

GOUVERNEMENT
WALLON



**CONTRAT DE GESTION
ENTRE
LE GOUVERNEMENT WALLON
ET
LA SOCIÉTÉ WALLONNE DES
EAUX**

2018-2022



Le présent contrat de gestion est conclu entre :

- **Le Gouvernement de la Région wallonne, représenté par le Ministre de l'Environnement, de la Transition écologique, de l'Aménagement du territoire, des Travaux publics, de la Mobilité, des Transports, du Bien-être animal et des Zonings, Monsieur Carlo Di Antonio**

Et

- **La Société wallonne des eaux, en abrégé SWDE, société civile de droit public à forme de société coopérative à responsabilité limitée, inscrite au registre des personnes morales sous le numéro 0230.132.005, ayant son siège social à 4800 VERVIERS, rue de la Concorde, 41 , régie par les articles D346 et suivants du Code de l'eau et représentée par Madame Aurore Tourneur, Présidente du Conseil d'administration et Monsieur Eric Van Sevenant, Président du Comité de direction**

PREAMBULE

1. Cadre juridique

La Société wallonne des eaux est régie par un décret sui generis du Parlement wallon qui définit notamment les missions, les modalités d'association, la composition et le fonctionnement des organes de gestion ainsi que l'autonomie et l'organisation générale qui lui sont propres.

La Société wallonne des eaux est une entreprise publique autonome, constituée sous la forme d'une société coopérative à responsabilité limitée. Elle n'est pas concernée 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 les décrets du 12 février 2004 :

- relatif au statut de l'administrateur public ;
- relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information ;
- aux commissaires du Gouvernement et aux missions de contrôle des réviseurs au sein des organismes d'intérêt public.

L'article D.353 du Code de l'eau définit les missions de service public de la SWDE comme suit :

« § 1^{er}. Les missions de service public de la société qui s'exercent exclusivement sur le territoire de la Région wallonne sont :

1° la production d'eau ;

2° la distribution d'eau par canalisations ;

3° la protection des ressources d'eau potabilisable (...) ;

4° la réalisation de toutes obligations nées des impératifs légaux et réglementaires afférents au cycle de l'eau ;

5° l'exécution de toute tâche confiée aux distributeurs dans le cadre des dispositions réglementaires relatives à l'établissement, la perception, le recouvrement, l'exemption et la restitution de la taxe sur le déversement des eaux usées industrielles et domestiques. (...)

§ 2. Les missions de service public de la société, qui peuvent également s'exercer en dehors du territoire de la Région wallonne, en coordination avec les organismes régionaux compétents en la matière, notamment l'AWEx et la Direction générale des Relations extérieures, sont :

1° la valorisation du savoir-faire wallon dans le secteur de la production et de la distribution d'eau, en veillant à éviter les risques industriels, commerciaux ou financiers ;

2° les prestations de nature humanitaire ou d'aide au développement en matière d'approvisionnement et d'accès à l'eau potable dans le cadre de programmes de coopération. »

Les relations entre la Région wallonne et la Société wallonne des eaux s'inscrivent dans un cadre dit « in house » tel que défini par la législation et la jurisprudence européenne. En effet, la Société ne compte pas d'associés privés et le Gouvernement désigne 6 administrateurs sur les 15 membres du Conseil d'administration, le président du Conseil d'administration, les membres du Comité de direction et 2 commissaires du Gouvernement qui siègent au sein du Conseil. Enfin, le Gouvernement wallon encadre la stratégie de la Société wallonne des eaux à travers le contrat de gestion.

Ce faisant, la Région wallonne consacre la SWDE comme son bras opérationnel essentiel en matière de production et de distribution d'eau. Cette volonté s'est également traduite par le transfert dans le giron de la Société wallonne des eaux de l'Entreprise régionale de production d'eau voici quelques années.

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

2. Contexte

La politique menée par la Région wallonne compte parmi ses fondements les objectifs de développement durable arrêtés par l'ONU à l'horizon 2030.

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

Ce pilier fonde l'action de la Région wallonne en matière de politique intégrée de l'eau. Il s'enrichit d'objectifs de développement durable connexes, à portée plus large mais non moins structurants dans ce cadre : permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge, réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre ou encore établir des modes de consommation et de protection durable.

