



CHARTRE DES UTILISATEURS

Préambule

L'article L1533-1 du décret du 19 juillet 2006 (MB 23/08/06) modifiant le Livre V de la première partie du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation (CDLD) et relatif aux modes de coopération entre Communes, modifié lui-même par le décret du 9 mars 2007 (MB 23/03/07) § 2 stipule :

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

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

Pour mettre en œuvre cette obligation décrétole, nous rappelons ci-dessous :

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

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

1. Vision de l'Intercommunale

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

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

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

Une véritable vision stratégique à long terme a ainsi été définie et ambitionne de métamorphoser le Cœur du Hainaut **en une aire de richesses économiques au travers d'un développement durable et solidaire.**

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

Cette vision s'inscrit, plus largement, dans la stratégie de croissance de l'Europe mais également au cœur de la stratégie de la Wallonie à travers le Plan Marshall 4.0 et, enfin, plus localement, au centre des axes stratégiques du projet de territoire « Cœur du Hainaut, Centre d'énergies ».

Cette vision repose, au-delà d'un socle de cinq valeurs fondamentales, sur deux enjeux majeurs visant à positionner l'Intercommunale en tant que :

- moteur d'un développement durable ;
- partenaire privilégié de ses communes associées et des entreprises.

L'ensemble des actions à venir de l'Intercommunale contribueront à l'attractivité et la réindustrialisation du territoire en s'appuyant sur 4 principes managériaux, à savoir la numérisation, l'économie circulaire, la transition énergétique et la mise en réseaux des acteurs.

Enfin, IDEA est résolument tournée vers l'avenir avec la mise en œuvre de projets innovants en matière notamment d'énergies renouvelables, de séchage solaire et géothermique de boues d'épuration ou bien encore de stockage énergétique.

Le Plan Stratégique est téléchargeable sur www.idea.be ou disponible sur simple demande auprès du Service Communication (065/37.57.46).

2. Missions de l'Intercommunale

Créée en 1956 à l'initiative des communes, IDEA, Intercommunale de Développement Economique et d'Aménagement du Cœur du Hainaut, est une intercommunale multisectorielle active dans divers domaines d'activités d'intérêt général tels que :

- le développement économique (accueil des investisseurs, aide à l'implantation, etc.) ;
- l'aménagement du territoire (mise en œuvre des zones d'activité économique, réhabilitation de chancres urbains, rénovation urbaine, etc.) ;
- le démergement ;
- la production/distribution d'eau aux industriels ;
- l'assainissement des eaux usées ;
- les énergies durables (géothermie, éolien, biomasse, etc.) ;
- les études et les réalisations diverses pour son propre compte et celui des communes associées (assistance à la maîtrise d'ouvrage, auteur de projets, etc.) ;
- etc.

Dès lors, dans le cadre de ses activités, IDEA assure la gestion de dossiers pour plusieurs types de clients :

- **des entreprises**, via la gestion de leur implantation sur l'un des 60 parcs d'activité économique et plus largement leur accompagnement tout au long des phases de développement ;
- **des communes**, par la conception et la gestion à divers niveaux de projets (égouttage, voirie, bâtiments, etc.), par l'accompagnement dans la mise en œuvre de projets majeurs tels que des piscines, des centres de congrès, ... ou bien encore au travers de missions d'aménagement du territoire locales ou supracommunales ;
- **des CPAS, des communes associées ou d'autres entités publiques** (zone de police, zone de secours, etc.) qui peuvent s'affilier à IDEA afin de bénéficier des prestations de services dans des domaines divers tels que l'énergie, ... ;
- **des citoyens**, par l'étude, la mise en œuvre et l'exploitation de multiples infrastructures offrant un service de qualité, telles que les stations de pompage, les stations d'épuration, ... ;
- **des intercommunales et d'autres pouvoirs adjudicateurs** tels que la SWDE dans le cadre de coopérations horizontales.

Par ses activités multidisciplinaires, IDEA contribue au développement économique et à l'amélioration de l'environnement et du cadre de vie des habitants du Cœur du Hainaut.

