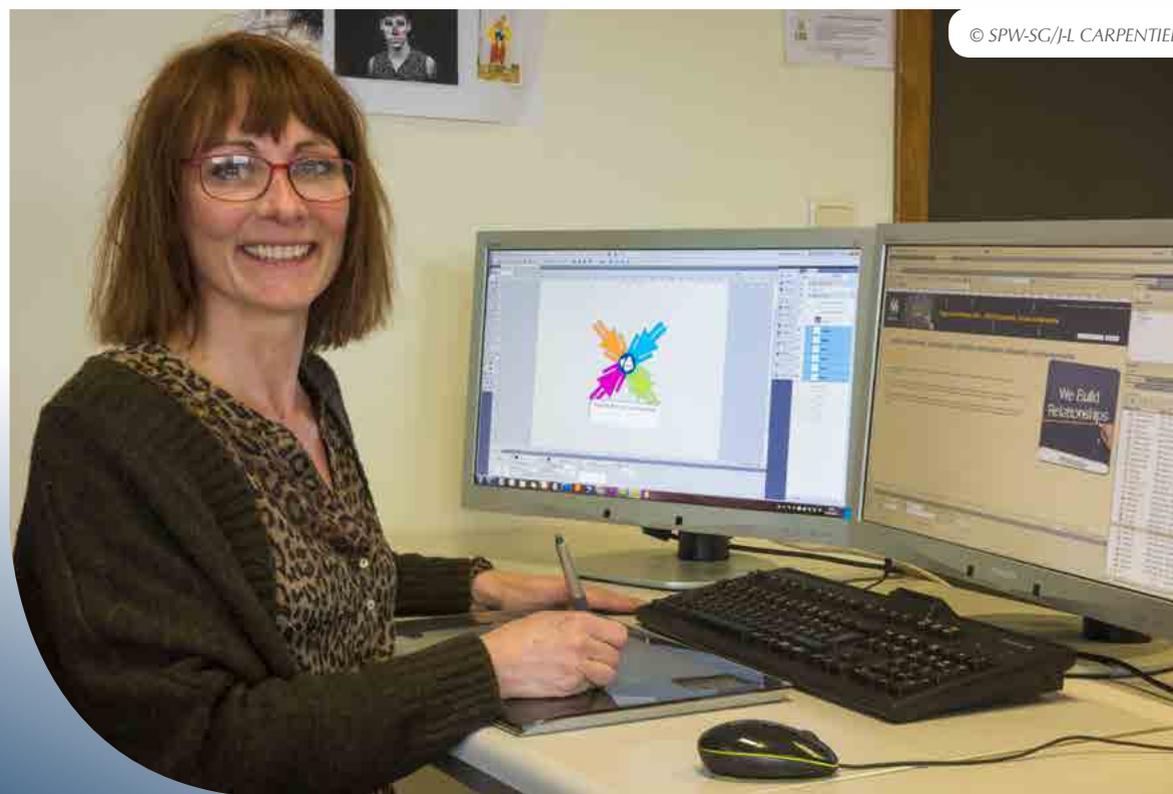
QUEL EST LE POINT COMMUN entre une affiche, un logo, un site internet, une brochure ? Ils sont tous nés du travail d'un graphiste. Ce spécialiste de la communication visuelle contribue à l'identité visuelle et à l'attractivité d'un message, d'une organisation...

Graphiste de formation, Catherine Bernier a intégré l'Administration en 1998, après un passage insatisfaisant dans l'enseignement. On en était alors aux balbutiements du web. « À l'époque, les écoles n'avaient pas encore fait une place à internet dans leurs programmes. Moi, ça m'intéressait ; j'ai donc

*appris par moi-même et, parallèlement, ma hiérarchie m'a autorisée à suivre des formations. »* Catherine Bernier a alors participé à la création des sites *economiewallonie.be* et *emploi.wallonie.be*, deux des matières gérées par la DGO 6. Depuis lors, elle a eu la chance de pouvoir toujours travailler dans le graphisme et la conception web. Mais pas seulement...

« Encore à l'heure actuelle, les mises à jour des sites "Emploi" ou "Licences d'armes" occupent une part importante de mon temps, explique la graphiste. On m'envoie les nouveaux contenus, les photos

à changer... » Mais Catherine Bernier a également une partie de son planning consacrée à la création, l'illustration et la mise en page d'affiches, dépliants... destinés à présenter le travail, les missions des services et directions composant sa direction générale. « Je travaille avec les agents traitant la matière d'un côté et, de l'autre, avec l'imprimerie qui va devoir réaliser le travail final. Je travaille beaucoup en collaboration avec les personnes chargées de la communication. Je reçois les textes et je dois les mettre en page, à l'aide d'outils informatiques spécialisés, et prévoir les illustrations, photos... »



« C'est vrai que mon travail est essentiellement un travail de bureau, face à un écran d'ordinateur. Je ne dois pas me rendre sur le terrain. Je suis la seule graphiste au sein de la direction fonctionnelle et d'Appui de la DGO 6 mais ce n'est pas solitaire pour autant, c'est du travail d'équipe, je participe à des réunions de coordination, je rencontre mes collègues qui traitent les dossiers... » Au sein de l'Administration wallonne, le métier de graphiste a presque autant de facettes qu'il y a de services les employant. Par ailleurs, il s'agit également d'un métier en constante évolution.

« À l'avenir, anticipe Catherine Bernier, mon métier ici au sein de la DGO 6 va encore être amené à évoluer : nos sites web ne vont plus être gérés ici en interne. Je vais donc évoluer vers un encadrement de ceux qui y travailleront, veiller notamment à l'application des chartes graphiques... et je vais me recentrer sur l'actualisation des contenus et sur la création de brochures, dépliants... (versions en ligne ou papier) pour lesquels il y a une demande importante car ils permettent de mieux faire connaître nos missions, nos compétences. »

# Métier de l'image

- Photographe/cameraman – infographiste

## Direction de l'Édition – DGT

### Christophe SEUTIN – Formation d'infographiste et webdesigner

### Luciano MOONENS – Formation d'infographiste spécialisé dans la 3D

**C**HRISTOPHE SEUTIN, au Service public de Wallonie depuis janvier 2012, et Luciano Moonens, entré au SPW en 2008, travaillent tous deux en tant que photographes et cameramen lors d'événements organisés par l'Administration wallonne. Il leur arrive également de réaliser des tâches d'infographiste, l'infographie 3D étant la spécialité de Luciano. Christophe, quant à lui, effectue également des tâches de webmaster ou de webdesigner. Eh oui, quand on travaille dans le domaine de l'image, il faut être polyvalent !

« Au sein du SPW, je suis avant tout photographe mais je donne parfois un coup de main dans d'autres domaines, explique Christophe Seutin. Je réalise également beaucoup de vidéo. Tous les services peuvent faire appel à nous. Cela va du simple reportage photo ou vidéo (par exemple, la conférence de presse d'un ministre) à l'enregistrement d'un colloque avec rediffusion sur écrans. »

Au départ, Luciano et Christophe faisaient avant tout du travail de mise en page : cartes de visite, cartes de transmis, affiches, décoration de stands mais lorsque leur collègue, Serge Famerée, a pris sa retraite en 2012, ils se sont alors principalement investis dans la photo et la vidéo. Forts de l'enseignement de leur prédécesseur, ils ont donné à la cellule Photo-vidéo un nouvel élan grâce à l'introduction du numérique et du travail en HD.

Christophe et Luciano se sentent vraiment reconnaissants envers celui qui leur a transmis son savoir : « Grâce à Serge Famerée, nous avons appris beaucoup, en peu de temps. Serge a pris sa retraite, bien méritée, en septembre 2012. Jusqu'au bout,

il a fait preuve d'une motivation à toute épreuve. On espère être encore comme lui à la fin de notre carrière ! » Et cela ne serait pas étonnant car tous deux sont vraiment enthousiastes : « Les jours se succèdent mais ne se ressemblent pas car on ne fait jamais deux fois la même chose, confie Luciano. De plus, on jouit d'une grande autonomie dans notre travail et on rencontre énormément de personnes, ce qui est passionnant. Bien sûr, on est obligés d'être dehors par tous les temps, qu'il pleuve ou qu'il gèle, mais je ne m'en plains pas car j'estime avoir la chance de faire un métier vraiment intéressant et plein de surprises. Par exemple, je ne pensais jamais qu'un jour je pourrais être amené à travailler sous terre ou à prendre l'hélicoptère or, ce sont des choses qui nous arrivent : pour des prises de vue aériennes ou des reportages lors de missions spéléologiques. »

Quant à Christophe, il avoue que son métier fait tellement partie de sa vie qu'il ne déconnecte jamais vraiment : « Je ne regarde pas un magazine ou une émission télé comme les autres. Je vois ce qu'il y a derrière, les prises de vue, le montage, la mise en page, le style graphique... Mais on ne copie jamais ce qu'on voit, on doit toujours être original. Et, quand l'inspiration fait défaut, on fait appel à l'équipe... » Une équipe gagnante, à coup sûr !

Christophe SEUTIN © SPW-DGT/L. MOONENS



Luciano MOONENS © SPW-DGT/Ch. SEUTIN



# Métier de l'image

- Photographe

Il illustre la revitalisation urbaine

Direction fonctionnelle et d'Appui – DGO 4

© SPW-SC/J-L. CARPENTIER

Fabrice DOR - Formation en photographie

QUOI DE PLUS PARLANT, pour illustrer une rénovation urbaine, que des photos " avant-après " ? C'est la mission de Fabrice Dor, photographe de la DGO 4 plus particulièrement spécialisé dans l'illustration de l'aménagement du territoire et de l'énergie. « Je suis mis au courant des gros chantiers de revitalisation ou de rénovation urbaines mais aussi des sites à réaménager (anciens sites industriels désaffectés), explique-t-il, pour ce genre de dossiers, je programme moi-même la prise de vue avant le chantier et après. Je planifie mes reportages photo en fonction de la météo mais aussi de manière à organiser mes journées de travail par secteur. C'est la part de métier que je peux anticiper et gérer moi-même, par exemple, en me mettant des alertes à l'agenda en fonction de la date de fin de chantier. »

Parallèlement, Fabrice Dor est régulièrement sollicité pour illustrer les publications de la DGO 4 comme les **Cahiers nouveaux** ou le magazine **Energie4**. Dans tous les cas, il jouit d'une grande autonomie : « C'est intéressant car ceux qui me commandent des photos me font confiance et me laissent une grande part d'initiative personnelle. »

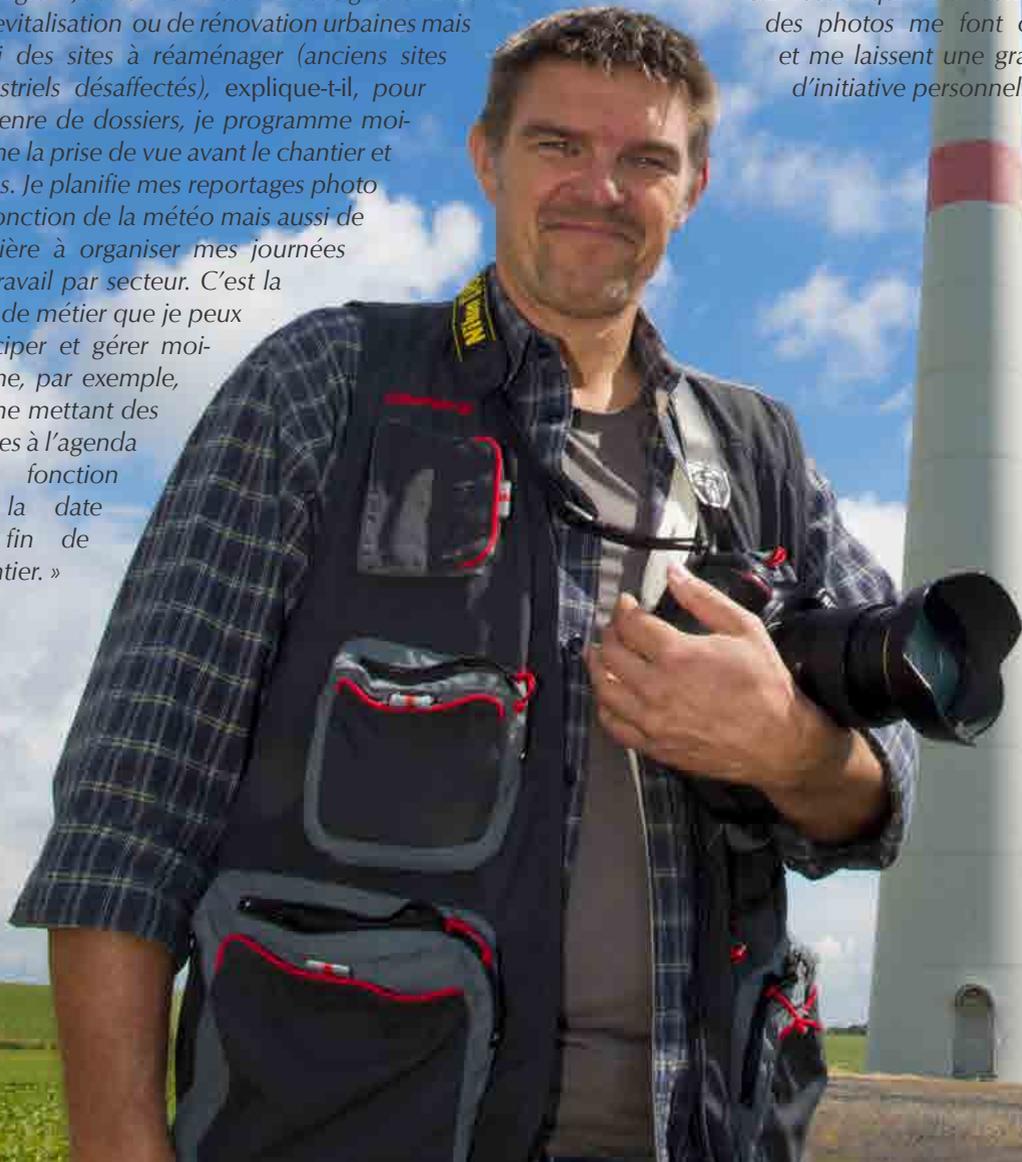
Enfin, il a également des demandes ponctuelles, liées à l'événementiel : « On fait appel à moi pour des prises de vue lors de colloques, de conférences, d'expositions... »

## Lumière et archivage

« C'est difficile d'estimer la répartition de mon travail mais je dirais que 75 % de mon temps est consacré aux prises de vues de rénovation et le reste se répartit dans les autres commandes. »

Mais quelle que soit la facette de son métier, l'une des composantes importante en est... le travail de bureau : sélection, re-travail et archivage des clichés.

Et si la photographie de quartiers ou de sites rénovés n'est pas en soi une activité saisonnière, il s'agit malgré tout d'une activité intimement liée à la météo, notamment parce que la lumière est l'une des composantes importantes d'un cliché réussi.



*Un "Monsieur Cimetière" au service public*

# Monsieur Cimetière

Cellule de Gestion du patrimoine funéraire - DGO 4

Cimetière de Belgrade (Namur) © SPW-SC/J-L CARPENTIER

Xavier DEFLORENNE - Licence en histoire de l'art, diplôme d'études approfondies en histoire médiévale et baccalauréat en philosophie – spécialiste de l'architecture funéraire



UNE DES MISSIONS du service public est d'offrir à sa population un cadre de vie agréable. De manière contradictoire, les cimetières font partie de ce cadre de vie ; sans eux, nous serions incapables de vivre notre deuil. En Wallonie, c'est Xavier Deflorenne, historien de l'art et spécialiste de l'architecture funéraire, qui pilote la cellule de Gestion du patrimoine funéraire. Sa mission ? Accompagner les communes et les particuliers, dans un domaine... sensible et méconnu !

Depuis son mémoire de fin d'études en passant par un travail sur l'inventaire des monuments funéraires jusqu'à son travail actuel au sein de la DGO 4, Xavier Deflorenne a arpenté les 3 500 cimetières de Wallonie et les a visités chacun au moins trois fois. Quand il aborde le sujet, c'est souvent comme historien de l'art, parfois d'un point de vue de sociologue, mais toujours en passionné. « Les concessions perpétuelles ont été supprimées en 1971 et remplacées par des concessions de 50 ans, puis de 30 ans, le maximum aujourd'hui. On est face à un patrimoine qui est, naturellement, menacé. C'est dire que les communes ont une obligation de gestion active. Après la deuxième guerre mondiale, les gens ne s'y rendaient plus, mais les mentalités

ont changé, avec un nouveau rapport aux défunts et aux tombes. Le cimetière constitue un ciment collectif pour la population ; les communes ont une responsabilité dans l'image qu'elles donnent au travers des sites funéraires. En matière d'urbanisme, le cimetière est un quartier comme les autres : il pose des problèmes de place, de voisinage, de déchets, de voiries, d'environnement, d'accueil de la population... Mon travail quotidien est d'aider les communes à appliquer la législation wallonne et à développer des solutions de gestion efficaces, économiques et durables. Au vu de l'ampleur de ces missions, seul, cela m'est impossible. C'est pourquoi, je suis aidé par deux collaborateurs de la cellule de Gestion du patrimoine funéraire. »

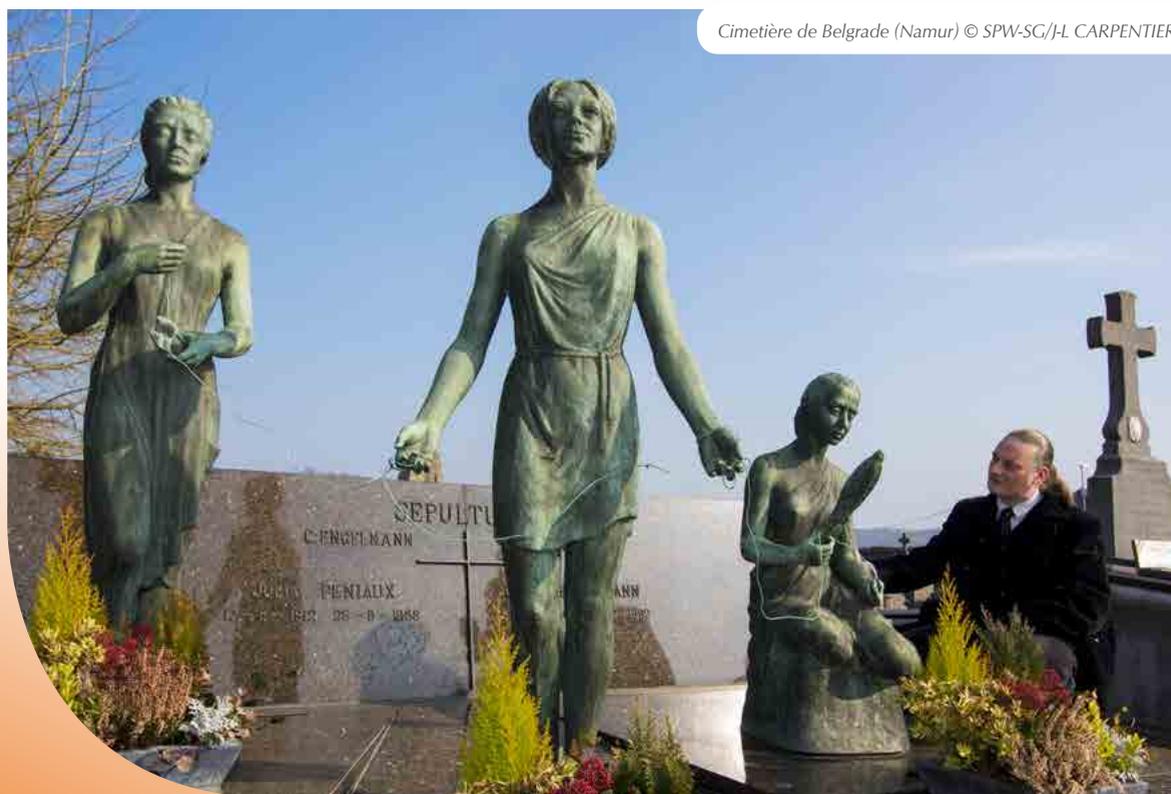
Environ 2 000 tombes sont désaffectées chaque année, mais un encadrement est nécessaire pour éviter le vandalisme de l'ignorance ou de la méconnaissance. Une commune ne peut plus enlever une sépulture d'avant 1945 sans autorisation. Le travail de Xavier Deflorenne consiste principalement à réaliser des expertises et à encadrer des projets communaux, allant d'une commune à l'autre, au gré des demandes, examinant les plaintes, analysant les situations

sur place, y compris auprès des particuliers. Au quotidien ? Des problèmes de place, de manque d'entretien de monuments, de murs, de morgues... mais également problèmes de légalité dans les pratiques de certaines communes, de préservations patrimoniales, d'économie communale...

### Plus qu'une histoire de vieilles pierres

« Tout cela ne se gère pas depuis un bureau ! Et il y a un côté inattendu : au départ d'une passion pour l'histoire et les vieilles pierres, j'en suis arrivé à expliquer à des fossoyeurs comment manipuler des ossements. Cela peut paraître superflu mais il est essentiel d'enseigner les bons gestes : récupérer un emplacement, ouvrir un cercueil... Ce n'est pas toujours facile ; on touche une matière extrêmement sensible. Pour son intérêt patrimonial, architectural, paysager, mais aussi pour le sens que lui donne la population. Je suis obligé d'avoir toujours à l'esprit ce double aspect. »

“ Monsieur Cimetière ” est convaincu de l'importance de la visibilité du Service public dans cette matière : « Un cimetière qui ne permet pas le recueillement s'écarte totalement de son objectif ! C'est du domaine de l'invisible : ce qui se trouve derrière les attentes des familles. C'est ce que je veux transmettre ou rappeler aux communes : le cimetière est une matière politique, au sens où elle construit notre “ cité ”. C'est un superbe challenge, autant qu'une mission passionnante parce que d'utilité publique. Le SPW n'est pas là pour jouer à l'état policier, mais bien pour trouver des solutions, démêler des situations compliquées, anticiper les problèmes dans l'intérêt de tous. »



# Monsieur Moto

## Direction de la Sécurité des infrastructures routières – DGO 1

### Philippe GUILLAUME - Graduat en secrétariat de direction



© SPW-SC/J-L CARPENTIER

Qui, mieux qu'un motard, est à même de repérer ce qui, sur le réseau routier, pourrait constituer un danger ou un problème pour les autres motards ?

Philippe Guillaume, alias " Monsieur Moto ", de la direction de la Sécurité des infrastructures routières, est chargé de cette mission : « *Ma tâche consiste à être attentif aux moindres détails qui pourraient compromettre la sécurité des deux roues motorisés.* »

Pourtant, lorsque Philippe a été engagé par l'Administration wallonne en 2001, c'était en tant que gradué en secrétariat de direction. Mais, quelques années plus tard, sa passion pour la moto a changé complètement l'orientation de son parcours professionnel.

En effet, motard depuis 35 ans et bénévole au sein d'une association d'utilisateurs de deux-roues motorisés (où il a fait de la prévention), Philippe Guillaume connaît les dangers qui guettent les amateurs de moto : « *Un revêtement défectueux, des glissières de sécurité mal conçues, des obstacles*

*latéraux inadéquats, autant de pièges mortels pour les motards...* » De ce fait, il est une personne de référence quand il s'agit de proposer des initiatives qui pourraient faciliter et sécuriser la circulation des deux-roues. C'est ainsi que, grâce à l'expérience qui est la sienne, il a pu être reconnu, dans son milieu professionnel, comme le " spécialiste moto " indispensable et a intégré, en 2010, la direction de la Sécurité des infrastructures routières où il est devenu l'un des " Messieurs Moto " de l'Administration wallonne.

### Pour des aménagements adaptés

La direction de la Sécurité des infrastructures routières veille à l'amélioration de la sécurité sur le réseau routier et autoroutier. Elle travaille en collaboration avec divers partenaires (police fédérale et locale, centres de recherche, associations d'utilisateurs...) et est notamment amenée à rendre des avis sur l'adaptation des aménagements aux différents usagers de la route, comme par exemple les deux-roues motorisés.

Dans le cadre de cette mission, outre la rédaction d'un guide de référence à l'usage des gestionnaires de voiries, Philippe Guillaume met notamment en place des formations à l'intention des membres du personnel de l'Administration (régionale et communale) en charge des routes : « *Ma mission est de les aider à comprendre l'impact de l'aménagement des infrastructures sur la sécurité des motards car il faut garder à l'esprit qu'au même titre que le piéton ou le cycliste, le motard est vulnérable et, qu'en cas d'accident, il risque 20 fois plus qu'un automobiliste de perdre la vie.* »

Philippe Guillaume, dans la réflexion qu'il mène au sujet de la sécurité des motards, est également attentif aux demandes des citoyens et à leurs remarques : « *Qu'on me signale un aménagement potentiellement dangereux, un revêtement défectueux ou toute autre déficience d'une infrastructure, je prends note du problème et le communique aux personnes concernées et je m'assure qu'il soit réglé dans les plus brefs délais.* »

" Monsieur Moto " n'a donc pas seulement comme fonction de veiller à la sécurité des motards, il joue également le rôle primordial d'intermédiaire entre eux et l'administration responsable des décisions qui les concernent. Ses activités professionnelles l'amènent à rencontrer de nombreux passionnés auxquels il prodigue des conseils et recommandations, notamment en termes de sécurité routière.

