

Rapport annuel d'activité de l'ASBL Walterre

L'équipe :

Isabelle Laurent – Présidente du Comité d'Administration

Laura Derudder - Directrice

Belinda Palumbo – Assistante de direction

Elise Patin – Gestionnaire de dossiers techniques

Maxence Hoyas – Gestionnaire de dossiers techniques

Bastien Naveau – Gestionnaire de dossiers techniques

Philippe Taverniers – Gestionnaire de dossiers techniques



Table des matières

1. INTRODUCTION	5
2. DONNÉES STATISTIQUES RELATIVES AUX DOSSIERS ET NOTIFICATIONS PUBLIÉES EN 2020.....	6
2.1. INDICATEURS STATISTIQUES RELATIFS AUX REQUÊTES PUBLIÉES.	6
2.1.1. <i>Toutes les requêtes.....</i>	6
2.1.2. <i>Rapports Qualité des Terres – RQT.....</i>	7
2.1.3. <i>Notifications de Mouvement de Terres – NMT.....</i>	9
2.1.4. <i>Notifications de Regroupement (REG).....</i>	11
2.1.5. <i>Déclarations Site Récepteur – DSR</i>	12
2.1.6. <i>Délais de traitement moyens des requêtes</i>	13
2.2. INDICATEURS « ENVIRONNEMENTAUX »	18
2.2.1. <i>Volume directement valorisé sur Sites Récepteurs – SR</i>	20
2.2.2. <i>Volume envoyé en IA à l’exception des terres polluées</i>	21
2.2.3. <i>Volume de terres polluées (Code Walterre 19 et 99) envoyé en IA</i>	22
2.2.4. <i>Volume de terres nécessitant une investigation (Code Walterre 10) envoyé en IA.....</i>	23
2.2.5. <i>Volume de terres couvert par un CCQT – RQT sur Site d’Origine.....</i>	24
2.2.6. <i>Volume de terres couvert par un CCQT – RQT en Installation Autorisée.....</i>	26
3. ENQUÊTE DE SATISFACTION	27
3.1. REPRÉSENTATION DES PROFILS AYANT RÉPONDU À L’ENQUÊTE DE SATISFACTION	27
3.2. UTILISATION GLOBALE DE LA PLATEFORME (TOUT ACTEUR CONFONDU)	28
3.3. PERCEPTION DE L’ERGONOMIE DE LA PLATEFORME ET DE L’INTRODUCTION DES REQUÊTES	29
3.3.1. <i>Experts sols et maîtres d’ouvrage.....</i>	30
3.3.2. <i>Entrepreneurs et IA.....</i>	31
3.3.3. <i>Actions à prendre</i>	32
3.4. SATISFACTION VIS-À-VIS DES RÉPONSES DU PERSONNEL DE WALTERRE	33
3.4.1. <i>Aperçu global.....</i>	33
3.4.2. <i>Améliorations</i>	35
4. SUPPORT ET GESTION DES PLAINTES	36
5. ANOMALIES ET IRRÉGULARITÉS.....	36
6. FORMATIONS	38
7. PERSPECTIVES 2021	38

Liste des figures

FIGURE 1 : ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE TOTAL DE REQUÊTES TRAITÉES PAR WALTERRE.....	6
FIGURE 2 : ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE RQT VENTILÉ PAR TYPE DE RQT.....	7
FIGURE 3 : RÉPARTITION DES REQUÊTES RQT_SO EN FONCTION DES CRITÈRES « MAO PUBLIC » ET « VOIRIE »	8
FIGURE 4 : RÉPARTITION DES REQUÊTES RQT EN FONCTION DES CRITÈRES « TYPE DE RQT » ET « VOLUME < OU > 400M ³ ».....	8
FIGURE 5 : ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE NMT VENTILÉ PAR TYPE DE NMT.....	9
FIGURE 6 : RÉPARTITION DES REQUÊTES NMT (DEPUIS UN SO) EN FONCTION DES CRITÈRES « MAO PUBLIC » ET « VOIRIE »	10
FIGURE 7 : RÉPARTITION DES REQUÊTES NMT PAR VOLUME (< 400M ³ OU > 400 M ³) ET PAR TYPE.....	11
FIGURE 8 : ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE NOTIFICATIONS DE GROUPEMENT	11
FIGURE 9 : ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE DSR VENTILÉ PAR TYPE D'USAGE À CONSIDÉRER	12
FIGURE 10 : ÉVOLUTION MENSUELLE DES DÉLAIS DE TRAITEMENT MOYENS VENTILÉS PAR TYPE DE REQUÊTE (JOURS)	14
FIGURE 11 : DÉLAIS DE TRAITEMENT JOURNALIERS MOYENS, MINIMUMS ET MAXIMUMS DES RQT	17
FIGURE 12 : VOLUME TOTAL DES TERRES DIRECTEMENT VALORISÉES SUR SR VENTILÉ PAR CODE WALTERRE (EN M ³)	20
FIGURE 13 : ÉVOLUTION MENSUELLE DES VOLUMES DE TERRES DIRECTEMENT VALORISÉES SUR SR VENTILÉE PAR CODE WALTERRE (EN M ³).....	20
FIGURE 14 : VOLUME TOTAL DES TERRES NON-POLLUÉES ENVOYÉES EN IA VENTILÉ PAR CODE WALTERRE (EN M ³).....	21
FIGURE 15 : ÉVOLUTION MENSUELLE DES VOLUMES DE TERRES NON-POLLUÉES ENVOYÉES EN IA VENTILÉE PAR CODE WALTERRE (EN M ³).....	21
FIGURE 16 : VOLUME TOTAL DES TERRES POLLUÉES ENVOYÉES EN IA VENTILÉ PAR CODE WALTERRE (EN M ³)	22
FIGURE 17 : ÉVOLUTION MENSUELLE DES VOLUMES DE TERRES POLLUÉES ENVOYÉES EN IA VENTILÉE PAR CODE WALTERRE (EN M ³)	22
FIGURE 18 : VOLUME TOTAL ET ÉVOLUTION MENSUELLE DES VOLUMES DE TERRES À INVESTIGUER ENVOYÉES EN IA (EN M ³)	23
FIGURE 19 : VOLUME TOTAL DES TERRES COUVERT PAR UN CCQT VENTILÉ PAR CODE WALTERRE (RQT_SO – EN M ³)	24
FIGURE 20 : ÉVOLUTION MENSUELLE DES VOLUMES DE TERRES SOUS CCQT VENTILÉE PAR CODE WALTERRE (RQT_SO – EN M ³)	24
FIGURE 21 : VOLUME TOTAL DES TERRES DE VOIRIES COUVERT PAR UN CCQT VENTILÉ PAR CODE WALTERRE (RQT_SO – EN M ³) ..	25
FIGURE 22 : VOLUME TOTAL DES TERRES COUVERT PAR UN CCQT DONT LE MAÎTRE D'OUVRAGE EST PUBLIQUE VENTILÉ PAR CODE WALTERRE (RQT_SO – EN M ³)	25
FIGURE 23 : VOLUME TOTAL DES TERRES DE VOIRIES COUVERT PAR UN CCQT DONT LE MAÎTRE D'OUVRAGE EST PUBLIQUE VENTILÉ PAR CODE WALTERRE (RQT_SO – EN M ³)	26
FIGURE 24 : VOLUME TOTAL ET ÉVOLUTION MENSUELLE DES VOLUMES DE TERRES COUVERTS PAR UN CCQT (RQT_IA – EN M ³)	26
FIGURE 25 : REPRÉSENTATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS DANS L'ENQUÊTE DE SATISFACTION	27
FIGURE 26 : REPRÉSENTATION DE LA FRÉQUENCE D'UTILISATION DE LA PLATEFORME PAR TYPE D'ACTEUR	28
FIGURE 27 : PERCEPTION DE LA FACILITÉ D'UTILISATION DE LA PLATEFORME PAR TYPE D'ACTEUR	29
FIGURE 28 : SATISFACTION DES SUPPORTS MIS À DISPOSITION PAR TYPE D'ACTEUR	30
FIGURE 29 : PERCEPTION DE LA DIFFICULTÉ D'INTRODUCTION DE REQUÊTE PAR FRÉQUENCE D'UTILISATION AUPRÈS DES ENTREPRENEURS ET EXPLOITANTS D'IA	31
FIGURE 30 : SATISFACTION DU TEMPS DE RÉACTION DU PERSONNEL DE L'ASBL PAR APPORT AUX QUESTIONS DES UTILISATEURS PAR TYPE D'ACTEUR	33
FIGURE 31 : SATISFACTION DE LA QUALITÉ DU TRAITEMENT DES REQUÊTES PAR LE PERSONNEL DE L'ASBL PAR APPORT AUX QUESTIONS DES UTILISATEURS PAR TYPE D'ACTEUR.....	34
FIGURE 32 : SATISFACTION DU TEMPS DE RÉACTION DU PERSONNEL DE L'ASBL PAR APPORT AUX QUESTIONS DES UTILISATEURS PAR PERCEPTION DE LA FACILITÉ D'UTILISATION DE LA PLATEFORME	34
FIGURE 33 : ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE D'ANOMALIES LIÉES À L' INCOMPLÉTUDE ET À LA NON-CONFORMITÉ DES RQT_SO	36
FIGURE 34 : ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE D'ANOMALIES LIÉES À L' INCOMPLÉTUDE ET À LA NON-CONFORMITÉ DES RQT_IA	37
FIGURE 35 : ÉVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE D'ANOMALIES LIÉES AUX DÉPASSEMENTS DE VOLUME	37

Liste des tableaux

TABLEAU 1 : EVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE TOTAL DE REQUÊTES TRAITÉES PAR WALTERRE	6
TABLEAU 2 : EVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE RQT VENTILÉS PAR TYPE DE RQT	7
TABLEAU 3 : EVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE NMT VENTILÉ PAR TYPE DE NMT	9
TABLEAU 4 : EVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE NOTIFICATIONS DE REGROUPEMENT	11
TABLEAU 5 : EVOLUTION DU NOMBRE DE DSR VENTILÉ PAR TYPE D'USAGE À CONSIDÉRER	12
TABLEAU 6 : EVOLUTION MENSUELLE DES DÉLAIS DE TRAITEMENT MOYENS VENTILÉS PAR TYPE DE REQUÊTE (JOURS)	15
TABLEAU 7 : EVOLUTION DU NOMBRE DE REQUÊTES HORS DÉLAIS VENTILÉ PAR TYPE DE REQUÊTE	16

Liste des abréviations

SO	Site d'Origine
IA	Installation Autorisée
SR	Site Récepteur
RQT	Rapport de Qualité des Terres
RQT_SO	Rapport de Qualité des Terres réalisé sur le Site d'Origine
RQT_IA	Rapport de Qualité des Terres réalisé en Installation Autorisée
CCQT	Certificat de Contrôle Qualité des Terres
NMT	Notification de Mouvement de Terres
NMT_IA	Notification de Mouvement de Terres dont la destination est une Installation Autorisée
DT	Document de Transport
DSR	Déclaration Site Récepteur
NR	Notification de Réception
AR	Accusé de Réception
REG	Notification de Regroupement de terres
DRT	Document de Regroupement de Terres
DPC	Département de la Police et des Contrôles
MAO	Maître d'ouvrage
Code WT	Code Walterre
XXa	Lot amianté
XXi	Lot contenant des propagules de plantes invasives
XXr	Lot pour lequel l'Art 15 de l'AGW du 5 juillet 2018 ne s'applique pas



1. Introduction

L'ASBL Walterre a été fondée le 8 janvier 2019.

Le 18 mars 2019, l'ASBL Walterre s'est vu attribuer la concession de services ayant pour objet « La gestion et la traçabilité des terres en Région wallonne ».

Par cette concession, le Gouvernement Wallon a donc confié à l'ASBL WALTERRE, et ce sous le contrôle de l'Administration, la réception, le traitement et les décisions en première instance relatives aux demandes de certificats de contrôle qualité des terres et aux notifications organisées par l'Arrêté du 5 juillet 2018.

Le concessionnaire exécute donc une mission de service public visant à satisfaire des besoins d'intérêt général de caractère général autre qu'industriel ou commercial, et notamment la gestion et la traçabilité des terres en Région wallonne conformément au Décret du 1^{er} mars 2018 relatif à la gestion et à l'assainissement des sols et à l'Arrêté du Gouvernement wallon du 5 juillet 2018 relatif à la gestion et à la traçabilité des terres.

Dans le cadre de cette concession, l'Asbl Walterre s'est engagée à :

- Maîtriser la complexité de la réglementation en vigueur et être une ressource fiable d'informations et d'expériences susceptibles de contribuer à faire évoluer la législation aux nombreuses réalités du terrain ;
- Sensibiliser et former les personnes concernées par la gestion et la traçabilité des terres tant en ce qui concerne le cadre réglementaire et normatif que l'utilisation de l'outil informatique mis à la disposition de ses clients et prospects ;
- Développer un système d'assurance de la qualité des services fournis ;

Le respect de tous ces éléments devrait contribuer à permettre à l'Asbl de renforcer progressivement la confiance indispensable des utilisateurs quant aux services fournis.

Le présent rapport annuel a l'ambition de communiquer au lecteur de ce document les indicateurs objectifs de performances arrêtés par l'Asbl Walterre. Ceux-ci permettent d'évaluer ses missions et indirectement la nature de son fonctionnement qui vise en permanence l'excellence, grâce à la qualité de son unité opérationnelle.

2. Données statistiques relatives aux dossiers et notifications publiées en 2020

2.1. Indicateurs statistiques relatifs aux requêtes publiées.

2.1.1. Toutes les requêtes

Par toutes les requêtes, il est entendu :

- Les Rapports Qualité des Terres (RQT) ;
- Les Notifications de Mouvement de Terres (NMT) ;
- Les Notifications de Regroupement de Terres (REG) ;
- Les Notifications de Réception (NR).