Dans le Rapport mondial des Nations Unies sur la mise en valeur des ressources en eau 2016, « L'eau et l'emploi », les Nations Unies insistent sur le fait que :

« La volonté politique d'élaborer et de mettre en œuvre 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 :

- 1/ « assurer la durabilité des ressources en eau et des écosystèmes ;*
- 2/ développer, exploiter et entretenir les infrastructures d'eau ;*
- 3/ planifier, consolider et gérer les capacités des ressources humaines ;*
- 4/ 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.

C'est à la fin du 20^e 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) et la directive 2000/60/CE établissant un cadre pour une politique communautaire dans le domaine de l'eau ont été adoptées.

En Wallonie, la prise de conscience de l'ampleur des enjeux et investissements futurs à consentir dans le secteur de l'eau dans les prochaines années n'est que partielle car, dès la fin du 19^e siècle, les services publics de production et de distribution d'eau potable y furent institués en vue d'alimenter la population en eau potable en quantité et en qualité pour rencontrer les besoins en matière d'hygiène et de salubrité publique.

Les travaux préparatoires de la loi du 26 août 1913 instituant une Société nationale des distributions d'eau, l'ancêtre de la SWDE, sont très éclairants : après avoir constaté *qu'en règle générale, les distributions d'eau sont nées d'initiative communale*, le législateur constate qu' *« il y a dans l'œuvre déjà importante que nos communes ont réalisée pour l'alimentation publique en eau potable, un incontestable défaut d'unité, de coordination et de logique. »* A ces motifs, viennent s'ajouter *« la répartition très inégale des services existant dans l'étendue du Royaume »* ainsi que *la circonstance que sur les 7 millions et demi d'habitants que comptait la Belgique à l'époque, « plus de 4 millions et demi étaient privés des bienfaits d'une distribution d'eau »*. Sur cette base, le législateur a décidé *« de résoudre la question dans le sens de la logique et de l'économie sagement comprises, de tracer un programme rationnel et complet des travaux à exécuter pour pourvoir de bonne eau alimentaire toutes les parties du pays »*, cela en réclamant le *« concours »* et la *« coopération des communes »* et en les *« associant »* à l'entreprise.

La SNDE puis la SWDE depuis 1986 ont œuvré depuis des décennies à répondre avec efficacité à leur mission en harmonie aussi bien avec leur contexte légal et réglementaire qu'avec leur environnement économique et politique. Les investissements nécessaires ont été consentis tout en intégrant les impératifs liés

à une gestion rationnelle de la ressource et ceux qu'implique la responsabilisation financière voulue par l'Europe. Ce travail a été couronné par l'obtention en 2016 du prix de « l'organisation publique de l'année 2016 » - catégorie entreprises régionales.

Le temps est désormais venu d'aller un pas plus loin dans l'optimisation de l'organisation et des modes de gestion du secteur.

Dans ce cadre, la déclaration de politique régionale 2017-2019 indique que :

« Le secteur de l'eau sera rationalisé avec comme objectifs :

- 1) Simplifier et diminuer les structures de gouvernance du secteur de l'eau et, donc, réduire leur coût ;*
- 2) Optimiser l'efficacité des services pour permettre d'atteindre le meilleur tarif pour l'ensemble des citoyens ;*
- 3) Répondre aux défis futurs tant en matière de renouvellement des infrastructures que de protection et valorisation des ressources wallonnes.*
- 4) Envisager l'externalisation de la régulation ».*

En sa qualité de seul bras opérationnel du Gouvernement wallon en matière de production et distribution d'eau et de principal acteur (208 communes associées et une production de plus de 165 millions m³/an), la SWDE apparaît indéniablement comme un acteur clé de cette démarche.

3. Structure du contrat de gestion

Le présent 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.

Il s'articule autour de 6 objectifs :

- 1) Maîtriser le prix de l'eau
- 2) Sécuriser l'approvisionnement
- 3) Garantir la qualité de l'eau
- 4) Offrir un service optimal au client
- 5) Contribuer au développement durable
- 6) Renforcer la gouvernance de l'eau.