*" Monsieur Moto ", c'est le lien entre l'Administration et la population motocycliste, un support pour les gestionnaires de voiries et les ingénieurs dirigeants. Il conseille et dirige vers des choix qui intègrent les spécificités des deux-roues motorisés. Chacune des sept directions territoriales gérées par la direction générale opérationnelle des Routes et des Bâtiments a son propre " Monsieur Moto " et Philippe Guillaume est le coordinateur de l'équipe.*

« *Intervenir vite et savoir improviser !* »

# Opérateur trafic

## Centre Perex - Direction de la Gestion du Trafic routier – DGO 1

**Caroline POURTOIS – Ingénieur civil en électricité**

**Bernard BOXUS – Ingénieur industriel des constructions**

**Samir OUHADDOU – Ingénieur industriel en agro-industries et biotechnologies**

INAUGURÉ EN 1999, le centre Perex (**P**ermanence **d'**exploitation du réseau), à Dausoulx, a pour principales missions de gérer les événements de trafic, d'activer les équipements routiers et de suivre l'évolution des conditions hivernales, pour l'ensemble du réseau routier régional. Assurée de jour comme de nuit, 7 jours sur 7, une permanence réunit trois partenaires : le SPW, la RTBF et la police de la route.



De gauche à droite : Samir OUHADDOU,  
Bernard BOXUS et Caroline POURTOIS  
© SPW-SG/Th. MARCELIS

En ce qui concerne le SPW (DGO 1), ils sont une vingtaine d'opérateurs trafic à se relayer. Ces opérateurs font partie de la direction de la Gestion du trafic routier. Afin de recueillir les informations les plus correctes possibles, ils disposent de multiples capteurs électroniques : caméras, boucles, stations météo, détecteurs de brouillard... Et ce n'est pas tout : les districts, la police, les usagers, la RTBF ou encore les entrepreneurs travaillant sur les routes fournissent, eux aussi, de nombreuses informations utiles. Une foule de données à traiter, comme l'explique Caroline Pourtois : « Il faut récupérer la totalité des informations, qu'elles soient électroniques ou humaines. Par exemple, les capteurs électroniques peuvent indiquer que les véhicules ralentissent à un endroit donné sans que l'on sache pourquoi. Par contre, si un district routier nous signale qu'un chantier est en cours dans cette même zone, nous pouvons déterminer la cause du ralentissement. » Les sources d'informations humaines sont donc essentielles : « Nos collègues des districts routiers et autoroutiers sont nos yeux ! », se plaît à souligner Caroline Pourtois.

Concrètement, les usagers signalent les événements observés sur la route et contactent la RTBF ou le numéro vert du SPW, en utilisant les bornes d'appel d'urgence ou par le biais du site [trafirotoutes.wallonie.be](http://trafirotoutes.wallonie.be). « Afin d'intervenir au plus vite, nous analysons toutes ces informations et nous les recoupons, explique Bernard Boxus, responsable de la permanence Perex. Un logiciel filtre les données selon leur pertinence et les injecte de manière automatique dans différents canaux de diffusion : site internet, système RDS-TMC, flux RSS... »

Samir Ouhaddou, chef de salle du centre, nous explique les deux grands types d'intervention de la permanence : « Soit nous réagissons à un incident, par exemple, un accident de la route soit, en prévision d'un chantier, nous installons des panneaux, informons les usagers et prenons toutes les dispositions nécessaires. Pour communiquer, nous utilisons les panneaux à messages variables, fixes et mobiles, équipant le réseau autoroutier et nous collaborons avec la RTBF. »

Afin de gagner un maximum de temps, les opérateurs disposent de nombreuses procédures à appliquer en cas d'incident : « Hier, par exemple, explique Caroline Pourtois, un camion s'est renversé sur l'E19, près de Mons. Dès réception de l'information, nous avons appelé nos districts pour qu'ils se rendent sur place et vérifient, balisent, nettoient le site. Dans ces cas-là, il faut prendre des décisions rapidement. » Mais il y a aussi les situations imprévues : « Un jour, continue Caroline, nous avons dû fermer l'autoroute E42 en région namuroise pour permettre à un planeur en détresse d'atterrir en urgence. Évidemment, les opérateurs n'ont aucune procédure correspondant à ce type d'événement ! »

Au centre Perex, on ne voit passer les saisons qu'au travers des stations météo... ou des pertes de chargements qui ornent les autoroutes wallonnes. Ainsi, en janvier, les routes sont " décorées " de sapins ; au printemps, c'est le matériel de chantier (échelles, isolants, etc.) ; en été, les déménagements réalisés à la hâte déposent leur florilège de meubles et de matelas. Une chose est sûre... on ne risque pas de s'ennuyer à la direction de la Gestion du trafic routier !

# DGO 1

La salle de permanence de Perex, avec ses écrans synoptiques (qui livrent les images récoltées par les caméras implantées sur le réseau) et les postes des opérateurs © SPW-SG/Th. MARCELIS



# Opératrice téléphonique

dans un centre d'appel du SPW

## Direction de la Communication externe - Téléphone Vert - SG

**Christelle DELLISSE - Graduat en communication**

**Fabienne CHENUT – Formation en comptabilité et secrétariat**

**T**RAIT D'UNION entre le citoyen et l'Administration, le Numéro Vert (1718) est le point de contact direct et gratuit pour toute demande d'informations, de renseignements ou de coordonnées utiles en rapport avec les matières régionales.

Créé il y a 25 ans déjà, il fonctionne actuellement avec une équipe de dix opérateurs téléphoniques et d'une responsable, Christelle Dellisse, qui considère que le rôle premier de son équipe est « d'aider le citoyen à trouver son chemin dans les méandres de l'Administration. »

C'est aussi l'avis de Fabienne Chenut qui décrit ainsi son travail : « Je récolte la demande de l'usager et j'essaie de lui fournir les informations nécessaires qui doivent être neutres, objectives et vérifiées. Raison pour laquelle je suis censée maîtriser un peu tous les sujets, même si chacun d'entre nous a ses thèmes de prédilection en fonction des postes qu'il a occupés précédemment. En ce qui me concerne, je suis plus expérimentée dans les matières urbanistiques, ce qui ne m'empêche pas de me documenter dans les autres domaines. Je dois pouvoir répondre à toutes les questions ou pouvoir aiguiller le demandeur vers un spécialiste qui pourra le guider plus précisément. »

Il est donc impératif que les opérateurs connaissent parfaitement les rouages de l'Administration et les personnes de référence dans les différents services.

Parallèlement, et toujours dans le but d'aider au mieux le citoyen, Fabienne ajoute qu'il est nécessaire de se tenir informé

quotidiennement de la vie politique de la Wallonie : « Tous les jours, j'écoute la radio, je lis la presse et je m'intéresse à tous les changements au sein de l'Administration wallonne. »

En outre, les opérateurs doivent être très didactiques et pédagogiques. Il leur faut, en effet, non seulement vulgariser des informations parfois techniques mais aussi expliquer les différentes compétences du SPW et des autres institutions wallonnes, présenter les réformes de l'État, le transfert des compétences, etc.

Bien que la majeure partie des appels concerne les primes, les citoyens peuvent appeler pour une multitude de raisons : s'informer sur la fiscalité automobile, commander une brochure, obtenir de l'aide pour remplir un formulaire, demander des renseignements sur le permis d'environnement, les aides agricoles, le RAVeL... ou encore signaler une pollution, un nid de poule, des problèmes d'éclairage, etc. : « Les personnes qui appellent sont souvent celles qui sont les plus démunies face aux nouvelles technologies, celles qui ne trouvent pas ce qu'elles veulent sur internet ou celles qui ne comprennent pas les démarches, explique Christelle Dellisse. Beaucoup d'entre elles ont également besoin d'être rassurées sur l'information qu'elles trouvent et ont peur de mal s'y prendre... Donc, nous leur réexpliquons les procédures. »

### Du stress mais aussi de la patience

Le Téléphone Vert reçoit, en moyenne, entre 400 et 500 appels par jour. Autant dire que, pour l'équipe,

ce n'est pas de tout repos : « Travailler dans un call center, ça peut être difficile à gérer nerveusement. Votre téléphone ne cesse de sonner, en même temps que ceux de vos collègues. Il faut être efficace en permanence, réfléchir vite pour répondre vite à la demande du citoyen. »

De temps en temps, les opérateurs et opératrices doivent aussi savoir "prendre sur eux" et encaisser les critiques à l'encontre de l'Administration. Mais ces désagréments occasionnels sont largement compensés par la conscience qu'ils ont de l'importance de leur tâche : « Certaines personnes contactent le Téléphone Vert car elles sont mécontentes d'une situation ou parce qu'elles sont désemparées face à un problème. Dans ce cas, il faut faire preuve de beaucoup de patience et de compréhension : je les apaise, je les aide à exprimer la problématique qu'ils rencontrent, je les rassure et, en général, leurs tensions s'estompent. Les gens ont besoin d'être réellement écoutés. C'est un aspect plus social de mon travail qui me plaît beaucoup », confie Fabienne Chenut.

Et Christelle ajoute : « À la fin de la journée, je me dis que j'ai vraiment été utile à quelque chose, que j'ai rendu service... »

Des agents de première ligne, donc, pour un vrai service au public !



**1718**  
Appel gratuit



L'équipe du Téléphone Vert © SPW-SC/JL CARPENTIER

## Questions les plus fréquentes auxquelles les agents du Téléphone Vert doivent répondre :

- Quelles sont les différentes aides régionales en matière de rénovation de logement ?
- Quelles sont les taxes liées à la fiscalité des véhicules ?
- Un permis d'urbanisme est-il nécessaire pour installer un abri de jardin ?
- Quelles sont les nouvelles mesures en matière de primes à l'énergie ?
- Est-il possible de recevoir gratuitement la brochure de présentation du nouveau code forestier ?
- À quoi sert un audit énergétique ?
- Que faire quand on ne parvient plus à faire face à ses dettes ?
- À quel service s'adresser lors de la recherche d'une maison de repos ?
- Que faire en cas de constatation de pollution environnementale ?
- Existe-t-il, en Wallonie, des centres de formation pour se perfectionner ou se réinsérer professionnellement ?
- Comment obtenir un permis de pêche ?
- En tant que chef d'entreprise, comment recruter du personnel ?
- Que faire lorsqu'on est en désaccord avec une décision de l'Administration ?

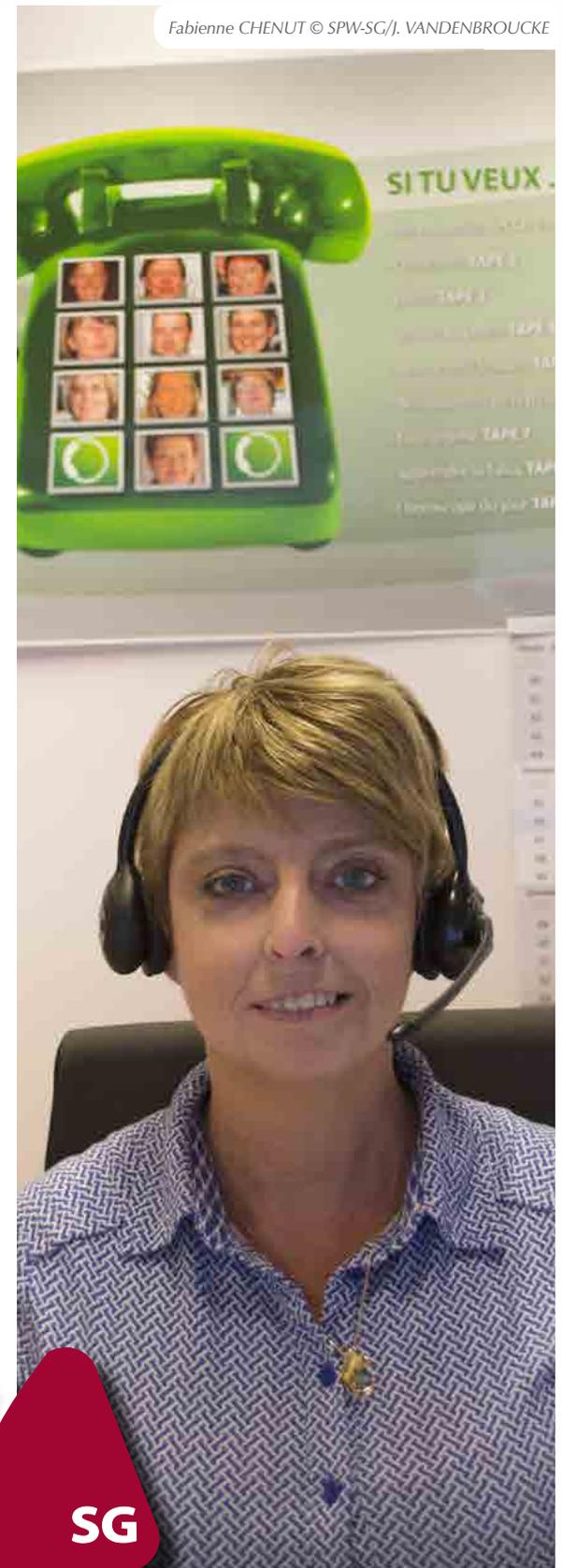
**Depuis plusieurs années, il existe aussi un numéro vert à l'attention des citoyens germanophones :**



# 1719

Kostenlose Rufnummer

**C'est l'équipe de l'Espace Wallonie d'Eupen qui prend en charge la réponse aux questions des concitoyens de langue allemande.**



**SG**

# Opératrice téléphonique

## Call Center Fiscalité

### Direction fonctionnelle et d'Appui – DGO 7

#### Bernadette LOSSEAU – Certificat d'enseignement secondaire supérieur

LES CITOYENS qui ont des questions à poser au sujet de la fiscalité wallonne ou du suivi d'un dossier en cours peuvent appeler le 081 330 001, numéro du Call Center Fiscalité. L'équipe de ce centre d'appel travaille en étroite collaboration avec celle du Téléphone Vert (1718) : elles sont en contact permanent et la mise à jour des informations à communiquer, de part et d'autre, est quotidienne.



Le 1<sup>er</sup> janvier 2014, Bernadette Losseau a rejoint la DGO 7 où elle a immédiatement intégré l'équipe de la permanence téléphonique. Celle-ci enregistre, chaque jour, 50 à 60 appels par personne : « Les appels que nous recevons concernent principalement la télé-redevance et la taxe de circulation. Nous sommes là pour recevoir les demandes et orienter les personnes vers les services ad hoc. Quand c'est possible, nous essayons de répondre nous-mêmes, aidés par la formation de base que nous avons suivie et aussi grâce aux programmes auxquels nous avons accès et à notre documentation que nous étoffons au fur et à mesure des contacts... » Mais, de nature curieuse, Bernadette apprend aussi beaucoup de façon autodidacte et se forme ainsi au quotidien :

« Avec le temps, nous devenons de plus en plus spécialisés et opérationnels. De ce fait, comme nous allons plus loin dans l'aide au citoyen, le temps que nous consacrons à un appel s'en trouve allongé, par conséquent, il ne nous est malheureusement pas toujours possible de répondre à tous les appels. » Par ailleurs, il y a des questions très spécifiques auxquelles Bernadette et ses collègues ne peuvent pas répondre. Dans ce cas, ils doivent transférer l'appel à un agent compétent mais il n'est pas toujours facile de contacter la personne ressource ni de savoir si elle est là : « Une simple liste des présences, par exemple, pourrait nous aider au quotidien ainsi qu'une information rapide quant aux réaffectations ou aux départs des agents. » Quelques améliorations seraient donc à envisager pour faciliter le travail des opérateurs.

#### Une aide directe au citoyen

Outre ces petites difficultés pratiques, Bernadette nous confie qu'être en contact direct avec le citoyen n'est pas toujours une mission aisée. Les membres de l'équipe doivent savoir faire preuve de compréhension et de patience car il arrive qu'ils soient confrontés à des personnes énervées voire agressives ou à des cas humainement difficiles. Il faut alors faire preuve de psychologie, tout en conservant un certain recul : « Heureusement, les personnes agressives ne représentent vraiment pas la majorité des appelants et, grâce à l'écoute et au dialogue, on arrive à les calmer rapidement. » L'intérêt du travail est que chaque appel est différent, chaque approche individuelle, en fonction du cas particulier de la personne qui appelle : « Même si les questions sont toujours les mêmes, les réponses divergent. C'est cette diversité que j'apprécie. C'est

aussi un métier où je me sens utile. » À l'évidence, Bernadette Losseau aime son travail : « Je suis contente de ce que je fais. Le service aux citoyens est très important à mes yeux. De plus, malgré nos caractères différents, l'équipe est soudée. Il faut dire qu'avec le transfert de compétences et de personnel de janvier 2014, c'est une nouvelle équipe qui a dû se constituer et donc, nous avons tous démarré plus ou moins ensemble. La cohésion qui existe dans le groupe est très importante pour faire face aux difficultés rencontrées. Et puis, nous nous sentons soutenus par notre responsable de service, ce qui est essentiel. » Des conditions optimales pour un travail de qualité, au service des citoyens.

*La permanence téléphonique est relayée par une société privée, désignée dans le cadre d'un marché public. Lorsqu'il y a un surplus d'appels, la centrale bascule automatiquement vers ce Call Center privé. Les opérateurs y ont reçu une FAQ (foire aux questions) leur permettant de répondre aux principales questions, du moins dans les grandes lignes.*

*Les personnes de langue allemande sont orientées vers le service extérieur d'Eupen (Quartum Hütte 79), où elles reçoivent une réponse dans leur langue. C'est également vers ce service que sont dirigées les personnes qui contactent le Téléphone Vert germanophone (1719) qui assure une réponse généraliste préalable.*

# Ouvrier

chargé de la maintenance des bâtiments

*Le confort des bureaux dépend d'eux*

Direction de la Prévention et des Contrôles - DGT

Jean-Michel GILLIS – Certificat d'enseignement professionnel

*remplacement de carrelages ou la réparation de serrures. »*

*Les gens sont toujours contents de nous voir !*

*Ils sont sept agents pour assurer la maintenance de tous les bâtiments de la Wallonie, ce qui n'est pas rien : « Il y a beaucoup de travail, mais nous sommes bien organisés. Nous planifions les dépannages en fonction du degré d'urgence. Pour les dégâts des eaux ou un W.C. bouché, nous agissons dans les plus brefs délais pour ne pas laisser les agents dans des situations inconfortables. Évidemment, il peut y avoir dix lavabos bouchés en même temps aux quatre coins de la Wallonie et chacun estime son problème plus urgent que celui des autres. Donc, on essaye de contenter tout le monde le plus rapidement possible ! »*

**L**ES LAMPES ne fonctionnent plus... Les W.C. sont bouchés... Les peintures sont sales... Il faut déménager... La serrure est cassée... Une canalisation d'eau a explosé... Heureusement, Jean-Michel Gillis et ses collègues sont là ! Grâce à eux, les bâtiments du Service public de Wallonie sont entretenus quotidiennement et les

fonctionnaires profitent du confort de leurs bureaux, de leurs cantines et de leurs sanitaires... « L'essentiel de notre travail réside dans la maintenance des sanitaires et de l'électricité, explique Jean-Michel. Mais nous prenons aussi en charge des déménagements, des déclassements de petit mobilier, des peintures et toutes sortes de petits travaux à gauche et à droite, par exemple, le

*Mais ce n'est pas tout : « Nous participons également aux révisions générales des bâtiments. Nous rencontrons les agents qui nous expliquent tous les petits soucis et nous les résolvons le plus rapidement possible. Parallèlement à cela, nous solutionnons les manquements relevés par le Service interne pour la Prévention et la Protection au Travail, notamment en matière de sécurité. »*

*L'équipe des ouvriers est mise à rude épreuve. Et les anecdotes sont nombreuses... « Vous n'imaginez pas tout ce qu'on peut trouver dans des toilettes bouchées ! Mais malgré ces petits désagréments, nous aimons faire notre travail. On rencontre beaucoup de gens, les tâches sont différentes tous les jours... et surtout, on est contents de pouvoir dépanner nos collègues et de se sentir utiles. »*

DGT

# Ouvrier piscicole en salmoniculture

## Département de la Nature et des Forêts - DGO 3

### Daniel GILSON - Certificat d'enseignement professionnel (spécialisation en maçonnerie)

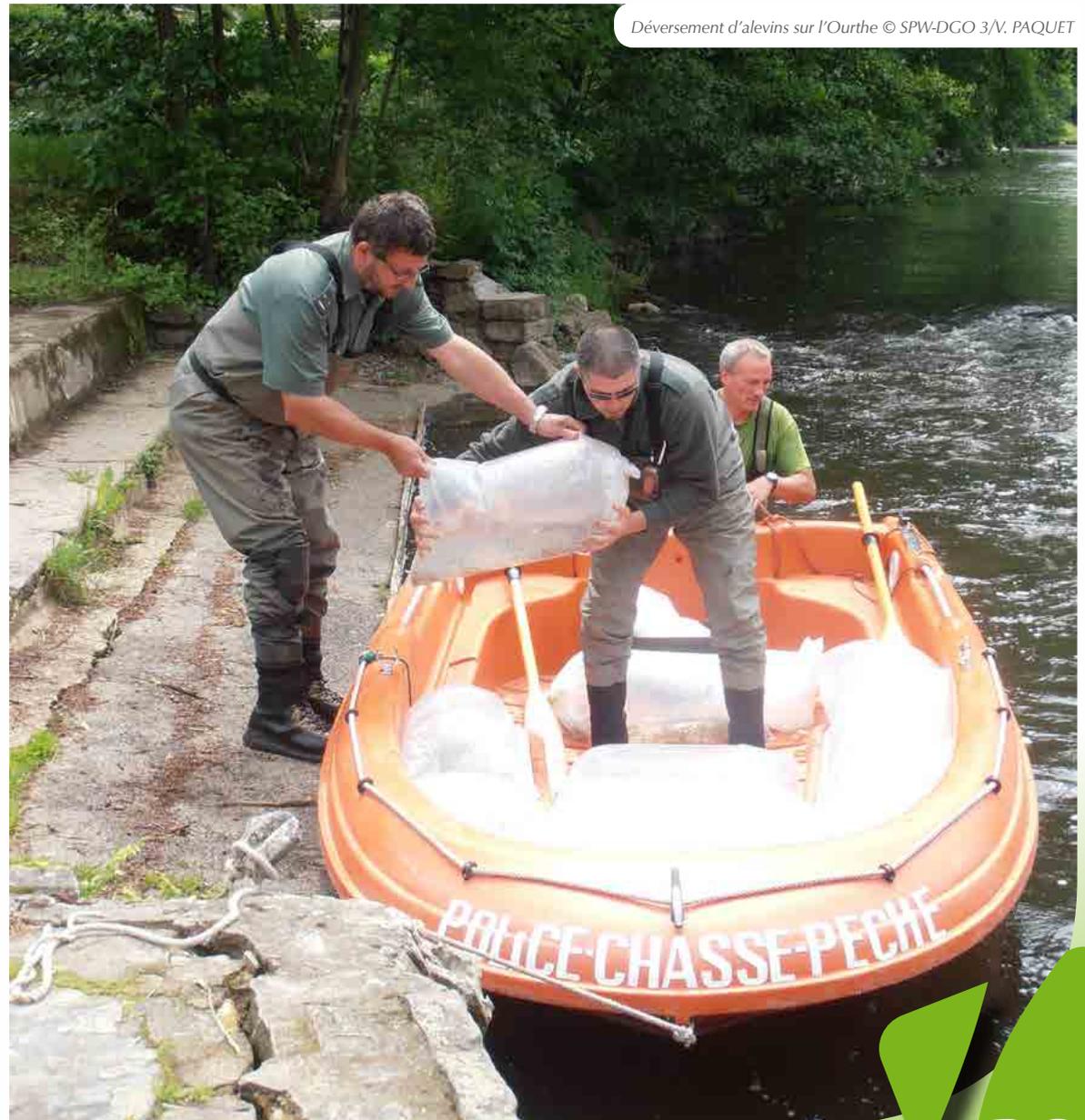
DANIEL pêche depuis l'âge de 6 ans. En 2009, en entrant au service de la Pêche (DGO 3), à la Salmoniculture régionale d'Erezée (SARE), Daniel Gilson a eu la chance de pouvoir faire de sa passion un métier. Il participe aujourd'hui activement au programme international de réintroduction du saumon de l'Atlantique dans le bassin de la Meuse. Un projet qui lui tient réellement à cœur.

« J'adore la nature, explique Daniel, et c'est magnifique de travailler pour réintroduire dans nos cours d'eau une espèce emblématique comme le saumon, qui avait complètement disparu vers 1935 à cause de la construction de grands barrages sur la Meuse, de la surpêche et de la pollution des eaux. »

En quoi consiste son travail ? « Nous nous procurons des œufs de saumon d'origine sauvage en France, mais nous reproduisons aussi artificiellement les géniteurs sauvages qui reviennent chez nous dans la Meuse. Ils sont capturés à la frontière belgo-hollandaise dans l'échelle à poissons du barrage de Lixhe. Je contrôle la ponte, c'est-à-dire que j'anesthésie les poissons pour faire sortir délicatement les œufs de leur ventre pour ensuite les féconder en laboratoire avec la laitance des mâles. Cette technique permet d'avoir de très bons taux de fécondation. Les œufs sont incubés dans des tiroirs de l'écloserie prévus à cet effet. J'attends l'éclosion des alevins, et dès que leur vésicule est résorbée, ils passent en bassin d'alevinage. Là, je les nourris tous les jours pendant plusieurs mois. »

#### Une présence 365 jours par an

Comme pour n'importe quel éleveur, le travail d'ouvrier piscicole en salmoniculture implique pour



Déversement d'alevins sur l'Ourthe © SPW-DGO 3/V. PAQUET

Daniel et ses deux collègues, une présence sept jours sur sept et des gardes 24 h/24.

Au mois de juin, 400 000 saumoneaux d'environ 1 g sont déversés en rivière (Ourthe, Lesse, Amblève...) au moyen de bateaux. Mais le travail des ouvriers en salmoniculture n'est pas fini pour autant puisqu'une partie des jeunes saumons est maintenue en élevage et qu'il faut continuer à entretenir les bassins. « C'est très important, il y va de la santé des poissons. Je dois vérifier tous les circuits d'eau, éliminer par une purge leurs déchets et ensuite leur donner une alimentation spécifique en fonction de leur âge, de leur taille ou en fonction des expériences en cours. Le coup d'œil du pisciculteur est très important puisque c'est grâce à l'expérience, par une observation attentive, que l'on peut voir l'état de nos poissons. » Au printemps suivant, 40 000 saumons d'environ 30 g sont déversés en rivière juste avant leur migration vers la mer.