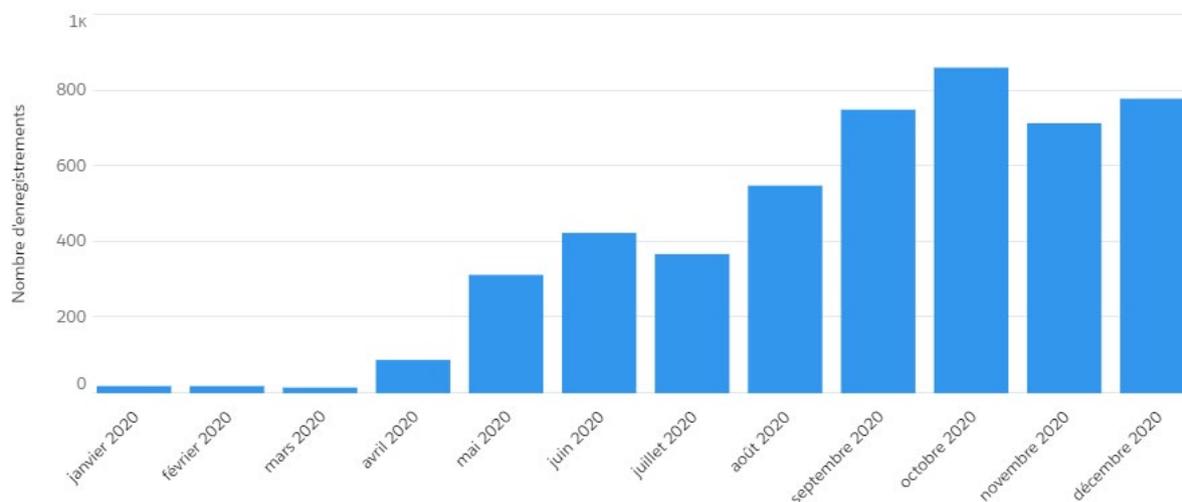


Figure 1 : Evolution mensuelle du nombre total de requêtes traitées par Walterre

Tableau 1 : Evolution mensuelle du nombre total de requêtes traitées par Walterre

Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
19	19	15	88	313	424	368	549	750	861	714	779	4899

2.1.2. Rapports Qualité des Terres – RQT

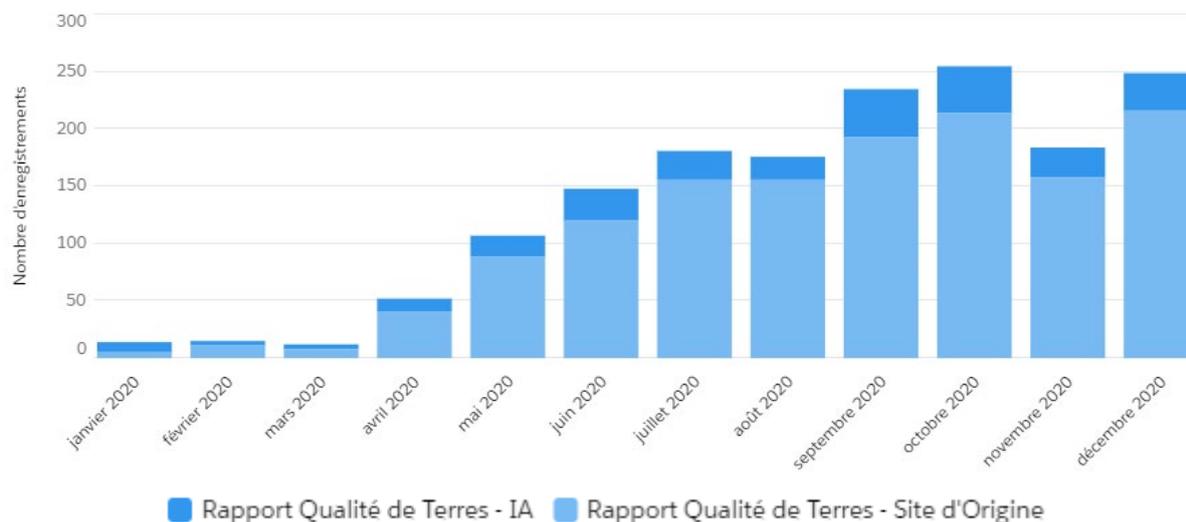


Figure 2 : Evolution mensuelle du nombre de RQT traités ventilé par type de RQT

Tableau 2 : Evolution mensuelle du nombre de RQT traités ventilés par type de RQT

Type RQT traité	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
RQT - IA	9	4	4	11	18	28	25	20	42	41	26	33	261
RQT - SO	5	11	8	41	89	120	156	156	193	214	158	216	1367
Total	14	15	12	52	107	148	181	176	235	255	184	249	1628

Au total, 1628 CCQT ont été publiés par l'ASBL Walterre durant l'année 2020 pour une moyenne de 135 CCQT par mois. Au vu des 4 derniers mois de l'année 2020, c'est une moyenne de 230 CCQT publiées par mois qui est estimée pour l'année 2021.

Répartition des RQT sur Site d'Origine (RQT_SO) traités par Walterre selon le maître d'ouvrage (public ou privé) et le type de travaux (voiries ou autres)

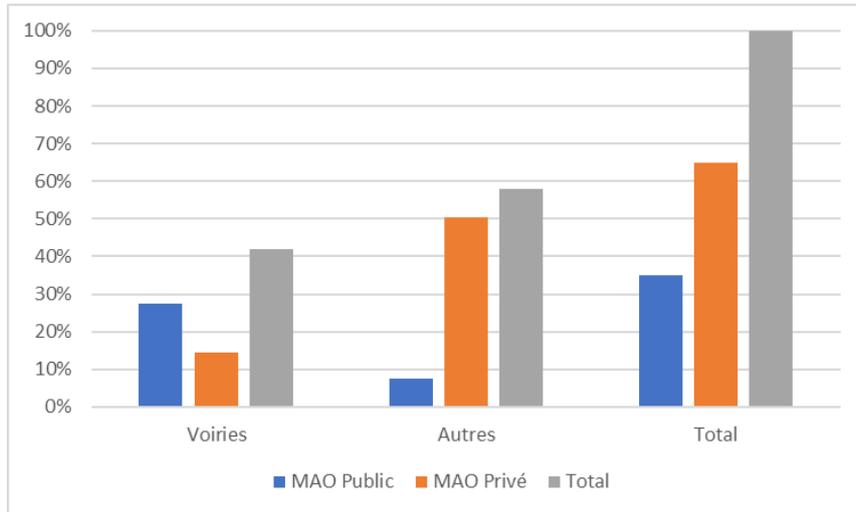


Figure 3 : Répartition des requêtes RQT_SO en fonction des critères « MAO public » et « Voirie »

Répartition des RQT traités par Walterre par volume (< 400m³ ou > 400 m³) et par type (RQT_SO ou RQT_IA)

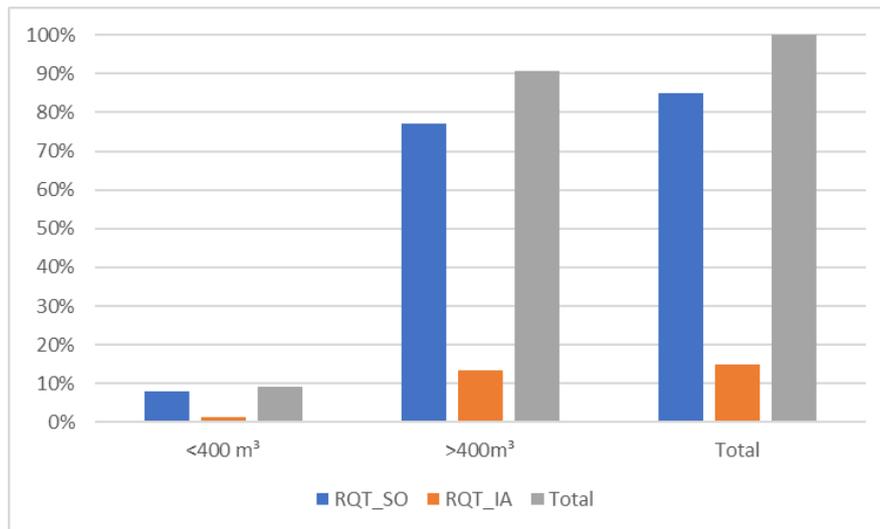


Figure 4 : Répartition des requêtes RQT en fonction des critères « Type de RQT » et « Volume < ou > 400m³ »

2.1.3. Notifications de Mouvement de Terres – NMT

Les notifications de terres peuvent se faire d'un Site d'Origine vers un Site récepteur, d'un Site d'origine vers une Installation Autorisée, d'une Installation Autorisée vers une Installation Autorisée, etc. Ces NMT sont réalisées pour des lots avec ou sans RQT.

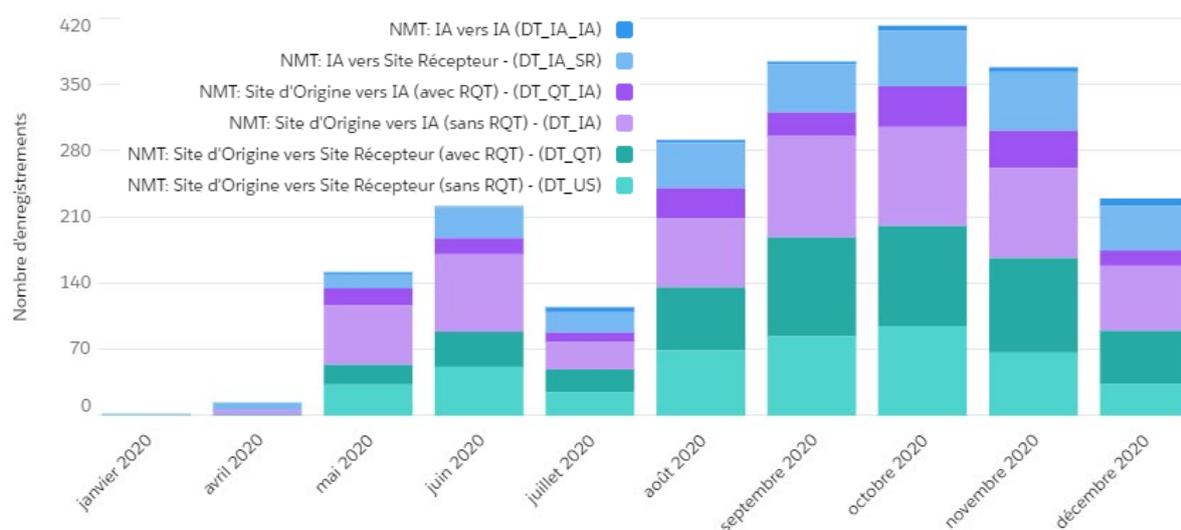


Figure 5 : Evolution mensuelle du nombre de NMT ventilé par type de NMT

Tableau 3 : Evolution mensuelle du nombre de NMT ventilé par type de NMT

Type NMT	Janv	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
IA vers IA	1		2	1	5	3	3	5	5	8	33
IA vers SR	1	8	15	33	22	48	51	59	62	47	346
SO vers IA avec CCQT		1	18	17	10	32	25	43	40	16	202
SO vers IA sans CCQT		4	63	82	29	73	107	105	95	69	627
SO vers SR avec CCQT		1	21	37	24	67	105	106	100	56	517
SO vers SR sans CCQT			33	52	25	69	84	95	67	34	459
Total	2	14	152	222	115	292	375	413	369	230	2184

Au total, ce sont 2184 NMT que l'ASBL Walterre a publié durant l'année 2020 pour une moyenne de 182 NMT par mois. Au vu des 4 derniers mois de l'année 2020, c'est une moyenne de 346 NMT publiées par mois qui est estimée pour l'année 2021

Répartition des NMT réalisés depuis un Site d'Origine (NMT) selon le maitre d'ouvrage (public ou privé) et le type de travaux (voiries ou autres)

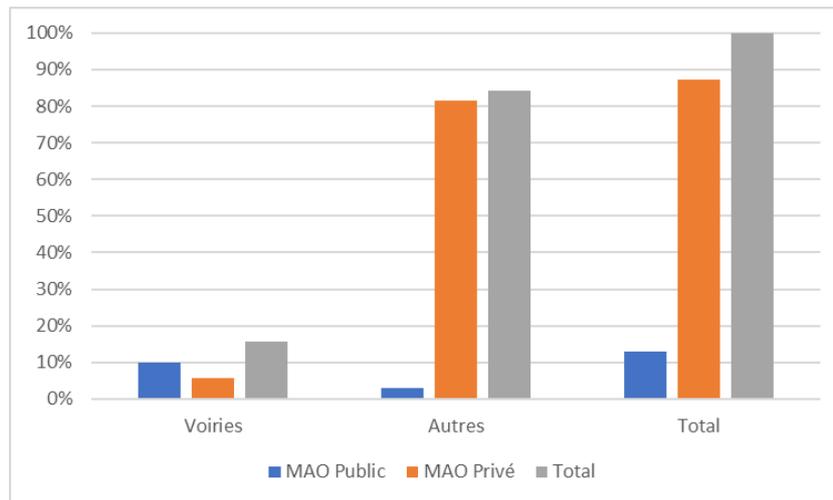


Figure 6 : Répartition des requêtes NMT (depuis un SO) en fonction des critères « MAO public » et « Voirie »

Répartition des NMT par volume (< 400m³ ou > 400 m³) et par type

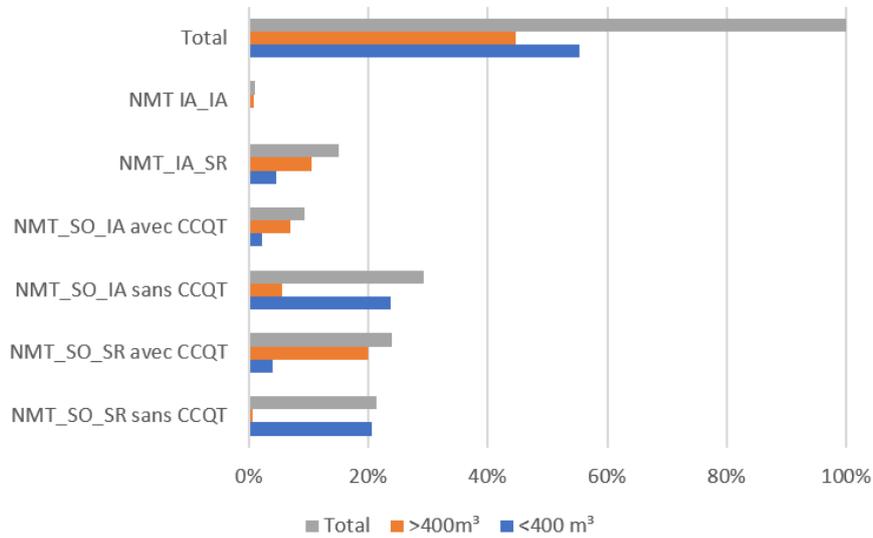


Figure 7 : Répartition des requêtes NMT par volume (< 400m³ ou > 400 m³) et par type

2.1.4. Notifications de Regroupement (REG)

Les Notifications de Regroupement sont réalisés par les installations autorisées.

