

# CONTRAT DE GESTION 2023-2027

entre le Gouvernement wallon  
et la Société wallonne des eaux

---



# TABLE DES MATIÈRES

|                         |  |           |
|-------------------------|--|-----------|
| <b>TITRE I.</b>         | <b>Introduction</b>  | <b>4</b>  |
| Article 1 <sup>er</sup> | Objet du contrat   | 4         |
| Article 2               | Cadre du contrat   | 4         |
| Article 3               | Structure du contrat   | 8         |
| <b>TITRE II.</b>        | <b>Engagements des parties</b>   | <b>10</b> |
| <b>CHAPITRE 1.</b>      | <b>ENJEU N°1 – L'ACCESSIBILITÉ</b>   | <b>10</b> |
| Article 4               | Principes  | 10        |
| Article 5               | Objectif 1 - Continuer à garantir l'accès à l'eau et la soutenabilité du prix de l'eau   | 10        |
| § 1 <sup>er</sup>       | Les engagements communs des parties (SWDE/SPGE)  | 10        |
| § 2                     | Les engagements de la SWDE   | 11        |
| § 3                     | Les engagements du Gouvernement wallon   | 12        |
| Article 6               | Objectif 2 - Garantir la qualité de l'eau  | 13        |
| § 1 <sup>er</sup>       | Les engagements communs des parties (SWDE/SPGE)  | 13        |
| § 2                     | Les engagements de la SWDE   | 14        |
| § 3                     | Les engagements du Gouvernement wallon   | 15        |
| <b>CHAPITRE 2.</b>      | <b>ENJEU N°2 – L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL</b>  | <b>15</b> |
| Article 7               | Principes  | 15        |
| Article 8               | Objectif 3 - Sécuriser, préserver et, le cas échéant, restaurer la qualité et la quantité de la ressource en eau sur le territoire, pour notamment faire face au défi climatique | 15        |
| § 1 <sup>er</sup>       | Les engagements communs des parties (SWDE/SPGE)  | 15        |
| § 2                     | Les engagements de la SWDE   | 16        |
| § 3                     | Les engagements du Gouvernement wallon   | 17        |
| Article 9               | Objectif 4 - Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité   | 18        |
| § 1 <sup>er</sup>       | Les engagements communs des parties (SWDE/SPGE)  | 18        |
| § 2                     | Les engagements de la SWDE   | 20        |
| § 3                     | Les engagements du Gouvernement wallon   | 20        |
| <b>CHAPITRE 3.</b>      | <b>ENJEU N°3 – L'ATTRACTIVITÉ ET L'INNOVATION/DIGITALISATION</b>   | <b>20</b> |
| Article 10              | Principes  | 20        |
| Article 11              | Objectif 5 - Renforcer l'attractivité du secteur   | 21        |
| § 1 <sup>er</sup>       | Introduction   | 21        |
| § 2                     | Les engagements communs (SWDE/SPGE)  | 21        |
| § 3                     | Les engagements de la SWDE   | 22        |
| § 4                     | Les engagements du Gouvernement wallon   | 22        |

|                    |   |           |
|--------------------|---|-----------|
| <b>Article 12</b>  | Objectif 6 - Amplifier et accélérer la digitalisation                                     | 23        |
| § 1 <sup>er</sup>  | Introduction  | 23        |
| § 2                | Les engagements communs (SWDE/SPGE)   | 23        |
| § 3                | Les engagements de la SWDE  | 24        |
| § 4                | Les engagements du Gouvernement wallon  | 25        |
| <b>Article 13</b>  | Objectif 7 - Amplifier et accélérer l'innovation  | 25        |
| § 1 <sup>er</sup>  | Introduction  | 25        |
| § 2                | Les engagements communs (SWDE/SPGE)   | 25        |
| § 3                | Les engagements de la SWDE  | 26        |
| § 4                | Les engagements du Gouvernement wallon  | 27        |
| <b>CHAPITRE 4.</b> | <b>ENJEU N°4 – LE SERVICE AUX CLIENTS/DE PROXIMITÉ</b>                                    | <b>27</b> |
| <b>Article 14</b>  | Principes   | 27        |
| <b>Article 15</b>  | Objectif 8 - Offrir un service au client de qualité et un service de proximité de qualité | 27        |
| § 1 <sup>er</sup>  | Les engagements communs des parties (SWDE/SPGE)   | 27        |
| § 2                | Les engagements de la SWDE  | 28        |
| § 3                | Les engagements du Gouvernement wallon  | 29        |
| <b>CHAPITRE 5.</b> | <b>ENJEU N°5 – LA GOUVERNANCE</b>   | <b>30</b> |
| <b>Article 16</b>  | Principes   | 30        |
| <b>Article 17</b>  | Au niveau sectoriel   | 30        |
| § 1 <sup>er</sup>  | Introduction  | 30        |
| § 2                | Les engagements communs des parties (SWDE/SPGE)   | 31        |
| § 3                | Les engagements de la SWDE  | 32        |
| § 4                | Les engagements du Gouvernement wallon  | 32        |
| <b>Article 18</b>  | Au niveau des missions déléguées  | 33        |
| <b>TITRE III.</b>  | <b>Suivi et évaluation du contrat (et des missions déléguées)</b>                         | <b>33</b> |
| <b>Article 19</b>  | Le Collège de suivi et d'évaluation   | 33        |
| <b>TITRE IV.</b>   | <b>Dispositions finales du contrat</b>  | <b>35</b> |
| <b>Article 20</b>  | Modalités de révision   | 35        |
| <b>Article 21</b>  | Renouvellement  | 35        |
| <b>Article 22</b>  | Date d'entrée en vigueur et durée de validité   | 35        |
| <b>Article 23</b>  | Annexes   | 35        |
| <b>TITRE V.</b>    | <b>Balance scorecard</b>  | <b>36</b> |

# TITRE I. INTRODUCTION

## Article 1<sup>er</sup> - Objet du contrat :

Le présent contrat de gestion est conclu entre le **Gouvernement wallon**, représenté par la **Ministre de l'Environnement, Madame Céline Tellier**, et la **Société wallonne des eaux (SWDE)**, représentée par **Madame Aurore Tourneur**, Présidente du Conseil d'administration et **Monsieur Eric Van Sevenant**, Président du Comité de direction.

Ce contrat est conclu en application du Code de l'eau et du décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information.

Le présent contrat de gestion a pour vocation de :

- Fixer des objectifs dans le cadre des missions de la SWDE ;
- Baliser son autonomie ;
- Créer un cadre favorable pour le développement de ses activités et la pérennité de son modèle économique ;
- Organiser l'évaluation de son action.

## Article 2 - Cadre du contrat :

### Sur le plan international :

Le droit à l'eau potable et à l'assainissement constitue un droit humain reconnu à l'échelle internationale et fondamental pour le respect des autres droits de l'homme.

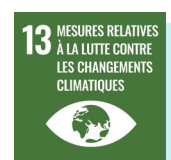
L'action de la Région wallonne en matière de politique intégrée de l'eau est fondée sur les Objectifs de Développement Durable arrêtés en 2015 par l'ONU à l'horizon 2030.

**Les contrats de gestion de la SWDE et de la SPGE s'inscrivent de manière générale dans la mise en oeuvre des 17 objectifs de Développement Durable, mais plus spécifiquement dans 12 d'entre eux dont les enjeux recourent directement leur raison d'être.**

9  
objectifs liés  
aux activités



3  
objectifs liés aux priorités  
d'organisation en tant  
qu'entreprise responsable



« L'eau et l'emploi », les Nations Unies insistent sur le fait que :

« *La volonté politique d'élaborer et de mettre en oeuvre des objectifs politiques liés à l'eau et soutenant le développement durable et la création d'emplois est essentielle* ».

Les Nations concluent à la nécessité d'apporter des réponses politiques pour :

- « assurer la durabilité des ressources en eau et des écosystèmes ;
- développer, exploiter et entretenir les infrastructures d'eau ;
- planifier, consolider et gérer les capacités des ressources humaines ;
- accroître les connaissances et innover ».

Le besoin d'investissements majeurs dans le secteur de l'eau est généralisé à l'échelle planétaire où, selon le Programme des Nations unies pour l'environnement, les investissements requis à 2030 en eau sont bien supérieurs à ceux réunis dans les secteurs de l'énergie et des transports.

### Sur le plan européen :

C'est à la fin du 20<sup>e</sup> siècle qu'a émergé la prise de conscience collective des effets de l'activité humaine sur l'environnement. Dès lors, la politique de l'eau a intégré la nécessité d'une gestion durable de cette ressource naturelle vitale par la protection contre toute forme de pollution et par la restauration de la qualité des masses d'eau. C'est ainsi que les directives européennes relatives au traitement des eaux usées (91/271/CEE), à la gestion de l'azote d'origine agricole (91/676/CEE), à la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine (98/83/CE), refondue en 2020 par la directive 2020/2184 et la directive 2000/60/CE établissant un cadre pour une politique communautaire dans le domaine de l'eau ont été adoptées.

Le 11 décembre 2019, la Commission européenne a publié son Pacte vert pour l'Europe, appelé communément Green deal européen.

Cette feuille de route a pour objectif de rendre l'économie de l'Union durable, en transformant les défis climatiques et environnementaux en opportunités et en garantissant une transition juste et inclusive, avec une absence d'émission nette de gaz à effet de serre d'ici 2050. La Commission européenne a annoncé dans ce cadre qu'elle adoptera un plan d'action "zéro pollution" notamment dans le domaine de l'eau.

De même, des dispositions européennes transverses telles que la Directive du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2022 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de cybersécurité dans l'ensemble de l'Union (2022/2555/UE) ou le Règlement du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (2016/679/UE), impactent les activités ou impulsent certaines priorités.

Les nouvelles dispositions en gestation dans le cadre de la révision de la directive relative aux Eaux Urbaines Résiduaires affecteront également les activités et les investissements des opérateurs du secteur de l'eau.

### Sur le plan régional :

Le Gouvernement wallon dans sa Déclaration de Politique Régionale 2019-2024 :

- Consacre **le caractère d'utilité publique de l'eau** pour garantir l'atteinte d'objectifs en matière d'accès universel, de santé, de gestion durable de la ressource et d'environnement ;
- Préconise également une certaine **stabilité du prix de l'eau** tout en assurant la **sécurité d'approvisionnement** ;
- Encourage les **synergies** les plus étroites **entre acteurs de l'eau** ;
- Souligne **le caractère social** et sociétal **de l'accès à l'eau** ;

- Définit des objectifs spécifiques de la politique de l'eau en matière de protection des masses d'eau, de préservation de la biodiversité, de maîtrise des polluants d'origine agricole et de qualité d'eau.

Dans le cadre de ses compétences liées la politique de l'eau, la Wallonie a structuré deux entreprises publiques autonomes à vocation régionale qui sont régies par des dispositions sui generis dans le code de l'eau :



- La **SWDE** est le principal producteur-distributeur d'eau potable en Wallonie, elle dessert 67 % de la population wallonne sur le territoire de près de 200 communes. Depuis 2001, suite à l'apport en son sein de l'Entreprise Régionale de Production d'Eau par le Gouvernement wallon, elle représente 75 % des volumes produits par les opérateurs wallons et joue à ce titre un rôle structurant dans la sécurisation de l'alimentation en eau de la Wallonie. Ses activités industrielles consolident près de la moitié de l'emploi du secteur public de l'eau et elle figure parmi les 10 plus grandes entreprises publiques européennes du secteur de l'eau. Elle exerce un leadership métier et technologique en Wallonie



- La **SPGE** a mis en place et pérennisé le modèle de financement de protection des captages et de l'assainissement des eaux usées qui a permis la réalisation d'un plan d'investissement de près de 4 milliards € ces 20 dernières années pour respecter les principales obligations européennes de la Wallonie en la matière. Le décret l'instituant prévoit également qu'elle est amenée à coordonner les activités du secteur de l'eau. L'action de la SPGE a permis le déploiement d'une initiative publique industrielle significative dans le secteur de l'assainissement des eaux usées.

En leur qualité d'opérateurs régionaux du cycle anthropique de l'eau, la SWDE et la SPGE contribuent pleinement à l'ambition annoncée dans la DPR de faire de la Wallonie une terre de transition écologique, sociale, économique et démocratique.

Ainsi, nombre de leurs actions sont déjà orientées en ce sens. Conscientes de leurs impacts en tant que services publics gestionnaires d'une ressource naturelle, elles souhaitent se positionner en tant qu'acteurs exemplaires et partant, ont à coeur de mettre leurs expertises au service de cette ambitieuse aspiration régionale.

Les relations entre la Région wallonne et les deux sociétés s'inscrivent dans un cadre « in house » tel que défini par la législation et la jurisprudence européenne. En effet, la SWDE et la SPGE ne comptent pas d'associés privés et le Gouvernement désigne l'ensemble des administrateurs, les membres du Comité de direction et 2 commissaires du Gouvernement qui siègent au sein du Conseil. Enfin, le Gouvernement wallon encadre la stratégie des deux opérateurs régionaux à travers le contrat de gestion.

