



**AVIS A. 1092**

**RAPPORT D'ACTIVITES 2011 DE L'ASE**

**Adopté par le Bureau du CESW le 8 octobre 2012**

Doc.2012/A.1092

## EXPOSE DU DOSSIER

---

Le 29 août 2012, M. BOVY, Directeur de l'ASE, sollicitait l'avis du CESW sur le rapport d'activités annuel de l'Agence pour l'année 2011, conformément à ce que prévoit l'article 30 du Décret-programme du 23 février 2006.

Ainsi, le présent avis répond au prescrit décretaal sans se prononcer plus explicitement sur le thème de l'animation économique.

## AVIS

---

Le CESW souligne le fait que le rapport illustre parfaitement l'importance des multiples missions accomplies par l'ASE au cours de l'année 2011. Il regrette toutefois que le document, même s'il intègre de plus en plus d'éléments d'évaluation chiffrés, ne mette pas suffisamment en valeur la qualité du travail réalisé par l'Agence, comme c'est le cas dans le rapport d'évaluation du contrat de gestion de l'ASE réalisé par le consultant DELOITTE en juin 2010. En effet, le rapport final d'évaluation de DELOITTE, dont bon nombre de recommandations ont été rapidement prises en compte par l'Agence, a permis aux partenaires sociaux de mieux apprécier l'ampleur des travaux accomplis par l'Agence depuis sa constitution. Pour l'avenir, le Conseil préconise à l'Agence de revoir l'organisation de son rapport d'activités (mise en avant des missions de base, définitions plus précises de certains concepts, difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de certaines mesures,...).

Le CESW se réjouit par ailleurs du fait que diverses actions réalisées en 2011 par l'Agence s'inscrivent parfaitement dans l'esprit du « Small Business Act » wallon soutenu par les interlocuteurs sociaux.

Le Conseil relève que les actions coordonnées par l'Agence rencontrent un réel succès (ex. : esprit d'entreprendre). Il préconise dès lors que l'Agence privilégie ce type d'approche chaque fois que c'est possible.

Au niveau de l'esprit d'entreprendre, les partenaires sociaux suggèrent de poursuivre et d'approfondir les démarches initiées dans les établissements de l'enseignement supérieur, en particulier universitaire, où le taux de pénétration à la sensibilisation semble moins important que dans les autres niveaux d'enseignement.

Par ailleurs, le Conseil note avec satisfaction, qu'en matière de « petites aides » (bourses de préactivité, innovation), l'ASE est particulièrement efficace en termes de respect des délais, tant au niveau de l'instruction des dossiers que de la liquidation de l'aide. Cette bonne pratique mériterait d'être généralisée aux autres aides régionales similaires en termes de montant d'intervention.

Compte tenu du contexte économique actuel particulièrement difficile et du taux de faillite important des entreprises, le Conseil recommande à l'Agence de renforcer les mesures d'accompagnement en phases de pré et post-crédation afin de maximiser les chances de réussite des porteurs des projets et des jeunes créateurs.

Le rapport d'activités de l'Agence mentionne la disponibilité à brève échéance du portail info-entreprises. C'est aujourd'hui chose faite. Ce portail revêt une importance toute particulière pour les partenaires sociaux dans la mesure où il doit permettre aux entrepreneurs de faciliter le développement de leurs activités en Wallonie. Pour en accroître encore la performance, le Conseil estime utile que ce portail soit couplé à un point de contact téléphonique (par exemple, un call-center) destiné à répondre de manière personnalisée et approfondie aux interrogations des entrepreneurs peu habitués à recourir à l'usage des nouvelles technologies de l'information. Toute demande introduite via ce call-center devrait idéalement déboucher sur l'alimentation d'un dossier individuel de suivi,

facilitant les éventuels contacts ultérieurs. Quoi qu'il en soit, ce call-center pourrait à tout le moins constituer un des éléments de concrétisation du guichet unique évoqué à plusieurs reprises dans le Plan Marshall 2.vert.

L'actuelle période de programmation s'achevant en 2013, le CESW estime qu'il conviendrait dès à présent d'entamer une réflexion sur la notion de pertinence des différentes actions à mener, sur la redéfinition des métiers de l'animation économique en y intégrant les objectifs et résultats à atteindre, en vue de la prochaine période de programmation.

Enfin, le Conseil souhaiterait être davantage informé de l'évolution du dossier relatif à la fusion de l'ASE, l'AST et l'AWT.

\*\*\*\*\*