Les tâches de Daniel Gilson sont diversifiées puisqu'il s'occupe également de la capture des

grands géniteurs dans les échelles à poisson et de leur revalidation après la reproduction. En effet, les saumons sauvages qui reviennent dans nos rivières sont très amaigris car ils ont parcouru plusieurs milliers de kilomètres sans se nourrir. Il faut donc les renforcer pour qu'ils puissent survivre après la reproduction et se reproduire une nouvelle fois l'année suivante.

Enfin, Daniel est parfois appelé en renfort par ses collègues du service pour des opérations de plus grande envergure comme la vidange d'un étang, un sauvetage de poissons ou un inventaire par pêche électrique. « Par cette méthode, les poissons sont étourdis durant quelques secondes, le temps de les capturer, explique Daniel, et cela nous permet de les dénombrer, de les peser, les mesurer et même d'effectuer des prélèvements pour des analyses génétiques. »

Un métier varié au service de la nature et qui n'est pas de tout repos mais, oserions-nous écrire que Daniel s'y sent comme un poisson dans l'eau ?



Daniel GILSON déversant des alevins dans l'Aisne © SPW-DGO 3/Y. MEUSE



Préparation des sacs d'alevins pour le déversement © SPW-DGO 3/V. PAQUET



Taçon de saumon © SPW-DGO 3/S. ANTIPINE



Déversement d'alevins sur l'Ourthe © SPW-DGO 3/V. PAQUET



Saumon mâle © SPW-DGO 3/Y. MEUSE

# Ouvrier forestier

Récolte des merises dans les vergers à graines © SPW-DGO 3



DGO 3

### Comptoir forestier de Marche-en-Famenne - Département de la Nature et des Forêts - DGO 3

#### Francy CHAMPION - Formation en menuiserie puis en horticulture

**T**ERRE DE FORÊTS, la Wallonie met un point d'honneur à sauvegarder son or vert. Et si le grand public connaît désormais le principe de protection des arbres remarquables, tout le monde ne sait pas que des ouvriers forestiers très spécialisés œuvrent chaque jour pour que nos plus belles essences forestières soient préservées.

Francy Champion est ouvrier forestier ; depuis neuf ans, il travaille au comptoir forestier de Marche-en-Famenne où, avec ses deux collègues, il participe à la valorisation du patrimoine forestier. Si le bâtiment avant-gardiste en bois et verre du comptoir est bien connu du grand public, rares sont ceux qui connaissent ses missions qui sont la récolte, le tri et le nettoyage des graines, leur conservation et enfin la commercialisation de semences dont l'origine et la qualité génétique sont garanties auprès des pépiniéristes.

**W** « Au départ, j'étais menuisier, explique Francy. J'ai toujours eu la fibre du bois, de son travail et de la nature. Cela me vient peut-être de mon grand-père garde-forestier ? Par la suite, j'ai refait une formation en horticulture et j'ai travaillé en pépinière puis j'ai appris que l'on recrutait un ouvrier forestier au comptoir de Marche-en-Famenne. » **W**



Récolte des faines de hêtre en forêt © SPW-DGO 3

## Un métier aux multiples facettes en fonction des saisons

« Au printemps, on surveille déjà la floraison, ensuite vers mai-juin, on effectue des repérages. Cela nous permet de prévoir nos récoltes et de préparer les futurs marchés publics. Fin juin, nous démarrons déjà les premières récoltes avec les genêts et les merisiers. Avec mes collègues, nous nous chargeons nous-mêmes des récoltes " au sol " : soit lorsque les graines sont prélevées directement sur des arbustes soit lorsque l'on met des bâches en place, par exemple, pour récolter des fâines de hêtres, des glands. Par contre, nous devons sous-traiter pour des essences comme les grands résineux parce qu'il faut aller récolter les cônes contenant les graines au sommet. Grimpeur est un métier à part et ces tâches sont réalisées par des indépendants. Pour éviter de faire appel à des extérieurs pour la récolte, on profite parfois qu'un peuplement soit abattu pour aller récolter nous-mêmes à même le sol. »

Au comptoir forestier, on gère environ 35 espèces forestières qui sont vendues aux professionnels



Extraction et nettoyage des graines d'alisier torminal © SPW-DGO 3

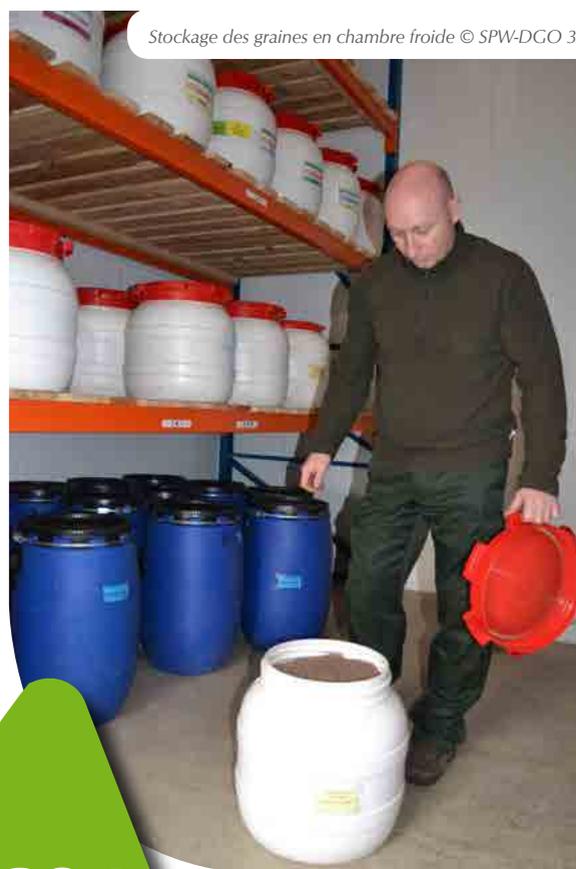


Mélange des graines d'épicéa © SPW-DGO 3

via le catalogue des graines du comptoir forestier. Selon les essences, les récoltes s'échelonnent de juin à février.

Autre tâche : le traitement des graines. Il faut récupérer les pépins dans les pommes sauvages, les graines dans les cônes de résineux, en fait chaque essence a son traitement spécifique... Une fois les graines traitées, viennent l'entreposage, l'étape du séchage puis le tri (mécanique ou manuel, selon les cas), c'est-à-dire le calibrage.

Autre facette du métier : les tests en laboratoire. « Nous devons procéder à des tests d'humidité, de germination... Identifier et inscrire les caractéristiques des lots. Les graines que nous vendons ici doivent être accompagnées d'un document fournisseur, garantie d'une bonne origine génétique. » Place ensuite à la mise en conservation des graines : « Nous les stockons en fûts ou en sacs dans des frigos puis, nous les soumettons à de nouveaux tests de germination chaque début d'année afin de proposer notre catalogue de l'année en février. »



Stockage des graines en chambre froide © SPW-DGO 3



Mise en cales des cônes de Douglas © SPW-DGO 3



Remuage des fâines de hêtre en atelier © SPW-DGO 3



Il faut encore ajouter la préparation technique des commandes : « Dès l'automne, nous veillons à l'humidification et au refroidissement des graines, pour garantir de façon homogène la germination d'un lot. Quand nous livrons un lot de graines, et on parle de plusieurs milliers de graines, elles doivent pouvoir être semées dès le lendemain et germer dans les jours suivants. Par exemple, lorsqu'un pépiniériste nous passe commande, il prévient : je sèmerai ce lot le 5 mai. À nous de prévoir ! »

Restent enfin la livraison mais aussi, les visites guidées de groupes, écoles... et les journées portes-ouvertes.

# Ouvrière

de district autoroutier

District autoroutier du Centre-Luxembourg – DGO 1

Vanessa BLONDELET – Certificat d'enseignement secondaire inférieur

© SPW-SG/Th.MARCELIS



RÉPARER, en urgence, des dégradations au revêtement, entretenir les aires de repos, tondre ou débroussailler les abords des autoroutes, abattre les arbres gênants, élaguer les branchages encombrants, remplacer les signalisations défectueuses ou illisibles... Le travail ne manque pas le long de nos autoroutes. Ce sont les ouvriers des districts, répartis sur l'ensemble du territoire wallon, qui se chargent de ces tâches.

Seule femme dans une équipe de quinze ouvriers, Vanessa Blondelet a intégré, en septembre 2007, le district autoroutier de Neufchâteau et ses 80 km de réseau à entretenir. Un travail important, physique, mais qui n'effraie pas la jeune femme : « *Je me suis dit qu'une femme avait peu de chance d'être prise comme ouvrière de district. Mais j'ai été engagée. C'est vrai que j'étais très motivée* », remarque Vanessa qui ne recule pas face à l'effort et refuse tout régime de faveur. « *Même si certaines charges sont lourdes, j'essaye de me débrouiller seule. Et si vraiment je n'y arrive pas, je demande de l'aide à un collègue.* » Déterminée, l'ouvrière de district accepte et réussit toutes les formations qu'on lui propose : obtention du permis de conduire BE pour véhicules à remorque de plus de 750 kg, maniement d'engins de terrassement, d'une tronçonneuse, d'une débroussailluse...

La journée type d'un ouvrier de district commence à 7h30, lorsque le chef de régie répartit le travail. Vanessa Blondelet prépare alors son équipement et démarre, accompagnée d'un ou deux collègues. Pour des raisons de sécurité, les ouvriers des routes ne peuvent pas être seuls sur le terrain car le maniement de certaines machines est dangereux. Être deux ou plusieurs est un gage de sécurité. Vanessa ne travaille jamais deux jours de suite avec la même personne et ce changement quotidien lui convient. De plus, le travail est

varié : entretenir les aires de repos à l'aide d'une tondeuse ou d'un tracteur, débroussailler, abattre des arbres menaçants ou en élaguer d'autres, veiller à la visibilité et la lisibilité des panneaux de signalisation...

Ce que Vanessa apprécie particulièrement, c'est cette diversité des tâches à accomplir et le fait de travailler au grand air. Ce qui est moins agréable, par contre, c'est le nettoyage de l'atelier et des véhicules.

### Signalisation et épandage

Vanessa Blondelet s'occupe également de la signalisation de gestion de trafic : « *Comme nous sommes près des frontières française et luxembourgeoise, nous collaborons*

souvent avec les services de la police et de la douane. Quand un pays voisin interrompt le trafic sur son territoire, je dois placer la signalisation pour arrêter les poids lourds, les dévier ou les orienter vers des aires de stationnement. Cette mission exige aussi que nous soyons de garde à tour de rôle. Une semaine par mois, je dois être disponible 24 heures sur 24, pouvant être rappelée de nuit en plus de ma journée normale. »

Outre ces missions, chaque année, à partir du 15 octobre, Vanessa rejoint le service d'hiver. Sa tâche est alors d'inspecter le réseau et de repérer les endroits qu'il est nécessaire de dégager. Ensuite, elle charge le sel et part au volant de son camion d'épandage. Pour rendre les routes praticables, Vanessa Blondelet et ses collègues doivent donc répondre " présent " par tous les temps !

DGO 1



Véhicules de service © SPW-SG/Th.MARCELIS

# Piégeur de rats musqués

Direction des Cours d'eau non navigables -DGO 3

Adrien CONGIU - Baccalauréat en infographie, certificat de garde-chasse et CESS en sylviculture

EN WALLONIE, c'est le SPW qui est chargé de la lutte contre le rat musqué. Importé d'Amérique du Nord au début du XX<sup>e</sup> siècle pour sa fourrure, ce rongeur n'a pas de prédateur significatif chez nous. Comme il se reproduit rapidement et est porteur de nombreuses maladies, il représente un danger pour la biodiversité. Ce petit animal d'une trentaine de centimètres creuse galeries et terriers dans les berges des cours d'eau et des étangs, risquant de déstabiliser les rives ou de rompre des digues. Sans parler des dégâts aux plantes et cultures. Le territoire wallon est découpé en 21 secteurs confiés chacun à un piégeur professionnel. Depuis deux ans, Adrien Congiu est l'un d'eux.

Toute l'année, il arpente les berges des cours d'eau de la région de Chimay afin de placer ses pièges conçus pour ne pas mutiler les rats musqués. Graphiste de formation, Adrien a appris le métier sur le terrain, avec un piégeur plus ancien.

« Tout notre secteur doit être inspecté au moins une fois par an, par un contrôle visuel, explique Adrien. Les pièges sont posés à l'entrée des terriers, le long des rivières. Nous travaillons toute l'année, il n'y a pas de temps mort. Le travail est le plus important au moment des périodes de migration (mars-avril et septembre-octobre), quand les rats bougent beaucoup et sont plus faciles à piéger. Les femelles peuvent se reproduire jusqu'à trois fois par an et avoir des portées de six à huit petits ; l'idéal est de capturer les jeunes avant qu'ils ne commencent à se reproduire.

Quand il neige, nous préparons le matériel, nous réparons et nous fabriquons les pièges... Et, en dehors de la période de migration, on fait du mètre à mètre, c'est-à-dire qu'on parcourt tous les cours d'eau de notre secteur pour vérifier la présence des rats. Une journée est conditionnée par les pièges que l'on a posés la veille et que l'on doit aller relever. »

Pour les piégeurs, il n'y a pas deux journées les mêmes mais des constantes : on travaille seul, on marche beaucoup, dans les ronces, en escaladant les clôtures, les pâtures marécageuses... on est à l'extérieur par tous les temps.

Un bon piégeur de rats musqués ne doit pas avoir peur de la solitude, il doit avoir le sens de l'observation, des qualités de gestionnaire (pour gérer son temps et son secteur) et savoir communiquer avec les citoyens qui font appel à lui mais aussi avec les curieux, voire les anti-piégeage, afin d'expliquer son métier. Et puis, cela paraît évident mais... il faut savoir nager !



DGO 3



*Être porte-parole du Service public de Wallonie :  
une tâche délicate et qui n'est pas de tout repos...*

# Porte-parole

## **Direction de la Communication externe – SG / Porte-parole du SPW**

**Christophe COROUGE - Licence en sciences politiques**

## **Direction de la Communication externe - SG / Porte-parole suppléant du SPW et édimestre**

**Nicolas YERNAUX – Licence en journalisme et diplôme d'études supplémentaires en affaires européennes et communication institutionnelle**

## **Direction générale opérationnelle des Routes et des Bâtiments - DGO 1 / Porte-parole « Routes »**

**Laurence ZANCHETTA - Licence en journalisme et communication**

### **Gérer et coordonner la communication avec les médias**

Laurence Zanchetta et Christophe Corouge exercent tous deux le métier de porte-parole du Service public de Wallonie. Laurence Zanchetta a commencé sa carrière en tant que journaliste puis attachée de presse et a ensuite rejoint le SPW en septembre 2009. Après avoir été détachée dans un cabinet ministériel, elle a récemment repris son poste de porte-parole de la direction générale opérationnelle des Routes et des Bâtiments (DGO 1). Christophe Corouge, quant à lui, a travaillé neuf ans en tant que conseiller en charge des affaires européennes au sein du cabinet du Ministre-Président du Gouvernement wallon. Arrivé

au SPW en octobre 2011, il en est le porte-parole officiel depuis deux ans.

La mission de Christophe Corouge est de gérer et de coordonner les relations du SPW avec la presse, qu'il s'agisse des médias écrits, audiovisuels ou électroniques. En tant que porte-parole officiel, il leur communique les messages que le SPW souhaite faire passer au public : « *Ma tâche comprend deux approches : la première, réactive, consiste à répondre aux demandes d'information des différents médias, via des interviews radio, télé, ou même par téléphone ou par mail ; la deuxième approche, proactive, consiste à communiquer au sujet des nouvelles réglementations, des actions du SPW et des services mis en œuvre à l'intention des citoyens. En effet, l'Administration a le devoir d'informer au sujet des actions qu'elle entreprend.* » Cette deuxième démarche suppose l'envoi de communiqués de presse ainsi que l'organisation de conférences de presse mais aussi, quand cela est possible, l'organisation d'une interview exclusive, accordée à un seul organe de presse (ceci permet de bénéficier d'une visibilité accrue à travers le média choisi).

Christophe, dans ses attributions, a l'obligation de répondre uniquement aux questions relatives à l'exécution des politiques du gouvernement, c'est-à-dire les questions ayant trait aux missions

du SPW ou au SPW lui-même : « *Je ne m'occupe pas des questions à portée politique, celles-ci sont traitées par les différents cabinets ministériels avec lesquels je collabore.* » Christophe Corouge travaille également en collaboration avec les directions générales. Il joue alors un rôle de coordination car il est informé et concerté par les directeurs généraux quand ceux-ci sont amenés à rencontrer les médias : « *Lorsqu'il s'agit de questions stratégiques ou de sujets sensibles, je laisse la place au directeur général concerné. L'intervention de ce dernier souligne l'importance accordée au sujet traité.* » Aussi, quand la demande appelle une réponse plus technique ou qu'elle est l'occasion de mettre en avant les services du SPW ou les compétences de ses agents, le porte-parole devient un relais mettant les médias en contact avec des experts ou des agents de terrain habilités à répondre de manière pointue aux questions posées. Mais le rôle de Christophe ne s'arrête pas là car, avant toute intervention, il doit aider et "coacher" le collaborateur qui sera amené à s'exprimer, ceci pour que le Service public de Wallonie parle d'une seule voix et communique de façon efficace : « *Parce que la communication est un métier avec ses ficelles, ses trucs et ses astuces. Cela leur permet d'être plus à l'aise et donc plus performants.* »

Nicolas Yernaux remplace Christophe Corouge dans sa mission de porte-parole du SPW lorsque



© SPW-SG/J. VANDENBROUCKE

ce dernier est absent : « *Nous sommes la porte d'entrée du SPW pour les journalistes. Notre mission est donc prépondérante.* » Et Nicolas suit les mêmes procédures que Christophe quand il répond aux questions des médias : « *Il faut intégrer l'information très rapidement pour pouvoir répondre en direct, ce qui n'est pas toujours évident. Mais il est extrêmement valorisant de transmettre des informations utiles et d'éclairer les journalistes, c'est-à-dire, à travers eux, le citoyen.* »

Par ailleurs, Nicolas travaille en tant qu'édimestre pour le site wallonie.be et pour d'autres sites



internet (spw.wallonie.be, planmarshall.wallonie.be). Il gère également la présence du SPW sur les réseaux sociaux : « *Je gère la page Facebook de la Wallonie ainsi que les deux comptes Twitter : @WallonieBE et @WallonieSPW, en collaboration avec Stéphanie Ernoux. Ce canal d'information est appelé à prendre de plus en plus d'importance.* » En

effet, plutôt que de regarder le journal télévisé ou d'écouter la radio, beaucoup de personnes, à l'heure actuelle, recherchent directement l'information sur les réseaux sociaux : « *La veille informative est très importante parce que l'information est souvent présente sur internet avant même que les journalistes aient pu la traiter. Notre présence sur ces sites est donc essentielle.* »

### Informer avec précision et efficacité

Alors que Christophe Corouge représente le SPW dans sa globalité, Laurence Zanchetta représente, quant à elle, la direction générale opérationnelle des Routes et des Bâtiments. Lorsque son poste a été créé, la volonté était de désigner, face à la presse, un interlocuteur central pour la diffusion de toutes les informations qui concernent les routes, cela dans le but de donner de la cohérence à la communication : « *En effet, notre direction regroupe plus de 40 districts. En outre, la plupart des agents de la DGO 1 sont des ingénieurs qui utilisent un vocabulaire spécifique et qui ne savent pas toujours comment répondre aux questions des journalistes. Mon rôle est de centraliser et de vulgariser les informations afin que tout le monde puisse comprendre. Je coordonne également les actions de communication lors d'événements tels que les Journées découverte entreprises ou le Salon des Mandataires.* » Comme Christophe, Laurence ne dépend pas des cabinets ministériels mais travaille en collaboration avec ceux-ci et les prévient du contenu de chacune de ses interventions. Celles-ci sont régulières, en effet, Laurence Zanchetta est amenée, chaque jour, à devoir répondre à des questions : « *Le plus difficile à gérer est le fait d'être constamment sollicitée et de devoir être disponible à toute heure, y compris en soirée et durant les week-ends. Par ailleurs, je dois composer avec des journalistes qui ont des impératifs et qui sont souvent pressés. De plus, parmi eux, certains ne connaissent pas le fonctionnement du Service public de Wallonie.* »

Malgré ces quelques désagréments, Laurence Zanchetta aime vraiment son métier : « *Mon travail est extrêmement diversifié, les journées ne se ressemblent pas. J'ai énormément de contacts à l'extérieur et je suis très souvent sur le terrain. En outre, je découvre des métiers techniques et d'expertise que je ne connaissais pas. Et j'ai de la chance parce*

*que, bien que travaillant dans une direction générale de plus de 1 500 agents, l'information remonte bien jusqu'à moi, il y a une très bonne collaboration en interne.* » De plus, Laurence Zanchetta est heureuse de pouvoir mettre, chaque jour, son savoir-faire au service du citoyen afin qu'il soit informé, en temps utile, de ce qui se passe sur les routes de Wallonie.

Quant à Christophe Corouge, il apprécie son travail tout autant que Laurence, mais confesse que la tâche est parfois ardue : « *La partie la plus délicate de ma mission est de toujours devoir m'assurer que le rendu des informations communiquées, après traitement par les médias, soit objectif et que l'information soit la plus transparente et la plus correcte possible. Cela n'est pas évident et demande beaucoup d'énergie parce que, souvent, les journalistes ont un angle d'approche bien déterminé et il est difficile de les en détourner pour les amener à plus d'objectivité. Or, nous cherchons à donner l'information la plus exacte possible au citoyen. De plus, je dois combattre les a priori négatifs qu'ont parfois les journalistes au sujet du fonctionnaire wallon.* » Mais, comme Laurence Zanchetta, ce que Christophe apprécie le plus, à travers les interviews accordées, c'est : « *La découverte de l'éventail de toutes les missions que le Service public de Wallonie remplit, de tous les services qu'il preste et de tous les beaux métiers que ses agents exercent.* » Et l'une des principales motivations de Christophe est justement de : « *Valoriser ce qui se fait de bien afin de renforcer la confiance du citoyen envers le service public et, par là, finalement, l'efficacité de ce service.* »



# Réceptionniste

Direction de l'Appui logistique – DGT

Sophie BOUGELET - Formation en vente et marketing

DEPUIS 2005, Sophie Bougelet est réceptionniste à l'accueil du Secrétariat général du Service public de Wallonie. Installée dans le vaste hall d'entrée, derrière le comptoir circulaire, elle renseigne, conseille et oriente les visiteurs.

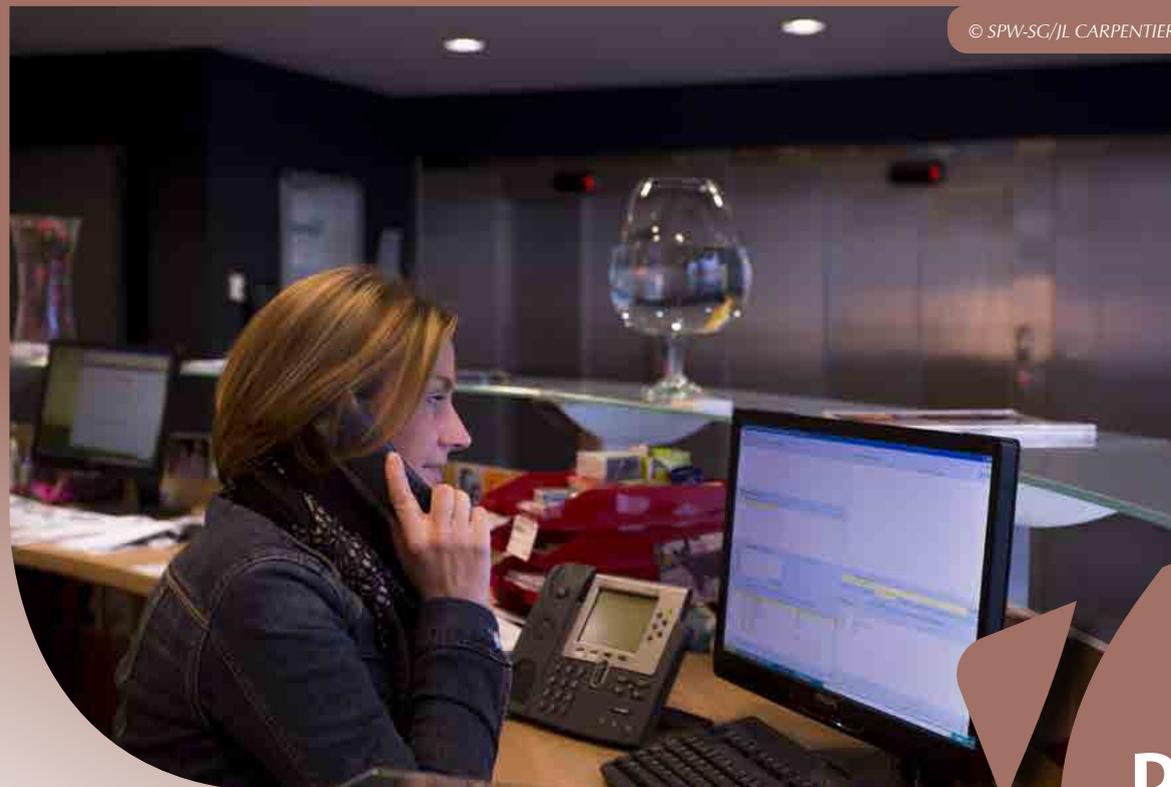
Si ce métier, centré sur le contact, suppose bien sûr amabilité, bonne humeur et disponibilité, il nécessite également une parfaite connaissance de l'Administration et de ses rouages car il s'agit de conseiller efficacement et de diriger les visiteurs vers les personnes et services pertinents.