La relation « in house » permet au Gouvernement wallon de confier directement à la SWDE et/ou à la SPGE des missions complémentaires dans le cadre du cycle de l'eau et/ou d'organiser une coopération entre le Service Public de Wallonie, la SWDE et/ou la SPGE sans application de la législation sur les marchés publics, notamment via ce contrat de gestion liant le Gouvernement et la Société.

Ce faisant, **la Région wallonne consacre la SWDE et la SPGE comme ses bras opérationnels essentiels en matière de gestion du cycle de l'eau.**

Fin 2017, le Gouvernement wallon a ainsi confié à la SWDE et la SPGE une mission déléguée conjointe pour la mise en oeuvre d'un marché public en vue de réaliser une étude relative à la rationalisation du secteur de l'eau et les a invitées à intensifier leurs collaborations ainsi qu'accroître leurs échanges avec la SPW ARNE, de manière à avoir une politique de l'eau et des actions coordonnées.

L'étude réalisée en 2018 et menée en collaboration avec les principaux acteurs du secteur de l'eau et les administrations en charge de la régulation, a permis d'identifier dans un premier temps les défis stratégiques du secteur.

Pour relever ces défis, les conclusions de l'étude donnent la priorité à une approche industrielle basée sur une coopération renforcée entre opérateurs pour mettre en oeuvre les leviers de synergies. Sur le volet institutionnel, les conclusions de l'étude recommandent :

- À court terme, de capitaliser sur la mise en place de relations contractuelles qui permettent le partage de ressources et la constitution progressive de centres de services et d'expertise partagés ;
- À moyen terme, la consolidation des synergies et de centres d'expertise et de services sous l'égide d'une structure commune de coordination et d'animation sectorielle, sans préjudice de l'autonomie des opérateurs dans l'exercice de leurs métiers de proximité au service des citoyens et des entreprises.

Eu égard à l'objectif fixé dans leurs contrats de gestion précédents, en réponse à l'invitation du Gouvernement d'intensifier leurs collaborations et en accord avec les autres opérateurs wallons, **la SWDE et la SPGE ont pris l'initiative de coordonner la mise en oeuvre des recommandations de l'étude au travers d'une convention multilatérale de coopération publique destinée à faire évoluer de manière proactive la gouvernance du secteur de l'eau** à travers une plateforme de coopération transversale.

Face aux défis du secteur de l'eau, la mission première de la plateforme a été de d'élaborer une stratégie sectorielle concertée et intégrée. Les parties conviennent de capitaliser les recommandations de l'étude sur la rationalisation du secteur de l'eau commandée par le Gouvernement, sans exclure la possibilité de développer de nouveaux leviers ou de prendre des initiatives complémentaires qui contribueraient également à améliorer la performance globale pour assurer la pérennité et l'accessibilité du service public de l'eau.

Le 14 juillet 2021, le Gouvernement wallon a statué sur les orientations de la réforme du secteur de l'eau et a décidé de :

- Soutenir l'approche globale et intégrée des enjeux sectoriels sur une base collaborative avec tous les acteurs ;
- Inviter les acteurs publics du secteur de l'eau à préparer un plan industriel du secteur incluant les investissements, la formation, l'environnement, l'énergie, l'innovation/R&D, ainsi que la transition digitale, en s'inscrivant dans les différentes démarches programmatiques en cours (dont le Plan de relance wallon, Circular wallonia et le projet de Plans de gestion par districts hydrographiques) ;
- Approuver la synchronisation du calendrier stratégique régional, c'est-à-dire faire coïncider les contrats de gestion de la SPGE et de la SWDE avec les troisièmes plans de gestion par district hydrographique et aligner la position des deux sociétés eu égard aux clauses miroirs de leurs contrats de gestion et de la mission déléguée confiée conjointement en matière d'organisation sectorielle par le Gouvernement le 30 novembre 2017 ;
- Inviter les acteurs publics du secteur de l'eau à poursuivre la mise en oeuvre des collaborations sectorielles et, si requis, à amender et prolonger les contrats de services entre les acteurs, au maximum jusqu'au 31 décembre 2022, afin de permettre la réalisation des investissements dans le secteur, notamment en vue de contribuer à l'atteinte du bon état des masses d'eau en 2027 conformément aux objectifs européens ;
- D'analyser la nécessité de procéder à des modifications du Code de l'eau pour faciliter la mise en oeuvre des collaborations sectorielles sur le plan de la gouvernance.

Toujours le 14 juillet 2021, le Gouvernement wallon a fixé au travers d'une Stratégie Intégrale Sécheresse (SIS) les objectifs de la Wallonie en la matière et instauré une gouvernance intégrée du schéma régional des ressources en eau (SRRE), mission déléguée confiée à la SWDE depuis 10 ans, et du dispositif sécheresse, mission dévolue à l'administration en vue d'assurer la cohérence des nombreux travaux et de leur progression, à fédérer toutes les compétences, à soutenir les processus par des moyens appropriés et à dégager les priorités.

Un plan industriel sectoriel élaboré sous l'égide de la SWDE et de la SPGE a été présenté à la Ministre le 27 juillet 2021 ; il organise la réponse du secteur de l'eau à 10 défis stratégiques à relever par ce dernier à l'horizon 2030. Il s'inscrit pleinement dans le plan de relance et de reconstruction de la Wallonie.

L'opérationnalisation du plan industriel est pilotée par le Comité de coordination, composé des dirigeants des 10 opérateurs signataires de la convention de coopération publique, en s'appuyant sur un rôle d'animation accru de la SPGE et des centres de services partagés et d'excellence.

La structuration des synergies s'opère sous les impulsions complémentaires de la SPGE et de la SWDE à travers la mise en place de sept plateformes sectorielles instituées dans des domaines en lien avec les enjeux du secteur : ressources et environnement, énergie, investissements, talents, transformation digitale, innovation/R&D et qualité de l'eau.

Les objectifs de la stratégie intégrale sécheresse et du plan industriel adressés par le biais des plateformes en question sont détaillées dans le corps du contrat de gestion.

### Article 3 – Structure du contrat :

Dans le cadre du renforcement des synergies dans le secteur de l'eau soutenues et encouragées par le Gouvernement wallon par décision du 14 juillet 2021, les contrats de gestion 2023-2027 de la SWDE et de la SPGE renferment un important tronc commun qui concerne la mise en oeuvre de la réforme sectorielle et du plan industriel. Il est complété, pour chacune des deux sociétés régionales, d'une partie propre à leurs métiers et orientations spécifiques.

La partie conjointe traduit l'ambition élargie commune non seulement de répondre aux enjeux sectoriels mais encore de contribuer au développement économique, social et environnemental de la Wallonie et leur fixe un cadre structurant et favorable pour remplir les défis stratégiques qui se présentent à elles pour les prochaines années.

S'inscrivant dans la droite ligne du plan industriel de l'eau souhaité par le Gouvernement wallon et arrêté en juillet 2021.



**Le contrat de gestion se structure autour de 3 enjeux structurels, à savoir l'accessibilité, l'impact environnemental et l'attractivité couplée à l'innovation et à la digitalisation.**



A ces 3 enjeux, s'en ajoutent 2 autres émanant de la réflexion des parties au futur contrat de gestion : le service aux clients et la gouvernance.

Le présent contrat de gestion s'articule dès lors autour de 5 enjeux eux-mêmes déclinés en 8 objectifs stratégiques:

#### → Enjeu n°1 : l'accessibilité :

- Objectif 1 : Continuer à garantir l'accès à l'eau et la soutenabilité du prix de l'eau
- Objectif 2 : Garantir la qualité de l'eau

#### → Enjeu n°2 : l'impact environnemental :

- Objectif 3 : Sécuriser, préserver et, le cas échéant, restaurer la qualité et la quantité de la ressource en eau sur le territoire pour notamment faire face au défi climatique :
- Objectif 4 : Agir pour la réduction, de l'empreinte environnementale et la biodiversité

#### → Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation :

- Objectif 5 : Renforcer l'attractivité du secteur
- Objectif 6 : Amplifier et accélérer la digitalisation
- Objectif 7 : Amplifier et accélérer l'innovation



→ **Enjeu n°4 : le service aux clients :**

9

- **Objectif 8 :** Offrir un service au client de qualité et un service de proximité de qualité

→ **Enjeu n° 5 : la gouvernance.**

Le contrat de gestion intègre les pistes d'amélioration ou de clarification identifiées à l'occasion des processus d'évaluation interne et externe du contrat de gestion qui s'achève et devrait offrir aux partenaires et parties prenantes un riche outil de collaboration renfermant des engagements forts et mesurables de part et d'autre et un dispositif de suivi dynamique.

A chaque objectif partagé par le Gouvernement wallon et la SWDE, correspondent des engagements clairs et mesurables propres à chacune des parties.

Un facteur clé du succès dans le déploiement du contrat de gestion est que son contenu soit décliné sur le plan opérationnel au sein des services du SPW.

Deux canaux ont été privilégiés et formalisés dans cette optique :

- L'identification dans le corps même du contrat de gestion du ou des service(s) du SPW amenés à supporter le Gouvernement dans leur mise en oeuvre ;
- La participation active des services en question dans un processus dynamique de suivi des engagements et des objectifs et l'évaluation de la mise en oeuvre du présent contrat de gestion.

Le contrat de gestion se veut l'outil de référence dans les relations entre d'une part, le Gouvernement et son administration, et, d'autre part, la SPGE et la SWDE, raison pour laquelle les décisions confiant des missions déléguées aux deux sociétés et les protocoles conclus entre le SPW et les sociétés sont énumérées à l'article 18 du présent contrat de gestion. Toute nouvelle mission déléguée qui serait confiée par le Gouvernement wallon à la SWDE ultérieurement à la signature du présent contrat de gestion fera l'objet d'un avenant au contrat de gestion et en fera partie intégrante.

Le chapitre relatif à la gouvernance permettra également de préciser les modalités d'une concertation renforcée avec le SPW-ARNE conformément aux attentes du Gouvernement.



# TITRE II. ENGAGEMENTS DES PARTIES

## CHAPITRE 1 : ENJEU N°1 – L'ACCESSIBILITÉ

### Article 4 : Principes



**L'eau est un bien universel par excellence.**

**Il appartient aux acteurs publics du cycle anthropique de l'eau d'assurer une accessibilité durable à l'eau pour tous à prix maîtrisé, en quantité et qualité.**



### Article 5 : Objectif 1 - Continuer à garantir l'accès à l'eau et la soutenabilité du prix de l'eau

#### §1<sup>er</sup>. Les engagements communs des parties (SWDE/SPGE)

Les services d'alimentation en eau et d'assainissement doivent rester accessibles.

##### 1.1. La maîtrise du prix de l'eau

Tant la SPGE que la SWDE font face au défi de préserver un prix de l'eau abordable tout en :

- assurant le bon fonctionnement d'un important volume d'actifs vieillissants (375 prises d'eau, 1354 châteaux d'eau et réservoirs, 38.591 km de conduites d'alimentation en eau, 20.800 km d'égouts et de collecteurs, 1.200 stations de pompage et 437 stations d'épuration) ;
- poursuivant l'équipement du territoire et l'adaptation de leurs actifs pour accompagner le développement territorial et sécuriser l'alimentation en eau ;
- adoptant les mesures nécessaires pour assurer le bon état des masses d'eau.

Tout en s'engageant à ne pas faire évoluer le prix de l'eau au-delà de l'inflation à périmètre constant d'activités et de contraintes légales et réglementaires impactant ses activités, le secteur de l'eau doit donc se mobiliser pour :

- réaliser un volume annuel de plus de 250 millions € d'investissements (100 millions € par an pour la seule SWDE et 150 millions € par an au terme du contrat de gestion pour la SPGE avec les organismes d'assainissement agréés) ;
- optimiser l'équilibre entre maintenance et renouvellement des infrastructures via une politique d'asset management partagée ;
- prioriser les investissements et le cycle de vie des équipements en intégrant les analyses de risques et l'adaptation au changement climatique (prise en compte des résultats de l'Etude des Risques et Vulnérabilités Climatiques (ERVC). Cette étude sera actualisée de manière régulière et au moins une fois durant le présent contrat de gestion.

L'accessibilité passe par la maîtrise des coûts d'exploitation et de leur évolution. Comme actuellement, la SPGE et la SWDE s'engagent à ce qu'ils n'évoluent pas au-delà de l'inflation +0,5%, hors amortissements, événements conjoncturels exceptionnels (telle la crise énergétique en cours) et évolution de la masse salariale liée au régime légal de retraite.



**La facture établie sur base de la consommation domestique moyenne ne pourra au cours des cinq prochaines années, dépasser 0,7% du revenu moyen des ménages wallons tant pour le CVA que pour le CVD.**



La définition et la mise en oeuvre de la trajectoire tarifaire quinquennale issue de leurs plans financiers respectifs seront concertées entre la SWDE et la SPGE afin de lisser l'impact de l'évolution du prix de l'eau pour les consommateurs.