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

A l'heure actuelle, IDEA compte de nombreux associés, soit 27 communes, la Province de Hainaut, 11 CPAS ainsi qu'une zone de secours, soit une zone de 540.000 habitants, et dispose de près de 310 collaborateurs.

L'article 3 des statuts stipule que l'Intercommunale a pour objet :

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

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

- **Secteur Historique** comprenant le Développement Économique, l'Animation Économique, l'Aménagement du Territoire, l'Urbanisme et le Foncier, les Études et Réalisations diverses ainsi que les activités relatives à l'Eau, c'est-à-dire la production/distribution d'eau, l'assainissement des eaux usées, le démergement et la géothermie ;
- **Secteur Propreté Publique** comprenant le traitement des déchets ménagers par incinération au travers de la participation en IPALLE, le tri des PMC au travers de la participation en Valodec ainsi que la gestion administrative des activités de propreté publique de l'Intercommunale Hygea ;
- **Secteur Participations** comportant la gestion des participations d'IDEA dans les divers domaines liés à son objet social (III.A.), les participations détenues en l'I.P.F.H. en matière

énergétique (III.B.) ainsi que les produits financiers relatifs aux placement/investissements des fonds issus de la cession de l'activité Câble (III.C.).

3. Identification des utilisateurs des services de l'Intercommunale

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

Par « utilisateur », il faut entendre :

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

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

4. Services proposés aux utilisateurs de l'Intercommunale

Dans le cadre de ses multiples missions, outre celles réalisées directement pour ses associés, l'Intercommunale est amenée à rendre des services de manière directe ou indirecte aux entreprises et aux citoyens.

En matière de **Développement Régional** :

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

Pour toute information relative aux missions d'Aménagement du Territoire, Urbanisme et Foncier, contactez Madame Stéphanie Libert, Directrice Aménagement du Territoire, Urbanisme et Foncier, au 065/37.57.12 ou via email : stephanie.libert@idea.be.

IDEA est également consultée par les entreprises en vue de remettre un avis pour toute demande de permis en périmètre de reconnaissance en zone d'activité économique ; pour toute information à ce sujet, contactez Madame Catherine Thiernesse au 065/37.58.60 ou via email à l'adresse suivante : catherine.thiernesse@idea.be.

- l'Intercommunale, par le biais de sa Direction Infrastructures Économiques et Facility Management, :
 - accueille et conseille les entreprises dans le choix d'une implantation parmi les nombreux parcs d'activité économique entièrement équipés ;
 - soutient la création d'activités nouvelles et le développement de PME existantes via des structures d'hébergement dans les halls-relais et incubateurs technologiques ;
 - assure l'entretien des abords des nombreux ouvrages d'exploitation financés notamment par la SPGE.

IDEA gère aujourd'hui près de 60 parcs d'activité économique, soit plus de 3.500 ha destinés à accueillir des entreprises créatrices d'emplois. Parmi ceux-ci certains sont spécialisés dans l'accueil d'entreprises logistiques (Garocentre à La Louvière), chimiques et pétrochimiques (Feluy et Tertre), scientifiques (Initialis à Mons), etc. Ces parcs d'activité économique comptent aujourd'hui près de 900 entreprises, employant près de 22.000 personnes.

Pour toute information relative aux conditions d'accueil des entreprises dans les zones d'activité économique et dans les halls-relais contactez Madame Geneviève Finet, Directrice Infrastructures Économiques et Facility Management au **065/37.57.08** ou via e-mail : genevieve.finet@idea.be.

- via sa Direction Animation Économique, et plus spécifiquement la cellule Info PME, IDEA assure un service d'accompagnement **spécifiquement destiné aux PME et TPE** et propose gratuitement :
 - un accompagnement personnalisé dans l'accès aux aides publiques ;
 - un soutien pour l'implantation de nouvelles activités dans la région et sur les parcs d'activités économiques d'IDEA ;
 - un appui dans la recherche de financements tant privés que publics ;
 - des conseils et services personnalisés dans le domaine des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) ;
 - un support à la gestion par l'accès à l'expertise interne.

Elle organise également au profit exclusif des PME et TPE :

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

Pour toute information relative aux missions d'accompagnement et de conseil des entreprises, contactez Monsieur Patrice Thiry, Directeur Animation Économique, au 065/32.15.15 ou via email patrice.thiry@idea.be.