Aidée par sa formation à la vente, Sophie s'est très vite trouvée parfaitement à l'aise dans cette fonction : elle guide les livreurs, accompagne les visiteurs, toujours avec le sourire et l'envie d'apporter du bien-être : « *Un de mes objectifs est de faciliter la vie de tous y compris des agents du Secrétariat général. J'essaie d'apporter mon aide aux services qui ont besoin de renfort : j'envoie des courriers, je gère les réservations de salle et le matériel lorsqu'il y a des réunions.* »

## Au service de ses collègues mais aussi des citoyens

Mais l'essentiel du travail de Sophie Bougelet réside dans l'accueil téléphonique. Tâche parfois délicate car il faut apprendre à répondre aux citoyens de manière adaptée, même lorsqu'ils se montrent impatients voire, de temps à autre, mécontents. Grâce à la formation en assertivité dont elle a pu bénéficier, Sophie parvient à rester calme et conciliante avec chacun de ses interlocuteurs : « *Très souvent, les personnes qui, au départ, sont agacées, s'adoucissent et sont finalement reconnaissantes du service rendu. J'aime rencontrer les gens, les écouter, leur rendre service et, enfin, voir ou entendre leur contentement. C'est ma contribution à la résolution des problèmes du citoyen...* »

Ainsi, les tâches de Sophie sont variées et s'inscrivent parfaitement dans l'esprit du service public. Et même si, dans certains cas, son rôle de " petite main " risque de passer inaperçu, elle reçoit, chaque jour, plus de sourires et de mercis que la plupart de ses collègues et c'est, bien sûr, sa plus belle récompense !



© SPW-SG/JL CARPENTIER

DGT

# Receveuse



*Beaucoup plus complexe qu'on ne l'imagine...*

## Direction des Facilités de paiement – DGO 7

Frédérique LEGROS – Licence en droit

**S**UITE À LA RÉFORME de l'État et au 5<sup>e</sup> transfert de compétences, Frédérique Legros a quitté le SPF-Finances pour rejoindre, le 1<sup>er</sup> janvier 2014, le Service public de Wallonie. En tant que receveuse, sa mission est de recouvrer les taxes et impôts, établis et non contestés, dus à la Wallonie. Mais cette tâche implique beaucoup d'autres. Par exemple, lorsque le citoyen connaît une situation précaire et est de bonne foi, Frédérique est parfois amenée à établir des plans de paiement ou des décomptes. Cependant, elle intervient principalement en cas de non paiement.

DGO 7

Le domaine spécifique dans lequel Frédérique Legros exerce sa tâche de receveuse est le recouvrement de la télévision redevance et de la taxe de circulation. Pour ces deux taxes, les citoyens reçoivent une invitation à payer : « *S'ils ne payent pas, ils reçoivent alors un avertissement extrait de rôle.* »

### Poursuivre les mauvais payeurs !

Il faut noter que, la plupart du temps, l'avertissement extrait de rôle est suffisant et la Wallonie n'a pas à poursuivre les débiteurs : « *Ce n'est que dans environ 20 % des cas, que nous envoyons une mise en demeure et mandats un huissier.* » En réalité, diverses poursuites envers les mauvais payeurs peuvent être appliquées. « *En outre, quand la procédure de saisie est initiée par un autre créancier, l'huissier ou le notaire en charge du dossier nous demande si nous voulons nous joindre à la procédure. Le Service public de Wallonie bénéficiant d'un privilège, j'établis une déclaration de créance et je*

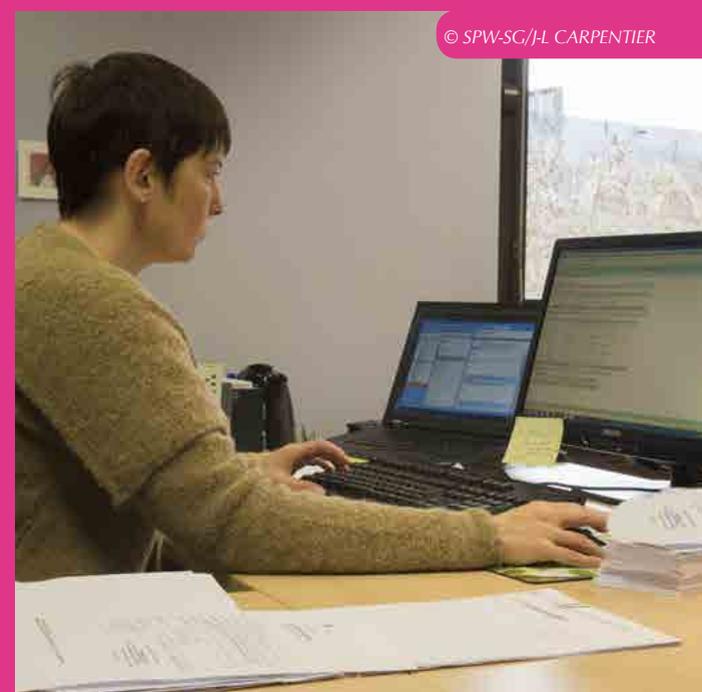
*vérifie la redistribution faite ensuite par l'huissier.* » Étant donné qu'elle s'occupe de plusieurs dizaines de milliers de redevables, Frédérique Legros ne peut évidemment pas suivre tous les dossiers. C'est pourquoi, après que le système informatique a extrait les dossiers qui ne sont pas en règle, elle est aidée par une équipe d'agents qui établissent des décomptes, proposent des plans de paiement, remplissent des déclarations de créance, donnent leurs instructions aux huissiers...

Par ailleurs, quand une personne a une dette envers la Wallonie et qu'en même temps, elle doit être remboursée d'un trop perçu ou exonérée pour une taxe, Frédérique prend en charge l'imputation. Dans le cadre des successions, elle invite les héritiers à payer les taxes dues par la personne décédée ou leur rembourse les trop-perçus. La juriste assume aussi la gestion des deux comptes qui reçoivent les paiements des citoyens pour les taxes dont elle s'occupe : « *Je dois m'assurer qu'il n'y a pas d'anomalies.* » Mais une des missions les plus importantes de Frédérique Legros est l'interruption de prescription. En effet, au bout de 5 ans, si aucun acte de poursuite n'a été engagé, la dette est prescrite : « *Après ce délai, nous ne pouvons plus entamer de poursuites et ne pouvons donc plus rien faire pour récupérer l'argent.* » Pour interrompre la prescription, il faut une citation en justice ou un commandement d'huissier : « *Un simple rappel n'interrompt pas la prescription. Je dois être extrêmement attentive à ne rien laisser passer.* » Il faut savoir que le receveur est justiciable de la Cour des comptes et responsable sur ses deniers personnels. Frédérique doit donc faire preuve de la plus haute vigilance. Selon elle, cette mission de surveillance de la prescription est la plus difficile

et la plus stressante : « *Étant donné sa qualité de comptable de l'État, une lourde responsabilité pèse sur le receveur.* »

Frédérique nous confie que, parmi les matières qu'elle traite, ce qui l'attire le plus, c'est tout ce qui touche à la technique juridique : « *Vérifier les PV, les projets de répartition, savoir si on peut légalement poursuivre un époux pour les dettes de son/sa conjoint/e en fonction de leur contrat de mariage...* »

Loin du simple recouvrement de taxes ou impôts, la mission de receveur s'avère beaucoup plus intéressante et complexe que l'on n'aurait pu l'imaginer...

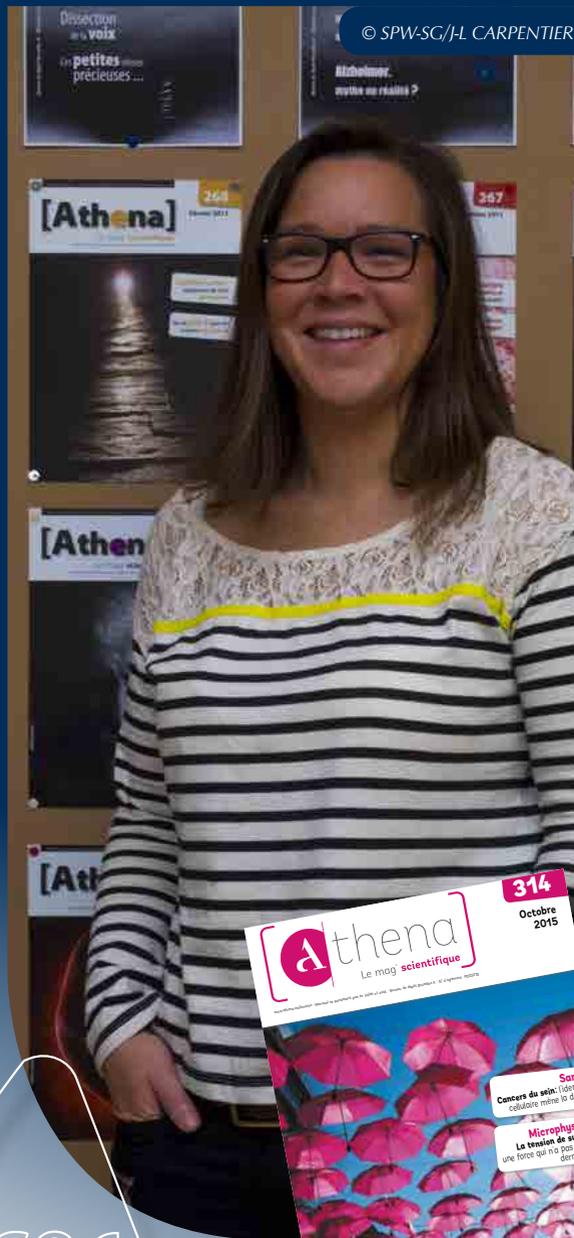


© SPW-SG/J.L. CARPENTIER

# Rédactrice en chef d'Athena

Direction de l'Évaluation et de la Sensibilisation – DGO 6

Géraldine TRAN – Licence en sciences de l'information et de la communication



EN JUIN 2009, lorsque Géraldine Tran est devenue rédactrice en chef d'Athena, le magazine scientifique édité par la DGO 6 ressemblait plus à une brochure d'entreprise qu'à une véritable revue : « Par exemple, il n'y avait pas de rubriques récurrentes... Et ma première mission a été de réfléchir à une nouvelle ligne éditoriale et graphique. » C'est ainsi que Géraldine a tout d'abord modifié la mise en page : « Nous voulions une forme qui se rapproche de celle des magazines que l'on trouve en kiosque aujourd'hui. » Cette refonte, tant au niveau graphique que du contenu, a eu lieu dans une optique de vulgarisation de l'information : « Le souhait était de proposer une revue accessible au plus grand nombre, notamment aux jeunes, tout en maintenant un haut niveau qualitatif. » La nouvelle structure est plus moderne, on y trouve un édito, un sommaire, un agenda... et de nombreuses illustrations.

À l'affût de sujets d'articles intéressants, Géraldine Tran effectue une veille médiatique constante : « Je lis un maximum de revues scientifiques et autres publications, j'écoute la radio, je fais des recherches sur internet... » La rédactrice en chef nous explique qu'elle collabore avec des illustrateurs et des journalistes *free-lance* chargés de rédiger les articles : « Parfois, ces journalistes nous proposent aussi des sujets d'articles. » Elle doit alors vérifier que le sujet s'inscrit dans la ligne éditoriale de la revue. Les auteurs lui envoient une première version dont elle valide le contenu et vérifie l'orthographe. Ensuite, en fonction de ses remarques et commentaires, la graphiste qui l'assiste dans son travail, Nathalie Bodart, recherche des illustrations et finalise la mise en page : « Je mentionne des mots-clés relatifs au texte pour qu'elle ait des pistes à explorer car elle n'a pas forcément le temps de lire l'entièreté

des articles. » Après quoi, Géraldine rédige l'édito, les légendes des photos ainsi que les rubriques récurrentes : le coup de crayon, le techno zoom, le biozoom, la rubrique ADN, l'agenda... Avant de lire et relire encore l'épreuve finale et enfin de l'envoyer à l'imprimerie. Elle gère également le volet administratif : le suivi des budgets et des factures, l'appel d'offres pour l'impression, les demandes et réactions des lecteurs, la communication, la rétribution des journalistes et illustrateurs... : « Ce côté administratif me pèse parfois un peu mais tout métier a ses aspects plus rébarbatifs. » La revue étant publiée tous les mois, sauf en juillet et en août, tout va très vite et Géraldine ne connaît jamais de temps mort : « J'essaye au maximum de prendre de l'avance mais je suis vite rattrapée par l'urgence du numéro à sortir, sans compter les éventuels soucis techniques aux différentes étapes de la réalisation. »

Cela n'empêche pas Géraldine d'adorer son travail : varié et source d'apprentissage permanent. « Je suis curieuse de tout et tout est prétexte à une idée de sujet. » Et sa motivation est bien récompensée car la qualité de la revue Athena est reconnue : « Les retours sont la plupart du temps excellents, ce qui fait bien sûr extrêmement plaisir. »

Parallèlement à son travail de rédactrice en chef, Géraldine participe à d'autres projets, notamment *L'odyssée de l'objet*, concours organisé tous les deux ans pour les élèves des écoles secondaires : « Les jeunes doivent créer un objet avec l'aide d'un designer. Le concours se termine par une exposition et une remise de prix. » Tous les deux ans également, la direction de l'Évaluation et de la Sensibilisation organise, en collaboration avec l'équipe de l'émission scientifique *C'est pas sorcier*, un gros événement, centré sur un thème particulier : « Cette année, il s'agissait des nouveaux matériaux. Dans ce cadre, nous avons organisé une journée métier et une journée entreprise. L'événement s'est clôturé par une grande soirée filmée. »

# Secrétaire de direction

## Direction de la Gestion mobilière - DGT

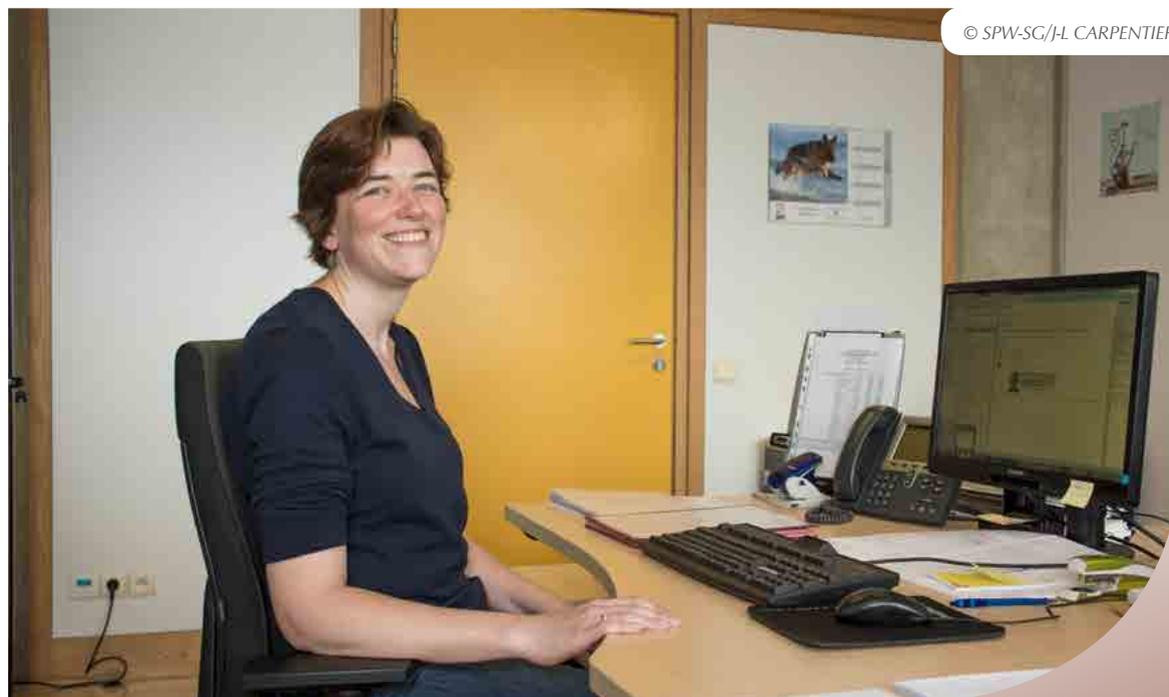
### Laurence PAGE – Graduat en secrétariat de direction/spécial langues (néerlandais, espagnol, anglais, allemand)

LAURENCE PAGE exerce, depuis le mois de mai 2014, son métier de secrétaire de direction au sein de la direction de la Gestion mobilière. Il s'agit d'un service qui a notamment pour mission de sélectionner, pour l'ensemble du SPW, les fournisseurs en matière de mobilier et de machines de bureau, de petites fournitures, de véhicules et d'équipements de protection individuelle : « Les agents du SPW peuvent trouver sur l'intranet le catalogue des fournitures disponibles et la marche à suivre pour les obtenir. Et s'ils ont une question relative à la centrale des marchés, ils peuvent s'adresser à moi. Je suis également une personne de contact pour les conventionnés. » Les organismes d'intérêt public (OIP), les communes ou les CPAS peuvent, en effet, signer une convention avec la Wallonie afin de bénéficier des conditions des marchés passés par le département. Laurence Page assure, avec une collègue, la gestion et le suivi de la procédure de conventionnement : « Nous recevons les demandes et les transmettons à notre directeur qui détermine si la convention peut être signée. Nous préparons les conventions, rédigeons les documents... En somme, nous prenons en charge tout le volet administratif. » Une fois la convention signée, Laurence encode les données des conventionnés dans le programme du marché des fournitures pour que ces derniers puissent y avoir accès. De plus, elle se tient à leur disposition pour toute information relative à la centrale. Ainsi, sa participation à la gestion de la centrale des marchés l'amène à entretenir de nombreux contacts avec des personnes extérieures au SPW : « Les gens sont en général courtois. Il arrive même qu'après un contact téléphonique, certains m'envoient un mail de remerciement. » Le seul regret de Laurence est de ne pas beaucoup pratiquer les langues

qu'elle connaît car la plupart des appels auxquels elle répond sont en français, de temps à autre, en néerlandais : « Mais les études que j'ai suivies me sont quand même bien utiles au jour le jour. »

Car Laurence Page est, avant tout, secrétaire de direction et sa tâche consiste à être aux côtés du directeur afin de l'aider au quotidien : « Je ne travaille donc jamais à l'extérieur. J'assure le secrétariat, je réponds au téléphone et prends en charge la rédaction des courriers, des rapports et des PV de réunions. » La secrétaire s'occupe aussi des indicateurs courriers et est présente lorsqu'une permanence s'avère nécessaire. De plus, elle sert d'intermédiaire entre les agents de

la cellule administrative et le directeur. Également correspondante du personnel, Laurence s'occupe de l'encodage des congés et des absences pour maladie, missions, etc. En outre, les dossiers de tous les agents se trouvent dans son bureau et c'est elle qui assure le classement des documents qui doivent y figurer : « Dans ce cadre, j'ai également la chance d'entretenir des contacts avec de nombreuses personnes, en particulier les agents de la direction fonctionnelle et d'Appui. » Il faut dire que Laurence adore travailler en équipe. « En outre, mon métier me permet de garder un équilibre harmonieux entre vie de famille et vie professionnelle, ce qui est extrêmement important pour moi. »



© SPW-SC/JL CARPENTIER

*Intégrations artistiques en Wallonie : rencontres entre l'art, l'espace public et le citoyen*

# Secrétaire permanente

de la Commission des Arts de Wallonie (CAW)

Direction de l'Identité et des Publications - SG

Dominique NAVET – Licence en histoire de l'art et archéologie



Ancienne sucrerie d'Ath (DGO 3) : dernières vérifications avant la mise en place de l'œuvre de Michel COUTURIER © SPW - DGT



DEPUIS 1995, Dominique Navet occupe le poste de secrétaire permanente de la Commission des Arts de Wallonie. Sa mission est de faire en sorte que les projets d'intégration artistique sélectionnés par la CAW se concrétisent : « Dans un premier temps, j'organise un appel à candidatures, je prends contact avec les artistes et reçois les dossiers que j'analyse avant de les présenter à la Commission. » Celle-ci sélectionne un certain nombre de candidats sur base d'un dossier qui présente leur parcours artistique, illustrations à l'appui. Ensuite, Dominique assure le travail préparatoire de la seconde phase : le concours de projets. Les candidats sélectionnés sont invités à concevoir une œuvre pour un lieu déterminé. En effet, le but est de créer une interaction entre le travail d'un artiste et un lieu. À l'issue de cette phase, la CAW se réunit en jury avec toutes les parties prenantes (maître d'ouvrage, architecte, utilisateurs, partenaires subsidants...) afin de choisir un projet. Une fois le choix effectué, Dominique suit tout le processus de réalisation de l'œuvre, jouant notamment le rôle de médiateur entre les différents protagonistes. Par ailleurs, elle apporte un soutien concret aux artistes qui sont souvent perdus face au fonctionnement de l'Administration, aux obligations légales, cahiers de charges et prescriptions techniques : « Je joue le rôle d'intermédiaire. L'intégration artistique est financée par un pourcentage prélevé sur le budget global des travaux. C'est donc le maître d'ouvrage qui paie la réalisation de l'œuvre alors que la CAW prend en charge les frais de sélection, de défraiement de l'artiste et autres frais annexes. » Dominique reconnaît que son travail lui apporte de nombreuses satisfactions, particulièrement grâce aux contacts qu'elle entretient avec les artistes. La découverte de leurs projets est, à chaque fois, une expérience très enrichissante pour elle. Sensibiliser ou convaincre les maîtres d'ouvrages est également un défi motivant : « Emporter leur adhésion au projet sélectionné est essentiel pour la suite de la procédure. Au fil du temps, j'ai ainsi appris à comprendre et à concilier les différents points de vue. »

En général, la CAW lance un ou deux projets d'intégration par an. Depuis sa création en 1993, elle a ainsi contribué à la mise en place d'une quarantaine d'intégrations artistiques, réparties sur l'ensemble de la Wallonie ainsi que dans l'Espace Wallonie de

Bruxelles, ce qui en fait un acteur particulièrement actif dans le domaine de l'art public.

### La triennale Art public

Parallèlement au suivi des projets d'intégration artistique, la secrétaire permanente coordonne la triennale Art Public, exposition d'art public qui a lieu tous les trois ans dans une ville wallonne. Les œuvres ne sont pas préexistantes à l'événement mais sont créées pour l'occasion : « Il s'agit de provoquer la rencontre entre un artiste et un lieu. Environ 10 lieux sont choisis en accord avec la ville en fonction de leur valeur emblématique sur le plan patrimonial, social ou symbolique. » Le parcours urbain cherche ainsi à éclairer ce que la cité peut signifier pour ses habitants, ses utilisateurs et ses visiteurs. Dans ce cadre, la CAW finance la production de l'œuvre mais l'artiste reste propriétaire de celle-ci : « De cette façon, la Commission remplit sa mission de soutien à la création artistique. » Le volet communication et visibilité est très important, il comprend une campagne d'affichage, un guide du visiteur et un catalogue d'exposition : « Je ne rédige pas moi-même : être auteur ou critique d'art, c'est un métier. Les experts de la Commission sont plus aguerris que moi à ce genre d'exercice, qu'ils maîtrisent d'ailleurs très bien ! Il y va de la qualité de la publication et de la crédibilité de leur action. Par contre je me sens plus utile et plus efficace dans mon rôle d'organisatrice et de coordinatrice de projet. »

### Le Prix de la Commission des Arts de Wallonie

Un autre événement important pour la secrétaire permanente est le Prix de la Commission des Arts de Wallonie, décerné pour la première fois en 2015. Il s'agit ici d'encourager un jeune artiste, né ou domicilié en Wallonie, à poursuivre sa carrière en lui offrant une somme d'argent et en lui permettant de participer à l'exposition organisée dans le but de présenter le travail des candidats présélectionnés. Cette présélection s'opère sur présentation d'un dossier. Le jury délibère sur les œuvres exposées et le prix est proclamé à l'occasion du vernissage.