## 1.2. Les investissements

Basée sur la volonté de mobilisation et de synergies renforcées, une plateforme sectorielle est consacrée aux investissements afin d'élaborer et de mettre en oeuvre un portefeuille d'actions autour des thèmes suivants :

- Priorisation, coordination et réalisation des investissements ;
- Dynamisation du marché ;
- Amélioration de l'approche d'asset management commune ;
- Structuration d'un modèle d'exploitation, de rénovation et de développement des égouts.

En outre, la SPGE et la SWDE veilleront à :

- rendre leur commande publique davantage circulaire et orientée sur le développement durable et la transition énergétique, en contribuant activement à remailler le tissu économique de manière pérenne ;
- activer la consolidation des expertises et des ressources au niveau sectoriel et avec les autres gestionnaires de réseaux ;
- rechercher des fonds de tout pouvoir subsidiant pour mettre en oeuvre les mesures prises en exécution de la politique sectorielle de l'eau, y compris en matière de veille technologique et d'innovation ;
- se concerter au moins annuellement avec le SPW MI sur la programmation budgétaire des chantiers et sur la coordination des chantiers.

## §2. Les engagements de la SWDE

### 2.1. Priorisation des investissements

La SWDE n'échappe pas à la problématique générale en Europe du vieillissement de son réseau de canalisations d'eau. Elle en fait, depuis plusieurs années, une de ses préoccupations principales en matière de maintenance et d'investissements.

Les enjeux majeurs liés à ce vieillissement sont d'une part, la recherche de fuite et l'amélioration du fonctionnement des réseaux et, d'autre part, le renouvellement des réseaux.

**La réduction des fuites doit s'accompagner d'une politique de renouvellement des réseaux objective et pertinente dans le choix des canalisations à renouveler** en évitant d'engager des moyens humains, financiers et d'autres ressources naturelles sans réel bénéfice pour la société et l'environnement.

La SWDE poursuit ainsi la réflexion entamée afin d'allouer les ressources destinées à la réparation/remplacement des conduites en tenant compte d'éléments objectifs tels que l'importance de la fuite, la zone où elle est située, le coût des réparations, le retour effectif des investissements, etc.

Elle s'engage à aider la Région à se conformer à ses obligations futures en matière d'évaluation des niveaux de fuite d'eau sur leur territoire et des possibilités d'amélioration de la réduction des fuites d'eau comme prévu par la Directive eau potable 2020/2184. Elle participera activement à la réflexion méthodologique sur le sujet.

L'indicateur mesurant le taux de réhabilitation des conduites repris au contrat de gestion 2018-2022 sera maintenu en l'état dans un premier temps puis pourrait être remplacé, une fois la réflexion aboutie, par un taux appliqué sur les catégories de conduites les plus critiques.

Les démarches de définition des composantes précises du nouvel indicateur et de fixation de la cible aboutiront pour fin 2024, lorsque toutes les zones fonctionnelles auront fait l'objet d'une analyse de risques et qu'on disposera d'une cartographie de nos conduites les plus à risque en termes de défaillances et de durée de vie restante.

Les travaux de fixation d'une cible de renouvellement axée sur cette catégorie de conduites seront entamés dès début 2025.

12

Pour les autres catégories moins à risque, des seuils taux d'indice linéaire de perte ou des volumes non enregistrés maxima devront être fixés. Les renouvellements sur ces conduites-là découleront de ces ILP et des capacités de maintenance/réparations (internes et sous-traitants).

**La cible de l'indicateur de performance de réseaux sera de 4,70 m<sup>3</sup>/j/km en moyenne annuelle pour 2023 et 4,40 m<sup>3</sup>/j/km pour les années suivantes.**

## 2.2. Schéma régional des ressources en eau 2.0.

Le SRRE 2.0 a un objectif clair : pouvoir distribuer de l'eau en continu, quelles que soient les conditions climatiques, en jouant sur l'équilibre entre l'offre et la demande en eau.

Il vise donc à améliorer l'adéquation entre l'offre et la demande en eau, en tenant compte notamment des changements climatiques dont l'impact sur les ressources en eau est encore assez peu connu. Il comporte également un volet réglementaire portant sur la régulation des prises d'eau et la priorisation des usages. Outre ces thématiques qui vont pousser plus loin la réflexion par rapport au premier opus du schéma régional, la gouvernance a été revue, en impliquant davantage le SPW-ARNE, Aquawal et les différents stakeholders.

La SWDE poursuivra en pleine concertation avec les acteurs concernés la mission de réalisation du SRRE 2.0 afin de répondre à ces défis.

Le SRRE 2.0 consacre la nécessité de pouvoir répondre à la demande de tous les secteurs avec une eau en quantité et en qualité adaptée aux besoins de chacun. Dans cet ordre d'idées, un groupe de travail animé par la SWDE et relatif à la « Performance des infrastructures publiques d'eau potable » a notamment été mis en place avec comme vision d'induire une dynamique régionale chez tous les distributeurs/producteurs d'eau potable pour la gestion patrimoniale de leur réseau en vue notamment de limiter les pertes d'eau liées aux fuites en fournissant un manuel de gestion de la performance des réseaux et de l'organisation de la recherche de fuites, en proposant des formations et l'assistance d'une plateforme régionale de spécialistes et en adoptant des indicateurs et des cibles à atteindre.

La SWDE s'inscrit de la même manière dans l'objectif environnemental sectoriel du Plan de relance wallon avec le projet n°106 « Améliorer la performance des infrastructures publiques d'alimentation en eau potable » dont elle est porteuse.

Elle est en outre titulaire d'une mission déléguée en matière de « création de réseaux d'eau décentralisés » reprise elle aussi dans le Plan de relance de la Wallonie (projet 105). Ce projet est géré de manière intégrée avec le projet 103 porté par la SPGE et relatif à la mise en oeuvre de nouvelles ressources en eau (ReUse, recharge, ...).

## §3. Les engagements du Gouvernement Wallon

Le Gouvernement soutiendra la maîtrise du prix de l'eau en évaluant le plus en amont possible l'impact que ses décisions peuvent avoir sur l'activité de la SWDE et de la SPGE, plus particulièrement les coûts et charges nouveaux à intégrer dans un modèle économique soumis à diverses tensions. A cette fin, la SWDE et la SPGE seront consultées par le Ministre ayant l'eau dans ses compétences, sur toute modification réglementaire ou décrétole susceptible de les affecter, notamment les adaptations du Code de l'eau.

Dans la continuité du contrat de gestion précédent, le régulateur finalisera la structuration tarifaire de référence et harmonisera l'outil fixant la trajectoire financière des opérateurs lors des demandes d'augmentation de prix.

La concertation pour maîtriser les surcoûts engendrés par la gestion des terres excavées se poursuivra. Le Gouvernement soutiendra l'initiative coordonnée entre gestionnaires publics pour une meilleure gestion des terres de remblais, notamment au travers du projet n°121 du Plan de relance wallon qui est intitulé « Développer des centres de regroupement de terres excavées » visant à promouvoir et favoriser le développement des centres de regroupement.

En outre, l'exonération de toute redevance pour occupation du domaine public régional ou communal sera maintenue.

Le SPW MI se concertera au moins annuellement avec la SWDE et la SPGE sur la programmation budgétaire des chantiers et sur la coordination des chantiers.

Qui plus est, le Gouvernement reverra son arrêté du 16 décembre 2020 relatif à la signalisation des chantiers et des obstacles sur la voie publique en veillant à la proportionnalité des mesures nécessaires à la sécurité.

Poursuivant la politique du stop béton, le Gouvernement veillera à une meilleure intégration de la dimension « eau » dans les politiques sectorielles, en particulier le développement territorial, le logement, la gestion du domaine public régional des routes et des voies hydrauliques.

Pour les traversées de routes et de cours d'eau, la solution d'un accrochage des conduites d'eau latéral ou sous le tablier des ponts ne sera jamais interdite d'emblée et fera l'objet d'une analyse conjointe multicritères au cas par cas.

Le Gouvernement proposera de ne plus indexer la contribution de prélèvement pour les eaux potabilisables.

Le Gouvernement wallon garantit également un niveau de subsidiation de l'ordre de 15% des nouveaux projets qu'il agréera dans le cadre du **schéma régional des ressources en eau**.

Le Gouvernement wallon et le SPW-ARNE veilleront à associer la SWDE à la mise en oeuvre de l'article 4, paragraphe 3, de la directive (UE) 2020/2184 du Parlement européen et du Conseil du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine. A cet effet, la Région s'appuiera sur l'expertise de la SWDE pour :

- réaliser l'évaluation prévue de la performance des réseaux et proposer des possibilités d'amélioration de cette performance (échéance : 12 janvier 2026) ;
- faire valoir son point de vue dans le cadre de la préparation de l'acte délégué de la Commission qui sera adopté au plus tard le 12 janvier 2027 pour fixer un seuil au-delà duquel les Etats membres doivent présenter un plan d'action établissant un ensemble de mesures à prendre pour réduire leur taux de fuite.

## Article 6 : Objectif 2 - Garantir la qualité de l'eau

### §1. Les engagements communs des parties (SWDE/SPGE)

La qualité de la ressource ne peut être améliorée que par un effort conjugué de protection, d'égouttage, d'épuration et de contrôle.

La SWDE et la SPGE doivent agir de manière coordonnée et proactive pour sécuriser et restaurer la qualité et la quantité des masses d'eau.

La qualité de l'eau doit être garantie à deux niveaux :

- au niveau de l'eau distribuée;
- au niveau de la ressource naturelle (voir enjeu de l'impact environnemental).

Bien que ce second volet sera traité sous l'enjeu de l'impact environnemental, il est relevé ici que les parties au contrat de gestion prônent la réduction à la source des pollutions et leur prise en charge suivant le principe pollueur-payeur, pour éviter de faire peser sur la collectivité le coût de traitement des eaux. En ce sens, en parfaite collaboration avec le SPW, elles contribueront activement à la poursuite de la mise en oeuvre du Programme wallon de réduction des pesticides et du Programme de gestion durable de l'azote en agriculture.

La SWDE et la SPGE structureront une plateforme dédiée à la qualité d'eau afin de mutualiser et spécialiser les activités du secteur en matière de contrôle de la qualité de l'eau (laboratoires) et de développer un centre de services partagés pour la mise en oeuvre de la réglementation CertIBEau.

## §2. Les engagements de la SWDE

Le Code de l'eau déclare en son article 1<sup>er</sup> que « toute personne a le droit de disposer d'une eau potable de qualité et en quantité suffisante pour son alimentation, ses besoins domestiques et sa santé. »

Derrière cette disposition, on retrouve notamment de très nombreuses impositions liées à la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine, majoritairement issues du droit européen.

La SWDE a toujours mené une démarche proactive en allant au-delà du seul respect de la législation en matière de contrôle de la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine.

La SWDE, qui est incontestablement un partenaire privilégié de la Région wallonne dans le cadre de sa politique de prévention santé environnement, s'engage à poursuivre de manière active le partenariat avec la Région wallonne au sein du consortium de laboratoires de référence développé par le SPW.

La SWDE détient aujourd'hui un très haut niveau de maîtrise technique dans le domaine de la qualité d'eau. Elle doit maintenir cette expertise et mener une politique de gestion préventive et proactive de la qualité d'eau basée sur une évaluation des risques sanitaires à travers les PGSSE (Plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau). Il lui revient en outre de mettre le savoir-faire régionalement et internationalement reconnu qu'elle a acquis en cette matière au service de la Région wallonne ou d'autres organismes.

La transposition dans le Code de l'eau de la nouvelle directive 2020/2184 va modifier le paradigme de la qualité de l'eau pour les distributeurs d'eau, en passant d'une logique de contrôle de la qualité de l'eau en fonction des volumes distribués vers une approche basée sur la gestion des risques sanitaires.

Conformément à la mission déléguée confiée par le Gouvernement wallon le 16 décembre 2020, la SWDE établit en 2021 et 2022 la méthodologie relative à l'établissement des plans de gestion de la qualité d'eau basés sur une évaluation des risques sanitaires, tant pour ce qui la concerne que pour les autres distributeurs.

De nouveaux paramètres devront être pris en considération dans cette approche des risques sanitaires et pour lesquels l'état des connaissances à l'échelle de la Wallonie est limité. Outre les acides haloacétiques, le bêta-oestradiol, le bisphénol-A, les coliphages somatiques, les métabolites de pesticides, la microcystine-LR, le nonyl-phénol et les substances alkylées per- et polyfluorées (PFAS) considérés dans la Directive 2020/2184, d'autres sujets de préoccupation de ses clients et de la Région, comme par exemple la fibre d'amiante, nécessitent une veille scientifique afin d'être pris en compte dans l'établissement des PGSSE.