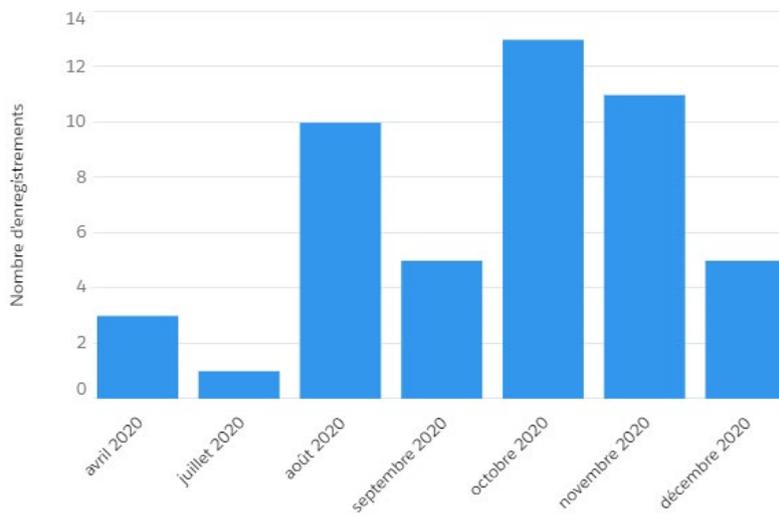


Figure 8 : Evolution mensuelle du nombre de Notifications de Regroupement

Tableau 4 : Evolution mensuelle du nombre de Notifications de Regroupement

Avril	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
3	1	10	5	13	11	5	48

2.1.5. Déclarations Site Récepteur – DSR

Tout site récepteur doit se déclarer dans la plateforme Walterre afin que les coordonnées du site soit directement accessibles à tout utilisateur. Ainsi, l'utilisateur qui souhaite réaliser une NMT vers un site enregistré dans la plateforme ne doit pas reprendre l'ensemble des coordonnées relatives au site récepteur (nom, adresse, type d'usage retenu, etc.).

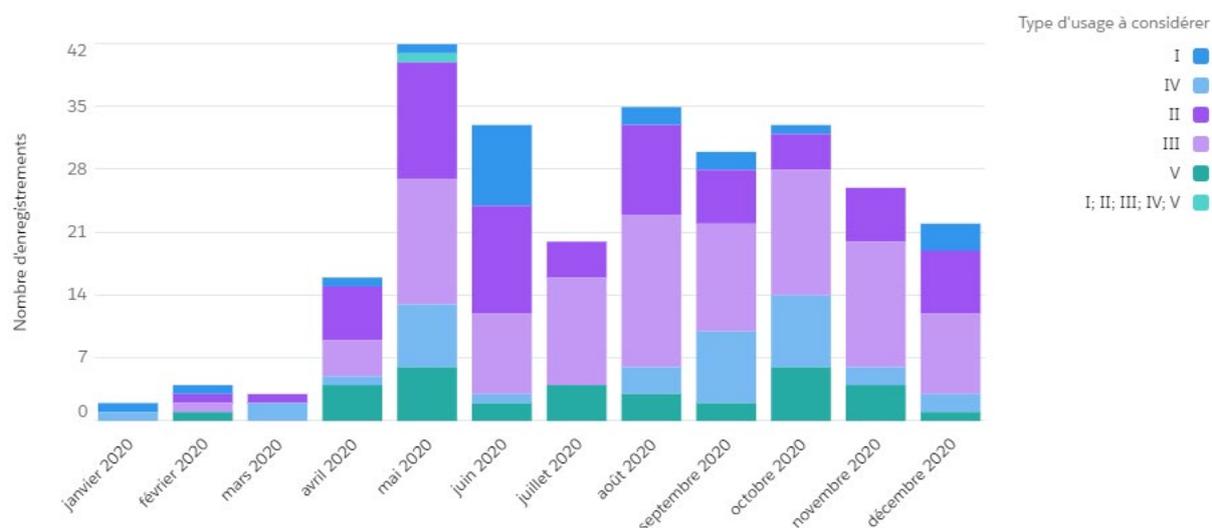


Figure 9 : Evolution mensuelle du nombre de DSR ventilé par type d'usage à considérer

Tableau 5 : Evolution du nombre de DSR ventilé par type d'usage à considérer

Usage à considérer	Janv	Févr	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
I	1	1		1	1	9		2	2	1		3	21
II		1	1	6	13	12	4	10	6	4	6	7	70
III		1		4	14	9	12	17	12	14	14	9	106
IV	1		2	1	7	1		3	8	8	2	2	35
V		1		4	6	2	4	3	2	6	4	1	33
I à V*					1								1
Total	2	4	3	16	42	33	20	35	30	33	26	22	266

* il s'agit ici d'une DSR unique que tout demandeur doit sélectionner pour l'envoi des terres sur un site récepteur situé hors de la Wallonie



2.1.6. Délais de traitement moyens des requêtes

A ce stade, la plateforme Walterre ne permet pas de générer un rapport représentatif des délais de traitement des requêtes directement sur la plateforme (via un tableau de bord).

En effet, la date correspondant à l'ouverture d'une requête correspond par défaut à la date de création du brouillon (« DRAFT »). Ce statut signifie que l'acteur est en train d'encoder ou de finaliser son dossier.

Le point de départ du délai est en réalité le passage de ce statut « DRAFT » au statut « ENREGISTRE », ce qui signifie *a priori* que l'acteur a renseigné toutes les informations et documents nécessaires au traitement de sa requête.

Afin de tenir compte de ce constat, les données brutes relatives au cycle de vie complet des requêtes et utiles à l'estimation du délai moyen ont donc été extraites de la plateforme afin d'être traitées via le logiciel Microsoft Excel.

Pour obtenir la date de départ unique, plusieurs contraintes ont été programmées :

- **SI** le « Statut de l'historique de la requête » correspond à « Enregistré », **alors** la « Date de dernière modification de l'historique de la requête » est prise en compte comme point de départ.
 - Cette règle élimine une partie des requêtes pour lesquelles le statut n'est jamais passé en « Enregistré ».
- **SI** le « Propriétaire de l'historique de la requête » n'est pas un membre de l'équipe Walterre, **alors** la « Date de dernière modification de l'historique de la requête » est prise en compte.
 - En effet, il est nécessaire que la requête soit introduite par une personne extérieure à Walterre pour évaluer le délai de traitement. D'ailleurs, lorsque ce filtre n'est pas activé, les valeurs moyennes de délais sont aberrantes (systématiquement inférieures à 1 jour) pour chaque type de requête.
- **SI**, pour une même référence de requête, plusieurs dates répondent aux critères ci-dessus, **alors** la date la plus récente est retenue.
 - Ce cas de figure peut se présenter, par exemple, lorsqu'une requête passe une première fois en statut « Enregistré » et est ensuite jugée insuffisante par Walterre en termes d'informations ou de documents. Cette requête peut alors être remise en statut « DRAFT » pour que l'acteur puisse réaliser les ajustements nécessaires. Une fois corrigée, la requête repasse à nouveau en statut « Enregistré » ce qui crée un doublon pour la date de départ à considérer et, par extension, génère deux délais de traitement pour cette même requête dont le premier n'est plus représentatif (la moyenne serait donc biaisée).

Pour obtenir la date de fin de traitement unique, plusieurs contraintes ont été programmées :

- **SI**, le « Statut de l'historique de la requête » correspond à « Publié », « Annulé » ou à « Complément d'information requis », **alors** la « Date de dernière modification de l'historique de la requête » est prise en compte.
 - Cette règle élimine une partie des requêtes pour lesquelles le statut n'est jamais passé en « Publié » ou en « Complément d'information requis ».
- **SI**, pour une même référence de requête, plusieurs dates répondent aux critères ci-dessus, **alors** la date la plus ancienne est retenue.
 - Si une requête est analysée et qu'un complément d'information est demandé, le calcul du délai doit prendre en compte la date de demande de complément comme étant la date de fin de traitement du dossier. En effet, dans ce cas de figure, si la date de publication est prise en compte, le délai sera surestimé pour cette requête puisque le temps de traitement du complément par l'acteur est inclus au calcul alors que ce délai est indépendant du temps de traitement par Walterre.
 - Actuellement, il n'est pas possible de donner une estimation du délai de traitement pour le complément lui-même car l'acteur nous revient simplement par e-mail lorsque les informations manquantes ont été ajoutées à la requête.
 - Attention : Si une requête mise en « Complément » repasse ensuite en « Draft », elle ne sera pas prise en compte car la date finale retenue (complément) sera inférieure à la date de départ du délai.

Enfin, si l'ensemble des contraintes décrites ci-dessus font ressortir deux dates uniques (départ/fin) pour une requête, alors un délai est obtenu par simple différence. Les délais de traitement moyens (en jours) ventilés par catégories de requêtes sont illustrés par la Figure 10 et repris dans le Tableau 6 ci-dessous.

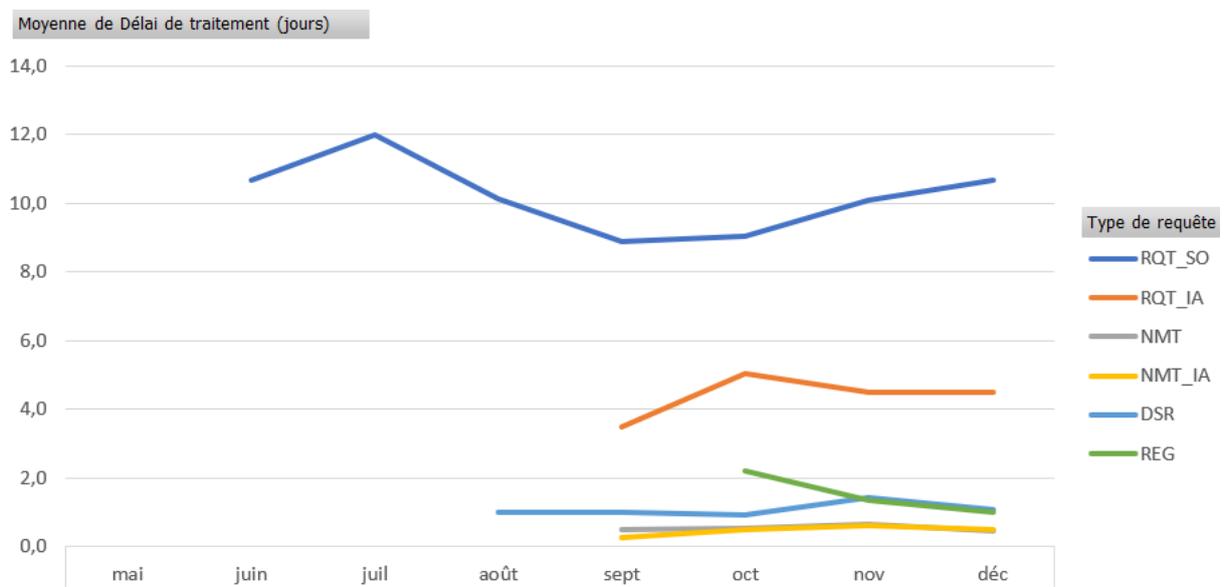


Figure 10 : Evolution mensuelle des délais de traitement moyens ventilés par type de requête (jours)

Tableau 6 : Evolution mensuelle des délais de traitement moyens ventilés par type de requête (jours)

Catégorie requête	Mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	Moyenne 2020
RQT_SO		10,7	12,0	10,1	8,9	9,1	10,1	10,7	9,7
RQT_IA					3,5	5,0	4,5	4,5	4,7
NMT		0,0			0,5	0,5	0,6	0,5	0,6
NMT_IA					0,3	0,5	0,6	0,5	0,5
DSR	1,0			1,0	1,0	0,9	1,4	1,1	1,1
REG						2,2	1,4	1,0	1,8

Cette évolution mensuelle des délais de traitement doit être pondérée par l'évolution du nombre de requêtes. En effet, bien que les tendances suggèrent une diminution des délais de traitement, il n'est pas à exclure que ces délais augmentent à l'avenir si le flux de requêtes s'intensifie.

Délais de traitement légaux

Les délais de traitement obtenus pour chaque requête ont été comparés aux délais légaux sur base de l'Article 4 de l'AGW du 5 juillet 2018 :

- Rapport Qualité des Terres (RQT_SO / RQT_IA) → 15 jours
- Déclaration Site Récepteur (DSR) → 3 jours
- Notification de Mouvement de Terres vers un Site Récepteur → 3 jours
- Notification de Regroupement → 48h
- Notification de Mouvement de Terres vers une Installation Autorisée → 24h

L'études des données brutes sur le cycle de vie des requêtes fait ressortir 22 dépassements de délai dont 13 s'expliquent par :

- Le dépôt d'une NMT avec CCQT dont le RQT n'a pas encore été publié. La requête est donc mise en attente tant que le CCQT s'y rapportant n'est pas délivré ;
- Le dépôt d'une requête (sans preuve de paiement) dont le compte présente un solde provisoire négatif et pour laquelle le demandeur n'a pas encore réagi à la demande de régularisation ;
- Un passage en statut « enregistré », suivi d'une remise en statut « DRAFT » pour que la personne puisse intégrer des données manquantes. Si la requête passe ensuite directement en statut « traité/publié » sans repasser par le statut enregistré, il y a dépassement de délai informatiquement parlant mais pas en pratique.
- L'influence d'un jour férié.

Il ne reste donc que 9 dépassements de délai liés à un réel retard de traitement.

Le tableau 9 ci-dessous dénombre les dépassements de délais pour l'ensemble des requêtes publiées.