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 œuvre ;
- la participation active des services en question dans un processus dynamique de suivi des engagements et objectifs et d'évaluation de la mise en œuvre du présent contrat de gestion.

Engagements

1^{ER} OBJECTIF : MAITRISER LE PRIX DE L'EAU

A. Evolution du coût-vérité distribution (CVD)

En sa qualité d'opérateur public fournissant un bien de première nécessité à la population, la SWDE intègre le maintien d'une facture soutenable pour le consommateur comme un pilier de sa stratégie. C'est pourquoi elle s'engage à continuer à limiter l'évolution de ses charges d'exploitation, hors amortissements et hors évolution de la masse salariale liée au régime de retraite, à hauteur de l'inflation + 0,5 % par an au maximum. Le défi est de taille puisque le maintien des infrastructures impose quant à lui un niveau d'investissements important.

Afin de maintenir une facture soutenable pour le consommateur, il est nécessaire que la Région wallonne évalue le plus en amont possible l'impact que ses décisions peuvent avoir sur l'activité de la SWDE, plus particulièrement les coûts et charges nouveaux à intégrer dans un modèle économique soumis à diverses tensions. A cette fin, la SWDE sera consultée par le Ministre ayant l'eau dans ses compétences, sur toute modification réglementaire ou décrétole susceptible de l'affecter, notamment les adaptations du Code de l'eau.

Il est en outre essentiel, en étant pleinement en phase avec les politiques sociales de soutien aux ménages en difficultés financières, de maintenir un cadre adéquat qui permette de recouvrer les montants dus par les mauvais payeurs afin d'éviter un effet démultiplicateur dont le poids devrait être supporté par la collectivité.

Le Gouvernement wallon associe la SWDE dans le cadre de la régulation pour la fixation du prix de l'eau dans le sens de l'intérêt public. Compte tenu de son expertise, la SWDE fournit un service d'appui à l'administration régionale en matière de benchmark et d'indicateurs.

La trajectoire de la SWDE est la trajectoire de référence en Wallonie. Le système régulateur est prospectif afin de sortir de l'annualité tarifaire. Il permet, de façon négociée, une trajectoire pluriannuelle pour un terme initial de 5 ans. Cette trajectoire peut être revue annuellement sur base de la situation passée et d'éléments prospectifs. Le tarif (CVD) s'inscrit dans cette trajectoire.

Enfin, la SWDE participera activement à l'étude que doivent organiser la SPGE et la DGO3, en collaboration avec la DGO6 et la DGO7 si nécessaire, dans le cadre d'une réflexion générale sur la structure tarifaire, sur la contribution des ressources alternatives (citernes d'eaux pluviales) en application du principe de récupération des coûts.

B. Politique d'investissement

Le réseau de distribution d'eau de la SWDE est relativement âgé. Il s'agit d'un problème qui se pose à l'échelle européenne. C'est ainsi que la Commission européenne a établi que la recherche de fuites est un des principaux enjeux. *« Les autorités gestionnaires et les services d'eau en Europe font face au défi, comme ils ont la responsabilité, de trouver un équilibre entre efficacité des réseaux de distribution d'eau en utilisant nos ressources naturelles en eau, et efficacité dans l'usage de nos ressources humaines, financières et autres ressources naturelles. Cet équilibre est d'une importance décisive dans la contribution à la réalisation des objectifs environnementaux de la Directive cadre sur l'eau (DCE). L'eau, comme ressource naturelle essentielle, a besoin d'être gérée de manière soutenable, et le gaspillage de cette ressource devrait toujours être minimisé. Des fuites et consommations excessives, spécialement dans des aires de rareté d'eau et de sécheresse, ont un impact direct négatif, non seulement sur les objectifs environnementaux de la DCE et sur l'application correcte du principe de récupération des coûts, mais également sur les citoyens européens et les secteurs économiques comme l'agriculture, le tourisme, l'industrie, l'énergie et le transport. Cela peut affecter la compétitivité et le marché intérieur en conséquence. Cependant, il y a des circonstances dans lesquelles la demande socio-économique pour de l'eau ne met pas sous pression, ni ne dégrade l'environnement, et, dans ces circonstances, ce serait un gaspillage de ressources également d'engager des moyens humains, financiers et d'autres ressources naturelles pour tâcher d'atteindre une diminution des fuites qui serait coûteuse, sans réel bénéfice pour la société et l'environnement. La diminution des fuites devrait être considéré par les Etats membres comme un élément important des mesures de base ou supplémentaires pour atteindre les objectifs de la DCE »¹.*