La recherche systématique de l'ensemble de ces paramètres dans les plans de contrôle de la qualité de l'eau représentera un coût important pour l'ensemble des distributeurs wallons. Pour anticiper les risques financiers et sanitaires, la SWDE s'engage à coordonner à l'échelle du secteur, des études confiées par la Région en vue de déterminer l'occurrence de certains paramètres en s'intéressant dans un premier temps aux substances alkylées per- et polyfluorées (PFAS) et à la fibre d'amiante dans l'eau. Les résultats de ces projets seront intégrés aux plans de gestion des risques sanitaires des distributeurs.

En matière de qualité d'eau distribuée, la SWDE maintiendra le taux actuel de conformité de l'eau potable, tout en répondant aux nouvelles exigences prévues par la directive 2020/2184.

La cible globalisée de 99 % reste d'actualité.

**🔊 La SWDE continuera à mettre à disposition de ses clients une information précise et didactique concernant la qualité de l'eau distribuée, aussi bien par Internet que via les factures d'eau. 🗣️**

Le Gouvernement associera la SPGE et la SWDE à l'élaboration et à la mise en oeuvre de ses différents plans et programmes impactant la qualité de l'eau (politique agricole commune, plans de gestion par district hydrographique, programme de réduction des pesticides, programme de gestion de l'azote en agriculture, plans et programmes en matière de développement territorial, etc).

Le Gouvernement wallon veillera dans le cadre de la transposition et de la mise en oeuvre de la directive 2020/2184 à ce que les exigences wallonnes se limitent strictement à celles imposées par l'Europe et dans les délais qu'elle prévoit.

Il s'appuiera sur l'expertise de la SWDE dans les activités de veille scientifique et technologique ainsi que dans le cadre de l'élaboration des réglementations en relation avec la qualité d'eau et dans tout contexte où le degré de maîtrise technique de la SWDE peut apporter une valeur ajoutée à la gestion du cycle de l'eau.

Il assistera la SWDE dans le cadre de la remise aux normes des réseaux d'eau détériorés que la SWDE est amenée à reprendre en gestion.

Le Gouvernement poursuivra la mise en conformité des installations privées au travers de Certibeau, en veillant à accroître les compétences des professionnels de la construction en matière de gestion de l'eau.

Le Gouvernement veillera à ce que le recours aux ressources alternatives à la distribution d'eau fasse l'objet des mesures adéquates (information des citoyens, contrôle de la qualité, mesures correctrices, etc) pour garantir la salubrité publique et l'intégrité des réseaux publics de distribution et d'assainissement.

## CHAPITRE 2 : ENJEU N°2 – L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL

### Article 7 : Principes

Le Programme de développement durable à l'horizon 2030 des Nations Unies définit son objectif 6 comme suit : garantir l'accès de tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable.

Les contrats de gestion de la SPGE et de la SWDE s'inscrivent dans cette perspective. Il s'agit pour le Gouvernement, la SPGE et la SWDE de garantir une ressource en eau, tant souterraine que de surface, davantage préservée avec une empreinte environnementale réduite.

### Article 8 : Objectif 3 – Sécuriser, préserver et, le cas échéant, restaurer la qualité et la quantité de la ressource en eau sur le territoire, pour notamment faire face au défi climatique.

#### §1. Les engagements communs (SWDE/SPGE)

##### **La protection des ressources en eau est inscrite dans l'objet social de la SWDE et de la SPGE. L'environnement se trouve naturellement au coeur de leurs métiers.**

La contribution au développement durable fait partie de leurs engagements forts.

La préservation de la ressource passe par la poursuite de l'exploitation raisonnée et efficiente des ressources en eau.

La SPGE et la SWDE maîtrisent les impacts environnementaux de leurs activités, dont l'assainissement, le démergement, la protection de la ressource en eau, la production et la distribution d'eau.

- être force de propositions et actrices des transitions en vue de développer une approche environnementale plus transversale et plus holistique au niveau du secteur ;
- consolider les données du secteur pour développer un modèle d'analyse de l'impact sur l'environnement (en complément des outils régionaux) et développer des outils de monitoring adéquats en réponse aux besoins et attentes régionales en termes de suivi ;
- oeuvrer à la mise en oeuvre de la stratégie intégrale sécheresse (SIS) et du schéma régional des ressources en eau (SRRE) ;
- améliorer l'efficacité des actions en matière de protection de la ressource en eau, qu'elles les soutiennent ou les mènent.

**L'ambition partagée de la SWDE et de la SPGE en matière de protection des ressources** pour la durée du présent contrat de gestion **est d'atteindre en fin de contrat, soit à l'horizon 2027, un taux de délimitation des zones de protection de la ressource de 100%**. La réalisation de cet objectif ne pourra être effective sans un engagement de toutes les parties concernées (SWDE, SPGE, SPW-ARNE) par rapport à l'élaboration et à l'aboutissement des dossiers de zones de prévention à introduire officiellement auprès du SPW ARNE.

Dans le cadre de la démarche sectorielle et de la mise en oeuvre du plan industriel de l'eau, la SWDE et la SPGE mettront en place une plateforme sectorielle dédiée à la gestion des ressources en eau et à l'environnement. Elle se verra adresser certains objectifs spécifiques du plan industriel qui seront déclinés en actions concertées, mutualisées et structurées à l'échelle du secteur en vue d'en optimiser l'impact sur la réduction de l'empreinte environnementale de celui-ci.

## §2. Les engagements de la SWDE

La déclaration de politique régionale indique qu'une stratégie spécifique de gestion de l'eau sera élaborée pour résister aux épisodes de sécheresse et d'inondation.

Les cycles naturel et anthropique de l'eau sont en effet mis sous tension par l'évolution climatique qui n'apparaît pas comme réversible à moyen terme.

Les années 2017 à 2019 ont été marquées par un déficit pluviométrique et des températures moyennes supérieures à la normale (calculée par l'IRM sur les années 1981-2010).

La récurrence des sécheresses a conduit à une actualisation du schéma régional des ressources en eau, présentée au Gouvernement le 17 mars 2020.

Le SRRE 2.0. que la SWDE est chargée de réaliser par mission déléguée du Gouvernement, s'inscrit clairement dans le concept de sécurisation.

Si les ressources hydriques de la Wallonie restent largement suffisantes pour assurer nos besoins, ceux de Bruxelles et contribuer à ceux de la Flandre, elles sont toutefois localement devenues insuffisantes par périodes et par endroits (Famenn-Ardenne) faute de stockage suffisant (nappes ou barrages-réservoirs, citernes, ...) ou de sécurisation par des aqueducs.

Bien que les problèmes rencontrés soient actuellement localisés ou temporaires, une menace est apparue clairement quant à la satisfaction des besoins en eau dans le futur et en particulier pour la garantie de l'accès à l'eau potable en tout temps.

Les enjeux ne sont rien de moins que la qualité de vie, la biodiversité et le maintien de plusieurs activités économiques (agriculture, foresterie, tourisme, hydroélectricité...).

Face à ce constat, il n'y a pas d'autre choix que de s'adapter, par des mesures structurelles et progressives, dont la finalité est d'augmenter la disponibilité des ressources en eau, de réguler la demande en eau tout en prévenant les conflits, et de faire en sorte de mieux supporter les périodes de sécheresse.



Ces mesures structurelles visent à réduire les situations de stress hydrique et prévenir les pénuries d'eau et non pas seulement à gérer les périodes critiques, ce qui est le rôle de la cellule sécheresse du Centre régional de crise.

Le schéma régional des ressources en eau sera également repris comme une des mesures mises en place pour s'adapter au changement climatique dans le troisième cycle de plans de gestion des districts hydrographiques.

En exécution de la mission déléguée qui lui est confiée et dans le cadre du Plan de relance de la Wallonie, **la SWDE développera un programme d'amélioration de la performance des réseaux de production et distribution d'eau qui contribuera à limiter les prélèvements et concourir ainsi à la lutte contre l'impact des épisodes de sécheresse.**

Elle contribuera, sous couvert de mission déléguée et toujours dans le cadre précité, à la réflexion relative à l'identification et la mise en place de réseaux d'eau décentralisés.

La SWDE participera à l'établissement par la Région wallonne d'un cadre réglementaire pour les situations de pénurie d'eau ou de pénurie d'eau imminente, avec un ordre de priorité des besoins en eau à prendre en compte pour la répartition de l'eau disponible en fonction des besoins sociaux et écologiques.

La Région wallonne et la SWDE contribueront le cas échéant à l'élaboration d'un cadre normatif international et interrégional pour coordonner les actions vis-à-vis des consommateurs et adapter les comportements en cas de pression hors norme sur la ressource ou de perturbation majeure de l'alimentation publique en eau.

Le SRRE 2.0. s'inscrit également clairement dans le concept de sécurisation.

### §3. Les engagements du Gouvernement wallon

La Région s'engage à établir des zones de surveillance autour des captages destinés à la consommation humaine qui sont les plus sensibles. Il sera veillé à une articulation optimale de la coordination des actions dans ces zones de surveillance délimitées avec les contrats de captages et de nappes.

La Région s'engage à poursuivre les contrôles (infrastructures de stockage, azote potentiellement lessivable (APL), etc.) dans les zones de prévention, de surveillance ou encore de contrats captages.

La multiplication des prises d'eau engendre une pression supplémentaire sur les ressources en eau. Le Gouvernement wallon veillera à réguler l'accès à la ressource. Le SPW-ARNE s'appuiera sur un bilan global pour assurer un octroi cohérent d'autorisations de prélèvement. En attendant sa mise au point, les prises d'eau ne seront autorisées qu'avec la plus grande parcimonie singulièrement dans les masses d'eau en difficulté quantitative (calcaire du Tournaisis et Crétacé de Hesbaye).

Le SPW-ARNE animera une démarche permettant de prendre des mesures concrètes afin qu'il ne soit recouru qu'en cas de nécessité à l'irrigation et que les projets d'irrigation soient assortis de mesures de sauvegarde suffisantes contre une utilisation non durable de l'eau.

Vu l'échéance en 2022 de l'accord de coopération entre la Région wallonne et la Région flamande et son état dégradé actuel, la nappe du calcaire carbonifère de la Région du Tournaisis fera l'objet d'un nouvel accord pour améliorer son état. Cet accord sera élargi à la France pour viser tout l'aquifère transfrontalier des Calcaires carbonifères du Tournaisis et de Roubaix-Tourcoing.

La SWDE produit de l'eau potable au départ des barrages-réservoirs de la Vesdre (Eupen), la Gileppe, Ry de Rome et Nisramont qui cumulent plusieurs autres fonctions telles que la production d'hydroélectricité, l'écrêtage de crues, le soutien à l'étiage... **Afin de garantir en tout temps l'alimentation en eau potable de la population wallonne, la production d'eau potable constitue en tout temps la fonction prioritaire assignée aux barrages-réservoirs.**

Conformément aux recommandations de la Commission d'enquête parlementaire chargée d'examiner les causes et d'évaluer la gestion des inondations de juillet 2021 en Wallonie, le Gouvernement s'engage en concertation avec le SPW-MI et la SWDE à « rendre la gestion des barrages-réservoirs plus dynamique, avec une réserve d'empotement évolutive en fonction des moments de l'année, des prévisions et des données météorologiques et hydrologiques, ainsi qu'un renforcement des possibilités de manoeuvre de la part des gestionnaires ».

18

## Article 9 : Objectif 4 – Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité

### §1<sup>er</sup>. Les engagements communs (SWDE/SPGE)

La SWDE et la SPGE sont actives dans la gestion d'une ressource naturelle indispensable à la vie : l'eau. La gestion de l'environnement fait donc partie intégrante de leurs préoccupations.

Pour répondre aux enjeux environnementaux et plus spécifiquement aux défis liés à la biodiversité, la SPGE et la SWDE développeront, dans le cadre de la mise en oeuvre du plan industriel, une plateforme dédiée qui permettra une approche et des actions intégrées dans ces domaines non seulement à l'échelle des deux opérateurs régionaux mais aussi plus largement au niveau du secteur de l'eau.

La plateforme visera à élaborer et mettre en oeuvre un portefeuille d'actions autour des thèmes suivants :

- Amélioration des connaissances des pressions sur la ressource
- Gestion quantitative de la ressource à l'échelle régionale
- Gestion des risques dans les zones sensibles
- Biodiversité et protection des ressources

Au travers du plan industriel,



**le secteur de l'eau entend réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> de 20% (base 2017) d'ici 2030.**



Entre 2017 et 2022, la SWDE aura diminué ses émissions de 5.000 tonnes de CO<sub>2</sub>, passant de 67.000 tonnes de CO<sub>2</sub> à 62.000 tonnes de CO<sub>2</sub> émises annuellement. Pour atteindre l'objectif à 2030 (53.600 tonnes de CO<sub>2</sub>), elle doit encore diminuer ses émissions de 8.400 tonnes de CO<sub>2</sub>.