Tableau 7 : Evolution du nombre de requêtes hors délais ventilé par type de requête

Catégorie requête	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
RQT_SO	0	0	0	0	0	0	1	0	1
RQT_IA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NMT	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NMT_IA	0	0	0	0	0	1	1	1	3
DSR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
REG	0	0	0	0	0	4	1	0	5
Total	0	0	0	0	0	5	3	1	9

Détail de l'évolution des délais de traitement pour les Rapports Qualité des Terres

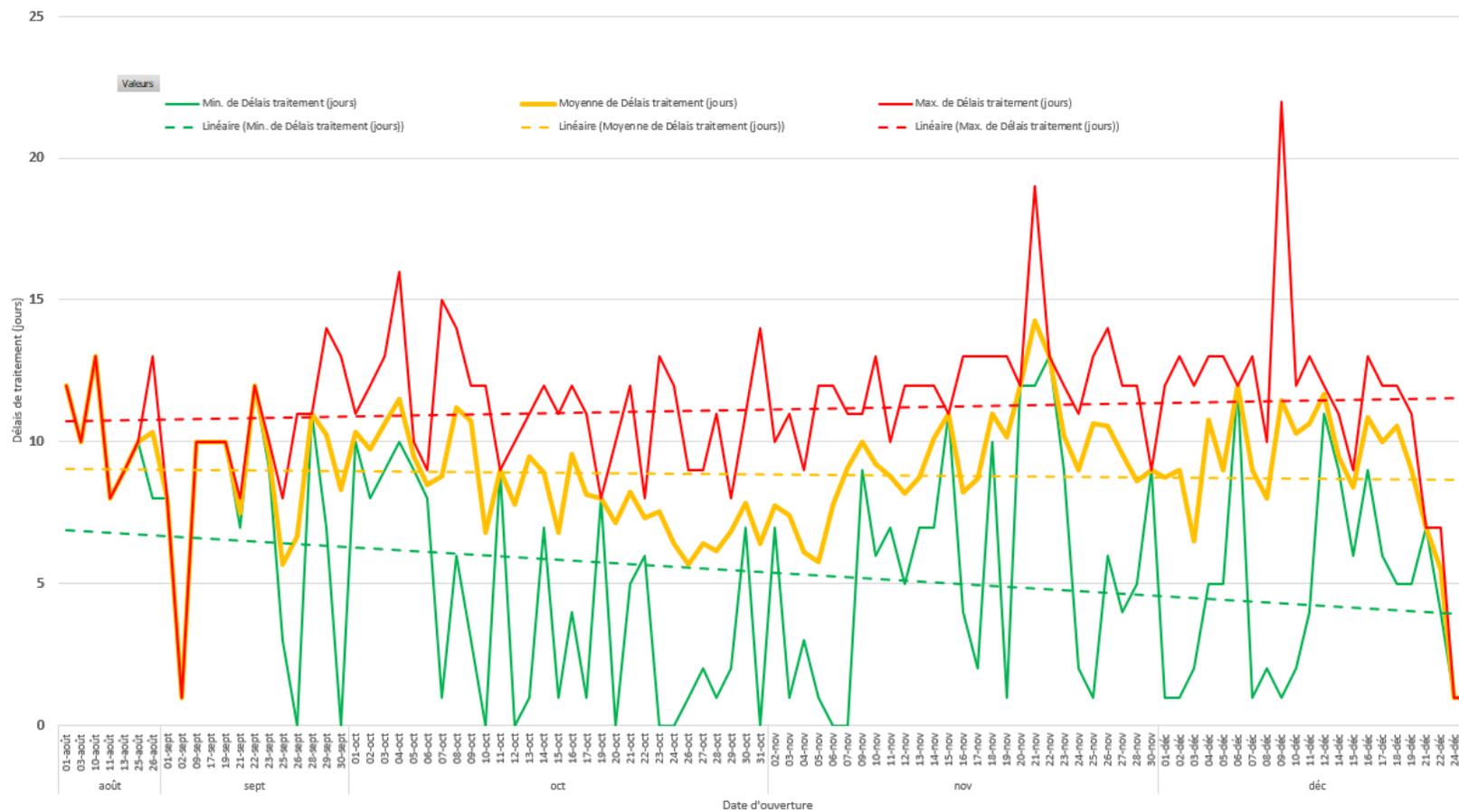


Figure 11 : Délais de traitement journaliers moyens, minimums et maximums des RQT

2.2. Indicateurs « environnementaux »

Rappel : Explication de la codification Walterre

Le code Walterre résume par lot de terre les types d'usages compatibles pour la valorisation et la procédure applicable. Le code consiste en 2 numéros (ab) obligatoires et au maximum 3 suffixes facultatifs. Concrètement le code est du type ab_(air) dont :

- Le premier numéro (a) indique la procédure applicable
- Le deuxième numéro (b) indique l'usage compatible sur le site récepteur
- Les suffixes a, i et r sont utilisés pour notifier qu'il y a des conditions d'utilisation spécifiques concernant l'amiante, les espèces indigènes, ou encore des restrictions liées à l'utilisation de l'art 15, dont les détails sont repris dans la partie 'conditions d'utilisations' le cas échéant.

Le tableau ci-dessous reprend la légende pour l'ensemble des procédures. Ensuite, en vue d'une bonne compréhension du code Walterre, une légende simplifiée est prévue par procédure applicable dans la section 'cas de figures'.

Code	Obligatoire		-	Facultatif		
	A Procédure applicable	B Usage possible SR		air (suffixes facultatifs)		
0	--	Inconnu	-	a	En cas de conditions particulières liées à la présence d'amiante	
1	Compatibilité Qualité de Terres (RQT)	Type d'usage I - V (restreint au type d'usage I en cas de a = 3) + voirie publique				
2	Compatibilité d'Usage	Type d'usage II - V (restreint au type d'usage II en cas de a = 3) + voirie publique				
3	Compatibilité d'Usage restreint (art. 6 §1 2° et 3°)	Type d'usage III - V + voirie publique		-	i	En cas de conditions particulières liées à la présence d'espèces invasives
4	--	Type d'usage IV – V + voirie publique				
5	--	Type d'usage V + voirie publique				
6	--	Voirie publique				
7	--	--				
8	--	--				
9	Evacuation de terres vers une <i>installation autorisée de traitement de terres polluées</i> suite à des actes de travaux d'assainissement	À traiter	-	r	Utilisation en application de l'art 15 est restreint aux sites récepteurs en type d'usage IV	

Cas de figures :

- **Obligation d'un rapport de qualité des terres (a = 1)**

a	b	Type d'usage compatible	Suffixe (le cas échéant)
1	0	Inconnu – À analyser	a (amiante) i (espèces invasives) r (art 15)
	1	Type d'usage I → V + Voirie Publique	
	2	Type d'usage II → V + Voirie Publique	
	3	Type d'usage III → V + Voirie Publique	
	4	Type d'usage IV → V + Voirie Publique	
	5	Type d'usage V + Voirie Publique	
	9	À traiter	

- **Exemption de contrôle qualité pour des lots de terres issus d'une excavation totale < 400 m³ sur un site non suspect (a = 2)**

a	b	Type d'usage compatible	Suffixe (le cas échéant)
2	1	Type d'usage I → V + Voirie Publique	i (espèces invasives)
	2	Type d'usage II → V + Voirie Publique	
	3	Type d'usage III → V + Voirie Publique	
	4	Type d'usage IV → V + Voirie Publique	
	5	Type d'usage V + Voirie Publique	

- **Exemption de contrôle qualité pour les terres de voiries selon l'art 6. 6 §1 2° et 3°**

a	b	Type d'usage compatible	Suffixe (le cas échéant)
3	1	Type d'usage I	i (espèces invasives)
	2	Type d'usage II	
	6	Voirie Publique	
			+ site récepteur désigné par le MOA ayant le droit réel

- **Exemption de contrôle qualité pour l'évacuation de terres vers une installation autorisée de traitement de terres polluées (a = 9)**

A	B	Type d'usage compatible	Suffixe (le cas échéant)
9	0	Aucun : terres présumées non polluées, contrôle qualité à effectuer	
	9	Aucun : à traiter (dépollution)	a (amiante) i (espèces invasives)

2.2.1. Volume directement valorisé sur Sites Récepteurs – SR

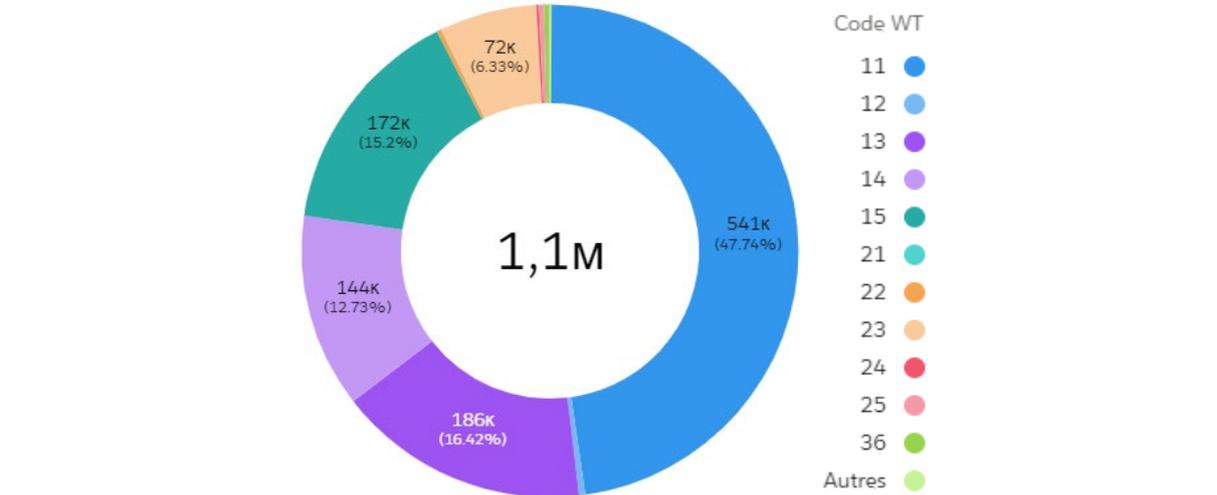


Figure 12 : Volume total des terres directement valorisées sur SR ventilé par code Walterre (en m³)

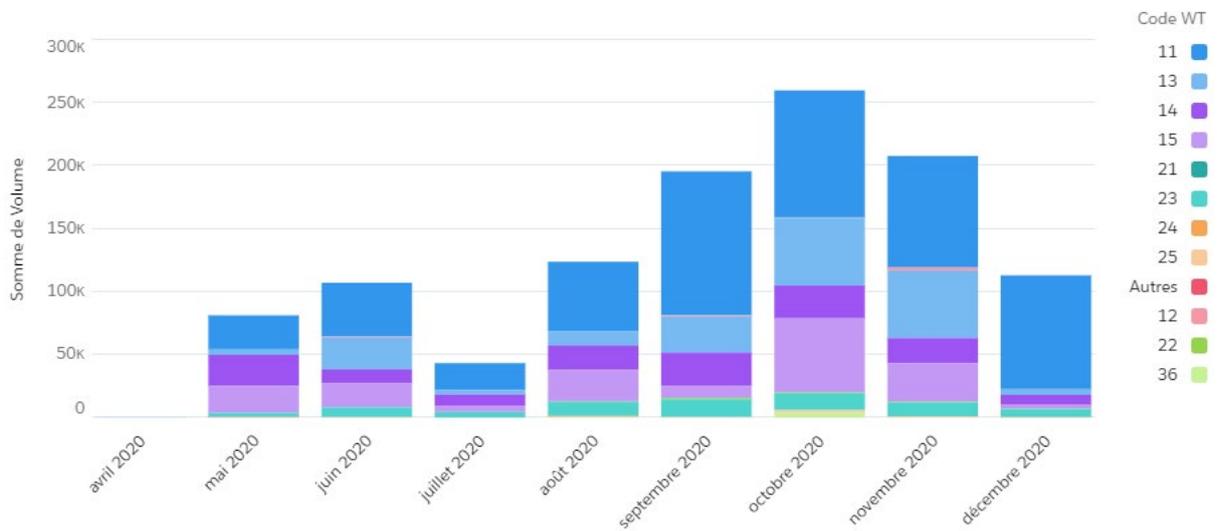


Figure 13 : Évolution mensuelle des volumes de terres directement valorisées sur SR ventilée par code Walterre (en m³)

2.2.2. Volume envoyé en IA à l'exception des terres polluées

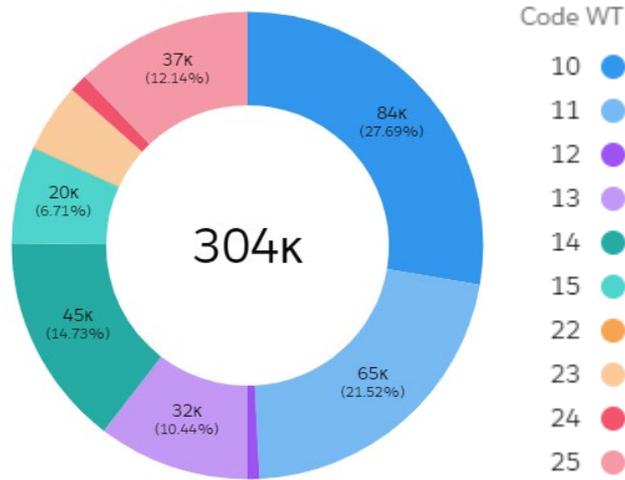


Figure 14 : Volume total des terres non-polluées envoyées en IA ventilé par code Walterre (en m³)