Il n'y a pourtant pas de mesure dans les actuels plans de gestion par district hydrographique de la Wallonie. Il sera examiné l'opportunité d'intégrer une mesure spécifique à ce sujet dans les prochains plans de gestion.

La SWDE continuera à investir 100 millions € par an, tout en entamant une réflexion liée au taux de vétusté du réseau (âge moyen du réseau/âge théorique maximal).

A ce stade, le taux de réhabilitation des conduites est maintenu comme indicateur stratégique, avec une cible annuelle de 1%. Il pourra être proposé au Gouvernement de faire évoluer cet indicateur ou sa cible, en fonction de l'avancement de la réflexion en matière d'asset management pendant la durée du présent contrat de gestion.

La SWDE continuera à améliorer la planification et le suivi des investissements en termes de renouvellement du réseau, démarche qui est d'ores et déjà entreprise au travers de l'asset management mis en œuvre au sein de la SWDE,

¹ EU Reference document Good Practices on Leakage Management WFD CIS WG PoM, Rapport principal, UE, 2015.

et qui permettra, à terme, de cibler les investissements à réaliser, et en fluidifier le processus, dans une optique de rentabilité effective et de valeur ajoutée sur le service rendu.

La priorité est mise sur la connaissance du patrimoine à travers sa transcription dans le SIG.

La SWDE ne pourra atteindre ces objectifs prioritaires que si elle y affecte tous les moyens dont elle dispose. Dès lors, tout autre investissement imposé par la Wallonie, qui ne serait pas en lien direct avec les priorités afférentes aux missions de service de la société, devra faire automatiquement l'objet d'une compensation financière par Gouvernement wallon.

C. Aménagement du territoire

La politique en matière d'aménagement du territoire a un impact direct sur l'équipement du territoire en matière d'infrastructures de production et de distribution d'eau. Elle peut ainsi contribuer aux objectifs environnementaux et économiques souhaités à travers le schéma régional d'exploitation des ressources.

Il s'agit d'améliorer l'articulation entre les politiques de l'eau et de l'aménagement du territoire en intégrant les besoins de l'une dans la définition de l'autre, tant en termes de planification que de gestion des autorisations.

La mise en œuvre du Code de développement territorial contribuera à l'efficacité de l'action de la SWDE en lui permettant de concentrer et donc de rentabiliser ses investissements. En effet, selon ses travaux préparatoires, *« cette réforme du cadre légal poursuit deux objectifs majeurs : le soutien au développement économique de la Wallonie et la lutte contre l'étalement urbain. Priorité est ainsi donnée à la dynamisation des cœurs de villes et de villages, la rénovation des quartiers existants en y appliquant une densité proportionnée et raisonnée et en recyclant les terrains autant que possible. »*

L'évolution de la taille des ménages et la structure démographique, dont notamment le vieillissement de la population, conduisent à envisager de nouvelles formes de logement plus en phase avec un développement durable. À cet égard, dans sa recherche sur l'état du territoire, la Conférence permanente du Développement territorial (CPDT) mentionne une croissance annuelle nette de 13.700 logements dont les trois quarts proviennent de nouvelles constructions, le reste étant issu de rénovations. Elle met en évidence une nouvelle tendance : depuis le début de cette décennie, les appartements représentent plus de 56 % de la création nette de logements.

La diminution de la part relative des maisons individuelles contribue inévitablement à réduire la consommation spatiale et à recentrer les moyens budgétaires du gestionnaire de réseau qu'est la SWDE.