En ce qui concerne la SPGE, l'ensemble des actions réalisées a permis une amélioration de 5,2% de l'AEE (Amélioration de l'Efficacité Energétique), entre 2016 et 2018.



Il s'agit pour la SWDE et la SPGE de :

- poursuivre la réalisation du rapport annuel des émissions de carbone et du plan de réduction des gaz à effet de serre prévu par le plan industriel et poursuivre les projets concrets de réduction d'émissions de CO<sub>2</sub>, en mutualisant les actions et les expertises rares ;
- veiller à réduire les consommations énergétiques, accélérer le recours aux énergies renouvelables (photovoltaïque, géothermie, etc..) et rationaliser les déplacements (cfr point suivant, énergie) ;
- veiller, dans le cadre de la 3<sup>e</sup> stratégie wallonne de développement durable, à décliner les 3 piliers du développement durable (environnemental, social et économique) dans ses plans d'investissements ;
- continuer à implémenter une politique de marchés publics soucieuse de l'environnement en y intégrant la dimension circulaire.

Les principaux impacts CO<sub>2</sub> identifiés dans le calcul des émissions sont, par ordre d'importance, l'énergie, les intrants, les déplacements, la climatisation et la production de froid, ainsi que les déchets. Chacun de ces postes fera l'objet d'actions spécifiques afin d'être maîtrisé et réduit.

## ÉNERGIE

Une plateforme sectorielle est dédiée à l'énergie afin d'optimiser l'impact environnemental du secteur dans un contexte de pression accrue.

Il s'agit de diminuer les consommations énergétiques et les achats d'énergie.

Les principaux piliers de la politique énergétique sont donc l'amélioration des process et le développement du recours aux énergies renouvelables. Ils sont assortis d'actions pour la performance énergétique des bâtiments et la gestion de la flotte de véhicules.

La SWDE est le quatrième producteur belge d'hydroélectricité. Sa capacité de production sera optimisée tout en veillant à la concilier avec les autres usages des barrages, en vue de maximiser la production d'énergie renouvelable avec les outils existants.

## BIODIVERSITÉ

La SWDE et la SPGE gèrent un foncier présentant un important intérêt biologique. La seule SWDE compte de l'ordre de 1000 ha sous régime forestier et 70 ha en régime Natura 2000.

En 5 ans, ce patrimoine naturel sera valorisé de la manière suivante :

- tous les plans de gestion Natura 2000 seront adoptés (160/160 pour la SWDE) ;
- au fur et à mesure de la conclusion de ces plans, au moins la moitié des milieux concernés seront restaurés (35 ha pour la SWDE) ;
- les modes de gestion forestière seront diversifiés (hors boisement, par exemple, création de milieux ouverts) ; il est recouru à une sylviculture appropriée qui encourage la régénération (naturelle ou via la plantation) et les mélanges d'essences sans utiliser d'intrants ;
- 19,2 km de haies et 16 hectares de plantations, soit plus de 40.000 arbres, seront plantés ;
- 68 ha supplémentaires seront mis en valeur : il s'agit d'anciennes carrières affectées à la production d'eau et présentant un intérêt biologique.

Pour ce faire, le SPW (DNF) continuera à gérer le patrimoine boisé SPGE et SWDE de manière durable via la certification forestière régionale PEFC à obtenir. En outre, le SPW (DNF) proposera l'intégralité des plans de gestion Natura 2000 et des plans de gestion pour les terrains boisés.

SPW, SPGE et SWDE travailleront de concert pour impliquer leur personnel, leurs partenaires et sous-traitants dans cette démarche « ressources & environnement ».

La SWDE mettra son savoir-faire en matière de préservation de la ressource en eau et de la biodiversité au service du secteur de l'eau dans la plateforme sectorielle.

Elle s'engage à mettre en oeuvre les mesures de conservation et de restauration prévues dans les plans de gestion Natura 2000.

Il s'agit en outre pour la SWDE de maintenir la certification ISO 14001.

## §3. Les engagements du Gouvernement wallon

Afin de soutenir la SWDE dans la gestion territoriale de son impact environnemental, le Gouvernement s'engage à mobiliser les ressources du SPW-ARNE (DNF et DEMNA) afin de caractériser les sites de la SWDE dans un premier temps puis d'établir et de déployer les plans d'actions qui résulteront des études.

La Région associera la SPGE et la SWDE aux travaux préparatoires des normes européennes les impactant, en particulier la détermination de la contribution substantielle du secteur de l'eau à l'atténuation du changement climatique, telle que prévue dans la taxonomie européenne.

En outre, le Gouvernement wallon associera la SPGE et la SWDE aux travaux d'établissement d'un cadre normatif européen élevant le secteur de l'eau au rang de secteur prioritaire auprès des fournisseurs en cas de difficultés d'approvisionnement du marché.

En matière d'énergie, le Gouvernement wallon continuera sa politique de soutien réglementaire et financier au secteur de l'eau pour accélérer sa transition énergétique sans impact sur le prix de l'eau. Il sera envisagé d'amplifier le recours au Fonds Kyoto. A ce titre également, le Gouvernement wallon s'engage à intégrer dans les arrêtés d'exécution des communautés d'énergie le secteur de l'eau en tant que consommateur multi-sites wallon.

# CHAPITRE 3 : ENJEU N°3 L'ATTRACTIVITÉ ET L'INNOVATION/DIGITALISATION

## Article 10 : Principes

Les activités liées à l'alimentation en eau potable et à l'assainissement collectif des eaux relèvent du secteur des « Industries de réseaux ».

L'exercice de cette mission de service public implique la maîtrise de la conception, de la maintenance et de l'exploitation d'un parc important d'infrastructures et d'équipements qui font appel à des compétences et des technologies notamment en matière de génie civil, d'électromécanique, d'automatisation, de process de traitement et de contrôle en matière de qualité d'eau, de systèmes d'information et de gestion de masse de clients. **Dans les prochaines années, l'enjeu sera de maîtriser la transformation digitale de ces activités pour en faire un vecteur de performance et de qualité des services de l'eau.**

La réalisation de cette mission de service public mobilise également des ressources humaines et techniques d'acteurs dans les secteurs industriels, de services ou académiques.

### §1<sup>er</sup>. Introduction

Les opérateurs publics wallons de l’eau représentent de l’ordre de 3.000 emplois directs.

Ils génèrent par leurs activités plusieurs milliers d’emplois indirects principalement dans les secteurs de la construction et de l’industrie technologique.

La nature des activités des opérateurs publics du secteur de l’eau nécessite de recruter des personnes avec des profils qui font partie des métiers en tension sur le marché du travail et qui sont également recherchés par leurs entreprises sous-traitantes ou d’autres secteurs industriels.

Le déficit de main d’œuvre qualifiée sur le marché lié aux activités du secteur de l’eau peut impliquer une concentration qui entraîne à son tour inflation des prix et délais et générer des contraintes fortes sur l’évolution du prix de l’eau.



**Les opérateurs publics wallons de l’eau représentent 3.000 emplois directs.  
Ils génèrent par leurs activités plusieurs milliers d’emplois indirects.**



### §2. Les engagements communs (SWDE/SPGE)

Pour mettre en en oeuvre les objectifs du contrat de gestion, la SWDE et la SPGE doivent renforcer leur attractivité par :

- Le développement des meilleures pratiques en matière de recrutement ;
- Une organisation du travail adaptée aux attentes des collaborateurs actuels et futurs ;
- Une politique de formation qui soutient le développement des compétences individuelles et collectives et facilite la gestion des parcours professionnels ;
- La promotion de leur vocation environnementale, du contenu des métiers et des technologies mises en oeuvre ;
- Un partenariat avec les entreprises actives dans le secteur de l’eau pour contribuer à la disponibilité de travailleurs formés et favoriser la visibilité et l’accessibilité des marchés publics sectoriels.

Une plateforme sectorielle dédiée sera mise en oeuvre afin d’élaborer et de déployer :

- Une marque employeur et des actions de recrutement communes ;
- Une mobilité intra-sectorielle et des projets transversaux pour offrir des parcours de développement au personnel des opérateurs publics du secteur ;
- Un catalogue de formations couvrant l’ensemble des métiers du secteur qui s’appuie sur les opportunités offertes par les techniques de formation à distance et la digitalisation en général ;
- Une collaboration structurelle avec le Forem et l’IFAPME pour développer des filières d’orientation et de formation certifiante ;
- Un partenariat de long-terme avec les entrepreneurs à travers une stratégie sectorielle d’achats et des actions conjointes de formation.

Pour soutenir cette démarche, la SWDE et la SPGE structureront, en s’appuyant sur le Polygone de l’eau et la collaboration avec les opérateurs publics de formation, un centre sectoriel d’expertise et de services en matière de recrutement et de formation à destination des secteurs public et privé.

Celui aura pour vocation de :

- Développer les meilleures pratiques en matière d’orientation et de recrutement ;

- Mutualiser la conception et le déploiement de formations spécifiques aux métiers de l'eau en développant un réseau de formateurs internes et externes et en structurant un réseau d'équipements pédagogiques partagés avec les opérateurs publics de formation à l'échelle de la Wallonie ;
- Développer la certification des compétences dans le domaine de l'eau à destination de différents publics : personnel des opérateurs publics, demandeurs d'emplois et travailleurs des entreprises de la filière industrielle de l'eau.

### §3. Les engagements de la SWDE

La SWDE met en oeuvre sa stratégie en adaptant son organisation et ses processus et en intégrant les meilleures pratiques et technologies à travers de nombreux projets.

Pour mettre en place cette transformation qui impacte significativement les métiers de l'entreprise, elle déploie une gestion des compétences individuelles et collectives.

Dans ce cadre, elle a développé un centre de formation interne en charge de cette mission et de la politique de recrutement de l'entreprise en vue d'attirer les talents nécessaires à la mise en oeuvre de ses objectifs.

La SWDE a mis en oeuvre une stratégie « achats » qui lui permet d'assurer une visibilité sur les besoins liés à son activité et le rythme d'appel au marché. Elle travaille de concert avec des fédérations d'entreprises pour mener des actions de sensibilisation sur les opportunités qu'elle offre et optimiser les retombées pour l'économie wallonne. Elle rencontre régulièrement des fournisseurs établis ou potentiels ou des prospects pour améliorer l'attractivité de ses marchés.

Elle porte dans ce cadre une attention particulière à l'accès des PME wallonnes.

La SWDE entend poursuivre et amplifier l'ensemble de ces actions pour renforcer son attractivité en prenant en compte les enjeux sectoriels.

Elle s'engage plus spécifiquement dans le cadre du présent contrat de gestion à :

- **Maintenir un volume de formations de son personnel supérieur à la moyenne** des entreprises belges ;
- Elargir les métiers qui font l'objet d'un recrutement à travers une formation en alternance certifiante et **mener des actions conjointes avec le secteur privé** ;
- Développer ses ressources internes (et notamment le nombre de formateurs) pour **former le socle du centre sectoriel d'expertise** et de services partagés dans le recrutement et la formation ;
- Compléter son catalogue de formation et **augmenter l'offre de formation à distance** en tenant compte des besoins sectoriels ;
- **Développer** les infrastructures techniques et informatiques ainsi que **les équipements pédagogiques à l'échelle de la Wallonie** en collaboration avec les opérateurs publics de formation ;
- Augmenter le nombre d'entreprises qui postulent à ses marchés et **améliorer la qualification de ses soumissionnaires travaux** et ainsi améliorer la qualité d'exécution de ses marchés.

### §4. Les engagements du Gouvernement wallon

Le Gouvernement wallon s'engage à soutenir la collaboration avec les opérateurs régionaux de formation qui sont liés par contrat de gestion.

Le Gouvernement wallon s'engage à soutenir les projets de la SWDE auprès du consortium de validation des compétences.

Il sera attentif à ne pas créer de discrimination pour le secteur de l'eau en termes de recrutements pour les métiers en pénurie. Notamment à cet effet, le Gouvernement sera attentif à placer le secteur public et privé de l'eau dans les conditions d'octroi des primes ou des avantages concurrentiels afin de ne pas diminuer son attractivité.

### §1<sup>er</sup>. Introduction

Le secteur de l'eau en Europe et en Belgique connaît une digitalisation accélérée de ses activités sur l'ensemble de la chaîne de valeur. On constate une multiplication exponentielle des nouvelles technologies pertinentes pour améliorer la maîtrise et la performance du secteur de l'eau.

L'amplification et l'accélération de la digitalisation des opérateurs publics de l'eau wallons ne sont plus un choix mais une priorité impérieuse qui s'inscrit dans un contexte d'innovation technologique et de guerre des talents accrues, impliquant des investissements importants et complexifiant l'acquisition de compétences nouvelles.

Une étude externe réalisée à l'initiative de la SWDE et de la SPGE montre la faiblesse globale des ressources IT au sein des opérateurs wallons limitant l'expertise technique et la maîtrise des risques de continuité d'exploitation ainsi qu'une faible intégration des systèmes d'information limitant les capacités de d'exploitation des données, même si des premières expériences de mutualisations IT ont déjà été mises en oeuvre sur des périmètres restreints.