Tous ces projets et événements constituent la part visible du travail de Dominique Navet qui, en amont, effectue une veille informative permanente, se renseignant sur les artistes contemporains, allant voir leurs expositions et lisant des revues d'art. Comme

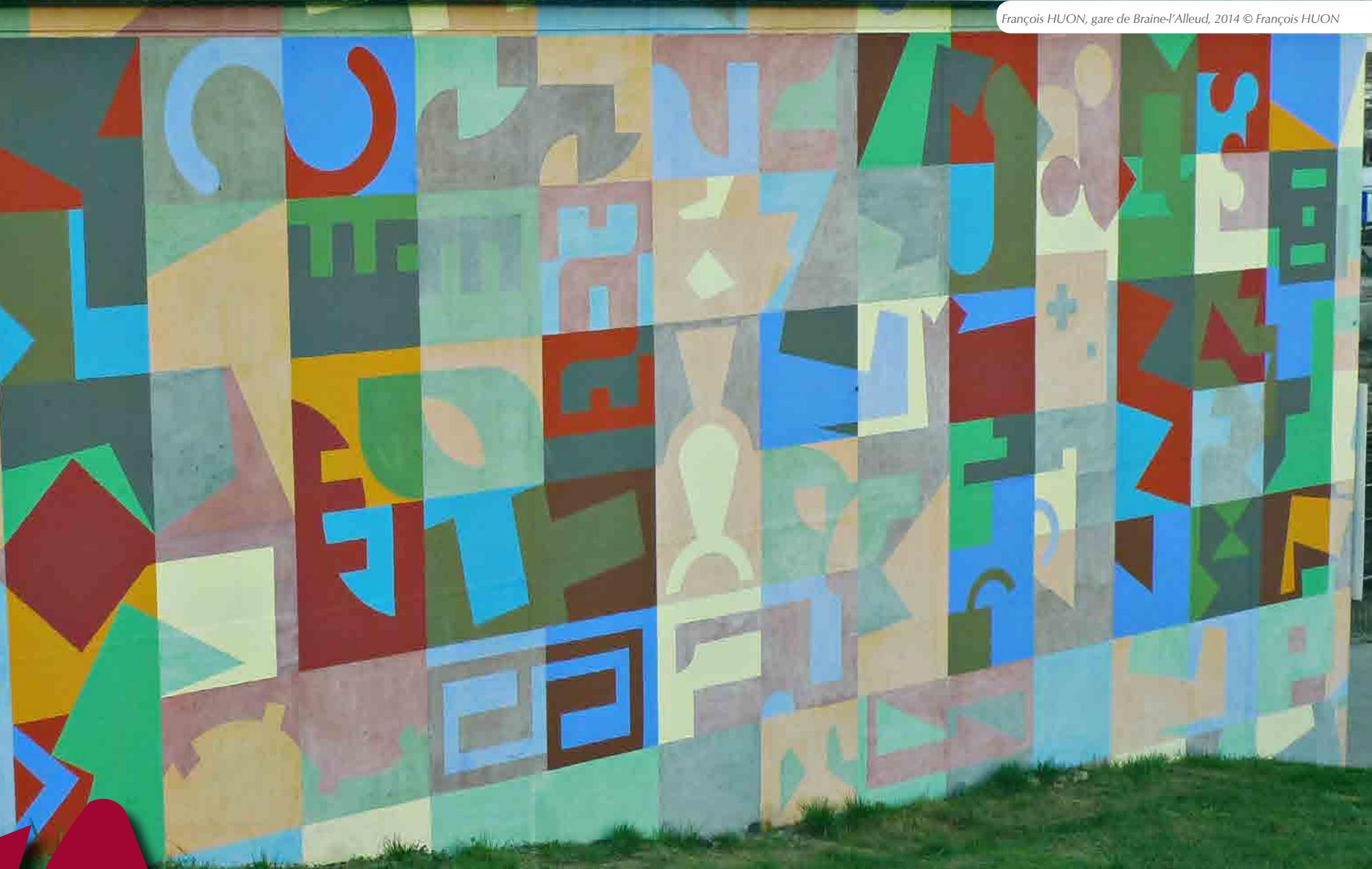
elle tient à le souligner : « Dans le domaine des pratiques artistiques actuelles, nous ne bénéficions pas du recul du temps pour apprécier les œuvres ou juger de leur pertinence ; il appartient à chacun de se forger son propre référentiel. Rien de tel pour cela que d'exercer son regard ! »

Ajoutons encore que Dominique participe régulièrement à des conférences et autres manifestations où elle a pour mission de représenter la CAW.

*La Commission des Arts de Wallonie a édité plusieurs ouvrages, notamment la série Quand l'art épouse le lieu qui présente, en trois volumes, l'ensemble des intégrations réalisées depuis le début de son existence. Un quatrième ouvrage est en préparation, consacré aux projets menés depuis 2003.*

*Le secrétariat permanent de la Commission des Arts de Wallonie emploie deux agents à temps plein et constitue une cellule à part entière, intégrée à la direction de l'Identité et des Publications du département de la Communication du Secrétariat général. Le président de la Commission des Arts est le Ministre-Président de la Wallonie, représenté par Madame Danielle Sarlet, Secrétaire générale honoraire du SPW.*

François HUON, gare de Braine-l'Alleud, 2014 © François HUON



# Technicien PC

## Direction de l'Exploitation informatique - DGT

### Pascal BROCKMANS – Ingénieur civil mécanicien

**D**URANT son service militaire, Pascal Brockmans a eu l'occasion d'apprendre et de pratiquer le développement informatique. C'est pourquoi, en 1995, engagé en tant qu'ingénieur au Ministère de l'Équipement et des Transports (MET), il devient correspondant informatique local : « Progressivement, on m'a confié des responsabilités dans le domaine de l'informatique. Au départ, je m'occupais de quatre ou cinq directions mais, vu le nombre d'interventions que j'avais à faire, j'ai développé des systèmes de distribution de plus en plus centralisés puis, suite à la fusion du MET et du Ministère de la Région wallonne (MRW), je suis devenu le responsable des techniciens de l'équipe d'intervention du Service public de Wallonie au sein de la cellule Bureautique de la direction de l'Exploitation informatique. Le rôle de cette cellule est la gestion, entre autres, du parc PC et imprimantes et donc l'assistance aux utilisateurs. »

### De la demande à l'intervention

Quand un problème se présente sur un ordinateur, l'utilisateur contacte son correspondant informatique local (CIL). Si ce dernier ne parvient pas à résoudre le problème, il introduit une demande d'intervention (appelée ticket) auprès du département des Technologies de l'information et de la communication. Un service analyse le ticket et le transfère à l'intervenant compétent. En l'occurrence, lorsqu'il s'agit d'une intervention au niveau de l'ordinateur, de l'imprimante ou des logiciels installés, le ticket est transféré à un technicien PC. Les techniciens peuvent intervenir à distance sur les PC ou se déplacer sur site. Pascal Brockmans précise qu'outre son rôle de responsable, il est souvent amené à intervenir

personnellement : « Je coordonne les équipes, j'ai donc une vision plus large que le technicien or, parfois, le problème ne concerne pas uniquement l'ordinateur. »

### Des compétences techniques mais pas uniquement

« Le technicien doit développer une grande capacité à composer avec la nervosité des usagers car l'ordinateur est l'outil de travail de l'agent, donc, quand cet outil ne fonctionne plus, cela génère du stress et de l'agacement. » En plus des compétences techniques requises, des compétences relationnelles sont donc souhaitables mais aussi une bonne intuition basée sur l'expérience acquise : « Il faut que le technicien

possède d'excellentes connaissances dans le domaine informatique mais aussi soit capable d'une certaine finesse de jugement afin de pouvoir établir correctement le diagnostic de l'incident. Pour cela, il doit s'appuyer sur son expérience et, quand cela ne suffit pas, faire preuve de la rigueur nécessaire pour suivre des procédures. » Afin de soutenir les techniciens dans leur travail, tous les lundis, une réunion ayant pour objet le partage d'expériences et la transmission des consignes est organisée par la cellule Bureautique.

« En fin de compte, conclut Pascal, le travail est vécu comme très gratifiant. Quand on nous assigne une tâche, au moment où on quitte le bureau la mission est accomplie et le résultat est tangible : on a restauré la fonctionnalité de l'ordinateur, l'agent est content et reconnaissant. »



© SPW-SG/JL CARPENTIER

# Technicien réseau

## Direction de l'Exploitation informatique - DGT

### Éric DEPARETERE – Graduat en électronique

LES ORDINATEURS des agents du Service public de Wallonie sont connectés entre eux (l'intranet) mais aussi à l'extérieur (l'internet). Éric Deparetere, technicien réseau au SPW depuis 1996, fait partie d'une cellule qui prend en charge la gestion et la sécurité des réseaux du SPW.

Les connexions se font via les *data centers* (centres de données) qui hébergent les différentes infrastructures informatiques (stockage de données, serveurs mails, serveurs applicatifs, etc.) mais également le matériel réseau permettant l'interconnexion du réseau SPW avec le monde extérieur.

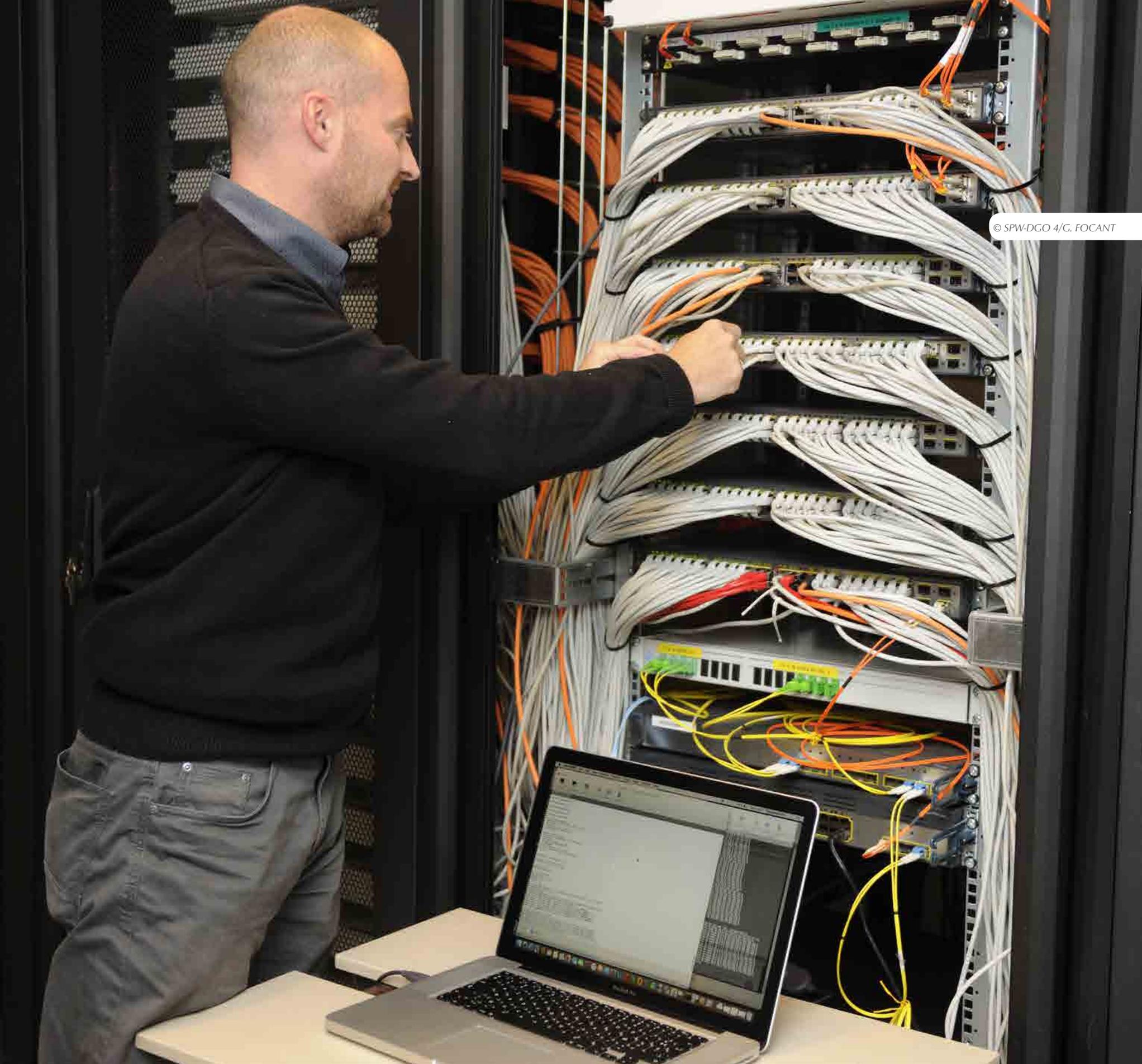
Ces *data centers* sont, au travers d'outils spécifiques (sondes), sous surveillance constante afin que tout problème puisse être signalé rapidement. Les *data centers* sont donc reliés à un centre de monitoring, géré par des robots qui observent en permanence l'état des réseaux et qui, en cas de problème, alertent les responsables par SMS. Éric, constamment connecté à ce centre, peut ainsi anticiper les interventions à planifier : « *Il faut se montrer proactif afin d'être toujours prêt à intervenir.* »

En outre, l'équipe assure et implémente de nouvelles technologies comme la téléphonie sur IP (via l'internet) : « *Nous gérons également tous les incidents ainsi que les départs et arrivées d'agents. Ceux-ci impliquent un certain nombre d'actions, y compris la mise en fonction de la téléphonie IP.* » En effet, chaque nouvel agent doit avoir accès au réseau et être joignable et opérationnel dès son entrée au SPW.

Quant à la gestion des incidents techniques, elle est quotidienne. Concrètement, il faut savoir que chaque ordinateur est connecté à un élément actif du réseau (outil informatique qui permet aux ordinateurs de communiquer entre eux et avec les serveurs). Plus de 1 300 éléments actifs sont répartis dans les différents bâtiments de l'Administration wallonne. Si l'un d'eux tombe en panne, un technicien se rend sur place pour effectuer l'intervention. Néanmoins, certaines réparations sont réalisées par des prestataires extérieurs : « *Bien que la direction de l'Exploitation informatique gère un maximum de compétences en interne, quand cela s'avère vraiment nécessaire, nous faisons appel à des sous-traitants. Dans ce cas, nous travaillons toujours en cogestion.* » Toutes les nuits, des *backups* sont réalisés. Des robots regardent si la configuration en place a été modifiée et gardent tous les historiques : « *En cas de problèmes, une traçabilité doit être assurée, c'est-à-dire qu'on doit pouvoir retrouver l'identité des intervenants et la suite des actions qui ont été réalisées sur les équipements.* » Éric nous confie que le stress lié aux dépannages augmente d'année en année : « *Il est exclu de réaliser certaines interventions pendant les heures de bureau pour ne pas entraver le travail des agents. Un grand nombre d'interventions est donc effectué la nuit, pendant que les backups de données ont lieu, ce qui engendre une réduction des plages horaires d'intervention.* » Éric ajoute qu'il n'est pas toujours possible d'apporter une solution tout de suite, ce qui, bien sûr, est décevant pour les agents concernés et amène parfois des réactions désobligeantes. Heureusement qu'il s'agit d'une passion pour les "geeks" du service car il faut avoir un moral d'acier : « *Quand il y a un incident, les gens*

*ne sont pas contents et s'ils doivent patienter, ils peuvent devenir désagréables. Il faut dire que tout est informatisé, une fois qu'il y a un problème, les agents ne peuvent plus travailler.* » En fait, l'équipe d'Éric a mauvaise presse car les agents ne se rendent pas compte du nombre d'heures de travail nécessaire pour leur assurer non seulement des connexions efficaces mais également une haute disponibilité du réseau. En outre, il y a un décalage entre le système administratif et les nécessités du terrain : « *Le nombre d'heures supplémentaires est limité or, une intervention peut durer toute une nuit... Cela ne facilite pas notre tâche.* »

Il faut savoir qu'Éric Deparetere prend également en charge de nombreuses autres missions. En réalité, son travail allie la gestion quotidienne des incidents et l'analyse anticipative pour les études de projets. En effet, Éric et ses collègues doivent être capables de prévoir en permanence l'évolution de l'infrastructure informatique : « *Il y a de plus en plus de besoins et il y en aura toujours plus...* » Ils réalisent, par exemple, des études pour l'installation d'un réseau wi-fi ou pour l'utilisation des smartphones et tablettes en toute sécurité au sein du SPW. Sans compter que le transfert de nouvelles compétences du Fédéral au Régional amène son lot de travail et de stress supplémentaires, étant donné l'arrivée de nouveaux agents. « *Heureusement, nous avons la chance de travailler avec des équipements de pointe et le privilège de collaborer avec des prestataires qualifiés, avec qui nous entretenons de très bonnes relations et qui sont aussi passionnés que nous.* »



# Technicienne de surface

Direction de l'Appui logistique – DGT

Marie TEMBUA NSEKE – Certificat d'enseignement secondaire supérieur

Marie-France ROLAND – Certificat d'enseignement secondaire supérieur



Les agents du SPW les côtoient chaque jour depuis les soupentes jusqu'aux sous-sols, en passant par les cafétérias, les salles de réunion, les parkings... traquant toute trace indésirable pour assurer la propreté de leurs espaces de travail. Mais ils ne doivent plus les appeler " femmes d'ouvrage " ou " femmes de ménage " (termes réservés à la sphère privée) ni même " nettoyeuses " (quoique correct) mais bien " techniciennes de surface ". Une dénomination valorisante " à la française " et parfaitement adéquate au sein de l'Administration wallonne.

Marie Tembua Nseke et Marie-France Roland font toutes les deux partie de l'équipe des techniciens de surface du SPW. Marie Tembua Nseke a été recrutée en 2000 : « J'occupe mon poste actuel, au sein d'un cabinet ministériel, depuis fin 2014. » Quant à Marie-France Roland, arrivée il y a trois ans au SPW, elle travaille au district de Bouge depuis le début de l'année 2015 : « Normalement, j'effectue mes prestations à temps plein à Bouge mais, quand il y a des absents, il m'arrive d'assurer leur remplacement sur d'autres implantations à Namur. »

## Nettoyage ergonomique et durable

À l'occasion d'un nouveau marché portant sur l'acquisition de matériel et de produits d'entretien, la direction de l'Appui logistique (DAL) du département de la Gestion mobilière a mis



l'accent sur la rationalisation et sur la sélection d'articles respectueux de l'environnement, ce qui a engendré des modifications, parfois importantes, dans les techniques de travail. Pour intégrer au mieux ces changements, la DAL a convié l'ensemble de ses techniciens de surface à des formations de terrain, encadrées par un éco-conseiller. Il y a été débattu, exercices à l'appui, de l'utilisation des nouveaux textiles microfibras, du recours à des doseurs automatiques ou encore à des chariots professionnels avec presse, dont l'ergonomie a été appréciée par les agents souffrant de maux de dos. À la suite de ces formations, la direction a élaboré et transmis à chaque technicien

un catalogue personnalisé détaillant, entre autres, les articles retenus et leur domaine d'utilisation de même qu'un rappel des plans de propreté à appliquer. Imposante et complexe remise à niveau pour tous les techniciens de surface. Merci, Mesdames – et merci Monsieur – pour les efforts consentis !... Eh oui, le métier existe aussi au masculin.

## Des agents contractuels

Les contrats des techniciens de surface sont établis par la direction de l'Appui logistique (département de la Gestion mobilière). La DAL assure le suivi administratif de ces contractuels, leur formation, la fourniture des vêtements de travail (une blouse et un pantalon bleus) et des moyens de protection individuels (des chaussures de sécurité) ainsi que l'approvisionnement en produits et petit matériel d'entretien. Les agents, quant à eux, doivent veiller à la bonne maintenance de leur matériel : « On peut évaluer notre travail à la propreté de notre chariot. »

Les techniciens de surface sont soumis à un horaire fixe, précisé dans leur contrat. Il y a quelques années, les contrats de " remplacement " ont été commués en contrats de " suppléance " assimilés à un contrat à durée indéterminée. Une formule qui conserve l'avantage de la souplesse, tout en assurant une meilleure sécurité aux personnes concernées.

## Gestion quotidienne

Concrètement, les journées de Marie Tembua Nseke sont bien remplies : « Chaque matin, je vérifie, dans le bureau du ministre, que tout est propre, que le frigo est suffisamment fourni pour offrir à boire aux visiteurs et qu'il ne manque rien du point de vue du matériel et des fournitures. » Par ailleurs, elle prépare les salles de réunion en fonction des agendas partagés auxquels elle a accès : « Je prévois des thermos pour le café et le thé, des sandwiches si nécessaire... » À la fin des réunions, elle débarrasse les salles et les prépare pour la réunion suivante. Marie prend donc en charge la gestion quotidienne et fait en sorte que tout se déroule bien : « Je commande le matériel quand cela est nécessaire et je m'assure en permanence que tout est propre pour recevoir les invités. J'arrive tôt pour veiller à tous ces détails. » En effet, il ne faut pas tomber à cours de papier toilette ou essuie-tout ni de lait ou

de sucre... : « Nous devons donner une bonne image aux visiteurs. Je dois être proactive et prévoyante en permanence afin qu'il ne manque rien. » Il faut savoir que Marie est polyvalente car, en plus de veiller à l'entretien du bâtiment, elle s'occupe, à mi-temps, de l'accueil : « Je reçois les visiteurs et je réponds au téléphone. J'apprécie énormément les contacts avec le public. »

Quant aux journées de Marie-France, elles ne sont pas moins chargées. Sa mission, au district de Bouge, est de nettoyer le bâtiment : les bureaux, les vestiaires, les douches, les sanitaires et le réfectoire, sans oublier les couloirs... « Je chasse les poussières et les araignées pour que tout soit propre. » En hiver, Marie-France porte une attention particulière aux locaux de la régie qui est chargée de l'épandage du sel car il y fait toujours plus sale qu'en été : « Je fais ce que je peux pour maintenir les lieux propres mais, avec les allées et venues des ouvriers, ce n'est pas toujours évident. Et je ne peux pas leur demander d'enlever leurs chaussures en entrant dans le bâtiment. Mais j'ai beaucoup de chance parce que les agents sont très respectueux de mon travail. » Quant au nettoyage des bureaux, le plus difficile est de bien tout laisser en état, cela demande une bonne mémoire photographique : « Je dois veiller à ce que chaque objet reste à sa place pour que

l'agent retrouve ses affaires comme il les a laissées. J'estime que c'est une question de respect envers la personne dont je nettoie le bureau. » Selon Marie-France, le nettoyage en régie est tout de même plus facile puisqu'une grande partie des agents travaillent à l'extérieur, à l'exception de quelques administratifs, ce qui lui permet d'entretenir les bureaux sans gêner les occupants.

Marie-France avoue être un peu maniaque, ce qui, dans le cadre de son emploi, est une qualité : « Les traces de doigts sur les vitres m'énervent. » Elle préfère quand ses collègues remarquent que tout est propre et lui adressent des compliments : « Cela fait plaisir d'entendre que l'on voit quand je suis passée. » Car ce qui motive Marie-France, mais aussi Marie, c'est le fait de veiller au bien-être des autres. Et la qualité indispensable pour pouvoir exercer ce métier est la discrétion : « Nous voyons et entendons beaucoup de choses que nous gardons pour nous. »



© SPW-SG/JL CARPENTIER



# Traductrice

*Traduire des textes de la législation wallonne :  
un exercice de haute précision*

## Direction de la Chancellerie et de la Traduction -SG

Anne STEVENS – Licence en traduction

LA DIRECTION DE LA CHANCELLERIE ET DE LA TRADUCTION a notamment pour mission la publication de la législation wallonne au Moniteur belge dans les trois langues nationales. C'est donc tout naturellement qu'Anne Stevens, licenciée en traduction (allemand et néerlandais) y a trouvé sa place.

L'essentiel du travail d'Anne consiste à traduire en néerlandais les décrets, les arrêtés du Gouvernement wallon et les arrêtés ministériels en vue de leur publication au Moniteur belge. En effet, la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles stipule que les décrets et les arrêtés de la Région wallonne doivent être publiés accompagnés de leur traduction en néerlandais et en allemand. Les textes traduits par Anne concernent toutes les matières gérées par la Wallonie : « *Traduire peut sembler être une tâche répétitive mais les textes sont tellement variés dans leurs contenus que c'est loin d'être le cas.* » Cependant, variété rime avec complexité et la traductrice est souvent confrontée à des notions techniques : « *Quand je dois, par exemple, traduire certains textes scientifiques pointus, je butte parfois sur des mots très spécifiques qui demandent, bien sûr, une aussi grande précision dans l'autre langue. Or, je n'ai pas droit à l'erreur car ma traduction est l'ultime étape avant la publication au Moniteur belge. Pour trouver ces mots particuliers et très pointus, je dois parfois consulter internet ou des textes de la législation européenne traitant du même sujet et qui ont déjà été traduits. Le logiciel d'aide à la traduction Wordfast m'est aussi parfois d'un précieux recours.* »

### Un apprentissage permanent

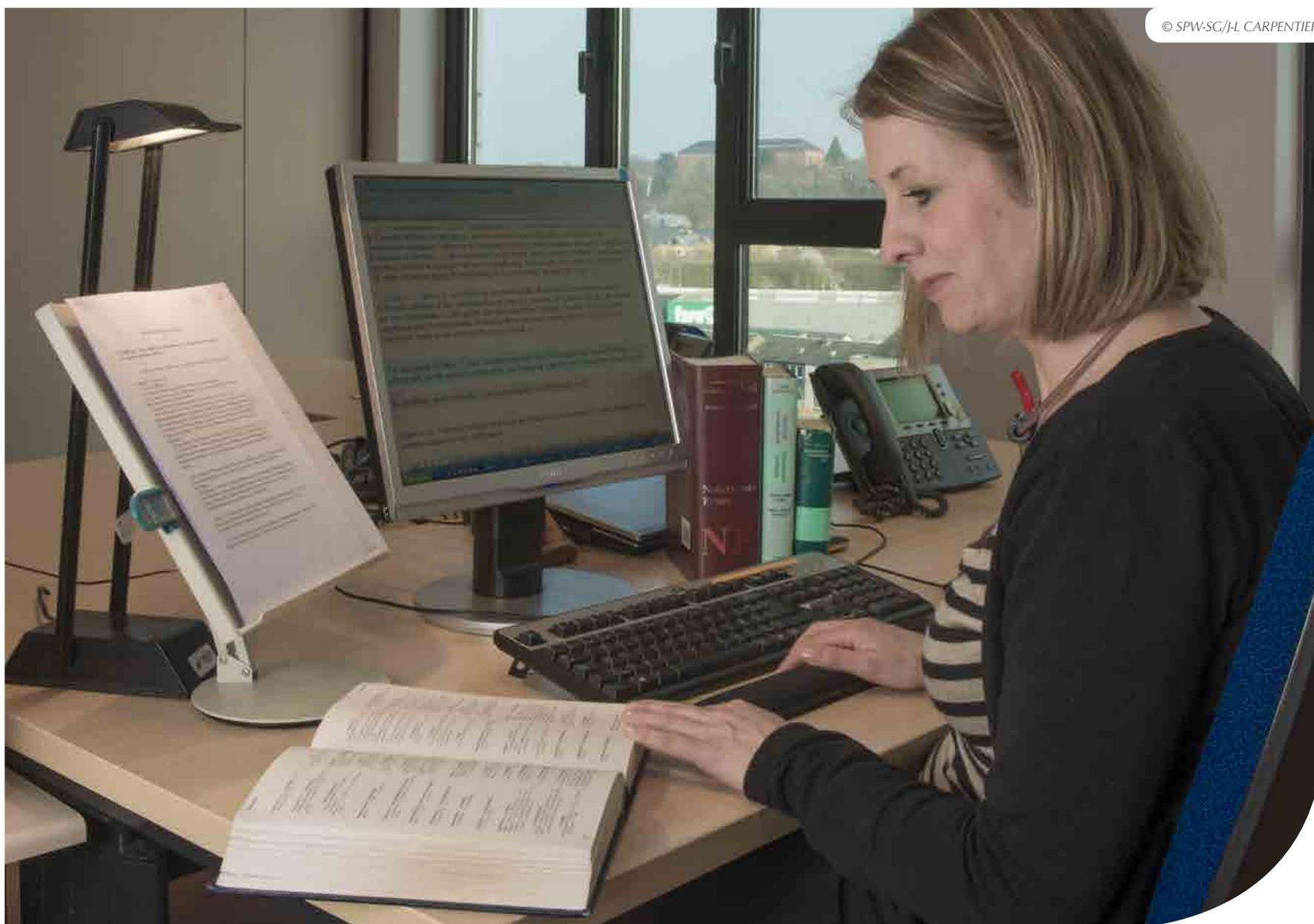
L'exercice, pour une amoureuse des langues, peut donc être, à certains moments, passionnant et, de manière générale, ne manque pas d'intérêt puisqu'il permet également d'être toujours informée, en première ligne, des décisions politiques : « *À chaque nouvelle traduction, j'apprends de nouvelles choses sur notre législation. C'est une manière très agréable pour moi de me tenir au courant de ce qui se passe politiquement dans ma région.* »

Outre cette mission primordiale et prioritaire à laquelle Anne Stevens participe au sein de la direction de la Chancellerie et de la Traduction, il arrive que lui soit confiée, à la demande d'une direction générale du SPW, la traduction de certains courriers administratifs, par exemple : des courriers concernant le personnel administratif non francophone,



des courriers relatifs à des retraits de permis de chasse ou encore à des litiges en matière d'accidents de la route ou d'accidents du travail...