Le futur schéma de développement du territoire est l'outil stratégique qui donne les principales orientations à l'échelle régionale. Il s'agit notamment de définir des mesures concrètes qui permettront de préserver et valoriser la ressource en eau et d'assurer les services publics optimaux de distribution et d'assainissement. Dans ce cadre, les réseaux de transports d'eau tel que prévus

dans le schéma régional des ressources en eau seront être intégrés dans le document.

2^{EME} OBJECTIF : SECURISER L'APPROVISIONNEMENT

L'eau fait partie du patrimoine commun de la Région wallonne. Il appartient à cette dernière et à l'ensemble des acteurs du secteur de veiller à la conservation de cette richesse en vue de sa transmission sans altération aux générations futures.

Le droit à l'eau, matérialisé en Région wallonne par la consécration décrétole de l'accès à la distribution publique de l'eau, induit une responsabilité conjointe des acteurs publics tant en matière d'infrastructures de production et de distribution d'eau que de sécurisation de l'alimentation en eau en Wallonie - tout en intégrant les volumes d'eau exportés hors de la Région.

La réflexion qui nourrit la définition des mesures visant la sécurisation de l'approvisionnement est sous-tendue par une gestion raisonnée et raisonnable des ressources en eau, tant d'un point de vue environnemental (protection de l'eau naturellement disponible) qu'économique (maîtrise des coûts d'exploitation, économies d'échelle notamment grâce à des partenariats en terme d'installations de production et de transport d'eau...).

C'est cette double finalité qui a gouverné l'élaboration du schéma régional des ressources en eau commandé à la SWDE et porté à la connaissance du Gouvernement wallon le 19 novembre 2015. Ledit schéma consacre sans équivoque l'utilité publique de travaux d'interconnexions des réseaux d'eau sur le territoire wallon.

Le schéma régional des ressources en eau, fruit d'une concertation étroite entre les principaux opérateurs, constitue non seulement un élément moteur de la rationalisation du secteur mais également un précieux outil d'aide à la décision pour les services de l'administration wallonne. Il s'agit d'un document maître pour la cohérence de la politique wallonne de l'eau et des investissements.

Le Gouvernement wallon a très clairement pris position à ce propos dans sa décision précitée où il charge le Ministre de l'Environnement « *de diffuser la synthèse du schéma régional des ressources en eau auprès des services de l'Administration concernés (DGO3 et DGO4) et de leur donner instruction de l'utiliser, notamment, pour l'examen et la délivrance des permis d'environnement des prises d'eau (article D.169 du Code de l'eau) et les choix d'aménagement du territoire* ».

Le Gouvernement s'assurera dès lors en tout temps et par tout moyen utile, en ce compris le cas échéant une modification de la législation, que les permis et les décisions de l'administration en matière d'aménagement du territoire sont compatibles avec le schéma régional tel qu'il l'a approuvé.

Dans sa décision du 19 novembre 2015, le Gouvernement wallon mandate la SWDE pour la suite de sa mission et la charge plus particulièrement :

- De l'analyse économique du volet investissements (cout-bénéfice) et de son financement ;

- De l'exploration des opportunités identifiées (diversification des activités, ressources en eau) mais également des menaces (dégradation qualitative) ;
- Du développement des synergies complémentaires avec les opérateurs dans le domaine de l'eau,
- De la réalisation des travaux prévus dans le schéma régional des ressources en eau ;
- De l'élaboration d'un rapport annuel, à soumettre au Gouvernement, reprenant l'état d'avancement du schéma régional.

La SWDE prendra les mesures utiles pour assurer la réalisation des travaux du schéma régional des ressources en eau.

Le Gouvernement wallon prendra quant à lui les dispositions organisationnelles, administratives et juridiques visant la réalisation du schéma régional des ressources en eau dans des conditions optimales tant pour la SWDE que les autres opérateurs, les clients et les riverains.

Il créera notamment une task force réunissant les différentes instances décisionnelles et opérationnelles (notamment DGO3 et DGO4) pour faciliter la préparation et la mise en œuvre des travaux d'investissements consignés dans le schéma. Une telle structure permettra en outre de fluidifier les échanges d'information entre intervenants, répondant ainsi aux besoins de transparence et de vue transversale.