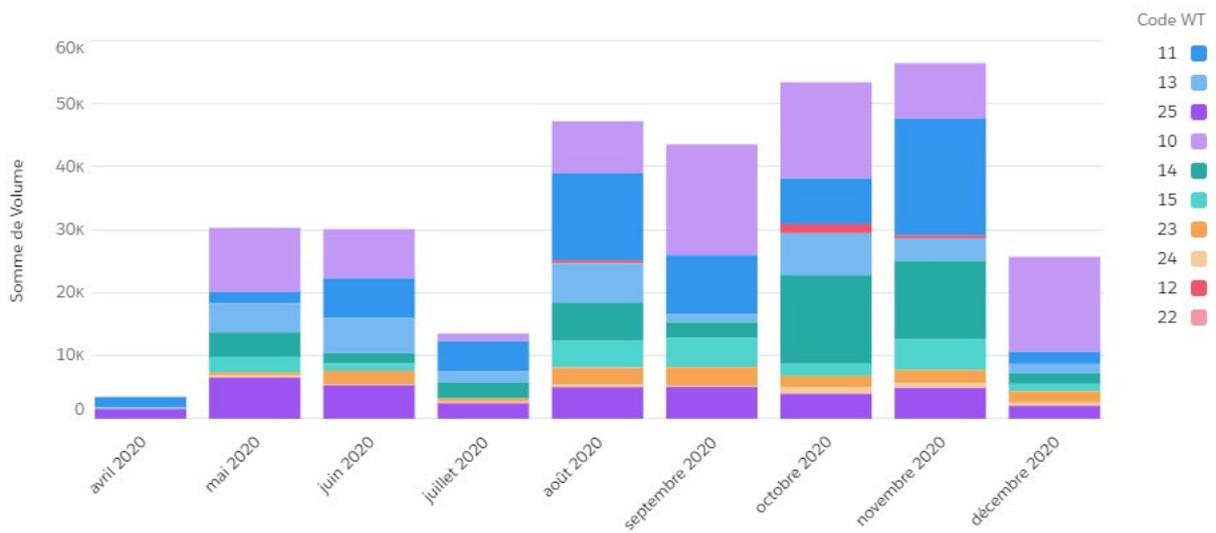


Figure 15 : Évolution mensuelle des volumes de terres non-polluées envoyées en IA ventilée par code Walterre (en m³)

2.2.3. Volume de terres polluées (Code Walterre 19 et 99) envoyé en IA

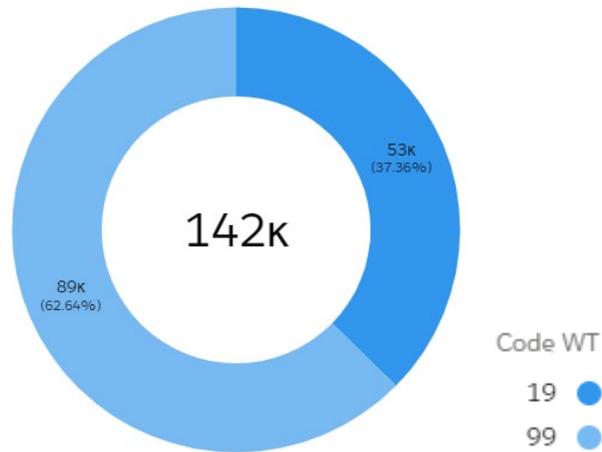


Figure 16 : Volume total des terres polluées envoyées en IA ventilé par code Walterre (en m³)

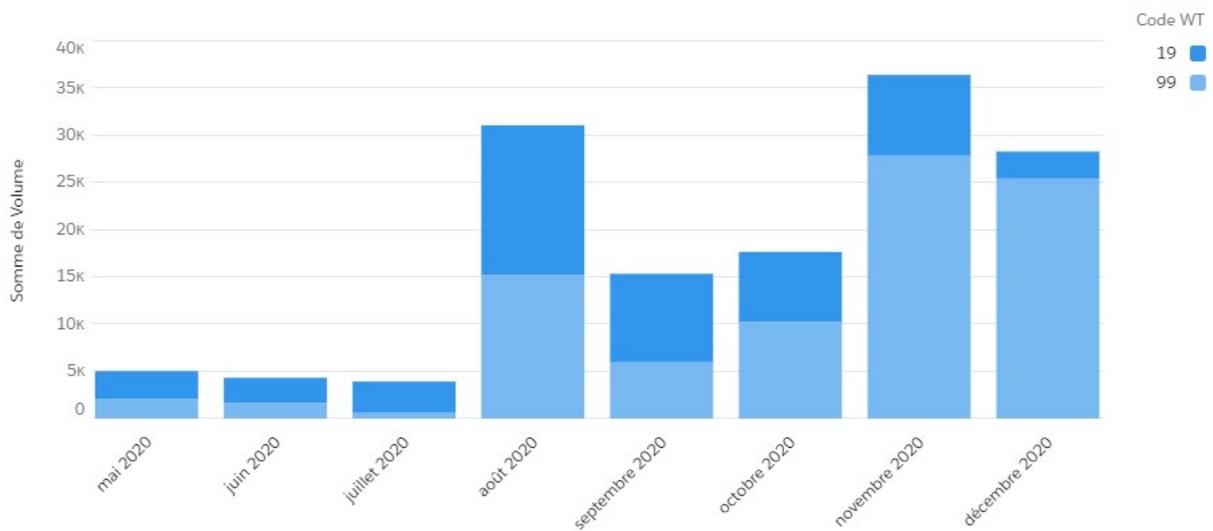


Figure 17 : Évolution mensuelle des volumes de terres polluées envoyées en IA ventilée par code Walterre (en m³)

2.2.4. Volume de terres nécessitant une investigation (Code Walterre 10) envoyé en IA

Possibilité est donnée depuis le 29 avril 2020 de pouvoir effectuer un contrôle qualité en IA plutôt que sur le Site d'Origine.

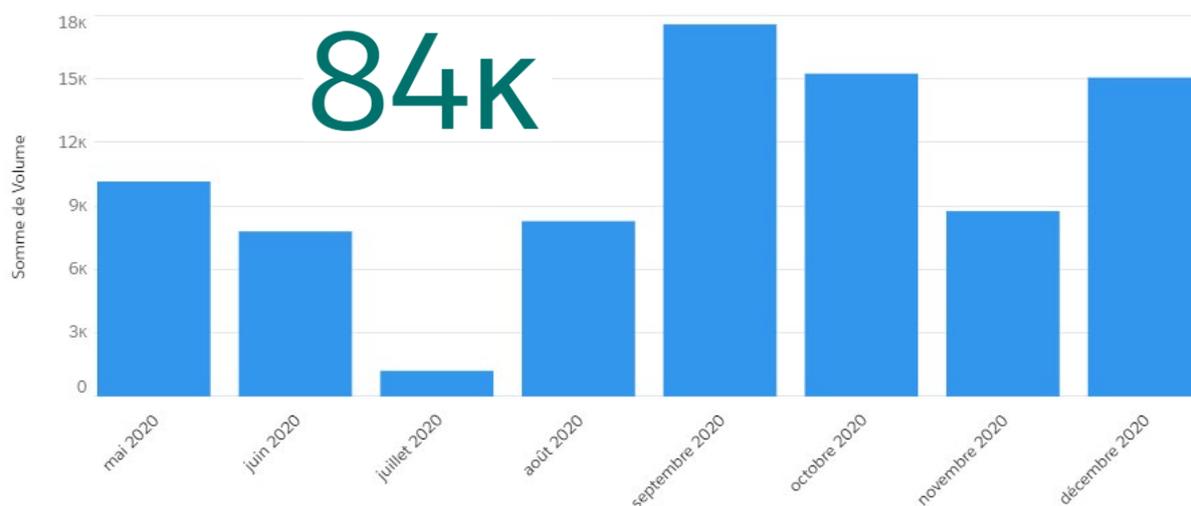


Figure 18 : Volume total et évolution mensuelle des volumes de terres à investiguer envoyées en IA (en m³)

2.2.5. Volume de terres couvert par un CCQT – RQT sur Site d’Origine

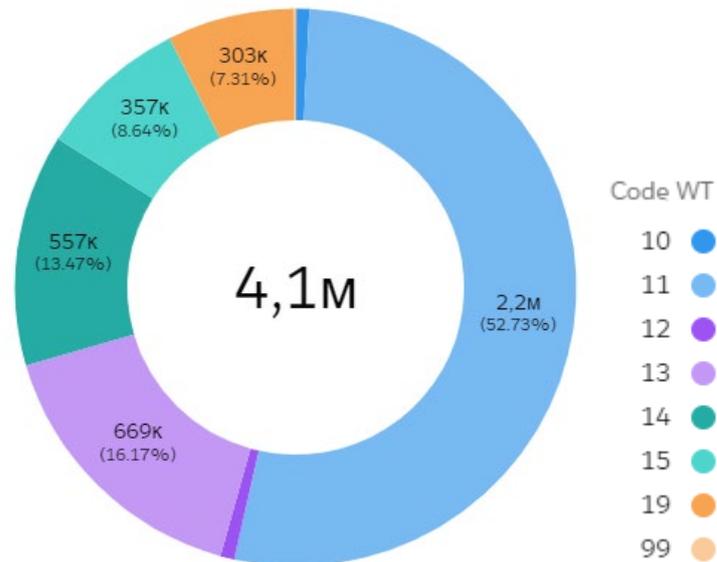


Figure 19 : Volume total des terres couvert par un CCQT ventilé par code Walterre (RQT_SO – en m³)

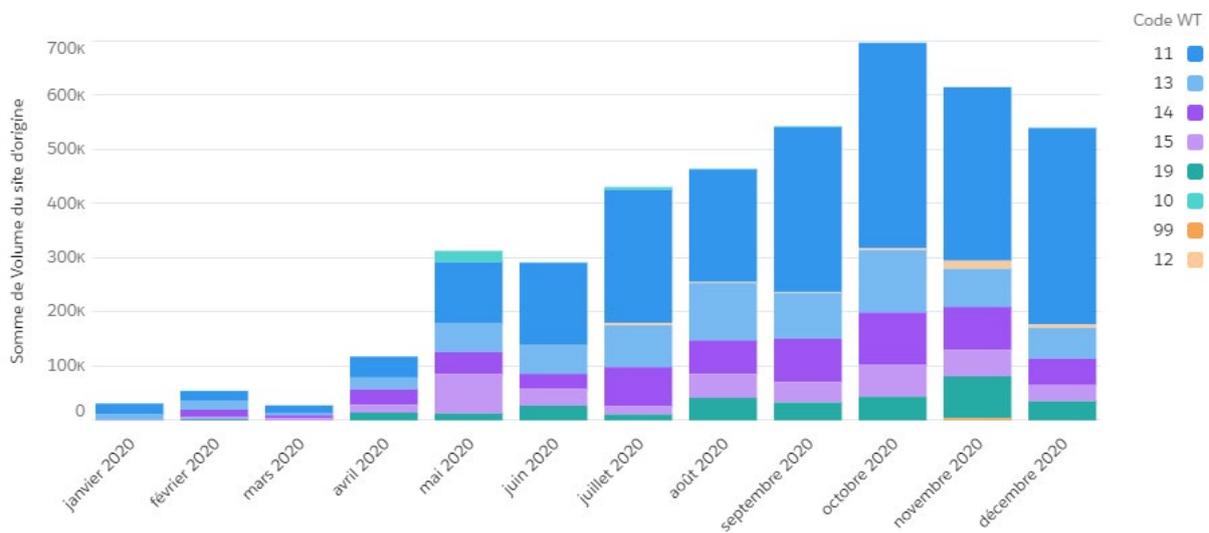


Figure 20 : Évolution mensuelle des volumes de terres sous CCQT ventilée par code Walterre (RQT_SO – en m³)

Répartition du volume sous CCQT regroupant les terres de voiries (RQT_SO)

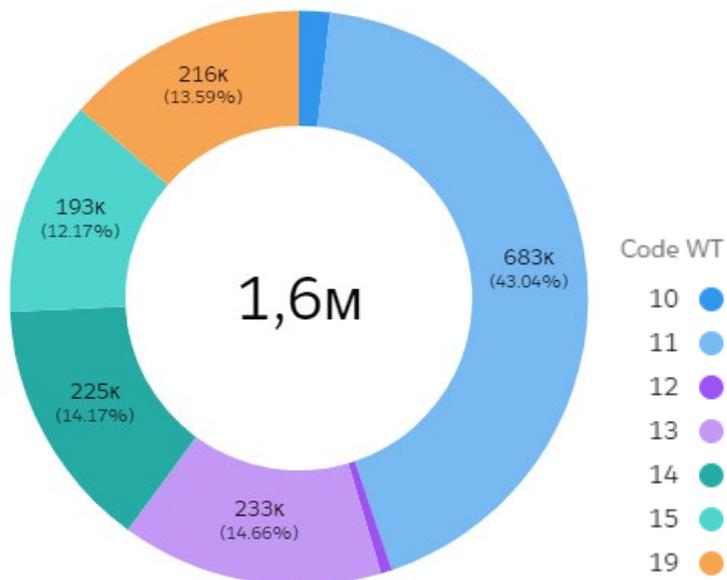


Figure 21 : Volume total des terres de voiries couvert par un CCQT ventilé par code Walterre (RQT_SO – en m³)

Répartition du volume sous CCQT dont le Maître d’ouvrage est public

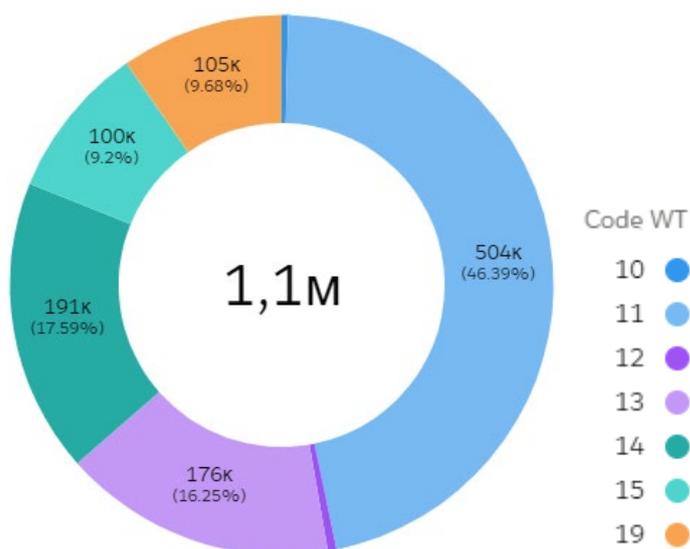


Figure 22 : Volume total des terres couvert par un CCQT dont le Maître d’ouvrage est publique ventilé par code Walterre (RQT_SO – en m³)

Répartition du volume des terres de voiries sous CCQT dont le Maître d’ouvrage est public