Là encore, il s'agit pour Anne d'une occasion d'exercer ses compétences linguistiques dans des domaines divers, nécessitant un vocabulaire varié, de sorte que traduire est toujours, pour elle, une manière de se rendre utile tout en continuant à apprendre.



© SPW-SG/H. CARPENTIER

Des maquettes aussi vraies que nature

# Travail en laboratoire

- Ingénieur en laboratoire

Laboratoire de Châtelet de la direction des Recherches hydrauliques – DGO 2

Didier BOUSMAR – Ingénieur des Ponts et Chaussées et docteur en sciences appliquées

Gil ZORZAN – Ingénieur industriel des constructions

**G**il Zorzan est ingénieur industriel des constructions et a suivi une spécialisation en constructions hydrauliques. Il travaille à la direction des Recherches hydrauliques depuis 1986.

Didier Bousmar, quant à lui, est ingénieur des Ponts et Chaussées et est également porteur d'un doctorat en sciences appliquées. C'est en 2004 qu'il commence sa carrière au SPW, à la direction des Recherches hydrauliques. En tant que chercheur doctorant, il travaillait déjà dans le domaine de la recherche hydraulique et utilisait les mêmes outils que ceux dont il se sert dans son travail actuel : « Notre direction a pour mission d'assister nos collègues des directions territoriales pour toutes les questions relatives à des problèmes d'hydraulique. Cela va de la conception du système de remplissage d'une nouvelle écluse jusqu'au dimensionnement des éléments hydrauliques d'une passe à poissons. En fait, tout ce qui a trait à l'eau qui coule ou aux conséquences de l'eau qui coule. »

Pour étudier un problème hydraulique, les ingénieurs ont plusieurs techniques à leur disposition : plans, programmes de calcul et de modélisation... Ces outils permettent de répondre à certains problèmes mais ne savent pas tout résoudre. « Pour affiner nos réponses, on utilise donc le laboratoire, précise Didier Bousmar. On construit un modèle réduit hydraulique, c'est-à-dire une maquette dans laquelle on fait couler l'eau pour pouvoir observer, mesurer... jusqu'à trouver une solution parfaitement opérationnelle. Il est beaucoup plus facile d'expliquer les choses

avec de la vraie eau qui coule vraiment. » En fait, tout pourrait être étudié en laboratoire mais les outils numériques sont parfois suffisamment précis et fiables et un modèle réduit est assez coûteux. Le labo est donc utilisé comme un outil parmi d'autres. « Sans les mesures de terrain, pas de modèle réduit, précise Gil Zorzan. Elles seules permettent de calibrer le modèle (paramètres de débit, vitesse, hauteur...). »

En réalité, le labo fait partie d'un tout. Il n'y a pas de direction dédiée aux seuls modèles réduits : « Tout le monde met la main à la pâte... Pour pouvoir faire une mesure de vitesse, il faut de la maçonnerie, du génie civil, de la mécanique (pour les petites pièces du barrage) mais aussi de l'électronique pour opérer la mesure. On part des plans du prototype que le service demandeur nous propose. On met les dimensions à l'échelle et, ensuite, on réfléchit à la meilleure façon de construire le modèle réduit. Bien sûr, les épaisseurs, les résistances, les matériaux utilisés pour la maquette ne sont pas forcément ceux qui seront utilisés lors de la construction de l'ouvrage. » Gil et Didier font partie d'une petite équipe et chacun touche un peu à tout : « C'est ça qui est agréable... La variété du travail. Et puis on rencontre beaucoup de personnes qui viennent de directions différentes. C'est très enrichissant. »



DGO 2

1. Le hall d'essais André Serling 3 000 m<sup>2</sup> de surface et 3 000 m<sup>3</sup> d'eau disponible à l'aide de pompes © SPW-SG/F. MATHY

2. Le déplacement d'une pièce permet d'éviter les turbulences dans le canal d'attrait d'une échelle à poissons © SPW-SG/F. MATHY

3. Échelle à poissons © SPW-SG/F. MATHY

4. Modèle réduit d'une échelle à poissons © SPW-SG/F. MATHY

5. Didier Bousmar devant l'automate de mesure qui étudie les courants dans les avant-ports de la future écluse d'Ampsin-Neuville © SPW-SG/F. MATHY



# Travail en laboratoire - Restaurateur de céramiques

## Laboratoire de restauration de la direction extérieure de Namur - Service de l'Archéologie – DGO 4

Jean-Claude DEFOY – Certificat d'enseignement secondaire/spécialisation en menuiserie

JEAN-CLAUDE DEFOY exerce, depuis plusieurs années, une occupation peu commune au sein du SPW : la restauration de céramiques. Ce travail de restauration se fait au sein d'un laboratoire qui, lui-même, fait partie du service de l'Archéologie de la direction extérieure de Namur.

On y restaure non seulement les céramiques, spécialité de Jean-Claude, mais aussi des objets de fouilles en verre ou en métal, découverts en région namuroise.

Les vestiges exhumés dans d'autres provinces sont pris en charge par les quatre autres services extérieurs, localisés à Mons, Liège, Arlon et Wavre.

### Sur les traces des générations passées

Les chantiers de fouilles archéologiques sont bien connus de Jean-Claude Defoy. Il y a passé 23 années à rechercher les traces du passé. Désormais, il réceptionne les morceaux de céramique qu'il exhumaient autrefois. La céramique est l'un des matériaux fréquemment déterrés par

les archéologues, explique-t-il : « Elle traverse les âges. Ici, au labo, notre curiosité est récompensée car la terre namuroise est riche et on nous apporte régulièrement de nouvelles trouvailles. » Les caquettes, pleines de pièces en terre cuite, arrivent en vrac au laboratoire. Chaque matériel possède un numéro, une sorte de carte d'identité qui permet de situer son origine sur le chantier. Dans un premier temps, les membres de l'équipe lavent les plaques et récupèrent tous les éléments potentiellement utiles aux archéologues : charbon, petites aiguilles, etc. Après séchage, les morceaux de céramique sont triés et répartis en différentes catégories : grès, céramique commune, faïence, etc. « Reconstituer une poterie, c'est comme assembler un puzzle en 3D, confie Jean-Claude. On observe les couleurs d'une pièce et la cuisson de sa pâte pour trouver le morceau auquel elle est associée. » Une fois assemblées, les pièces sont collées, et la poterie est alors définitivement reconstituée. Afin de dater les céramiques, on fait appel à des céramologues qui se rendent régulièrement au laboratoire.

Certaines poteries enrichiront les collections des musées et pourront donner au public un aperçu des différents modes de vie des générations nous ayant précédés. Jean-Claude Defoy, quant à lui, a l'impression de vivre, au quotidien, en présence de ces ancêtres méconnus : « En manipulant certains objets, on pense qu'une personne les a, elle aussi, tenus dans ses mains, des siècles auparavant. C'est vrai que ça fait quelque chose... Finalement, la vie qu'on a pu mener à une certaine époque n'est jamais complètement éteinte. Elle finit toujours par refaire surface ! »









1. Au centre J.-C. DEFOY et à droite son collègue C. Martel  
© SPW-SG/E. DEPIREUX

2. Hotte pour aspiration des solvants utilisés en restauration  
© SPW-SG/E. DEPIREUX

3. Nettoyé, recollé, numéroté et trié par catégorie, le matériel est prêt  
à l'étude © SPW-SG/E. DEPIREUX

4. J.-C. DEFOY : « Reconstituer une poterie, c'est comme assembler  
un puzzle en 3D ! » © SPW-SG/E. DEPIREUX

9., 5. Dans un premier temps, les objets sont lavés, puis triés et  
répartis en différentes catégories (céramique, os d'animaux, métal...),  
avant d'être soigneusement référencés  
© SPW-SG/E. DEPIREUX

6. Céramique médiévale restaurée, trouvée à Andenelle  
© SPW-SG/E. DEPIREUX

7. Élément d'architecture sculpté  
© SPW-SG/E. DEPIREUX

8. Vitrine à l'entrée de la direction, route Merveilleuse, sur le site de la  
citadelle à Namur © SPW-SG/F. MATHY



**DGO 4**

# Travail en laboratoire

- Responsable de laboratoire

## Laboratoire de mesures de la direction de l'Expertise des ouvrages – DGO 1

### Claude SAUVAGE – Ingénieur industriel

INGÉNIEUR INDUSTRIEL de formation, Claude Sauvage, en 1979, entre au Ministère des Travaux publics où il s'occupera, entre autres, de l'équipement des barrages et des écluses en provinces de Liège, Luxembourg et Namur. En 1988, il intègre le Bureau des Ponts, à Liège, où se met progressivement en place, sous l'impulsion de Philippe Demars, une cellule d'expertise des ouvrages. Cette cellule est devenue aujourd'hui une direction d'une trentaine

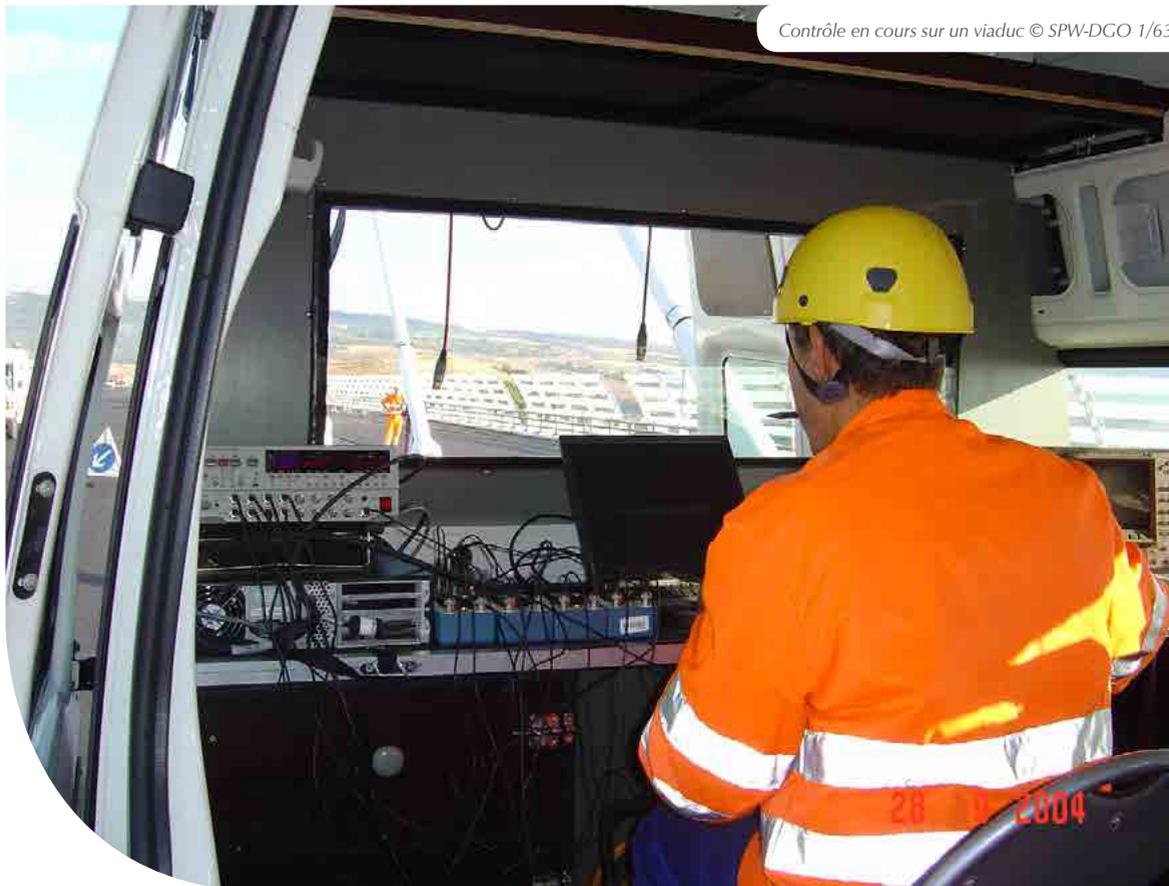
d'agents ! « Le développement de la direction est lié à l'âge des ouvrages qui a entraîné l'augmentation du nombre et de la complexité des problèmes rencontrés, explique-t-il, mais aussi à l'évolution des mentalités des gestionnaires d'ouvrages. En fait, les directions territoriales sont tenues d'inspecter régulièrement leurs ouvrages (inspections de type A). Si elles remarquent des dégradations nécessitant des investigations complémentaires, elles requièrent

de notre direction une inspection spécifique de type B. Le labo intervient alors en direct ou à la demande de l'ingénieur de notre direction chargé de l'inspection B. Par ailleurs, vu la spécificité de nos missions, nous pouvons aussi intervenir pour des tiers (autres régions, communes, privés, entrepreneurs, bureaux d'études...) moyennant paiement de nos prestations. »

### De nombreuses structures sont concernées

Le labo compte quatre personnes : Mohammed Chegraoui, Thierry Auguste, Jean-Michel Joris et Claude Sauvage. Ils se rendent sur site pour placer les capteurs et les centrales d'acquisition et, parfois, pour effectuer les mesures. De retour au bureau, les quatre collègues gèrent le bon suivi des mesures et analysent les résultats à l'aide de logiciels qu'ils développent eux-mêmes. Certaines missions sont très courtes, d'autres s'étalent sur des années. Ils interviennent principalement sur les ponts mais aussi sur tout type de structure (poules de levage des bacs à l'ascenseur de Strep, bâtiments soumis à des vibrations dues au trafic, pont roulant chez Arcelor...). De plus, Claude Sauvage traite tout ce qui touche à la corrosion des aciers, depuis les mesures d'activité de corrosion au droit des armatures du béton armé jusqu'à la gestion d'installations de protection cathodique (principe électrochimique).

Les instruments les plus couramment utilisés ? Capteurs de déplacement et/ou de déformation, thermocouples, accéléromètres, systèmes d'acquisition, analyseurs de signaux, traitements numériques... Un matériel qu'il faut stocker, gérer, entretenir, réparer... et adapter aux dernières technologies, comme la télétransmission par GSM.



L'expertise de la direction est reconnue au-delà de nos frontières : on se souvient de son intervention au viaduc de Millau (France). Par ailleurs, de nombreux contacts et échanges se sont tissés avec les universités et hautes écoles : « Nous avons régulièrement des stagiaires. Le plus souvent en construction mais aussi en informatique ou en mécanique. Ce qui est très enrichissant. »

Ce que Claude aime dans son travail ? L'autonomie dont il dispose mais aussi la diversité des problèmes et des domaines techniques rencontrés : « Je ne suis jamais venu travailler avec des pieds de plombs ! » Heureusement pour ce sportif qui se rend une à deux fois par semaine à vélo à son travail (60 km A/R). « De plus, l'ambiance au labo est très bonne. Sans jouer au chef, j'ai toujours fait mon possible pour que mes collègues se sentent bien et que prime l'esprit de groupe ! Nous ne subissons pas trop de contraintes au niveau des détails. S'il y a un certain stress, c'est plutôt au niveau des instruments et de la manière de garantir la qualité des résultats de nos mesures. Un jour, au début de ma carrière, nous devions réaliser un essai de mise en charge d'une passerelle, avec contrôle des efforts dans les haubans. L'entrepreneur avait amené de gros cubes de béton. Sur place, en cours de mesure, j'avais pris soin de déjà tout noter et de tout calculer. Heureusement car, de retour au labo, rien n'avait été enregistré ! Et plus de cubes de bétons sur la passerelle ! » Autre difficulté ? « Le monde, le bruit autour de nous ne facilitent pas la concentration. Et quand les lieux sont difficiles d'accès, en hauteur ou enterrés, certains ont déjà eu des crises de vertige ou de claustrophobie. » Un métier varié, qui allie terrain et travail de labo, et où rigueur et expertise sont les maîtres-mots !



M. CHEGRAOUI plaçant des capteurs sur site © SPW-DGO 1/63

# Travail en laboratoire - Techniciens et opérateurs

## Laboratoire de recherches routières de Nivelles de la direction de la Recherche et du Contrôle routier – DGO 1

Olivier MINSART – Graduat en chimie et microbiologie.

Christophe COENART – Graduat en biochimie - biotechnologie

Patrick LEFEVRE – Graduat de géomètre – expert immobilier

À LA DIRECTION de la Recherche et du Contrôle routier de Nivelles, il y a deux laboratoires : un fixe et un mobile. Pourquoi ? Comment ? Visite guidée...

### Au labo fixe...

Les agents du laboratoire fixe remplissent deux missions principales : d'une part, ils analysent les prélèvements pour identifier quelles sont les couches d'une route qui doivent être restaurées ; d'autre part, ils testent des échantillons de bitumes et de mélanges afin de déterminer s'ils correspondent aux normes en vigueur et s'ils peuvent être utilisés pour construire les routes de demain. Chantal Flemal, responsable du labo fixe, nous explique : « Pour remplir ces missions, le labo fixe compte deux sections principales : la section des essais performantiels sur les enrobés bitumeux et la section Bitume. La première teste les performances des asphaltes, la seconde teste celles des bitumes. On a souvent tendance à confondre asphalte et bitume. En réalité, le bitume est le liant qui scelle les matériaux. »

Concrètement : au sein de la section Bitume, on réalise une foule de tests pour observer comment le bitume réagit à certaines contraintes, notamment celles relatives au chaud et au froid. Olivier Minsart, technicien pilote des essais bitumes, explique ainsi le travail : « On détermine à quelle catégorie appartient le bitume par le biais de plusieurs tests. Les principaux essais consistent à soumettre les échantillons

à des températures très hautes ou très basses pour mesurer la tendance du bitume à se ramollir ou se fissurer. » Une première partie des échantillons est envoyée par les entrepreneurs lorsqu'ils veulent valider un enrobé spécifique. On vérifie alors que le bitume utilisé dans ce mélange correspond bien aux caractéristiques prévues. L'autre partie est prélevée en centrales d'enrobage afin de vérifier si le bitume correct est utilisé par rapport au mélange qui a été validé précédemment.

Au sein de la section Essais performantiels..., les machines malaxent et compactent les matériaux transmis par les entrepreneurs. Ainsi, on reconstitue les mélanges utilisés pour construire les routes dans des éprouvettes de sorte qu'on dispose de mini bouts de route sur lesquels on réalise des essais de performance. Christophe Coenart, technicien pilote des essais performantiels, nous donne un exemple concret : « Le principal essai que nous réalisons est un essai d'orniérage. Le morceau de route est installé dans un simulateur de trafic, une machine composée d'une roue répétant des milliers d'allers-retours sur l'éprouvette. Afin de déterminer à quel moment et à quel point la chaussée " s'ornière ", la roue va réaliser 30 000 allers et retours sur l'échantillon. Cet essai simule en un jour et demi, le passage de poids lourds sur une route pendant six mois. » Les orniériers, comme on les appelle ici, interrompent régulièrement le processus afin de mesurer l'ornière qui se creuse au fur et à mesure. Ce type d'essais permet de certifier ou de prohiber les mélanges et matériaux soumis par les entrepreneurs.

### Au labo mobile...

Les agents de la section mobile, eux, se chargent d'ausculter l'état des chaussées wallonnes. Patrick Lefevre, opérateur sur les appareils d'auscultation, explique que : « Trois mesures sont réalisées : l'orniérage, la planéité et l'adhérence du revêtement. La profondeur des ornières, dues aux nombreux passages de camions, est mesurée via une camionnette équipée d'un système à ultrasons, qui reporte en temps réel les données observées vers un ordinateur. La mesure de la planéité consiste, elle, à identifier les bosses de façon précise, car la route est censée être plane. Quant à l'adhérence d'une chaussée, elle est évaluée par le biais d'un camion qui projette de l'eau sur la chaussée et dispose d'une roue de test, inclinée par rapport à l'axe de la route, le SCRIM. On peut alors constater que plus la force qui pousse la roue à se remettre droite est forte, meilleure est l'adhérence. » Le laboratoire mobile examine ainsi l'ensemble des routes wallonnes et rapatrie ses observations sur la banque de données routières du SPW. Cette " photographie " de l'état du réseau est consultée par d'autres directions responsables de l'entretien des routes qui pourront notamment gérer et prioriser les budgets de réparation disponibles. Patrick Lefevre ajoute qu'un nouveau véhicule d'auscultations multifonctions (baptisé VAMOS) sera très bientôt opérationnel. Il permettra de compléter les auscultations routières déjà pratiquées et de les affiner. Il sera capable de mesurer : la planéité longitudinale, la planéité transversale, la macro texture, le taux de fissuration

et la position GPS des relevés. De plus, il prendra, avec deux caméras et en continu, des images de la route qui seront exploitées par les gestionnaires locaux... De quoi refaire une santé au réseau routier wallon, en améliorant la sécurité et le confort de l'utilisateur.

1. Olivier MINSART et Chantal FLEMAL. À droite, Émilie GENIN, responsable section Bitume © SPW-SG/G. DUGRAVOT

2. Différentes éprouvettes d'enrobés bitumeux © SPW-SG/G. DUGRAVOT

3. Anneaux et billes, appareil de rhéologie © SPW-SG/G. DUGRAVOT

4. Patrick LEFÈVRE devant le SCRIM, qui mesure la rugosité des revêtements © SPW-SG/G. DUGRAVOT

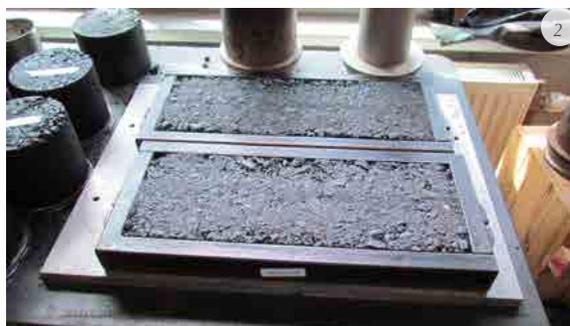
5. Appareil de rhéologie pour tester la pénétration © SPW-SG/G. DUGRAVOT

6. En partant de la gauche, Christophe COENART et son équipe. À droite, Pierre HONTOY, responsable section « essais performantiels ». © SPW-SG/G. DUGRAVOT

7. Simulateur de trafic © SPW-SG/G. DUGRAVOT

8. Découpes d'éprouvettes du simulateur de trafic après passage de roues © SPW-SG/G. DUGRAVOT

9. Malaxeur dans lequel sont fabriqués différents mélanges hydrocarbonés © SPW-SG/G. DUGRAVOT



DGO 1

« Bien construire, c'est d'abord bien connaître le sol ! »

# Travail en laboratoire

Direction de la Géotechnique – DGO 1

Christian PEVÉE – Ingénieur civil des constructions

Thierry BASTIN – Assistant

Geoffrey JASPAR – Ingénieur civil des constructions



LA DIRECTION de la Géotechnique, à Liège, est une direction d'expertise qui réalise, entre autres, des études géotechniques dans le cadre des chantiers de construction d'ouvrages. Elle est également chargée de la caractérisation de matériaux naturels, d'expertises ou de remises d'avis techniques (glissements, effondrements, stabilité, permis d'urbanisme dans des zones à risques...). Christian Pevée, ingénieur, nous explique : « Nous couvrons divers domaines d'activités : géotechnique, mécanique des sols et des roches, géologie (appliquée aux ouvrages d'art), hydrologie et hydrogéologie, prospection géophysique, mines et carrières souterraines, techniques de mesures. Et nous collaborons avec

les organismes de certification et de normalisation nationaux et internationaux, les centres de recherche, les universités et diverses associations scientifiques. » Mais pour qui travaillent-ils ? « Surtout pour les auteurs de projets du SPW : routes, voies navigables (écluses de Lanaye et d'Ivoz-Ramet), infrastructures subsidiées (terrains de foot, casernes de pompiers, maisons communales), chantiers archéologiques ou de rénovation rurale, parcs industriels... Mais nous intervenons aussi à la demande de tiers, y compris des particuliers, contre rémunération. » Ces programmes d'essais techniques, ils en assurent la conception, l'exécution ou la supervision *in situ* et/ou en laboratoire. Ils doivent aussi en effectuer la synthèse et en interpréter les résultats.