Pour plus d'informations, consultez le site web www.info-pme.be.

Au travers du CEEI (Centre Européen d'Entreprise et d'Innovation) La Maison de l'Entreprise, filiale d'IDEA, les porteurs de projets et entreprises de la zone d'IDEA peuvent également bénéficier de conseils et de services dans les domaines suivants :

- évaluation de l'idée d'entreprise ;
- accompagnement à la rédaction du plan d'affaires et du plan financier ;
- accompagnement à la recherche de sources de financement (banques, Invest, Business Angelisme, etc.) ;
- conseils en matière de recherche de partenaires, de transfert de technologie, de propriété intellectuelle ;
- sensibilisation au design et à la créativité (action design, programme CreaZoom, etc.).

Pour plus d'informations, consultez le site web suivant : www.lme.be.

Pour toute information relative à l'accompagnement, à la création et au développement des entreprises, contactez Monsieur Patrice Thiry, Directeur de La Maison de l'Entreprise, au **065/32.15.15** ou via e-mail : thiry@lme.be.

En matière d'**Eau** :

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

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

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

Pour toute information en matière de fourniture d'eau, les entreprises peuvent contacter Monsieur Pascal Capiou, Directeur des Centres d'Exploitation, au **065/37.58.05** ou via email : pascal.capiou@idea.be.

Par le biais de la Direction Études et Réalisations, IDEA étudie et réalise les infrastructures d'égouttage ; elle assure également le financement et la maîtrise d'ouvrage de l'égouttage prioritaire.

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

Enfin, IDEA permet la coopération verticale et horizontale avec ses associés et d'autres pouvoirs adjudicateurs et a dans ce cadre défini des missions et des tarifs In House, disponibles via le site www.idea.be ou via email à l'adresse suivante inhouse@idea.be.

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

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

L'Intercommunale s'engage également à respecter la vie privée de ses utilisateurs ; elle respecte les informations qu'elle détient en vertu de ses missions et ce conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée.

Les cinq valeurs fondamentales défendues sont :

Innovation (créativité)

Définir des nouveaux modèles, des nouveaux concepts, des nouvelles méthodes de travail, être en veille des nouveautés, savoir se réinventer.

Respect (équité/intégrité)

Respecter l'autre, refuser toute forme de conflit d'intérêt, être juste et objectif, défendre les valeurs ; garantir un service respectueux de tous les utilisateurs et de tous les collaborateurs.

Efficiences (proactivité)

Rechercher la performance optimale, être disponible et à l'écoute, favoriser la transversalité et les partenariats, communiquer de façon transparente.

Qualité (professionnalisme)

Développer une gestion managériale dynamique, orientée client, respecter les règles et les engagements de l'Intercommunale, donner une bonne image ; se donner les moyens d'améliorer sans cesse les solutions proposées.

Service (intérêt général)

Porter des projets et rendre un service de qualité à tous les utilisateurs (associés communaux, entreprises, partenaires collectifs ou individuels, personnel de l'Intercommunale) ; développer des solutions efficaces et durables dans l'intérêt général du territoire du Cœur du Hainaut.

6. Une information complète et adéquate pour les utilisateurs

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

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

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

Le décret relatif à la publicité de l'administration dans les intercommunales wallonnes (MB 20/03/2001) prévoit afin d'assurer une information claire et objective tant sur son fonctionnement que ses décisions, deux types de publicités : d'une part, **active**, à savoir que l'Intercommunale doit d'initiative mettre les informations utiles à disposition du public et, d'autre part, **passive**, c'est-à-dire que toute personne a le droit de recevoir sur demande écrite des informations.