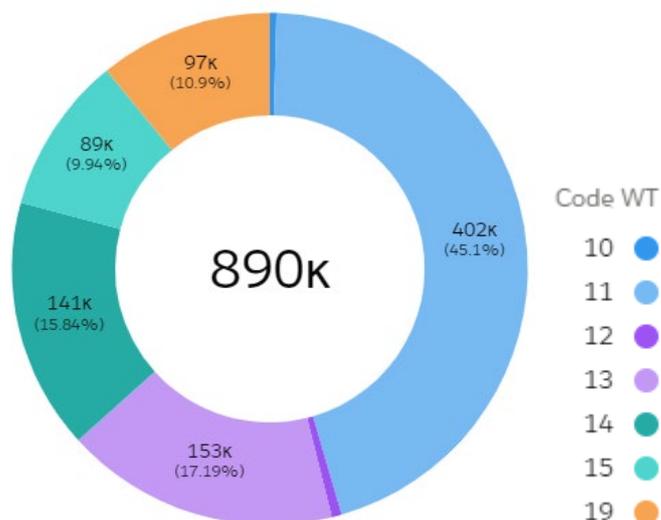


Figure 23 : Volume total des terres de voiries couvert par un CCQT dont le Maître d’ouvrage est publique ventilé par code Walterre (RQT_SO – en m³)

2.2.6. Volume de terres couvert par un CCQT – RQT en Installation Autorisée

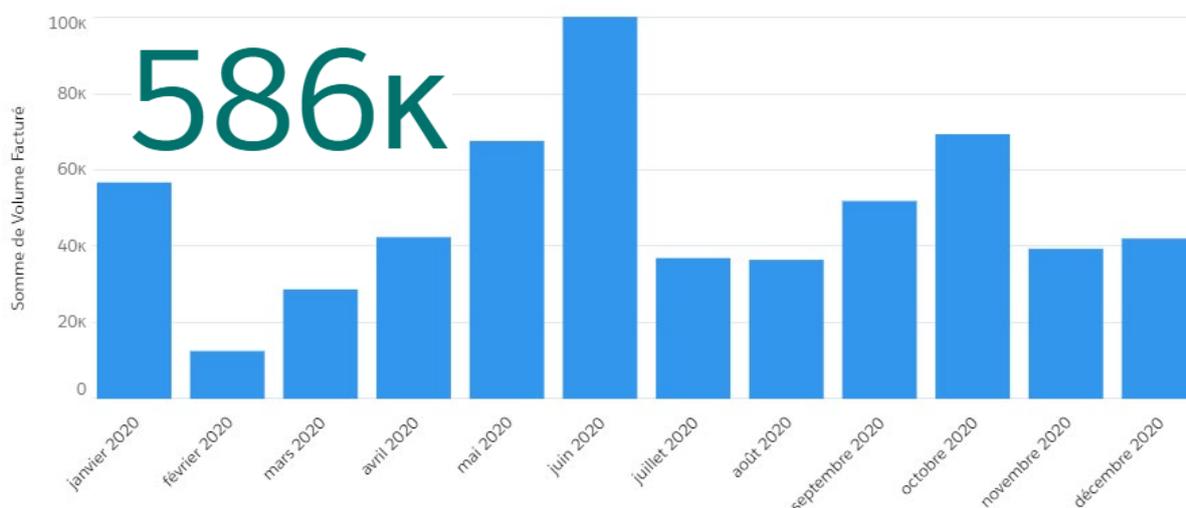


Figure 24 : Volume total et évolution mensuelle des volumes de terres couverts par un CCQT (RQT_IA – en m³)

3. Enquête de satisfaction

Au total, 350 invitations ont été envoyées pour réaliser cette enquête de satisfaction. Le taux de participation approche les 10% (31 réponses). L'échantillonnage a été réalisé sur l'ensemble des participants aux Roadshow organisés par l'ASBL Walterre de septembre à octobre 2019.

Ces premiers Roadshow ont rassemblés toutes les personnes du secteur de la construction et de la gestion des terres, impacté par la réglementation qui allait entrer en vigueur. On y retrouve donc un public varié représentatif des utilisateurs de la plateforme et des services de l'ASBL.

Les invitations ont été envoyées le 18 janvier 2021 et les résultats ont été traités le 28 janvier 2021. La présente analyse est réalisée sur l'ensemble des résultats collectés pendant cette période. A noter qu'aucune réponse supplémentaire ne nous est parvenue après le 25 janvier 2021.

Nous prenons l'hypothèse que chaque utilisateur n'est concerné que par le type de requêtes dont il est responsable :

- Entrepreneur : NMT et NR ;
- Expert Sol : RQT ;
- Maître d'ouvrage : RQT et DSR ;
- Exploitant d'installation Autorisée/Site récepteur : RQT_IA, NMT_IA et DSR

3.1. Représentation des profils ayant répondu à l'enquête de satisfaction

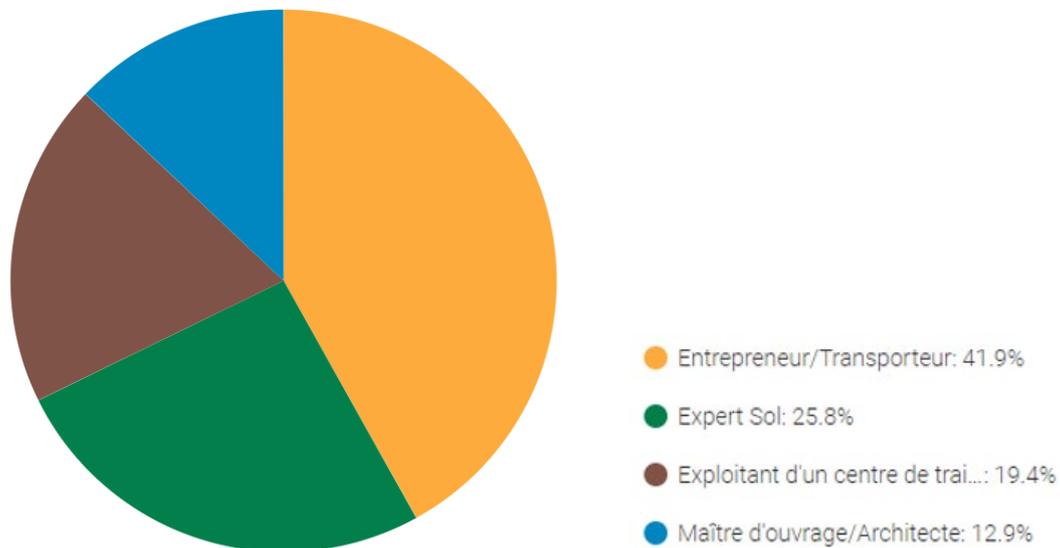


Figure 25: Représentation des différents acteurs dans l'enquête de satisfaction

3.2. Utilisation globale de la plateforme (tout acteur confondu)

Nous remarquons que la plateforme est un outil très utilisé par l'ensemble des acteurs avec une majorité l'utilisant quotidiennement ou de manière hebdomadaire. Nous remarquons tout de même qu'un tiers des sondés ne l'utilise qu'une fois par mois.

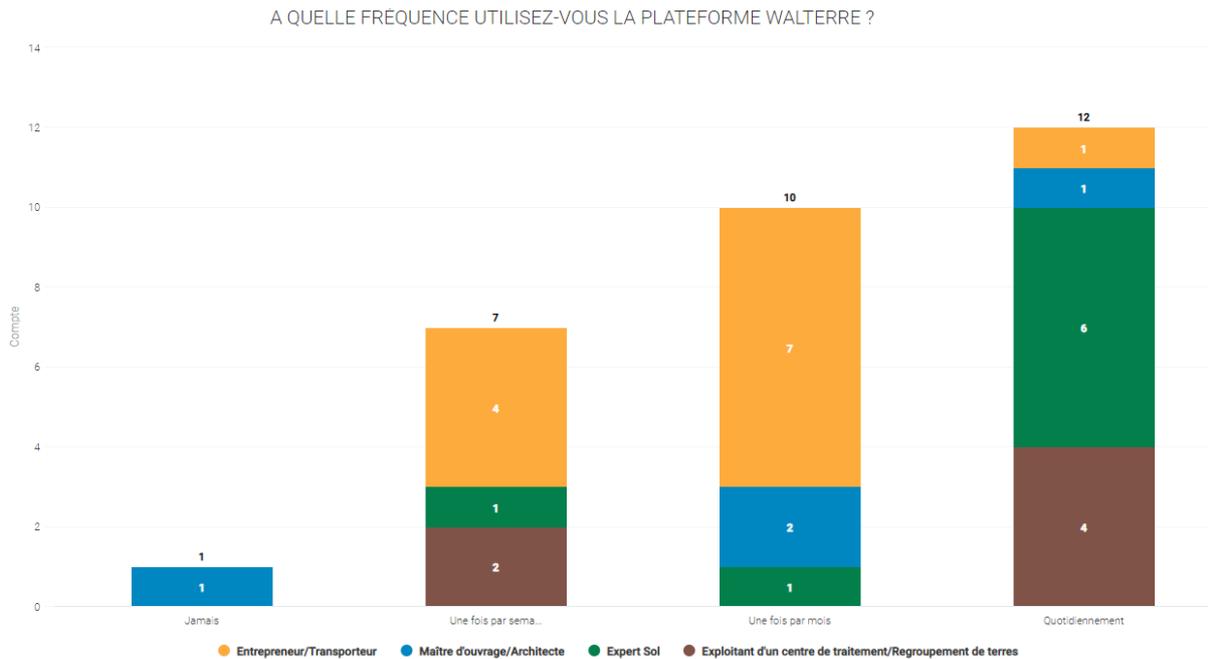


Figure 26: Représentation de la fréquence d'utilisation de la plateforme par type d'acteur

Les acteurs utilisant le plus souvent la plateforme sont les experts sol ainsi que les exploitants d'installations autorisées. Les entrepreneurs l'utilisent moins souvent pour encoder leurs notifications de mouvement de terre.

3.3. Perception de l'ergonomie de la plateforme et de l'introduction des requêtes

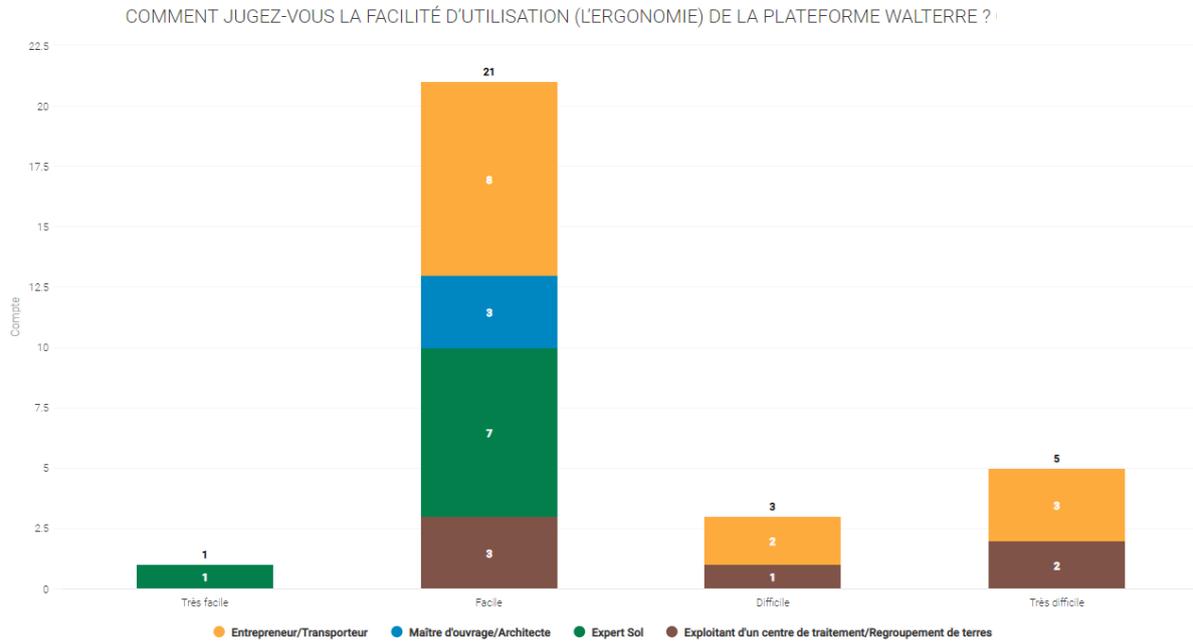


Figure 27: Perception de la facilité d'utilisation de la plateforme par type d'acteur

Globalement, la majorité des sondés trouve que la prise en main et l'introduction des requêtes sont faciles mais près de la moitié des entrepreneurs et exploitants d'IA ayant répondu à l'enquête trouvent toujours que la tâche est difficile.

A noter que la perception de la qualité des supports et des fonctionnalités offertes par la plateforme suit la même tendance.