Précisément, au laboratoire de la Géotechnique, nous rencontrons Thierry Bastin, assistant : « Nous réalisons ici deux grands types d'essais. D'une part, les essais d'identification, pour connaître la nature des sols : granulométrie, teneur en eau, en matières organiques et calcaires, masse volumique, limites de consistance... Les résultats sont encodés dans un programme de calcul qui génère des " courbes granulométriques ", essentielles aux ingénieurs pour connaître le comportement du sol aux alentours des fondations d'un ouvrage ! D'autre part, nous menons différents essais mécaniques pour déterminer les performances spécifiques du sol : essais de cisaillement direct, de perméabilité et de compressibilité, d'aptitude au compactage et de portance. » Mais à quoi servent ces essais, concrètement ? « Bien connaître le sol et son comportement peut entraîner la décision de l'améliorer (par exemple en l'amendant avec de la chaux), voire d'en remplacer des volumes parfois très importants. » Les essais s'opèrent sur des échantillons ramenés en pots, en sacs, en douilles ou dans de longues caisses restituant les niveaux de prélèvements. Ils peuvent s'étaler sur plusieurs semaines et requièrent un respect scrupuleux des normes nationales et, de plus en plus souvent, européennes. « Ces essais sont souvent basés sur des méthodes empiriques... Changer un seul paramètre fausserait les résultats. » La rigueur est de mise, donc... Mais aussi le respect des consignes de sécurité, en raison des poussières très fines qui se dégagent (lunettes de protection, tablier, hotte...). Bref, un travail exigeant, dont Thierry Bastin souligne aussi la diversité, tout en insistant sur l'autonomie dont il bénéficie : « Évidemment, je dois m'organiser, planifier mon travail et suivre chaque étape méthodiquement. Pas question de quitter



2

suivi des prestations. Nous sommes particulièrement scrupuleux et exigeants en ce qui concerne le respect des normes. Nous devons continuellement interagir avec le soumissionnaire, lui demander de fournir des résultats phase par phase, afin de pouvoir mieux orienter les essais futurs. » En effet, dans ce domaine, chaque expérience est précieuse !



4



3

1. Thierry BASTIN, Geoffrey JASPAR et Christian PEVÉE  
© SPW/SG/Th. MARCELIS
2. Tamiseuse pour déterminer la granulométrie © SPW/SG/Th. MARCELIS
3. Essais de compressibilité du sol, à l'aide d'oedomètres  
© SPW/SG/Th. MARCELIS
4. Matériel pour déterminer les limites de consistance (limites d'Atterberg)  
© SPW/SG/Th. MARCELIS
5. Mesure des efforts nécessaires à l'enfoncement d'un poinçon dans un sol compacté (essai de portance CBR) © SPW/SG/Th. MARCELIS
6. Les caisses de prélèvements sont décrites par les géologues, avant d'être soigneusement archivées © SPW/SG/Th. MARCELIS



5



6

le boulot à n'importe quel moment... Ça ne peut pas se concevoir ! Et mes journées, c'est vrai, sont bien remplies ! » D'autant plus que les demandes ne manquent pas. Geoffrey Jaspas, ingénieur, explique qu'à certaines périodes, c'est même le rush ! Raison pour laquelle la direction fait parfois appel à des sous-traitants : « Nous ne pouvons pas réaliser tous les essais ici. Les délais, notamment, ne le permettent pas toujours. Mais même lorsque nous sous-traitons, nous restons étroitement impliqués, depuis la création du cahier des charges jusqu'au

# Travail en laboratoire

*Nos ouvrages en de bonnes mains*

## Laboratoires de la direction des Structures en béton – DGO 1

**Christine FRANCK – Licence en chimie**

**Géraldine JACQUET – Licence en chimie**

**Dominique BRAUN – Certificat d'enseignement professionnel secondaire et de qualification**

**Jacques DELCOURT – Ingénieur industriel**



LA DIRECTION des Structures en Béton du département des Expertises techniques abrite des installations de laboratoire destinées à tester les matériaux de construction utilisés dans les ouvrages d'art de Wallonie (béton, mortiers de réparation, résines diverses, armatures...) La direction joue un rôle de conseiller technique et ce, à différents niveaux. Tout d'abord, en amont des chantiers, pour la certification et l'élaboration des cahiers de charges des ouvrages ou pour la réception de matériaux neufs ; mais aussi dans le cadre des inspections d'ouvrages, en vue de valider les hypothèses émises sur les pathologies rencontrées ; enfin, au niveau du contrôle des réparations : adhérence d'un mortier, étanchéité d'une chape... Dans ce cas, les essais s'opèrent sur des éprouvettes, prélevées sur les ouvrages : des carottes. Précisons qu'à la direction des Structures en Béton, il

n'y a pas un seul laboratoire mais plusieurs, dédiés, chacun, à des types d'essais particuliers.

Il y a ainsi les essais chimiques et de durabilité, sous la responsabilité de Christine Franck, licenciée en chimie : « Par exemple, nous mesurons, à l'aide d'un potentiomètre, la teneur en chlorures d'échantillons de béton car cet agent est responsable de la corrosion des armatures. Nous analysons aussi, par gravimétrie, la teneur en sulfates, autre agent nocif car il induit des gonflements ou des fissures dans le béton. Nous réalisons également, avec un spectromètre à infrarouge, des essais d'identification pour caractériser les produits et leurs composants : par exemple, les résines. Quant aux essais de durabilité, ils concernent notamment la sensibilité des matériaux aux cycles de gel et de dégel, reproduits ici en accéléré au moyen d'une enceinte réfrigérante. » Des analyses pointues et rigoureuses qui nécessitent un équipement de sécurité adéquat (hottes, gants, lunettes, tabliers, masques).

Autre type d'essais : les essais physiques, pilotés par Géraldine Jacquet, également licenciée en chimie. Son collègue technicien, Dominique Braun, nous ouvre les portes de ce deuxième laboratoire : « Nous réalisons ici divers types de tests... Des essais de compression ou de traction sur béton, à l'aide, respectivement, d'une presse et d'un dynamomètre, qui nous donnent une indication sur la résistance intrinsèque du matériau. Mais aussi des mesures de

son degré d'absorption d'eau : plus il est poreux, plus il laissera entrer les polluants. » Et Dominique nous explique la procédure : « Pour être soumis aux tests, l'échantillon doit être façonné, découpé, rectifié. Ces opérations s'opèrent dans un local spécial, à l'aide d'une scie à béton à disque diamanté et d'une rectifieuse... Le travail se fait à l'eau pour éviter les poussières. » Après les essais, les carottes sont conservées un an dans un local de stockage et un registre rigoureux en assure l'archivage.

Enfin, un troisième volet : les essais sur acier pour béton ou armatures pour câbles de précontrainte. C'est le domaine de Jacques Delcourt, ingénieur industriel : « Aujourd'hui, tous les ouvrages en béton sont armés ou précontraints. Dans le cas de la précontrainte, les systèmes utilisés – torons, têtes d'ancrage, clavettes – doivent répondre à des règles strictes, certifiées par un agrément européen. L'essai de rendement " monotoron ", mis au point dans notre labo et utilisé dans nos réceptions depuis plus de 15 ans, sert aujourd'hui de référence dans le Guide européen pour les systèmes de précontrainte (EOTA). » Dans ce labo donc, que de l'acier... Et des machines qui donnent le vertige ! « On réalise des essais de traction et de compression à l'aide d'une machine d'une capacité de 200 t et d'un extensomètre optique permettant les mesures d'allongement : pour les éléments de précontrainte des ouvrages (pont du canal du Centre), les haubans (pont de Liège), les suspentes (pont Calatrava), les tirants d'ancrage (nouvelles écluses de Lanaye ou d'Ivoz-Ramet)... » Tous ces équipements font l'objet d'un étalonnage et d'une maintenance régulière. Car, comme le souligne Dominique Braun : « Il est important d'avoir de bons outils pour un travail de précision ! »

Ils sont donc quatre, au sein de la direction, à réaliser ces essais. Quatre agents hyper spécialisés et motivés par un travail dont ils soulignent la diversité : « Ici, nous sommes rarement dans la

routine. Chaque demande, chaque avis est différent... Et nous avons la chance de bénéficier d'une certaine autonomie. » Par ailleurs, il faut savoir que leurs tâches ne s'arrêtent pas aux labos, comme le fait remarquer Jacques Delcourt : « La direction agissant comme service d'inspection pour l'organisme de certification OCAB (Organisation pour le Contrôle des Aciers pour Béton), je participe aussi à des audits de producteurs d'armatures de précontrainte. Mes activités de laboratoire me permettent de rester dans le concret et de tester les produits que je contrôle durant mes audits. En fait, cela complète le volet théorique de mes missions... » Géraldine Jacquet effectue également d'autres tâches, comme la réception des adjuvants et des produits de protection et réparation du béton. Dominique Braun, quant à lui, est amené à œuvrer dans les différents laboratoires, d'où sa grande polyvalence. « Il m'arrive, par exemple, précise-t-il, d'effectuer des prélèvements sur des ouvrages d'art ou des essais sur des réparations. » Enfin, Christine Franck assure l'accueil régulier d'étudiants stagiaires : « C'est l'occasion de transmettre notre savoir et, peut-être, de susciter des vocations. » Elle est, en outre, déléguée-qualité pour le maintien de l'accréditation de la direction en tant qu'organisme d'inspection, dans un domaine où l'expertise prend, en effet, tout son sens !



1. Debout : Dominique BRAUN et Christine FRANCK.  
Assis : Géraldine JACQUET et Jacques DELCOURT  
© SPW-SG/TH. MARCELIS

2. Station automatique de titrage par potentiométrie  
© SPW-SG/TH. MARCELIS

3. Machine de traction/compression (200kN)  
© SPW-SG/TH. MARCELIS

4. Dynamomètre de traction  
© SPW-SG/TH. MARCELIS

5. Tête d'ancrage d'un câble de précontrainte  
© SPW-SG/TH. MARCELIS

6. Les carottes soigneusement référencées  
© SPW-SG/TH. MARCELIS

# Trésorière décentralisée

## Direction de la Maintenance - DGT

Monique PETERS – Certificat d'enseignement technique secondaire supérieur

## Direction de la Comptabilité administrative – DGT

Christiane DAVID – Certificat d'enseignement secondaire supérieur

Le trésorier centralisateur est le comptable qui centralise les recettes et les dépenses du SPW. Il effectue les paiements par ordonnance, imputés sur le budget des dépenses et introduits par les services fonctionnels, au moyen des recettes que lui versent les trésoriers-receveurs après imputation au budget des recettes.

Un trésorier décentralisé est un comptable qui est autorisé, par arrêté du ministre du Budget, à réaliser certaines dépenses de fonctionnement de moins de 8 500 € HTVA à l'aide d'avances de fonds dont le montant est plafonné et qui lui sont versées par le trésorier centralisateur au moyen d'une ordonnance de paiement tracée sur les crédits budgétaires. Il ne peut effectuer que des dépenses, les recettes " accidentelles " éventuelles étant réservées au trésorier-receveur. Tous les quatre mois, il rend compte des opérations effectuées au fonctionnaire de surveillance et à la Cour des comptes.

Mais en quoi consiste concrètement la fonction de trésorier décentralisé ? Pour le savoir, nous avons rencontré Christiane David et Monique Peters.

### Christiane DAVID

*« J'apprécie, dans cette fonction, la confiance qui nous est accordée. »*

Comptable depuis près de 20 ans à la direction de la Comptabilité administrative, Christiane David, comme huit de ses collègues, fait office de trésorière décentralisée. Elle nous confie avoir appris sur le terrain les rudiments de cette fonction : *« La formation de départ a été dispensée par des collègues du service, précise-t-elle. Et je continue de me former lorsque cela s'avère nécessaire, notamment lors des changements de programmes informatiques. »*

Dans l'exercice de son travail, Christiane est en contact permanent avec les correspondants budgétaires des autres directions générales : *« Ils me demandent notamment des preuves de paiement ou se renseignent sur l'une ou l'autre date à laquelle une dépense a été effectuée. »*

Toute fonction a bien sûr ses contraintes et celle de trésorier décentralisé ne déroge pas à la règle : *« Dans notre cas, c'est le fait que le trésorier décentralisé est responsable sur ses fonds propres, explique Christiane David. La fonction nécessite aussi de la vigilance, de la disponibilité et de la rapidité dans le délai de traitement des*

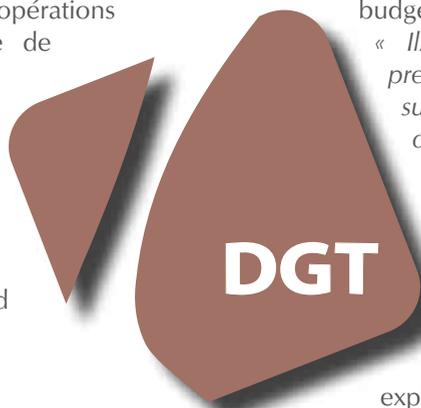
*dossiers. Mais j'apprécie vraiment la confiance qui nous est accordée. »*

Sa recette pour être une bonne trésorière décentralisée : *« Il faut faire preuve de discrétion, de méthode et avoir la capacité de résister au stress face à l'augmentation de la charge de travail lors de la clôture de fin d'année. »* Des qualités essentielles pour une fonction qui l'est tout autant. *« La fonction occupe une place importante dans le circuit du traitement des dossiers, insiste Christiane David. Une grande quantité de factures sont payées par les trésoriers décentralisés, ce qui allège la charge de travail au sein des cellules comptables. »*

### Monique PETERS

*« Je me dois d'être vigilante, rigoureuse, ordonnée et disponible ! »*

Après une expérience de cinq années au sein d'un cabinet ministériel, Monique Peters intègre, en 2004, la direction de la Maintenance du département de la Gestion immobilière où elle exerce, depuis 2007, la fonction de trésorière décentralisée. *« Ce n'est pas mon activité principale, précise Monique. Je suis également correspondante budgétaire pour ma direction, je prépare les budgets et les ajustements budgétaires pour les quatre directions de mon département et j'assure le suivi des dossiers de marchés de services tels que la maintenance des installations techniques ou l'entretien des moyens de lutte contre l'incendie mais aussi certains dossiers spéciaux ou communs à plusieurs directions du département. »*



Monique Peters exerce la fonction de trésorière décentralisée depuis 2007 : « J'ai repris cette fonction suite à la maladie du trésorier décentralisé de la direction de la Gestion immobilière. Ayant tout d'abord assuré son remplacement, à son retour, j'ai continué pour mon service car j'avais déjà été trésorière décentralisée dans un cabinet ministériel. »

Une fonction qui, pour elle, s'apprend essentiellement sur le terrain : « J'ai bénéficié d'une journée d'informations lors des changements apportés par la réforme de la comptabilité publique (WBFin) mais la

formation se fait " sur le tas ", notamment grâce aux courriels et aux notes que la direction du Contrôle budgétaire m'adresse lorsqu'il y a un problème dans mes comptes ou une précision à apporter. »

Elle ajoute que ce métier nécessite de nombreuses qualités : « Il faut être vigilant, rigoureux, ordonné, disponible... et patient car ce n'est pas toujours facile de faire comprendre à un service qu'on refuse de payer lorsque les factures ne sont pas justifiées... Or, il s'agit que le travail soit fait correctement car le trésorier répond sur ses biens propres et il n'existe ni assurance

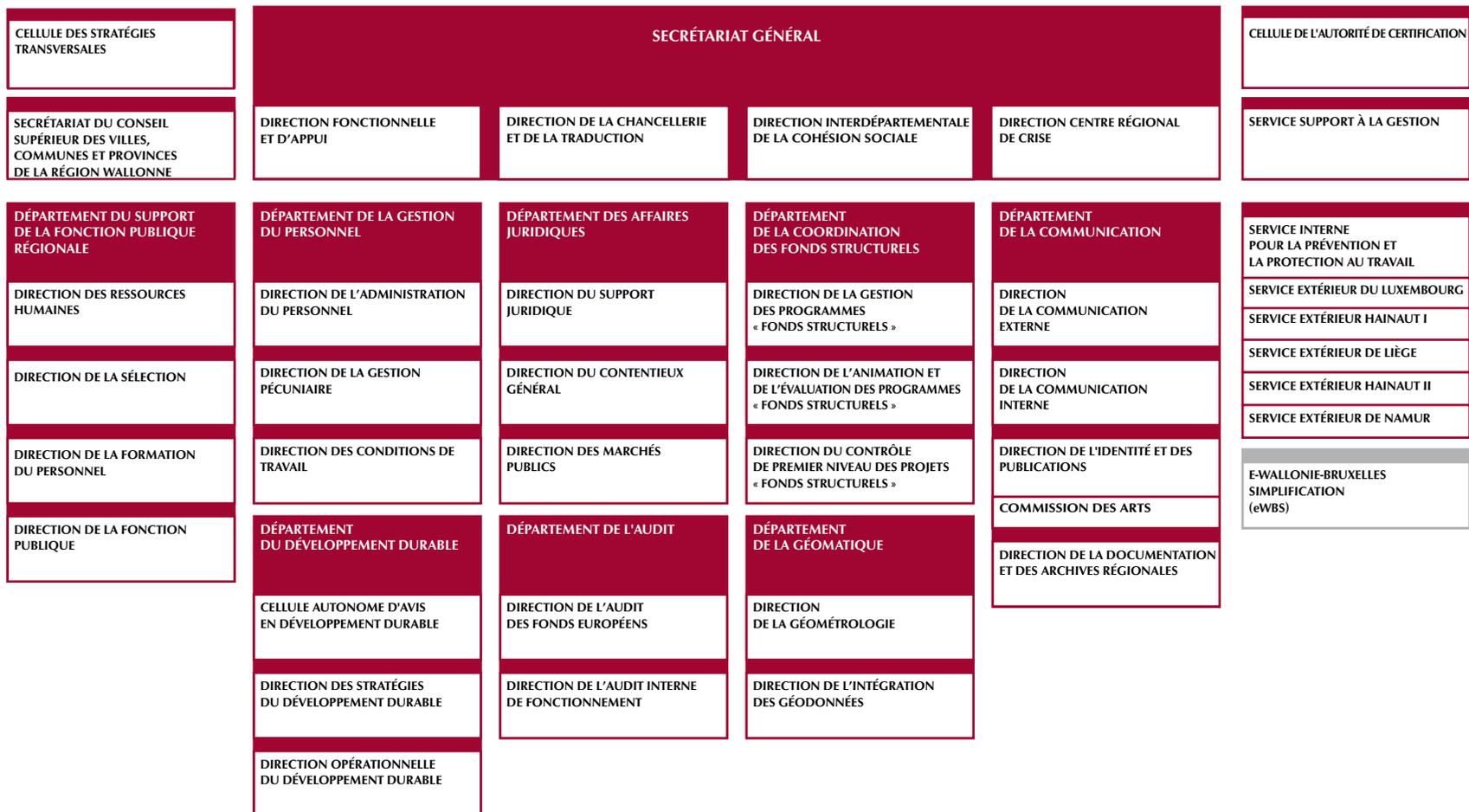
de garantie ni prime liée à la fonction. » Si Monique souhaiterait davantage de compréhension de la part de ses collègues quant à l'organisation de son travail, le plus important pour elle est « la satisfaction d'honorer les factures rapidement ! »



Les trésoriers décentralisés de la direction de la Comptabilité administrative © SPW-DGT/M. BOULANGÉ

## ANNEXES

L'ORGANIGRAMME DU SÉCRÉTARIAT GÉNÉRAL, DE LA DIRECTION GÉNÉRALE TRANSVERSALE ET  
DES DIRECTIONS GÉNÉRALES OPÉRATIONNELLES



DIRECTION GÉNÉRALE TRANSVERSALE  
DU BUDGET, DE LA LOGISTIQUE ET DES TECHNOLOGIES  
DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

DIRECTION FONCTIONNELLE  
ET D'APPUI

DÉPARTEMENT DU BUDGET
DIRECTION DU BUDGET
DIRECTION DES ÉTUDES
DIRECTION DU CONTRÔLE BUDGÉTAIRE
DIRECTION DE LA PROGRAMMATION ET DE L'ASSISTANCE

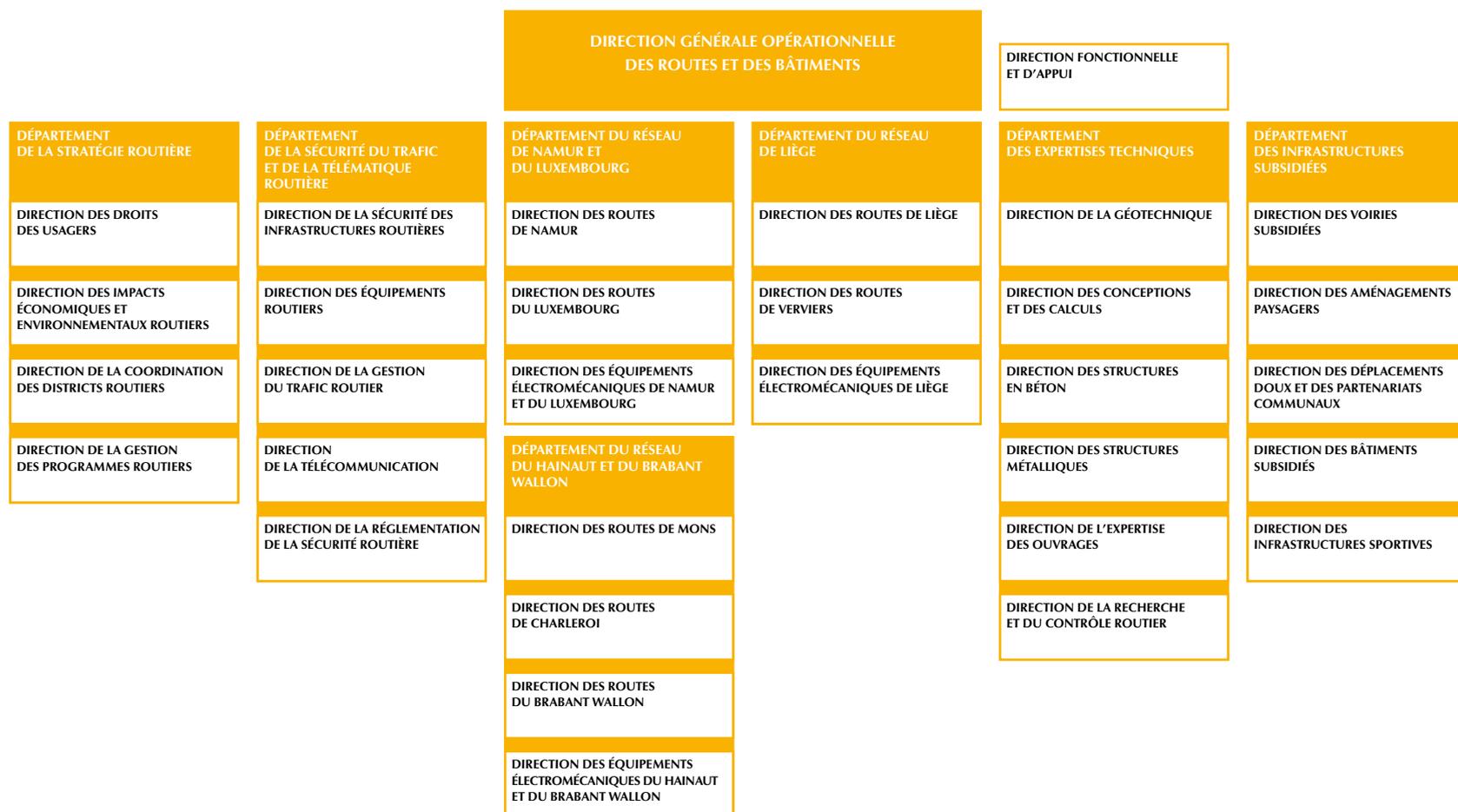
DÉPARTEMENT DE LA COMPTABILITÉ
DIRECTION DE LA COMPTABILITÉ ADMINISTRATIVE
DIRECTION DE LA COMPTABILITÉ PATRIMONIALE
DIRECTION DE LA COMPTABILITÉ GÉNÉRALE

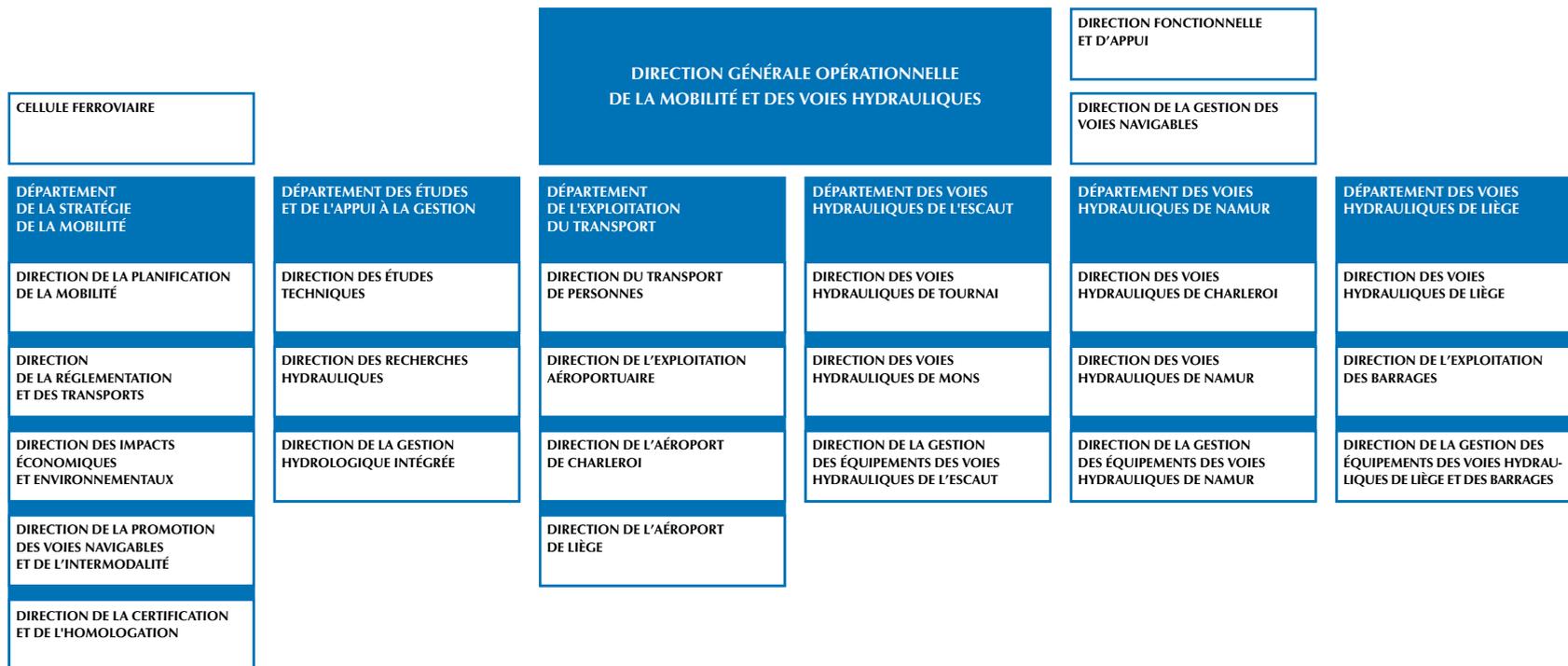
DÉPARTEMENT DE LA TRÉSORERIE
DIRECTION DU FINANCEMENT
DIRECTION DES RECETTES
DIRECTION DU CONTENTIEUX DE LA TRÉSORERIE