Les ressources IT disponibles au sein du secteur de l'eau wallon sont ainsi en décalage avec les autres industries de réseaux qui ont par ailleurs mis en place des coopérations renforcées pour la digitalisation de leurs activités.

### §2. Les engagements communs (SWDE/SPGE)

La SWDE et la SPGE élaboreront une stratégie digitale intégrée qui supportera leur propre transformation digitale et celle plus largement du secteur de l'eau.

Cette stratégie s'articulera sur :

- Une vision globale de la chaîne de valeur des données : sécurité, confidentialité, production, rapatriement, stockage et exploitation ;
- Un socle technologique et d'infrastructures partagé ainsi que la définition de normes communes au secteur, pour améliorer le traitement des données et la maîtrise des coûts ;
- L'internalisation de compétences digitales dans le secteur via le recrutement et la rétention des ressources nécessaires dans la fonction digitale sur le long terme ;

Plus spécifiquement, parmi les bénéfices attendus de la digitalisation du secteur figure l'optimisation de l'asset management et de l'exploitation des ouvrages.

### **Une priorité sera accordée à la convergence progressive vers un SIG commun au secteur, notamment pour optimiser les politiques de maintenance des réseaux.**

La SPGE et la SWDE s'engagent dès lors à mettre en place une plateforme collaborative SIG commune qui sera composée d'un socle commun à tous les acteurs.

Elles s'engagent dans ce cadre à prendre en considération les besoins et attentes du SPW en lien avec leurs activités.

Cette plateforme commune au secteur permettra de mutualiser des ressources technologiques et humaines expertes/rare pour garantir la continuité d'exploitation et de maintenance de la plateforme, dans le respect de la propriété des données de chacun.

Plus largement, pour faciliter la mise en oeuvre de leur stratégie digitale tout en répondant aux défis et obligations actuels et futurs en matière de cybersécurité et de protection des données, la SWDE et SPGE ont créé avec IDEA une société coopérative dénommée Digit'eaux le 8 décembre 2022. Cette société, élargie en avril 2023 à l'AIDE, la CILE, IGRETEC, in BW et IPALLE, a pour objectifs :

- La mise en commun des ressources humaines des deux sociétés ;
- Une attractivité accrue pour le recrutement et la rétention de nouvelles ressources ;
- La spécialisation accrue des équipes permettant d'assurer la continuité des activités et le développement de l'expertise technologique ;
- La maîtrise et la sécurité des systèmes de pilotage des infrastructures et équipements et de gestion ;
- Une meilleure maîtrise des investissements et des coûts de maintenance des plateformes technologiques ;
- Une réponse accélérée à l'évolution des besoins des utilisateurs des plateformes technologiques ;
- La constitution d'un centre de services partagés sectoriel en intégrant dans son capital et sa gouvernance les autres opérateurs du secteur de l'eau afin de définir de manière concertée les priorités stratégiques et les standards technologiques.

**🔊 Pour faciliter la mise en oeuvre de leur stratégie digitale tout en répondant aux défis en matière de cybersécurité et de protection des données, la SWDE et SPGE ont créé la SC Digit'eaux avec IDEA. 🗨️**

La création de la filiale s'inscrit dans les dispositions spécifiques prévues en la matière dans le code de l'eau et sa gouvernance relèvera du décret relatif à l'administrateur public, ce qui implique que la SWDE et la SPGE exercent en tout temps une influence décisive sur la désignation de la majorité des administrateurs ou gérants de la filiale ou sur l'orientation de sa gestion.

Les relations entre la filiale et ses clients - associés s'établiront dans le respect du régime in-house.

### §3. Les engagements de la SWDE

La SWDE s'engage à poursuivre et amplifier la transition digitale à travers le déploiement de son schéma directeur informatique et le développement de la maturité numérique de son personnel et de son organisation.

La SWDE confie à la filiale commune le développement et la maintenance de ses infrastructures, équipements et logiciels informatiques pour répondre à l'évolution de ses besoins propres et ceux du secteur de l'eau.

La SWDE dispose à elle seule de près de 60% des ressources humaines internes du secteur de l'eau. Celles-ci constitueront le socle de la filiale commune.

Les priorités en matière de développement de technologies digitales durant le présent contrat de gestion seront :

- L'asset management via la collecte et le traitement des données pour optimiser les fonctions d'investissement, de maintenance et d'exploitation des infrastructures et équipements ;
- Le développement d'une plateforme technologique pour améliorer la performance des réseaux (projet 106 du PRW) et déployer le smart metering ;
- L'amélioration de l'interactivité et de l'expérience clients.

Dans le cadre de la plateforme SIG sectorielle, compte tenu de la couverture géographique étendue et du volume de données (techniques, économiques, ...) géré par la SWDE, celle-ci jouera un rôle de pionnier dans le développement et la mise en place des fonctionnalités relatives à l'optimisation des politiques d'asset management.

Outre les aspects technologiques, la SWDE identifiera les impacts de la digitalisation sur l'évolution des métiers, notamment l'émergence de nouvelles fonctions en lien avec la gestion des données au sein des services IT et business.

Son plan de formation interne fera une large part à l'accompagnement de la transformation digitale par le développement des compétences numériques de son personnel pour éviter toute fracture numérique.



Le Gouvernement wallon s'engage à collaborer avec les opérateurs à la mise oeuvre à coût et complexité maîtrisés de la dématérialisation des transferts de données et reporting (notamment dans le cadre du rapportage à l'Europe).

### Article 13 : Objectif 7 – Amplifier et accélérer l'innovation

#### §1<sup>er</sup>. Introduction

Le secteur de l'eau est à la recherche constante de solutions visant à rencontrer un triple défi (garantir l'accès aux services de l'eau pour tous, de manière durable et à un prix soutenable pour le consommateur) et à atteindre l'ODD 6: « Eau propre et assainissement ». Ce dernier vise à garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement.

Le cadre de l'innovation dans le secteur de l'eau sont les évolutions rapides des technologies (digital, mesures, traitements, etc.) ainsi que les conséquences de l'augmentation de la pression anthropique et du changement climatique (sécheresse, inondation, perte de biodiversité...).

Les pistes d'innovation dans les domaines de la préservation de la ressource en eau, de la production des eaux de distribution, de la gestion des eaux usées et des thématiques transversales du secteur de l'eau sont nombreuses et appellent à une réflexion structurée à l'échelle de la Wallonie.

#### §2. Les engagements communs (SWDE-SPGE)

##### **Le cadre de l'innovation dans le secteur de l'eau sont les évolutions rapides des technologies ainsi que les conséquences de l'augmentation de la pression anthropique et du changement climatique**

Afin de rencontrer les défis sectoriels et de s'inscrire dans le plan de relance, la SWDE et la SPGE ont entrepris la structuration et le développement de l'innovation technologique et organisationnelle dans le secteur de l'eau en Wallonie.

Cet objectif induit la mobilisation de l'ensemble de la filière industrielle wallonne de l'eau à travers des collaborations entre les acteurs industriels publics et privés, académiques et de l'innovation (centre de recherches, fonds spécialisés, administrations concernées, ...). Une commande publique orientée vers l'innovation est également une opportunité de soutenir le développement endogène et international des entreprises wallonnes.

C'est dans ce cadre que, grâce à l'impulsion et au soutien de la SWDE, de la SPGE, de l'AWEX, des entreprises du secteur privé et d'acteurs de l'innovation et de la formation, le Cluster H<sub>2</sub>O a été créé début 2022 sous l'égide de l'ASBL TWEED.

Le Cluster H<sub>2</sub>O, qui a l'ambition de regrouper l'écosystème du secteur de l'eau sous forme de Cluster à « triple helix » (partenariat industrie, université et gouvernement / secteur public), est soutenu par la Wallonie à travers la reconnaissance de ce cluster dans le cadre du décret relatif au soutien et au développement des Réseaux d'entreprises en Wallonie. Ce nouveau cluster permet les synergies en termes d'innovation, notamment marquées par la structuration d'une Initiative d'Innovation Stratégique (IIS) à l'échelle du secteur de l'eau et sélectionnée dans le cadre de la stratégie de spécialisation intelligente de la région (S3), la SWDE et la SPGE assurant le rôle de chefs de file.

Cette IIS dénommée « Water in action » s'inscrit totalement dans la Directive Cadre Green Deal européen qui est une des six grandes priorités actuelles de la Commission et les Directives « eau ».

Enfin, un axe majeur de travail de ce nouveau cluster sera d'accompagner la digitalisation des infrastructures de l'eau.

Dans le cadre du présent contrat de gestion, la SWDE et la SPGE s'engagent à mettre en place et animer une plateforme de collaboration sectorielle réunissant les opérateurs publics de l'eau.

26

Elle aura pour vocation de stimuler la transformation du secteur public de l'eau par :

- La promotion d'une culture de la créativité et de l'innovation ;
- La mise en place de méthodes et de processus pour faire émerger les besoins prioritaires et structurer un portefeuille de projets avec les acteurs externes de l'innovation dans les domaines des déchets (boues, sables et eaux traitées), de l'énergie, de la smartisation des infrastructures, du management des réseaux et du traitement des eaux (micropolluants, ...)
- La mise en oeuvre de socles technologiques communs pour amplifier et accélérer l'intégration de l'innovation au sein des opérateurs du secteur de l'eau.

Plus spécifiquement, la SWDE et la SPGE s'engagent à activer les moyens nécessaires pour remplir leur rôle de chefs de file de l'IIS car elles sont des prescripteurs et des commanditaires importants de procédés, d'équipements et de services en Région Wallonne et à ce titre elles peuvent mettre à disposition leur expertise "marché" au service de la valorisation et de la commercialisation des nouveaux produits et services développés au sein de l'IIS pour renforcer la compétitivité des entreprises wallonnes.

### §3. Les engagements de la SWDE

La SWDE s'est récemment structurée pour créer un environnement propice à l'innovation technologique, organisationnelle et métier.

Son ambition est d'encourager, à travers une démarche bottom-up impliquant largement son personnel, le sens de l'initiative, l'esprit d'entreprise et la créativité pour imaginer et proposer des solutions innovantes pour progresser vers ses objectifs ou valoriser son savoir-faire et ses compétences en développant de nouvelles activités.



**L'ambition de la SWDE est d'encourager le sens de l'initiative, l'esprit d'entreprise et la créativité.**



Elle entend également implémenter l'innovation au sein de son organisation de manière agile en déployant si nécessaire des business units internes ou externes.

Dans le cadre du contrat de gestion, la SWDE s'engage à :

- Pérenniser le processus d'idéation et d'incubation de projets innovants qu'elle a développé (Waterlab) ;
- Orienter en priorité les projets d'innovation vers la réduction de son impact environnemental, l'amélioration de son efficacité opérationnelle et le déploiement de son offre de services à travers notamment de nouveaux business modèles ;
- Jouer un rôle de laboratoire pour contribuer à structurer la démarche de l'innovation dans le secteur de l'eau ;
- Proposer un cadre d'opportunité et de gouvernance pour l'externalisation de la valorisation de projets innovants.

Si les conditions sont réunies en matière d'évaluation de l'action du cluster H<sub>2</sub>O, le Gouvernement renouvellera son soutien financier dans le cadre du décret relatif au soutien et au développement des réseaux d'entreprises en Wallonie

Dans le cadre de l'innovation en matière de gestion des déchets ou de ReUse, le Gouvernement s'engage à examiner et mettre en oeuvre le cas échéant les modifications législatives nécessaires pour le déploiement dans le respect de l'intérêt régional.

Il s'engage également à veiller à un accès non discriminant pour la SWDE et la SPGE aux dispositifs existants de soutien à l'innovation et aux différents plans wallons, en particulier dans le cadre de partenariats avec les entreprises et les acteurs de l'innovation.

Il fixera un cadre dans lequel la SWDE et la SPGE pourront mettre en place de manière agile des structures dédiées pour déployer de nouvelles activités génératrices de synergies entre opérateurs, d'emploi et du renforcement de la chaîne de valeur du secteur wallon de l'eau.

## CHAPITRE 4 : ENJEU N°4 – LE SERVICE AUX CLIENTS/DE PROXIMITÉ

### Article 14 : Principes

La raison d'être d'une gestion publique du cycle de l'eau est de rencontrer les attentes des clients en délivrant un service de qualité et répondant à leurs besoins.

Le service aux clients constituera dès lors un 4<sup>e</sup> axe du contrat de gestion.

La SWDE compte plus de 1.124.000 clients et la SPGE assure des services pour des particuliers (en matière de gestion publique de l'assainissement autonome et de CertIBEau), des agriculteurs (exonération CVA) et des industriels (coût-vérité assainissement industriel).