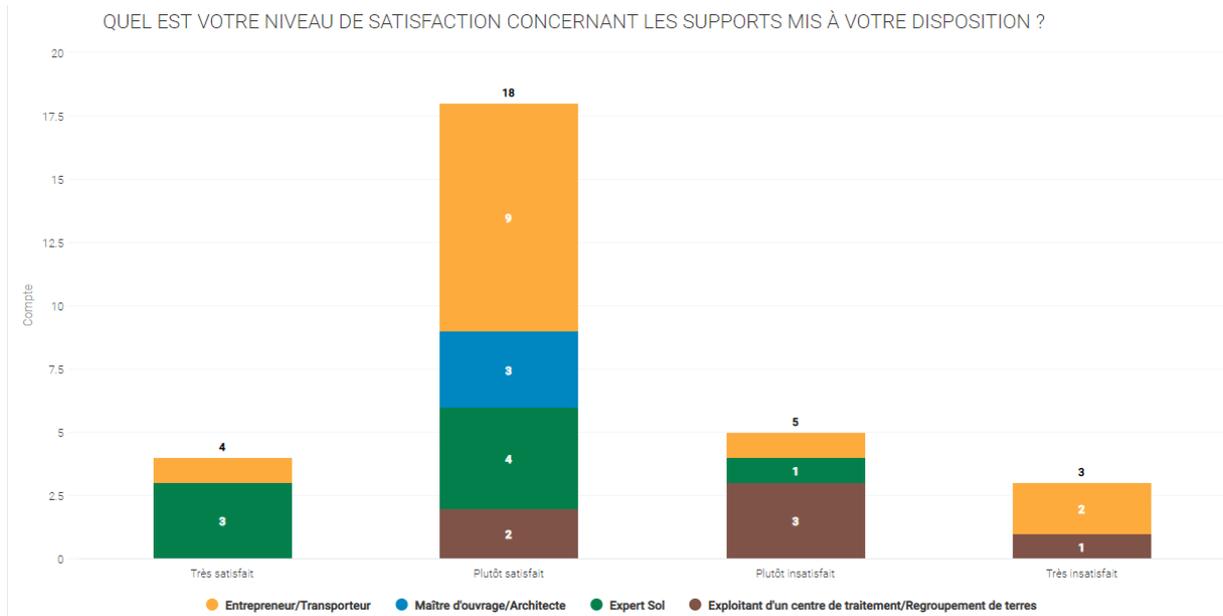


Figure 28: Satisfaction des supports mis à disposition par type d'acteur

3.3.1. Experts sols et maîtres d'ouvrage

Les experts sol trouvent que l'introduction des requêtes est facile et que les supports mis à leur disposition sont satisfaisants. Ils pointent néanmoins un manque de visibilité dans la liste de leurs requêtes et un encodage rébarbatif lors de l'introduction de RQT. Leurs suggestions sont les suivantes :

- Les requêtes devraient être classées suivant leur méthode de référencement interne ;
- La date de changement de statut ou de de dépôt de la requête devrait être affichée dans la plateforme ;
- Prévoir la possibilité de réaliser un export Excel des requêtes présentes dans la plateforme ;
- Prévoir la possibilité de dessiner la zone caractérisée sur une carte plutôt que d'introduire les coordonnées XY ;
- Prévoir la possibilité de représenter les sections d'une requête sous forme d'onglet (comme zones, parcelles, lots) plutôt qu'en texte ;
- Prévoir la possibilité d'encoder les parcelles, lots et zones directement via une intégration d'un fichier ou d'un tableau plutôt que d'encoder manuellement (**remarque récurrente**) ;

3.3.2. Entrepreneurs et IA

Une particularité est que les sondés éprouvant des difficultés à introduire leurs requêtes trouvent globalement que les supports à leur disposition ne sont pas satisfaisants et ce indépendamment de la fréquence d'utilisation de la plateforme comme le montre le diagramme ci-dessous.

En ce qui concerne les entrepreneurs et IA qui n'utilisent la plateforme qu'une fois par mois ou moins, 2/3 des personnes interrogées s'accordent sur une utilisation facile de la plateforme tandis qu'1/3 jugent la plateforme difficile d'utilisation.

Toutefois, la majorité des utilisateurs l'utilisant de manière quotidienne trouve la plateforme facile à utiliser.

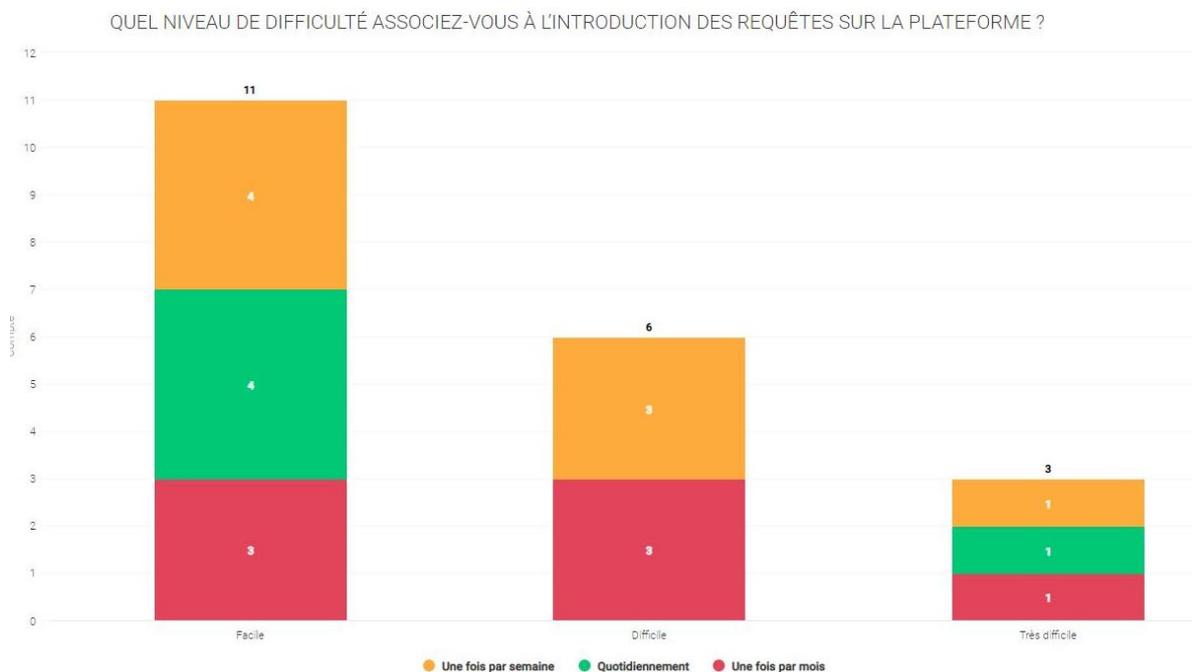


Figure 29: Perception de la difficulté d'introduction de requête par fréquence d'utilisation auprès des Entrepreneurs et Exploitants d'IA

Les commentaires laissés par les utilisateurs trouvant la plateforme peu ergonomique sont les suivants :

- Une plateforme peu intuitive et un manque d'information (où cliquer ?) ;
- Des mots-clefs pas assez mis en évidence et des terminologies inadaptées ;
- Un suivi des lots peu visible dans le cas de la gestion des installations autorisées ;
- Supports absents et vidéos trop rapides. Absence de liste des destinations possibles pour les terres ;
- La visibilité des requêtes dans la liste n'est pas adéquate (similaire aux remarques des experts et maîtres d'ouvrages) ;
- Demande d'accès aux RQT (site d'origine) via la plateforme pour les exploitants d'IA pour éviter de devoir demander ce document à l'entrepreneur ;
- Connaître l'historique du lot de manière claire (vision IA).

3.3.3. Actions à prendre

Face aux résultats de l'enquête et aux commentaires, nous concluons que si les acteurs utilisant la plateforme quotidiennement ont plus de facilité avec celle-ci, les utilisateurs moins expérimentés éprouvent toujours des difficultés à introduire leurs requêtes et à aller chercher l'information.

Face aux commentaires, plusieurs actions seront à prendre comme :

- Revoir la mise en page et la terminologie utilisée lors de l'introduction de requête (à noter que ce point a partiellement été résolu lors de l'implémentation de la nouvelle structure d'encodage dans la plateforme) ;
- L'accueil de la plateforme pourrait être simplifié pour aider les utilisateurs n'utilisant pas quotidiennement la plateforme.
- Des filtres devraient être mis en évidence pour trier la liste des requêtes afin que les utilisateurs puissent avoir une vision claire de celles-ci ;
- Les supports et les listes des destinations sont disponibles sur notre site internet avec des guides détaillés sur l'encodage de NMT/DSR. Le fait que certains utilisateurs ne trouvent pas l'information montre que ces guides manquent de visibilité et une mise en évidence de ceux-ci s'avère indispensable.
- Prévoir une révision de la mise en page des lots pour les installations autorisées. Le but est qu'ils aient une vision simple des lots arrivants et présents sur leur établissement. Un aperçu simple de la traçabilité est aussi demandé ;
- Prévoir un accès libre au RQT via la plateforme.

3.4. Satisfaction vis-à-vis des réponses du personnel de Walterre

3.4.1. Aperçu global

Globalement, nous pouvons observer que les acteurs sondés sont satisfaits du temps de réaction du personnel de Walterre face à leurs questions ou problèmes. Les commentaires pointent aussi une nette amélioration au fil du temps et saluent les explications données par le personnel de l'ASBL. Ce sont des résultats assez encourageants pour l'équipe qui montrent que nous sommes sur la bonne voie.

Toutefois, une partie non-négligeable des entrepreneurs trouvent que l'équipe Walterre n'apporte pas un service suffisant.

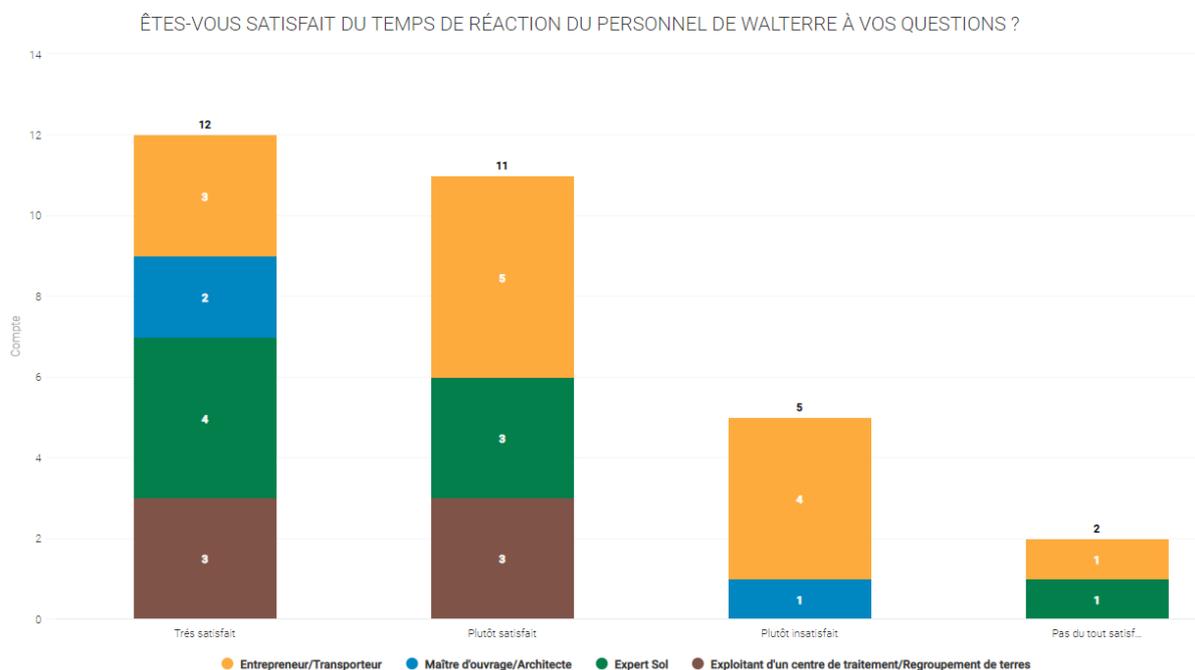


Figure 30: Satisfaction du temps de réaction du personnel de l'ASBL par apport aux questions des utilisateurs par type d'acteur

De plus, 84% des utilisateurs récurrents de la plateforme (quotidiennement et hebdomadairement) sont satisfaits de la manière dont Walterre traite leurs requêtes.

ÊTES-VOUS SATISFAIT DE LA QUALITÉ DU TRAITEMENT DES REQUÊTES PAR LE PERSONNEL DE WALTERRE ?

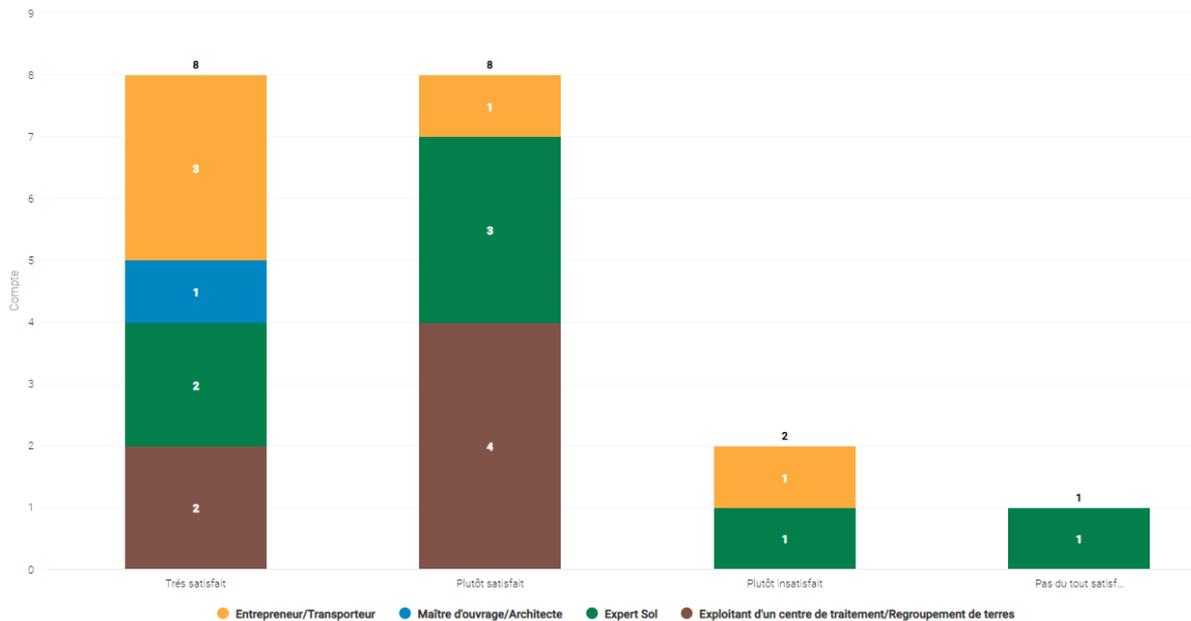


Figure 31: Satisfaction de la qualité du traitement des requêtes par le personnel de l'ASBL par apport aux questions des utilisateurs par type d'acteur

Toutefois, le diagramme suivant montre que parmi les acteurs non satisfaits des services du personnel de l'ASBL, on retrouve à la fois des acteurs ayant des facilités avec la plateforme que ceux ayant des difficultés.

ÊTES-VOUS SATISFAIT DU TEMPS DE RÉACTION DU PERSONNEL DE WALTERRE À VOS QUESTIONS ?