Le Gouvernement assurera le soutien financier de la SWDE dans le cadre de la réalisation du schéma. A cet égard, le 10 novembre 2016, le Gouvernement wallon a adopté un arrêté octroyant une subvention de 40 millions € à la SWDE, couvrant les années 2016 à 2023, pour le financement partiel des études et des travaux nécessaires à la réalisation du schéma régional des ressources en eau.

La DGO4 poursuivra la politique d'intégration de la gestion de l'eau dans ses outils d'aménagement du territoire. Sur la base du principe de subsidiarité, il appartiendra aux communes de décliner les principes régionaux dans leurs décisions et outils de développement territorial.

De la même manière, en tant que demanderesse de permis, en particulier pour les projets repris dans le schéma régional des ressources en eau, la SWDE sollicitera une réunion de projet prévue par le Code de développement territorial afin d'organiser une concertation avec les autorités compétentes en amont de la procédure de permis et de tendre vers une harmonisation des conditions de délivrance des permis.

La Région s'engage en outre à garantir la priorité d'affectation de l'eau à la production d'eau potable lorsque celle-ci est issue de barrages qui y sont dédiés. Le cas échéant, des mesures seront appliquées pour favoriser le remplissage desdits barrages.

Dans le cadre de la politique de la ville, il sera évalué l'opportunité de tirer parti de l'outil de l'empreinte aquatique développé dans l'atlas pour l'Europe de l'eau en milieu urbain² pour en permettre une meilleure gestion.

Enfin, le Gouvernement encouragera la cohabitation harmonieuse de l'exploitation publique de l'aquifère et celle, privée, de la pierre, ainsi que la collaboration entre le secteur de la production d'eau et le secteur carrier. Il assurera que l'exploitation de la pierre wallonne ne conduit pas à augmenter le coût d'adduction et de traitement de l'eau.

Le Gouvernement confirme que :

- la sécurité d'alimentation en eau des usagers ne peut être mise en danger dans le cadre des projets carriers ;
- la charge financière des surcoûts induits par le secteur impactant revient à ce dernier.

La SWDE s'engage à poursuivre la collaboration avec le secteur carrier afin de limiter l'impact de l'exploitation des gisements carriers sur la sécurité d'alimentation en eau et le prix de l'eau. Le volume d'eaux d'exhaure valorisée en distribution sera augmenté.

Le Gouvernement continuera à recourir à l'expertise de la SWDE dans le cadre de la mise en œuvre des plans de gestion par bassin hydrographique.

Par ailleurs, le Gouvernement donnera la priorité à l'alimentation en eau de la population par les réseaux de distribution publique par rapport aux autres usages. Il poursuivra et au besoin encadrera juridiquement sa politique de limitation d'octroi d'autorisations de captage à des personnes autres que les opérateurs de production d'eau, de contrôle du respect des autorisations de captage accordées, de juste récupération des coûts, ainsi que de sanction des prises d'eau illégales.

Il définira un cadre juridique assurant aux opérateurs wallons un accès privilégié à la ressource dans des conditions économiques transparentes.

Il veillera à mener dans les délais requis les travaux de renouvellement de l'accord de coopération du 2 juin 1997 entre la Région wallonne et la Région flamande relatif à la nappe du calcaire carbonifère de la Région du Tournaisis.

Il cadencera la révision en temps utiles des contrats de services liant la SWDE à la SPGE au regard de l'étude en matière de gouvernance.

La SWDE continuera à apporter son expertise au Gouvernement dans le cadre de la gestion des ressources en eau. Elle adaptera et modernisera structurellement son outil de production. Elle s'engagera à atteindre un taux de sécurisation de 56% du total des raccordements à l'échéance du contrat de gestion.

Elle développera les synergies et collaborations nécessaires à la gestion rationnelle et raisonnée de la ressource, particulièrement dans la mise en œuvre du schéma régional des ressources en eau.

² <https://ec.europa.eu/jrc/en/news/urban-water-atlas-europe-360-view-water-management-cities>

3^{EME} OBJECTIF : GARANTIR LA QUALITE D'EAU

Le Code de l'eau déclare en son article 1^{er} 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.