### Article 15 : Objectif 8 – Offrir un service au client de qualité et un service de proximité de qualité

#### §1. Les engagements communs (SWDE-SPGE)

La SWDE et la SPGE oeuvreront à offrir aux clients une prévisibilité accrue quant à l'évolution de la facturation des services qu'elles développent. A cet égard, la facture d'eau étant une facture unique reprenant entre autres le CVA et le CVD, les parties au contrat de gestion collaborent en vue de limiter les composantes de la facture d'eau aux prestations de services directement liées à la distribution d'eau potable, assainissement inclus, permettant ainsi au client de cerner précisément quels services se logent derrière les montants facturés conformément au principe du coût-vérité.

La SWDE et la SPGE seront particulièrement attentives à ce que leur communication à l'égard des citoyens et de leurs représentants soit claire et contextualisée par rapport aux préoccupations de ceux-ci.

**La SWDE et la SPGE participent à l'efficacité des mécanismes de solidarité, qu'ils soient structurels comme le Fonds social de l'eau ou exceptionnels comme le soutien aux victimes de crises.** Elles poursuivront leur travail avec toutes les parties prenantes (autres distributeurs, CPAS, associations, sociétés de logement public, etc) pour améliorer le fonctionnement du Fonds social de l'eau et faciliter l'accès à ses aides pour les plus fragilisés.

**La voix des clients** sera écoutée et analysée par la SWDE pour développer ses services et les adapter.

La SWDE est attentive à l'évolution des attentes et comportements des clients et vise à y répondre via les canaux appropriés par un service de proximité, rapide et efficace, et en mettant en oeuvre les nouvelles technologies.

Le développement de la culture numérique et **une offre d'accessibilité multicanale** optimale et évolutive sont au coeur de sa stratégie.

Dans la parfaite lignée de son précédent contrat de gestion, la SWDE intensifiera la prise en compte de **la dimension client** en poursuivant la considération des besoins des clients sensibles (crèches, hôpitaux, etc). Les catégories de clients sensibles seront identifiées et pour chacune d'entre elles, sera établie la liste des services particuliers que la SWDE met à sa disposition en tout temps et en cas de crise. Les conditions éventuelles d'activation des services en question seront définies. La SWDE s'assurera du déploiement sur le terrain des mesures précitées, le cas échéant en collaboration avec d'autres intervenants.

La SWDE poursuivra sa politique de recouvrement de créances en favorisant **les solutions à l'amiable**.

Elle veillera à ce que l'ensemble de son personnel ait en tout temps **une attitude orientée client**.

La SWDE continuera à intégrer la dimension « client » dans son action particulièrement en ce qui concerne son site internet, la facture d'eau, la communication aux clients et élus communaux avant tout changement significatif des conditions de service (alimentation en eau, qualité de l'eau, etc).

La SWDE poursuivra la mise à disposition de sa **solution de mise en place de dispositifs de comptage intelligents** et de mise à disposition des données de comptage via une plateforme numérique pour tous les gestionnaires de bâtiments, notamment communaux, pour éviter les gaspillages d'eau après compteurs.

La SWDE soutient également ses communes associées dans leur indispensable transition environnementale et énergétique en leur proposant, via des conventions in house, des services et conseils liés à la maîtrise de leurs consommations en eau et à l'utilisation parcimonieuse de l'eau (recherche et réparation de fuites sur conduites enterrées du patrimoine communal, comptage intelligent, ...).

Forte de son rôle d'opérateur régional, la SWDE propose aussi des services aux communes non associées opératrices de production-distribution d'eau par le biais de conventions de coopération public-public afin de leur permettre de bénéficier de l'expertise de la SWDE dans des domaines aussi variés que la gestion intégrée de la qualité d'eau, le système d'information géographique, la performance des réseaux, ...

L'indicateur du taux de service global qui mesure le taux de réponse de la SWDE des différents vecteurs d'interactions (téléphone, internet, courriers, chat, etc...) selon un délai fixé, pondérés selon leur importance relative dans le total (cumul sur l'année en cours) est maintenu. La cible de 85% est reconduite.

Le taux de plaintes des clients externes participe au **suivi de la satisfaction des clients**. La SWDE mesure ce taux suivant le standard européen de l'EBC selon la formule rapportant le nombre de plaintes reçues des clients (par courrier, email, téléphone ou via le médiateur gouvernemental) par 1000 compteurs avec une cible de 0,7%.

Il est apparu que cette référence européenne ne permettait pas de driver l'activité clientèle de manière optimale. Une réflexion a dès lors été lancée et est toujours en cours afin d'affiner la mesure de la satisfaction par le prisme de l'analyse des plaintes. Cela induira une requalification en qualité de plaintes d'une série d'échanges, remontées d'informations ou autre qui ne rentrent actuellement pas dans le calcul de l'indicateur.

En cours de contrat de gestion, une base zéro annuelle sera établie et servira de référence pour l'ambition future. Dans l'attente, en 2022, l'indicateur sera calculé conformément au périmètre établi dans le contrat de gestion 2018-2022.

29

Autre indice important de la satisfaction des clients, en particulier des communes, le taux de réfection des voiries réalisées par la SWDE après ses interventions dans les délais auxquels elle s'est engagée via la charte de **réfection des voiries**, à savoir **endéans les 8 jours ouvrables** maximum.

Un indicateur rapportant le nombre de voiries réfectionnées dans les délais au nombre total de voiries réfectionnées a été défini pour mesurer le respect de cet engagement. La cible a été fixée à  $\geq 90\%$ .

Cette cible n'a pas pu être atteinte et il est apparu à l'analyse qu'elle renfermait un biais car elle ne permettait pas de neutraliser les périodes de fermeture hivernales des centrales de production de tarmac pendant lesquelles les réfections ne sont pas possibles. Compte tenu en outre de la tendance générale des entreprises à regrouper géographiquement les réfections pour des raisons économiques au détriment du respect strict des délais (plus particulièrement depuis l'explosion des prix des carburants et avant cela en réaction à la taxe kilométrique appliquée aux camions), il est proposé d'adapter la cible à 85% minimum, ce qui reste ambitieux au regard des résultats obtenus au cours du contrat de gestion précédent.

### §3. Les engagements du Gouvernement wallon

En ce qui concerne la mise en oeuvre de CertIBEau, la Région s'engage à déterminer les établissements accessibles au public qui seront soumis à l'établissement d'un CertIBEau d'ici fin 2027. Elle veillera également à rendre obligatoire le CertIBEau en cas de mutation immobilière.

Par ailleurs, la Région s'engage à établir un plan de communication notamment envers le grand public, ainsi que les acteurs concernés, visant informer des obligations légales en la matière.

Tout changement des conditions de distribution publique fera l'objet d'une évaluation préalable de son impact sur l'ensemble des clients. La Région sera par exemple attentive à ce que les dispositions qu'elle pourrait édicter à l'égard des mauvais payeurs ne risquent pas d'impacter le modèle et l'équilibre économique de l'entreprise, à travers une augmentation des impayés.

Le client doit être en mesure de cerner précisément quels services se logent derrière les montants facturés. Par souci de clarté et de bonne compréhension du principe de coût-vérité, la Région wallonne veillera à limiter les composantes de la facture d'eau aux prestations de services directement liées à la distribution d'eau potable, assainissement inclus.

Le SPW s'appuiera sur la SWDE pour mieux maîtriser les consommations d'eau dans ses bâtiments.



### Article 16 : Principes

En matière de gouvernance, les entreprises publiques autonomes wallonnes sont régies par un corpus de règles légales édictées par différents niveaux de pouvoir.

Leur gouvernance intègre des dispositions qui ont soit un caractère général (directives européennes, code des sociétés et associations, décret relatif à l'administrateur public, ...) soit un caractère organique (décrets spécifiques définissant leur mission et fonctionnement général).

Plus spécifiquement, la Société wallonne des eaux et la Société publique de gestion de l'eau sont des entreprises publiques autonomes. Elles ne sont pas concernées par la loi du 16 mars 1954 relative au contrôle de certains organismes d'intérêt public mais bien par le Code de l'eau et le décret du 12 février 2004 relatif au statut de l'administrateur public.

Outre le respect des normes légales, leur mission d'intérêt public implique l'intégration des meilleures pratiques, dont notamment des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance pour optimiser la durabilité de leurs activités et leur contribution sociétale.

### Article 17 : Au niveau sectoriel

#### §1<sup>er</sup>. Introduction

« La gestion durable de l'eau pour la croissance économique et l'emploi n'est pas simplement une question d'argent et de disponibilité des ressources, c'est aussi une question de bonne gouvernance et de cadres politiques adéquats » (Rapport des Nations Unies sur l'eau et l'emploi, 2016).

La SWDE et la SPGE sont des entreprises publiques autonomes instituées par des décrets sui generis qui régissent leur gouvernance. Elles sont les seuls opérateurs du secteur de l'eau wallon dans lesquels le Gouvernement intervient de manière directe dans la gouvernance à travers la désignation des organes de gestion (conseil d'administration et comité de direction) et de commissaires du Gouvernement et un cadre stratégique par la voie d'un contrat de gestion.

Elles sont dès lors dans une relation in house avec le pouvoir régional wallon, ce qui conduit le Gouvernement à leur confier des missions déléguées de mise en oeuvre de la politique de l'eau et des différents plans à l'échelle de la Wallonie.

**« En tant que bras opérationnel du Gouvernement dans le secteur de l'eau, la collaboration de la SPGE et de la SWDE entre-elles et avec la Région est cruciale afin d'assurer la mise en oeuvre des orientations politiques relatives à la gestion du cycle anthropique du cycle de l'eau, notamment l'évolution de la gouvernance sectorielle. »**

Sur ce dernier point, conformément aux objectifs fixés par le Gouvernement dans leur précédent contrat de gestion en matière de rationalisation du secteur de l'eau, la SWDE et la SPGE ont conduit des travaux communs visant à :

- Évaluer et optimiser leur modèle de gouvernance propre (organes de gestion, actionnariat, forme juridique, ...);
- Établir un ou plusieurs scénarios d'évolution de la gouvernance sectorielle.

- Le maintien de deux entités régionales distinctes, l'une orientée vers une activité de coordination sectorielle et l'autre vers une activité opérationnelle en exerçant un leadership technologique et métier ;
- L'alignement de leur gouvernance dans le cadre de la modification du Code de l'eau liée à la transposition du Code des sociétés et des associations et de la mise en oeuvre de la réforme du secteur telle que prônée par la décision du Gouvernement wallon du 14 juillet 2021 ;
- Le renforcement des liens structurels entre les deux sociétés, notamment à travers une présence croisée de représentants au sein des organes de gestion ;
- L'alignement du calendrier et du contenu de leurs contrats de gestion respectifs avec l'élaboration d'un tronc commun définissant des objectifs partagés qui donneront lieu à une évaluation conjointe.

## §2. Les engagements communs (SWDE/SPGE)

La SPGE et la SWDE sont de par la nature de leurs missions et activités des acteurs de premier plan dans les politiques environnementales, économiques et de santé publique en Wallonie.

Pour optimiser leur impact sociétal, ces deux entreprises s'engagent à :

- Apporter leur expertise dans la préparation des évolutions légales et réglementaires, en ce compris les travaux de transposition des directives européennes touchant leurs activités ou plus largement l'évolution du secteur de l'eau ;
- Collaborer de manière transparente et efficace avec le Gouvernement dans le cadre de la politique régionale ;
- Structurer des relations régulières avec le SPW au travers d'une procédure générale régissant les échanges d'informations réciproques entre les parties et le développement de collaborations qui contribuent à la réalisation d'objectifs d'intérêt régional ;
- Contribuer de manière proactive ou à la demande du Gouvernement à toute réflexion stratégique portant sur le secteur de l'eau ou des initiatives en lien avec celui-ci ou le développement de la Wallonie ;
- Assurer une contribution de la Wallonie en matière de coopération au développement liée aux objectifs du millénaire, notamment d'accès aux services de l'eau et de gouvernance.
- Collaborer de manière structurelle avec les autres acteurs régionaux dans le cadre des politiques environnementales, d'intégration, de santé, de formation, d'emploi, de développement économique, d'innovation et d'internationalisation ;
- Poursuivre l'accompagnement des membres du personnel en situation de handicap par la mise en place de mesures proportionnées visant à favoriser le maintien au travail, telles que l'adaptation du poste de travail.

### **👉 La SWDE et la SPGE s'engagent à intensifier leur collaboration pour soutenir la mise en œuvre d'une stratégie sectorielle intégrée permettant de garantir la qualité et la pérennité du service de l'eau ainsi que son accès grâce une maîtrise du prix. 👉**

Concernant la mise en oeuvre de la réforme du secteur de l'eau, la SWDE et la SPGE s'engagent à :

- Implémenter les orientations de la réforme dans leur stratégie et leur organisation propres ;
- Organiser une approche globale et intégrée des enjeux sectoriels sur une base collaborative avec les opérateurs du secteur ;
- Intensifier la collaboration entre-elles pour soutenir la mise en oeuvre d'une stratégie sectorielle intégrée permettant de garantir la qualité et la pérennité du service de l'eau ainsi que son accès grâce une maîtrise du prix ;
- Contribuer à faire évoluer de manière proactive la gouvernance du secteur de l'eau grâce à la mise en oeuvre des principes de l'économie collaborative ;

- Développer de nouveaux modes de coopération, outils juridiques, technologiques et financiers pour assurer la transformation sectorielle, notamment par le biais de plateformes thématiques de coopération et de centres de services sectoriels.