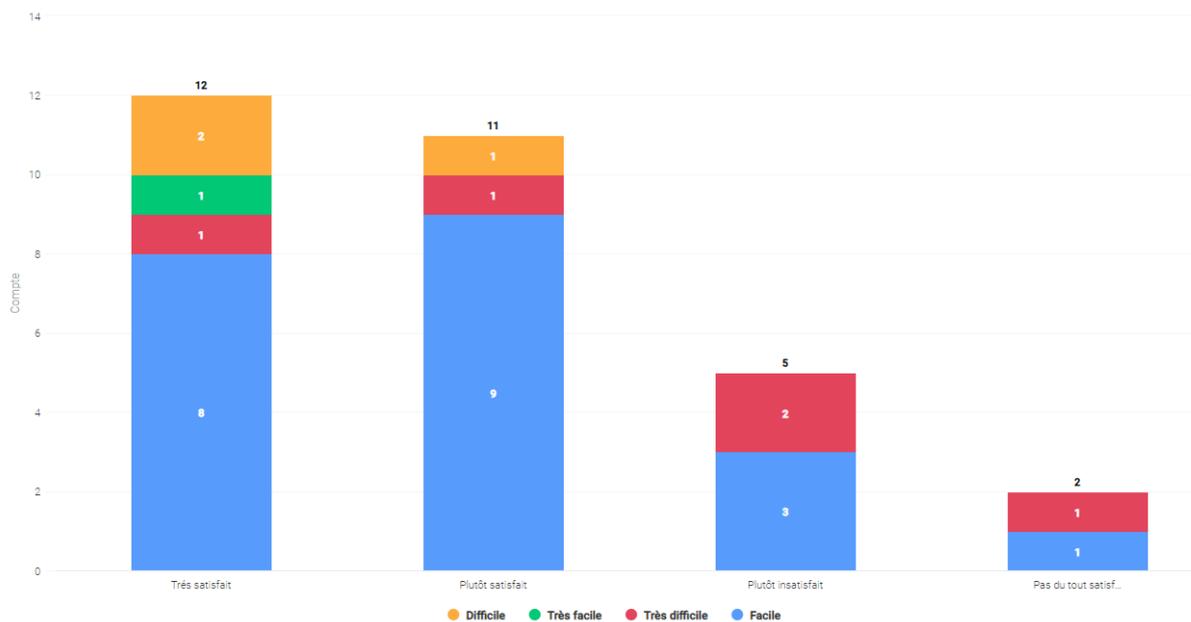


Figure 32: Satisfaction du temps de réaction du personnel de l'ASBL par apport aux questions des utilisateurs par perception de la facilité d'utilisation de la plateforme

A la lecture des commentaires de ces mêmes utilisateurs, leur insatisfaction provient principalement :

- Du délai de traitement des requêtes qu'ils jugent trop long pour la réalité des petits chantiers et des démarches longues à effectuer (entrepreneurs) ;
- L'indisponibilité de l'équipe à les épauler dans les démarches (entrepreneurs et IA) ;
- Le contenu de la réglementation et l'augmentation des coûts qu'elle a engendrés (entrepreneurs et IA) ;
- Du délai de traitement d'un RQT dans une IA jugé trop long en plus de mandater un préleveur et d'attendre les résultats du laboratoire (Exploitant IA) ;
- D'une hétérogénéité dans les délais de traitement des RQT des chantiers (Mao et Experts sol).

De plus, une comparaison avec la Grondbank est souvent faite où la délivrance des documents de transport est bien plus rapide car elle ne nécessite pas de vérification par un opérateur (pour les petits chantiers).

3.4.2. Améliorations

La grande majorité des insatisfactions liées aux réponses du personnel de l'ASBL provient principalement du délai de traitement des requêtes (toutes confondues). Comme le montre le reste de ce rapport, l'équipe met déjà tout en œuvre pour limiter ce délai de traitement par rapport aux délais imposés dans la réglementation. Nous pouvons néanmoins réétudier la manière de traiter les dossiers pour satisfaire les demandes du secteur dans la mesure de nos moyens.

En outre, la disponibilité des membres du personnel pourrait être améliorée si un effort de communication didactique pouvait être réalisé en restructurant le site internet afin d'aiguiller au mieux l'utilisateur.

Par contre, il semblerait que les acteurs font l'amalgame entre les services de l'ASBL et le contenu de la réglementation. La mission de l'ASBL est de faire appliquer cette réglementation relative aux terres excavées. Il n'est, en effet, pas de la compétence de Walterre d'adapter la réglementation.

4. Support et Gestion des plaintes

Toute plainte, demande de support, suggestion d'amélioration ou simple demande d'information, provenant ou non des utilisateurs de la plateforme Walterre, est soit solutionnée directement par la centrale téléphonique, soit centralisée sur l'adresse e-mail « info@walterre.be ».

A défaut d'être solutionnées immédiatement, ces demandes sont ensuite redirigées vers les différents gestionnaires de dossiers et/ou l'administration.

En cas de doute sur la réponse à apporter, contact est pris avec l'administration afin de clarifier la situation et obtenir une décision.

Dans de nombreux cas, un renvoi vers les informations contenues sur le site internet www.walterre.be et les nombreux rappels/clarifications publiés sur les réseaux sociaux suffisent à orienter les utilisateurs.

Lors d'un traitement de dossier spécifique, la personne responsable des informations encodées a la possibilité de contacter directement le gestionnaire de dossier concerné, par e-mail ou par téléphone.

5. Anomalies et Irrégularités

Un fichier Excel dédié permet aux gestionnaires de dossiers d'y répertorier :

- Les anomalies pour les RQT_SO (cf. Figure 33) et RQT_IA (cf. Figure 34) ;
- Les anomalies liées aux différences significatives entre les volumes à transporter et les volumes réellement notifiés sur le site récepteur ou l'installation autorisée (cf. Figure 35).

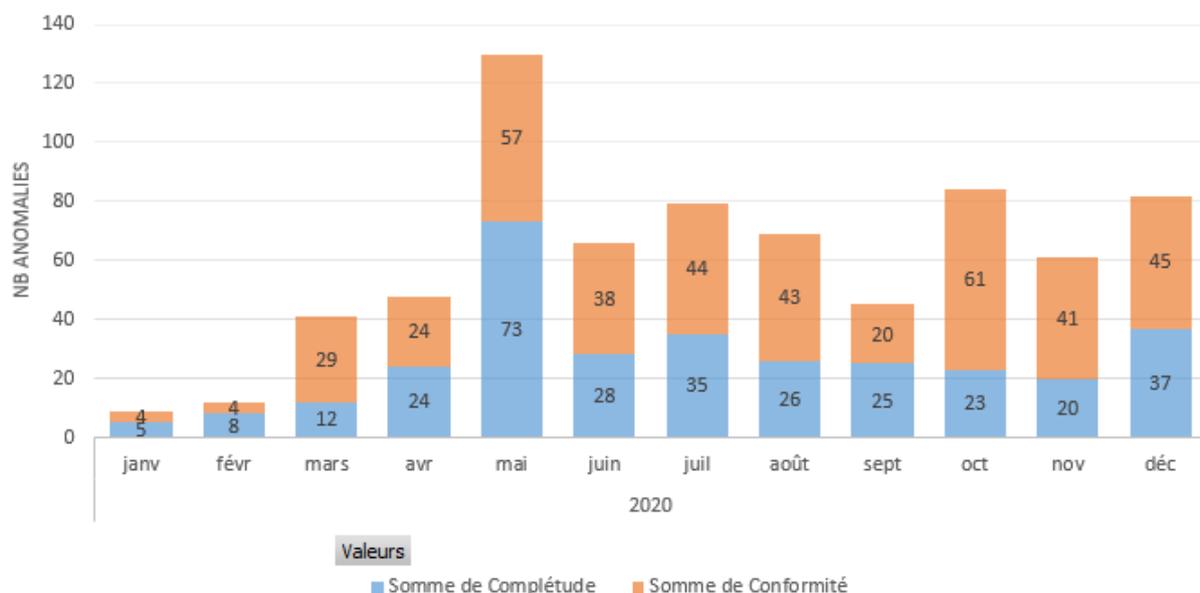


Figure 33 : Evolution mensuelle du nombre d'anomalies liées à l'incomplétude et à la non-conformité des RQT_SO

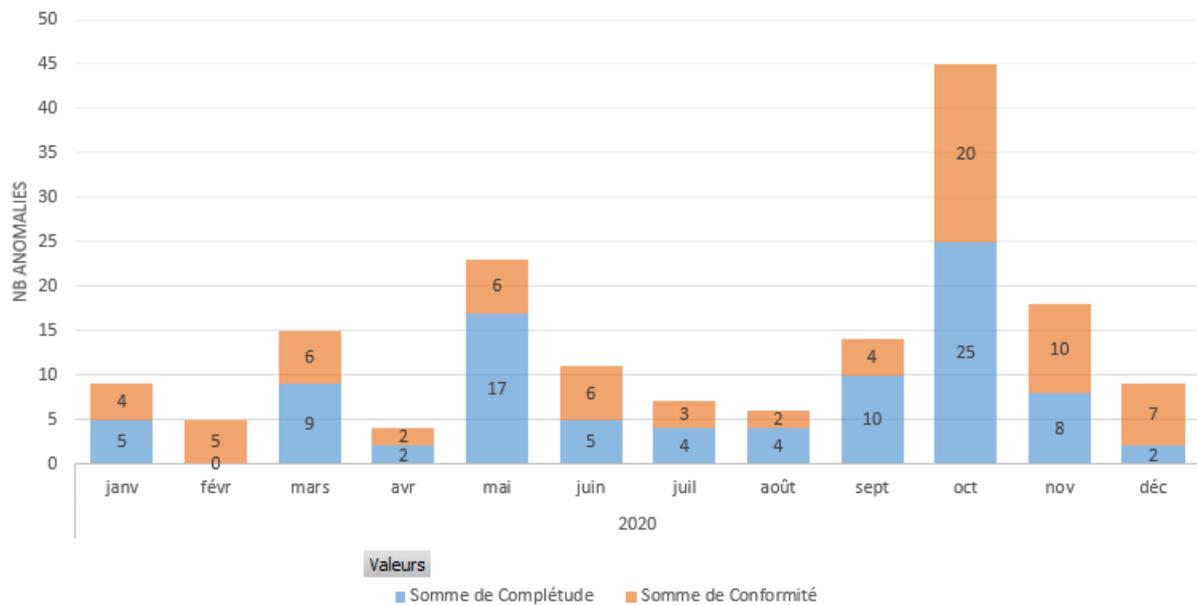


Figure 34 : Evolution mensuelle du nombre d'anomalies liées à l'incomplétude et à la non-conformité des RQT_IA

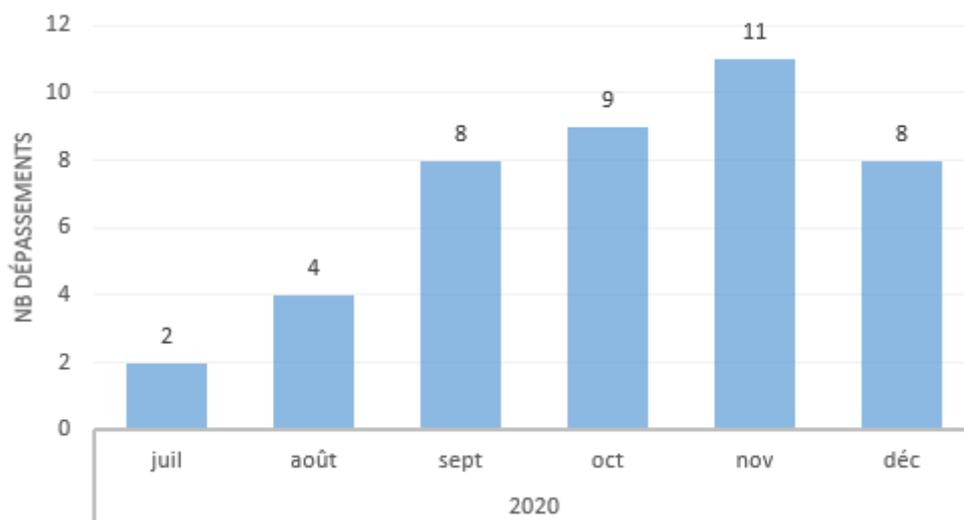


Figure 35 : Evolution mensuelle du nombre d'anomalies liées aux dépassements de volume

Enfin, un système d'avertissements (suggérant un niveau d'attention prioritaire) est en cours de développement sur la plateforme Walterre. A terme, il devrait permettre à chaque Direction du DPC d'avoir une vue d'ensemble sur les requêtes suspectes dans leur aire géographique respective.



6. Formations

Depuis le lancement de l'ASBL Walterre, une volonté de communiquer et de former au mieux les différents acteurs de l'AGW Terre a été affichée par l'ASBL.

Les formations et séances d'informations ont été données, avant la mise en application de l'AGW, sous forme de :

- Roadshows dispensés dans toutes les provinces de la Wallonie en 2019 ;
- Formations dispensées aux experts sols en 2019 ;
- Présence à des événements de la construction (salon Municipalia 2020) ;
- Séances d'information (FWEV Hainaut en 2020) ;
- Présence à des formations organisées par l'ISSeP.

Au vu des circonstances de 2020 liées à la pandémie Covid19, les formations post-mise en application de l'AGW ont été plus compliquées à organiser et réalisées le plus souvent sous forme de Webinaires :

- Un Helpdesk permettant l'accompagnement des utilisateurs pour l'encodage de leurs Notifications de Mouvement de Terre (NMT) a été formé par l'ASBL Walterre en septembre 2020. Ces formateurs de niveau 1 ont également donné des formations sur l'encodage de NMT avec l'appui de Walterre dans toutes les chambres régionales de la Confédération de la Construction Wallonne (CCW) durant le mois de décembre.
- L'ASBL Walterre a également participé à différents événements en tant qu'invité afin d'apporter son expérience de l'AGW (par exemple les webinaires organisés par la CCW).

7. Perspectives 2021

L'année 2021 s'orientera principalement vers deux pôles :

- Un accompagnement des utilisateurs en essayant de rendre le plus lisible possible, pour tout un chacun, la réglementation et les obligations qui en découlent et en accentuant le réseau pour une aide au jour le jour.
- Le deuxième pôle sera axé sur la qualité avec le développement d'une démarche qualité qui nous permettra d'améliorer nos procédures et de nous ajuster en fonction des retours d'expérience.

De plus, au vu d'une probable révision de l'AGW Terres, de nouveaux Roadshows devront être organisés dans chacune des provinces wallonnes en 2021.

Suite au succès des formations « encodage NMT » et à la demande du secteur de multiplier les formations techniques ciblées sur l'utilisation de la plateforme et suite aux retours de différents acteurs (notamment des architectes), il est prévu d'étendre les formations à un plus grand nombre d'intervenants différents en développant de nouveaux partenariats.