L'accréditation ISO 17025 de son laboratoire dès 1999 a officiellement consacré la démarche d'excellence dans laquelle la SWDE s'est inscrite pour les prélèvements et les analyses. Le maintien au long cours de cette accréditation, les résultats obtenus lors de benchmarks entre laboratoires européens et la sélection de la SWDE en tant que laboratoire de référence pour des projets de recherche pointus illustrent le niveau d'excellence technique et méthodologique acquise par la SWDE en matière de gestion de la qualité de l'eau.

En effet, aujourd'hui, la SWDE détient 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 WSP. Il lui revient en outre de la 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 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.

Elle a reçu dans ce cadre par exemple une mission d'étude du Gouvernement wallon concernant la présence et le suivi des substances émergentes dans l'eau. (programmes de recherche IMHOTEP, BIODIEN, SEMTEP et DIADEM).

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.

La Région wallonne 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.

Elle adoptera les dispositions relatives à la certification des installations intérieures privées, en ce compris les citernes à eau de pluie et dispositifs y connectés.

Pour garantir la préservation de la ressource et limiter ou encadrer strictement les sources potentielles de contamination de cette dernière, la Région wallonne instaurera un agrément des foreurs et encadrera juridiquement les opérations de forage.

Elle encadrera aussi le développement de la géothermie afin d'en maîtriser les risques environnementaux.

Elle 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.

Elle veillera à ce que l'administration wallonne dispose d'une base de données à jour des puits existants, mettra en œuvre des moyens de contrôle de la qualité des ressources alternatives et encouragera une information complète des citoyens sur la qualité de leur ressource alternative, les risques éventuels encourus et le cas échéant les mesures correctives ou de protection requises.

Conformément aux plans de gestion par district hydrographique 2016-2021, le Gouvernement wallon luttera contre la dégradation de la ressource en eau, en particulier en s'assurant que :

- la DGO3 :
 - met en place une procédure de contrôles d'enquête pour les eaux souterraines (mesure 0232_12) ;
 - développe une approche participative pilote du milieu agricole dans l'atteinte du bon état des masses d'eau, en partenariat notamment avec la SWDE (mesure 0241_12) ;
 - met en œuvre, évalue et assure le contrôle du respect du programme de gestion durable de l'azote en agriculture (PGDA) (mesures 0245_02 et 0250_12) ;
 - met en œuvre le programme wallon de réduction des pesticides (PWRP) (mesure 0369_12) ;
- la SPGE initie 40 contrats de captages en collaboration notamment avec la DGO3 et la SWDE (mesure 0242_02).

4^{EME} OBJECTIF : OFFRIR UN SERVICE OPTIMAL AU CLIENT

La raison d'être d'une gestion publique du cycle de l'eau est de rencontrer les attentes des clients.

La Région wallonne doit veiller à offrir à la SWDE le cadre légal qui lui permette d'offrir le meilleur service au meilleur prix à l'ensemble de ses 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.

En regard, la SWDE se doit de mettre en œuvre des mesures destinées à maîtriser le taux de recouvrement et intégrer dans sa gestion la prise en compte des clients socialement les plus démunis, notamment par la promotion du fonds social de l'eau et du fonds des améliorations techniques.

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

Dans un esprit d'ouverture et d'écoute active et afin de capter le plus rapidement possible les nouvelles attentes de ses clients et de les cerner au mieux pour y répondre de manière efficace, la SWDE mettra en place un panel citoyen. Deux thématiques phares y seront abordées : comment rapprocher la SWDE de ses clients, d'une part, et comment inciter la population à boire de l'eau du robinet, d'autre part.

La SWDE veille à ce que l'ensemble de son personnel ait une attitude orientée client.

Le développement de la culture numérique et une offre d'accessibilité multicanale optimales et évolutive doivent être au cœur de sa stratégie. La SWDE continuera à élargir les possibilités offertes à la clientèle pour la contacter.

Dans ce contexte d'optimisation, la SWDE s'engagera à travailler à la réduction du temps de traitement des appels et à l'augmentation du taux de résolution au 1^{er} contact.

La SWDE doit en outre porter une attention spécifique aux clients sensibles (crèches, hôpitaux, etc) et aux grands comptes et à leurs besoins et attentes particuliers.

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.