En matière de publicité active :

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

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

En matière de publicité passive, tout demandeur peut :

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

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

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

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

Délais

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

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

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

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

- 4,00 €/m² de plan noir et blanc (hors TVA) ;
- 10,00 €/m² de plan couleurs (hors TVA) ;
- 0,30 €/page A4 noir et blanc (hors TVA) ;
- 0,60 €/page A3 noir et blanc (hors TVA) ;
- 1,00 €/page A4 couleurs (hors TVA) ;
- 2,00 €/page A3 couleurs (hors TVA) ;

- 2,00 €/mct HTVA pour les plans N/B ;
- 20 €/mct HTVA pour les plans couleurs ; tireuse de plan avec papier calque 5 €/m²
- plotteur (plan couleur) 3 €/m²
- scan de document et coût pour la recherche des documents effectuée par les services 5 €
- tarif forfaitaire pour les recherches et envois de documents 80 €/heure

Ces montants sont indexés suivant l'indice des prix à la consommation.

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

7. Les procédures de contestation ou de réclamation

Trois types de procédures existent :

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

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

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

2. Le service de médiation « Intercommunales ». Lorsque ce service sera mis en place au niveau de la Région wallonne, le courrier refusant de faire droit à la plainte informera le plaignant de cette possibilité de recours et fournira au minimum les coordonnées et l'endroit où l'utilisateur pourra se renseigner sur la procédure à suivre.

En cas de désaccord avec l'Intercommunale, l'utilisateur peut dès à présent s'adresser au médiateur de la Région wallonne : Rue Lucien Namèche, 54 à 5000 Namur - N° vert 0800/19.199 – <http://mediateur.wallonie.be>.

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

8. Les canaux d'information généraux et les contacts

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

Différentes normes juridiques ayant mis en œuvre le droit à l'information sont reprises dans le code wallon de la démocratie locale et de la décentralisation :

- le décret du 13 juin 1991 concernant l'information relative à l'environnement ;

- le décret du 7 mars 2001 sur la publicité de l'administration dans les intercommunales wallonnes ;
- le décret du 19 juillet 2006 modifiant le Livre V de la première partie du Code de la Démocratie locale et de la Décentralisation et relatif aux modes de coopération entre communes.

8.2. Contacts

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

IDEA
Rue de Nimy, 53
7000 Mons
Tél. : 065/37.57.11
Fax : 065/34.69.54
info@idea.be
www.idea.be

Direction Générale :

Mme Caroline Decamps – Directrice Générale
Tél. : 065/37.57.58
Fax : 065/34.57.16
Email : caroline.decamps@idea.be

Direction Infrastructures Économiques et Facility Management :

Mme Geneviève Finet – Directrice Infrastructures Économiques et Facility Management
Tél. : 065/37.57.08
Fax : 065/37.57.47
Email : genevieve.finet@idea.be

Direction Animation Économique :

Mr Patrice Thiry – Directeur Animation Économique
Tél. : 065/32.15.15
Fax : 065/36.17.46
Email : thiry@lme.be

Direction Études et Réalisations :

Mr Benjamin Benrubi – Directeur Études et Réalisations
Tél. : 065/37.58.31
Fax : 065/37.57.23
Email : benjamin.benrubi@idea.be

Direction Aménagement du Territoire, Urbanisme et Foncier :

Mme Stéphanie Libert – Directrice Aménagement du Territoire, Urbanisme et Foncier
Tél. : 065/37.57.12
Fax : 065/37.58.87
Email : stephanie.libert@idea.be

Direction Centres d'Exploitation :

Mr Pascal Capiou – Directeur des Centres d'Exploitation
Tél. : 065/37.58.05
Fax : 065/37.58.54

Email : exploitation@idea.be

Direction des Ressources Humaines :

Mme Carine Delfanne – Directrice des Ressources Humaines

Tél. : 065/37.57.68

Fax : 065/37.57.52

Email : carine.delfanne@idea.be

Direction Financière et Informatique, Gestion des Secteurs Propreté Publique et Participations :

Mme Fanny De Brouckère – Directrice Financière et Informatique

Tél. : 065/37.57.15

Fax : 065/37.57.52

Email : fanny.debrouckere@idea.be

Direction Juridique et des Services Généraux :

Mme Axelle Dinant – Directrice Juridique et des Services Généraux

Tél. : 065/37.57.65

Fax : 065/37.57.16

Email : axelle.dinant@idea.be

Communication :

Mme Emilie Zimbili – Responsable Communication

Tél. : 065/37.57.25

Fax : 065/37.57.16

Email : emilie.zimbili@idea.be