DÉPARTEMENT DES COMITÉS D'ACQUISITION
DIRECTION DU COMITÉ D'ACQUISITION DU BRABANT-WALLON
DIRECTION DU COMITÉ D'ACQUISITION DE CHARLEROI
DIRECTION DU COMITÉ D'ACQUISITION DE LIÈGE
DIRECTION DU COMITÉ D'ACQUISITION DE MONS
DIRECTION DU COMITÉ D'ACQUISITION DE NAMUR
DIRECTION DU COMITÉ D'ACQUISITION DU LUXEMBOURG

DÉPARTEMENT DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION
DIRECTION DE L'ARCHITECTURE ET DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUES
DIRECTION DE L'EXPLOITATION INFORMATIQUE
DIRECTION DES SOLUTIONS LOGICIELLES ET DES PROJETS
DÉPARTEMENT DE LA GESTION MOBILIÈRE
DIRECTION DE LA GESTION MOBILIÈRE
DIRECTION DE L'APPUI LOGISTIQUE
DIRECTION DE L'ÉDITION

DÉPARTEMENT DE LA GESTION IMMOBILIÈRE
DIRECTION DE LA GESTION IMMOBILIÈRE
DIRECTION DES ÉTUDES, DES MARCHÉS ET DES TRAVAUX PATRIMONIAUX
DIRECTION DE LA MAINTENANCE
DIRECTION DE LA PRÉVENTION ET DES CONTRÔLES







**DIRECTION GÉNÉRALE OPÉRATIONNELLE  
DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE, DU LOGEMENT,  
DU PATRIMOINE ET DE L'ÉNERGIE**

**DIRECTION FONCTIONNELLE  
ET D'APPUI**

**DÉPARTEMENT  
DE L'AMÉNAGEMENT  
DU TERRITOIRE  
ET DE L'URBANISME**

**CELLULE  
AMÉNAGEMENT-ENVIRONNEMENT**

**CELLULE JURIDIQUE**

**DIRECTION DE L'AMÉNAGEMENT  
OPÉRATIONNEL**

**DIRECTION DE L'AMÉNAGEMENT  
RÉGIONAL**

**DIRECTION DE L'AMÉNAGEMENT  
LOCAL**

**DIRECTION DE L'URBANISME  
ET DE L'ARCHITECTURE**

**DIRECTION DE LA GÉOMATIQUE**

**DIRECTION JURIDIQUE,  
DES RECOURS ET  
DU CONTENTIEUX**

**DÉPARTEMENT DU LOGEMENT**

**DIRECTION DE L'INFORMATION  
ET DU CONTRÔLE**

**DIRECTION DES SUBVENTIONS  
AUX ORGANISMES PUBLICS  
ET PRIVÉS**

**DIRECTION DES AIDES  
AUX PARTICULIERS**

**DIRECTION DES ÉTUDES  
ET DE LA QUALITÉ DU LOGEMENT**

**DÉPARTEMENT DU PATRIMOINE**

**DIRECTION DE LA PROTECTION  
DU PATRIMOINE**

**DIRECTION DE LA RESTAURATION  
DU PATRIMOINE**

**DIRECTION DE L'ARCHÉOLOGIE**

**DÉPARTEMENT DE L'ÉNERGIE  
ET DU BÂTIMENT DURABLE**

**DIRECTION DES BÂTIMENTS  
DURABLES**

**DIRECTION DE LA PROMOTION  
DE L'ÉNERGIE DURABLE**

**DIRECTION DE L'ORGANISATION  
DES MARCHÉS RÉGIONAUX  
DE L'ÉNERGIE**

**SERVICES EXTÉRIEURS**

**DIRECTION  
DU BRABANT  
WALLON**

**DIRECTION  
DE LIÈGE I**

**DIRECTION  
D'EUPEN**

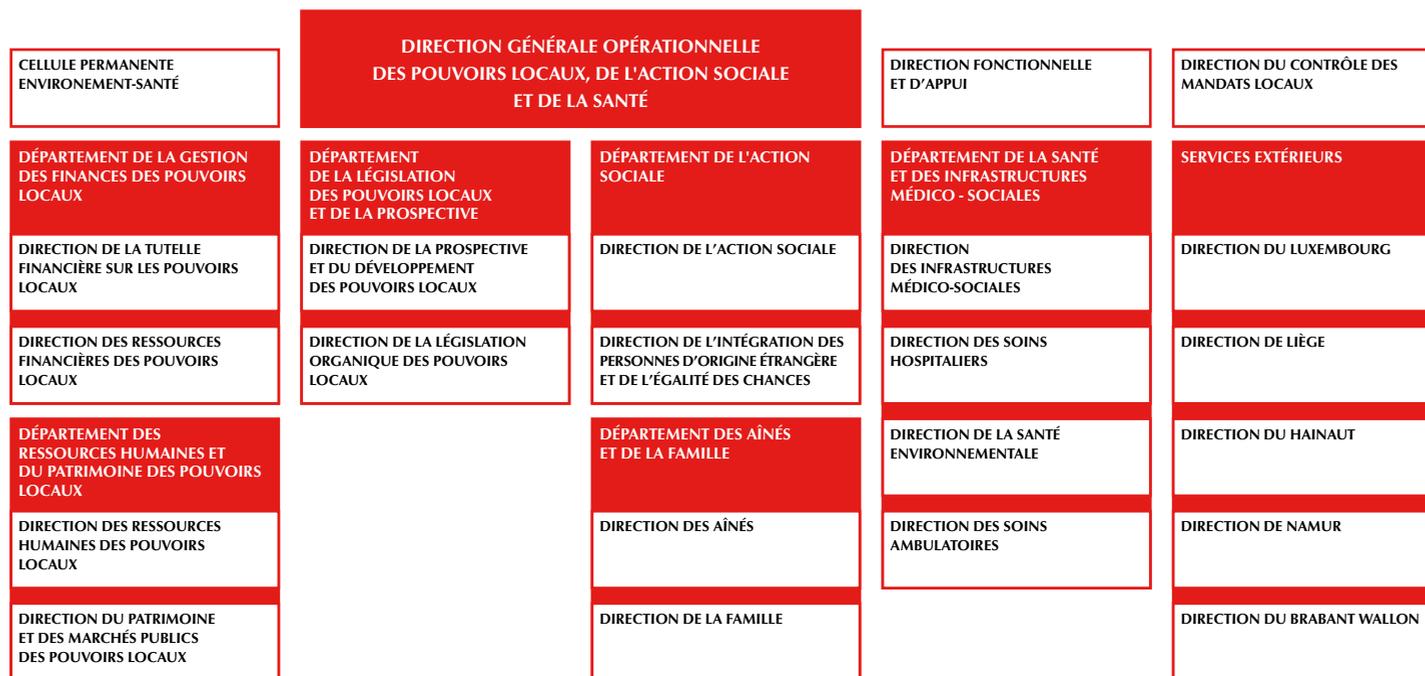
**DIRECTION  
DE LIÈGE II**

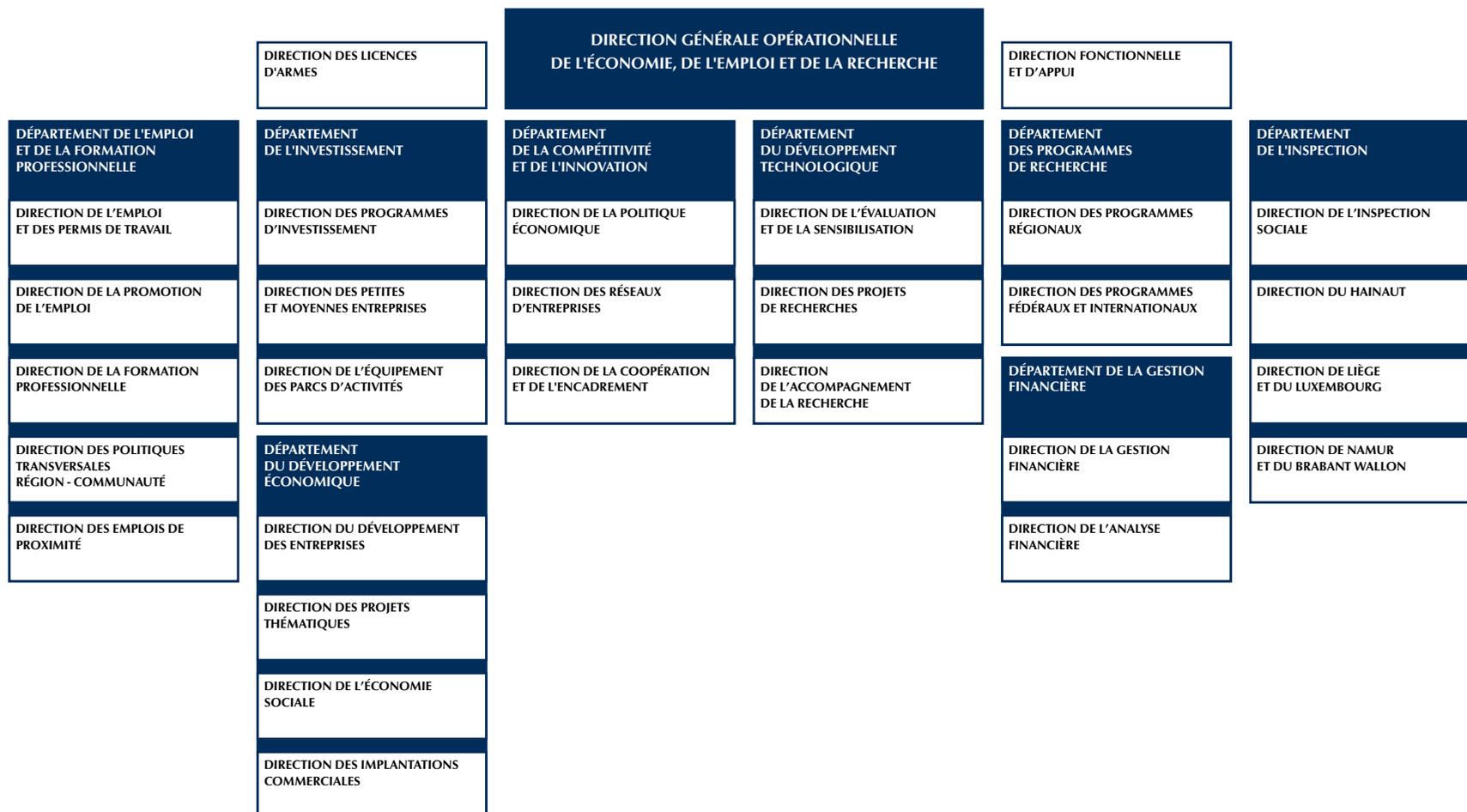
**DIRECTION  
DU HAINAUT I**

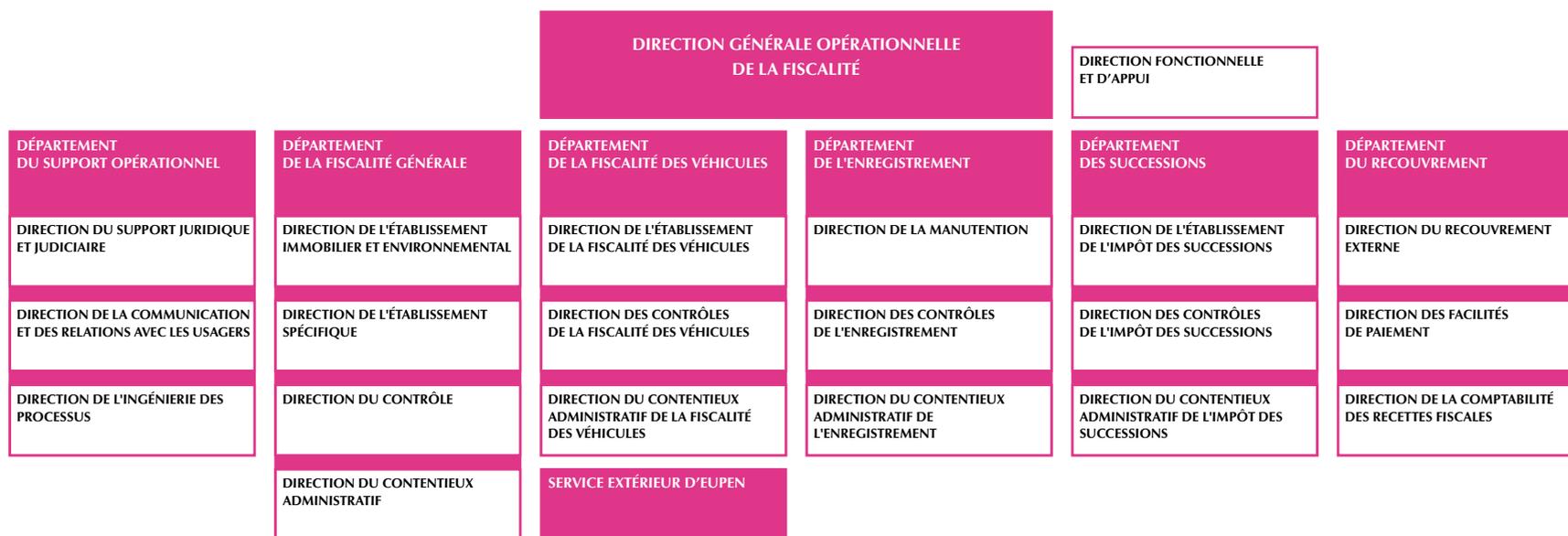
**DIRECTION DU  
LUXEMBOURG**

**DIRECTION  
DU HAINAUT II**

**DIRECTION  
DE NAMUR**







## Table des matières

Préface de M. Christophe Lacroix, ministre wallon de la Fonction publique .....	p. 5
Organigramme du Service public de Wallonie .....	p. 7
<b>Acousticien</b> - J.-P. Lannoy .....	p. 9
<b>Agent anti-braconnage</b> - R. Lacasse .....	p. 10
<b>Agent de police judiciaire à la police domaniale</b> - L. Henrot .....	p. 12
<b>Agent du pôle web du département de la Communication</b>	
<b>Chargé de communication</b> - G. Dugravot .....	p. 13
<b>Responsable de la diffusion des informations sur l'intranet</b> - M. Goffette .....	p. 14
<b>Gestionnaire de l'intranet du SPW</b> - C. Hermans .....	p. 15
<b>Chargée de communication, édimestre et coordinatrice du pôle web</b> - S. Ernoux .....	p. 16
<b>Agent forestier au triage piscicole</b> - Y. Hauptmann .....	p. 17
<b>Archéologue</b> - J.-P. Marchal .....	p. 20
<b>Architecte</b> - A. Chavepeyer, S. Pâque et A. Paris.....	p. 24
<b>Architecte des monuments historiques</b> - M. Francotte .....	p. 26
<b>Architecte IT</b> - J.-C. Trigaux .....	p. 30
<b>Architecte-paysagiste</b> - J.-S. Balthasart .....	p. 31
<b>Archiviste</b> - P. De Spiegelers .....	p. 34
<b>Assistant topographe</b> - D. Lequeu .....	p. 35
<b>Attaché administratif</b> - C. Regnier .....	p. 36
<b>Attaché en charge de la migration économique</b> - V. Berger .....	p. 37
<b>Bibliothécaire-documentaliste</b> - C. Devillez .....	p. 38
<b>Chargée de communication</b>	
A. Gobiet et P. Caxton .....	p. 40
M. Boland .....	p. 42
<b>Chef de projet IT</b> - G. Poulain et E. Van Meerbeck .....	p. 43
<b>Chef d'exploitation de la carrière de Gore</b> - D. Guillaume .....	p. 44
<b>Conseiller " Cyberclasse " et " École numérique "</b> - G. Mahiat .....	p. 50
<b>Conseiller en matière fiscale</b> - J.-M. Lechanteur .....	p. 51
<b>Conservatrice-restauratrice</b> - C. Cappucci .....	p. 52
<b>Contrôleur au département de la Gestion immobilière</b> - J.-C. Druant, C. Henroteaux, L. Petit et A. Lejaxhe .....	p. 54
<b>Contrôleur " Flore/habitats "</b> - P. Frankard .....	p. 56
<b>Contrôleur " Urbanisme "</b> - G. Urago .....	p. 58
<b>Contrôleur des travaux</b> - M. Pochet .....	p. 59
<b>Contrôleur des jeux et paris et appareils automatiques de divertissement</b> - S. Neusy .....	p. 60
<b>Contrôleur des licences d'armes</b> - C. Martin et A. Maya .....	p. 61
<b>Contrôleur des ponts</b> - A. Cravatte .....	p. 62
<b>Contrôleur des sites d'activité économique désaffectés</b> - D. Pire et M. Delvaux .....	p. 64
<b>Contrôleur des travaux</b> - E. Marquet .....	p. 66
<b>Contrôleur des voies navigables</b> - E. De Cunsel .....	p. 68
<b>Contrôleuse de la qualité biologique des eaux</b> - M. Msaaf .....	p. 70
<b>Contrôleuse de la taxe de circulation et de l'Eurovignette</b> - F. Moreau .....	p. 72
<b>Coordinateur de la cellule Natura 2000</b> - L. Derochette .....	p. 74
<b>Coordinateur de la cellule Plongeurs</b> - P. Gaignage .....	p. 76
<b>Dessinateur-assistant en géomatique</b> - J.-F. Dispa .....	p. 80
<b>Dessinatrice</b> - M.-E. Delvaux .....	p. 81
<b>Documentaliste</b> - B. Ernon .....	p. 82
<b>Éclusier</b> - A. Pascal .....	p. 83
<b>Économiste</b> - S. Maaskant .....	p. 84
<b>Électromécanicien d'entretien</b> - P. Dericq .....	p. 85
<b>Ergothérapeute</b> - L. Dehan .....	p. 86
<b>Estimateur-enquêteur à la division du logement</b> - O. Pletser .....	p. 87
<b>Expert en risques industriels</b> - F. Benjelloun .....	p. 88
<b>Fonctionnaire des implantations commerciales</b> - S. Antoine .....	p. 90
<b>Gardien du milieu naturel</b> - D. Letocart et S. Maus .....	p. 92
<b>Gestionnaire de la banque de données Wallex</b> - J. Guilmoit .....	p. 95
<b>Gestionnaire de la plateforme d'eLearning</b> - E. Duderija .....	p. 96
<b>Gestionnaire de l'assurance incendie du SPW</b> - G. Becker .....	p. 97
<b>Gestionnaires des interventions techniques</b> - V. Deltenre .....	p. 98
<b>Gestionnaire des marchés de mobilier et fournitures</b> - D. Desuene .....	p. 99
<b>Gestionnaire des marchés de nettoyage, de gardiennage et de déménagements</b> - M. Mouligneaux .....	p. 100

<b>Gestionnaire des programmes internationaux</b> – N. Delsaux .....	p. 101
<b>Gestionnaire des recettes</b> – M.-C. Delcour .....	p. 102
<b>Historienne de l'art</b> – F. Branquart .....	p. 103
<b>Horticulteur</b> – P. Nuttens .....	p. 104
<b>Info-conseiller Logement</b> – E. Vreven .....	p. 105
<b>Informaticien</b>	
S. Morgante .....	p. 106
S. Plasman .....	p. 107
F. Parent .....	p. 108
Y. Marion .....	p. 109
<b>Ingénieur civil des mines et géologie</b> – L. Funcken .....	p. 110
<b>Ingénieur des Ponts et Chaussées</b> – M. Vercammen .....	p. 114
<b>Ingénieur en gestion des exigences</b> – V. Van Der Kaa et S. De Wael .....	p. 116
<b>Ingénieur en hydraulique</b> – C. Swartenbroekx .....	p. 117
<b>Ingénieur en régulation tricolore</b> – L. Mievis .....	p. 118
<b>Inspecteur à l'Unité de Répression des Pollutions</b> – R. Spelgatti et D. Gorissen .....	p. 119
<b>Inspecteur d'aéroport</b> – S. Libion et G. Foguene .....	p. 120
<b>Inspecteur de maisons de repos</b> – P. Biltresse .....	p. 122
<b>Inspecteur des lignes publiques</b> – E. Vanrossomme .....	p. 123
<b>Inspecteur dans le domaine des armatures pour béton armé</b> – T. Steux .....	p. 124
<b>Inspecteur des structures en béton</b> – D. Gilis .....	p. 126
<b>Juriste en charge du contrôle budgétaire</b> – A. Behin, Y. Kunacaf et R. Kenuti .....	p. 128
<b>Juriste</b>	
M. Moers .....	p. 130
S. Mahauden .....	p. 131
L. Deminne .....	p. 132
<b>Mandataire dans un Espace Wallonie</b> – V. Joppen, P. Sougnez et P. Delaes .....	p. 133
<b>Métiers de l'image</b>	
<b>Graphiste</b> – D. Vassart .....	p. 135
<b>Graphiste</b> – C. Bernier .....	p. 136
<b>Photographe/caméraman-infographiste</b> – C. Seutin et L. Moonens .....	p. 137
<b>Photographe</b> – F. Dor .....	p. 138
<b>" Monsieur Cimetière "</b> – X. Deflorenne .....	p. 139
<b>" Monsieur Moto "</b> – P. Guillaume .....	p. 141
<b>Opérateur trafic</b> – C. Pourtois, B. Boxus et S. Ouhaddou .....	p. 142
<b>Opératrice téléphonique</b>	
<b>Téléphone Vert</b> – C. Delisse et F. Chenut .....	p. 144
<b>Call Center Fiscalité</b> – B. Losseau .....	p. 147
<b>Ouvrier chargé de la maintenance des bâtiments</b> – J.-M. Gillis .....	p. 148
<b>Ouvrier piscicole en salmoniculture</b> – D. Gilson .....	p. 149
<b>Ouvrier forestier</b> – F. Champion .....	p. 152
<b>Ouvrière de district autoroutier</b> – V. Blondelet .....	p. 156
<b>Piégeur de rats musqués</b> – A. Congiu .....	p. 158
<b>Porte-parole</b> – C. Corouge, N. Yernaux et L. Zanchetta .....	p. 160
<b>Réceptionniste</b> – S. Bougelet .....	p. 162
<b>Receveuse</b> – F. Legros .....	p. 163
<b>Rédactrice en chef d'Athéna</b> – G. Tran .....	p. 164
<b>Secrétaire de direction</b> – L. Page .....	p. 165
<b>Secrétaire permanente de la Commission des Arts de Wallonie</b> – D. Navet .....	p. 166
<b>Technicien PC</b> – P. Brockmans .....	p. 169
<b>Technicien réseau</b> – E. Deparetere .....	p. 170
<b>Technicienne de surface</b> – M. Tembua Nseke et M.-F. Roland .....	p. 172
<b>Traductrice</b> – A. Stevens .....	p. 174
<b>Travail en laboratoire</b>	
<b>Hydraulique</b> – D. Bousmar et G. Zorzan .....	p. 176
<b>Archéologie</b> – J.-C. Defoy .....	p. 178
<b>Expertise des ouvrages</b> – C. Sauvage .....	p. 182
<b>Routes</b> – O. Minsart, C. Coenart et P. Lefevre .....	p. 184
<b>Géotechnique</b> – C. Pevée, T. Bastin et G. Jaspar .....	p. 186
<b>Béton</b> – C. Franck, G. Jacquet, D. Braun et J. Delcourt .....	p. 188
<b>Trésorière décentralisée</b> – M. Peeters et C. David .....	p. 190
<b>Annexes - Organigrammes</b> .....	p. 192-201

## COLOPHON

### DU TRADITIONNEL À L'INSOLITE. LES MÉTIERS DU SERVICE PUBLIC DE WALLONIE

© SPW/*Éditions* – Secrétariat général  
Département de la Communication - direction de l'Identité et des Publications  
Place Joséphine-Charlotte, 2 – 5100 Namur

Éditeur responsable:

**Sylvie Marique**  
Secrétaire générale

Supervision:

**Jacques Moisse**  
Inspecteur général

Direction de l'ouvrage et ligne éditoriale:

**Jacques Vandembroucke**  
Responsable de la direction de l'Identité et des Publications

Coordination générale:

**Annie Schandeler et Sofia Lemaître**

Rédaction, reportages photographiques:

**SG – DGT – DGO 1 à 7**

Conception graphique:

**Nathalie Lambrechts**

Impression:

**Imprimerie Bietlot**

Diffusion:

**SPW/Secrétariat général/département de la Communication**

Dépôt légal: D/2015/11802/79