Dans le cadre de la transposition du Code des sociétés et des associations dans leur gouvernance interne, la SWDE et la SPGE s'engagent à modifier leurs statuts et les règlements intérieurs qui régissent le fonctionnement de leurs organes de gestion à l'occasion de leurs assemblées générales statutaires de 2023.

### §3. Les engagements de la SWDE

Les engagements de la SWDE en matière de gouvernance pour le présent contrat de gestion figurent dans les engagements communs

### §4. Les engagements du Gouvernement wallon

Endéans les deux mois de la conclusion du contrat de gestion, le Gouvernement adoptera en 1<sup>ère</sup> lecture les modifications du Code de l'eau qui :

- adaptent les régimes juridiques de la SPGE et de la SWDE au regard du Code des sociétés et des associations pour leur permettre de continuer de mener à bien leurs missions de service public ;
- harmonisent ces régimes juridiques ;
- permettent de faciliter la mise en oeuvre des collaborations sectorielles ;
- renforcent la représentation croisée au sein des organes de gestion des 2 opérateurs régionaux ;

Il approuvera les statuts de la SPGE et la SWDE dans un délai d'un mois à dater de la proposition qui lui sera soumise respectivement par les conseils d'administration des deux sociétés.

Pour contribuer à la réussite des collaborations sectorielles, en particulier en matière de transition énergétique et digitale, le Gouvernement encourage la SPGE et la SWDE à trouver les véhicules juridiques appropriés (le cas échéant, une prise de participation dans une société, une association ou une institution, dont l'objet social est en rapport avec le leur), en garantissant que :




- La SWDE et la SPGE conservent la réalisation de leurs missions de service public au sens strict ; les tâches qu'elles confient éventuellement à une société, association ou institution conservent un caractère accessoire par rapport à leur core business ;
- Cette démarche contribue à la maîtrise du coût-vérité ;
- Le maintien dans le giron du décret de l'administrateur public et d'une relation in house de la structure qui serait créée à leur initiative.

Aucune mesure à portée générale économiquement ou socialement disproportionnée pour les activités gérées par la SWDE et la SPGE ne sera adoptée par le Gouvernement sans les consulter.



La SWDE poursuivra l'exécution de ses missions déléguées, dont la réalisation du schéma régional des ressources en eau (SRRE).

Les missions déléguées en cours sont :

|    |  |  |
|---|---|---|
| Intitulé  | Date début  | Durée   |
| Arrêté ministériel du 5 novembre 2021 confiant une mission déléguée à la Société wallonne des eaux (SWDE) pour l'amélioration et la performance des infrastructures publiques d'alimentation en eau potable en Wallonie   | 1/09/21   | 25 mois   |
| Arrêté ministériel du 5/11/2021 confiant une mission déléguée à la SPGE et à la SWDE pour le développement d'une technologie, la prospection de sites pour son application et la mise en oeuvre d'installations pilote de réutilisation d'eau à des fins industrielles ou agricoles | 1/09/21   | 25 mois   |
| Décision du Gouvernement wallon du 6/5/2010 relative à la réalisation d'un schéma régional des ressources en eau + adaptation par décision du Gouvernement wallon du 17 mars 2020 relative au SRRE : état d'avancement et perspectives  |   |   |

→ Toute nouvelle mission déléguée sera conférée par voie d'avenant au(x) contrat(s) de gestion.

## TITRE III – SUIVI ET ÉVALUATION DU CONTRAT (ET DES MISSIONS DÉLÉGUÉES)

### Article 19 : Le Collège de suivi et d'évaluation

#### 1. Suivi

Selon l'article 18 du décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information, le Gouvernement et le Ministre sont tenus régulièrement informés par la SWDE de l'exécution de ses missions au titre du présent contrat de gestion, et disposent d'un pouvoir de contrôle par l'intermédiaire des Commissaires de Gouvernement. Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend, qui découlerait du présent contrat de gestion et soulevé par l'une des deux parties.

#### 2. Evaluation

Le Collège de suivi et d'évaluation constitue un organe de suivi et de pilotage du contrat de gestion. Ses réunions de suivi sont semestrielles et permettent d'assurer une revue exhaustive des objectifs et engagements du contrat de gestion, l'examen de l'avancement des missions déléguées ou encore des focus sur des thèmes particuliers, notamment le schéma régional des ressources en eau.

Le cas échéant, le collège peut suggérer au Gouvernement et au Conseil d'administration de la SWDE des modifications du contrat de gestion, par voie d'avenant.

Le Ministre fait rapport au Gouvernement et communique le rapport annuel d'exécution et l'avis du Collège d'évaluation au Parlement wallon.

### 3. Composition et fonctionnement

Le Collège de suivi et d'évaluation est composé sur base paritaire des parties au contrat, à savoir la SWDE d'un côté, et le Gouvernement avec l'appui du Service public de Wallonie, à savoir :



#### Pour la SWDE :

- Les membres du Comité de direction

#### Pour le Gouvernement wallon :

- Un représentant du Ministre de tutelle
- Les commissaires du Gouvernement au Conseil d'administration de la SWDE
- Un représentant de l'Inspection des Finances
- Un représentant pour chacune des Directions Générales du SPW concernées par le présent contrat de gestion, à savoir :
  - Le SPW ARNE
  - Le SPW MI
  - Le SPW EER
  - Le SPW TLPE

Ses membres ne sont pas rémunérés.

Le Collège de suivi et d'évaluation se réunit de manière semestrielle et lorsqu'une des deux parties en fait la demande expresse.

Les Collèges de suivi et d'évaluation des contrats de gestion de la SWDE et de la SPGE se réunissent conjointement au moins une fois par an en vue d'évaluer les engagements communs aux deux structures et les engagements du Gouvernement wallon correspondants.

Le secrétariat du Collège de suivi et d'évaluation de la SWDE est assuré par la SWDE.

## TITRE IV – DISPOSITIONS FINALES DU CONTRAT

### Article 20 : Modalités de révision

Lorsque l'évolution de certains éléments du contexte de conclusion du présent contrat nécessite une modification substantielle du contrat, la partie la plus diligente peut demander la révision du contrat. Toute modification du présent contrat requiert l'accord des deux parties et ne peut se faire que par voie d'avenant.

### Article 21 : Renouvellement

Lors du renouvellement du contrat de gestion et en préalable à la rédaction du projet de contrat de gestion, le Gouvernement, à l'intervention du SPW ARNE, en concertation avec l'organisme, à l'intervention de son organe de gestion, procède à l'évaluation préalable du fonctionnement et de l'état du service public et des missions déléguées dont est chargé l'organisme.




L'évaluation externe au terme des cinq ans du présent contrat de gestion sera effectuée conformément au décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information. Cette évaluation s'ajoute à la transmission régulière des indicateurs, ainsi qu'à la présentation annuelle du rapport d'activités au Gouvernement et au Parlement wallons.

### Article 22 : Date d'entrée en vigueur et durée de validité

Le présent contrat de gestion entre en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2023 pour une durée de cinq ans.

### Article 23 : Annexes

Les documents suivants sont annexés au contrat :

-  **Annexe 1** : Programme d'investissement
-  **Annexe 2** : Fiche indicateur
-  **Annexe 3** : Tableau des engagements.

# TITRE V

## BALANCE SCORECARD



### AXE PROCESSUS INTERNES (Métier)

#### Qualité d'eau : taux de conformité

Taux de conformité des analyses : valeurs paramétriques Moyenne (TcB, TcN, TcMM, TcMO) avec les cibles suivantes :

TcB : 99%

TcN : 99%

TcMM : 99%

TcMO : 99%

**Moyenne de 99%**

TcB : taux de conformité des analyses  
– paramètres impératifs microbiologie

TcN : taux de conformité des analyses  
– paramètres impératifs azotés

TcMM : taux de conformité des analyses  
– paramètres impératifs  
micropolluants minéraux

TcMO : taux de conformité des analyses  
– paramètres impératifs  
micropolluants organiques

**Cible 99%**

#### Indice linéaire des volumes non enregistrés

VNE/L/365

(Total des volumes produits et achetés - Volumes facturés)  
/ km de réseau (hors raccordements) / 365

**Cible 4,70 m<sup>3</sup>/j/km en moyenne annuelle en 2023  
et 4,40 m<sup>3</sup>/j/km les années suivantes.**

Indicateur EBC.

Provisoire

### AXE CLIENTS

#### Taux de service global

Taux de réponse des différents vecteurs d'interactions (téléphone, internet, courriers; chat, etc...) selon un délai fixé, pondérés selon leur importance relative dans le total (cumul sur l'année en cours)

**Cible 85%**

#### Taux de plaintes

Nombre de plaintes reçues des clients  
(par courrier, email, téléphone ou via  
le médiateur gouvernemental)  
/ 1000 compteurs en service

**Cible : < 0,7 / 1000 compteurs**

Formule EBC modulée par définition propre de la notion de plainte.

Provisoire

| Taux de réhabilitation des conduites                  |                 |
|---|-----------------|
| Km de conduites posées<br>/km de conduites existantes |                 |
| <b>Cible</b>  | <b>0,68%/an</b> |
| Indicateur EBC.                                       |                 |
|   | Provisoire      |

| Taux de sécurisation   |            |
|--|------------|
| Nombre de raccordements bénéficiant<br>d'une sécurisation de >30%<br>/ Nombre total de raccordements |            |
| <b>Cible 2027</b>  | <b>70%</b> |



| AXE FINANCES  |                         |
|---|-------------------------|
| Evolution des coûts d'exploitation<br>/ m <sup>3</sup> générant des revenus (m <sup>3</sup> clients + m <sup>3</sup> en gros) |                         |
| coûts d'exploitation nets [#60,61,62,64*,66 – 72,74*]<br>redressés / m <sup>3</sup> générant des revenus                      |                         |
| <b>Cible</b>  | <b>inflation + 0,5%</b> |

| Solvabilité                                     |  |
|---|--|
| Total fonds propres / Total passif > <b>60%</b> |  |

| Soutenabilité financière<br>(imposé par BEI et repris par régulateur) |  |
|---|--|
| Dettes/EBITDA ≤ <b>5,5</b> nouveau ratio                              |  |

| Investissements  |  |
|--|--|
| 100 millions €/an  |  |
| Base : Variation de l'encours du programme des travaux<br>(factures entreprises+ production immo + sortie stocks<br>immo (débit classe 27) |  |

| Facture moyenne /revenu moyen  |             |
|--|-------------|
| Facture moyenne : facture établie sur base de la consommation moyenne domestique pour la partie distribution d'eau. Revenu moyen : revenu moyen des ménages wallons (Source enquête SILC). A défaut de mise à jour : dernier connu actualisé sur base de l'indice de consommation. |             |
| <b>Cible</b>   | <b>0,7%</b> |

| Taux de réfection des voiries dans les délais   |            |
|---|------------|
| Nombre de voiries réfectionnées dans les délais/<br>Nombre total de voiries réfectionnées |            |
| <b>Cible</b>  | <b>85%</b> |



| AXE DÉVELOPPEMENT DURABLE                                       |  |
|---|--|
| Taux de délimitation des zones de protection<br>de la ressource |  |
| <b>Cible</b>  | <b>100%</b> de dossiers de délimitation<br>des zones de protection |

| Réduction des gaz à effet de serre |   |
|------------------------------------|---|
| TGES n = 0,985 X GES n-1           |   |
| <b>Cible</b>                       | : diminution de <b>1,5%</b> par an sur la durée du<br>contrat de gestion (15% par rapport à 2017) |

| Consommations énergétiques  |  |
|---|--|
| Volume d'électricité renouvelable produit<br>/ consommation globale d'électricité |  |
| <b>Cible</b>  | : <b>30 % en fin de contrat de gestion</b> |

| Biodiversité   |  |
|--|--|
| Superficies/ sites couvert(e)s par un plan biodiversité<br>/ superficies/sites zones de protection de prises d'eau |  |
| <b>Cible</b>   | : <b>Volume de référence dans le premier reporting</b> |

Signé en deux exemplaires à Verviers le ..... / ..... / 2023



Pour le **Gouvernement wallon**,

La Ministre de l'Environnement, de la Nature, de la Forêt,  
de la Ruralité et du Bien-être animal,

Madame Céline TELLIER



Pour la **Société wallonne des eaux**,

Le Président  
du Comité de direction,

La Présidente  
du Conseil d'administration

Eric VAN SEVENANT

Aurore TOURNEUR