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.

A. LA SWDE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

« Le passage vers une économie durable, plus soucieuse de l'environnement, dans laquelle le rôle central de l'eau est pleinement reconnu, mène à la création de plus d'emplois, à une augmentation du nombre d'emplois décents et une intégration sociale bien meilleure.

Avec l'augmentation de la compétition pour l'eau douce et les effets du changement climatique sur la disponibilité des ressources, il deviendra plus difficile de répondre aux besoins socio-économiques tout en préservant l'intégrité des écosystèmes et la durabilité environnementale. Le caractère insuffisant et erratique des approvisionnements en eau affecte la qualité et la quantité des emplois dans le secteur alimentaire. La majorité de la production d'énergie, et en particulier d'électricité, est soit très dépendante de l'eau de refroidissement soit générée grâce à l'utilisation de l'eau, à l'instar de l'hydroélectricité. La dépendance de l'industrie à l'égard de l'eau englobe aussi bien les gros utilisateurs comme le secteur des aliments et des boissons et l'industrie minière que les PME.

Les postes dans les secteurs de l'eau constituent les éléments de base d'une large palette d'opportunités pour des emplois qui dépendent de l'eau dans le domaine de l'agriculture, de l'énergie et dans le secteur de la transformation, comme la production industrielle et de combustible. »³

Pour mobiliser les compétences en son sein, la SWDE valorise et améliore les compétences et le savoir-faire internes notamment grâce au développement de son centre et de son ingénierie de formation.

Plus encore, la SWDE renforce les métiers pour lesquels son expertise est reconnue, tant à l'échelle nationale qu'internationale, mais aussi en améliore leur visibilité. La gestion des ressources en eau, le traitement et le contrôle de la qualité de l'eau, ainsi que la maîtrise des systèmes d'information supportant son activité (SIG, ERP,...) font partie de ces métiers à valoriser.

La SWDE contribuera aux politiques wallonnes en matière de géomatique et contribuera à la mise en œuvre du plan opérationnel géomatique pour la Wallonie. Elle diffusera ses géodonnées conformément au décret du 22 décembre 2010 relatif à l'infrastructure d'information géographique wallonne.

La SWDE anime le pôle d'excellence dans les métiers de l'eau (opérateurs privés et publics wallons) en veillant au développement de connaissances, de technologies, de produits et de services générateurs de croissance et d'emplois. Cela aura pour effet de renforcer la compétitivité et la visibilité de la Wallonie dans le domaine de l'eau.

³ Rapport des Nations Unies sur l'eau et l'emploi, 2016.

Par ses métiers, activités et actions développés tout au long du contrat de gestion, la SWDE contribue activement au développement de la Wallonie. Elle se tiendra à disposition des services du Gouvernement qui mesurent ou valorisent le potentiel économique wallon, dont la ressource eau fait partie, pour amplifier tant son effectivité que sa diffusion.

B. LA COOPÉRATION INTERNATIONALE

La pérennité de la fourniture de l'eau dans les pays émergents ou en voie de développement n'est assurée que par des opérateurs publics efficaces et, à défaut d'un service public fort, par une structure de type coopérative d'utilisateurs.

L'objectif est de renforcer les compétences des opérateurs locaux pour prendre en charge la gestion de l'eau. L'approche est basée sur un engagement mutuel des parties, un transfert de connaissances et des résultats concrets. Elle nécessite des partenariats à moyen terme.

Le Gouvernement wallon soutiendra la SWDE pour une programmation pluriannuelle d'échange continu pour le développement de ces partenariats à moyen et long terme.

Le Gouvernement wallon soutiendra la collaboration entre la SWDE et SPGE avec WBI pour jouer le rôle fédérateur sur l'ensemble de la problématique de l'eau afin de couvrir tout le cycle de l'eau.

Il assurera également l'appui des administrations wallonnes, notamment dans le montage des projets.

C. L'ENVIRONNEMENT, UNE PREOCCUPATION PERMANENTE

La déclaration de politique régionale prévoit qu'à tous niveaux, chaque décideur se doit d'orienter la moindre de ses actions en faveur de la planète. La transition écologique de nos sociétés relève autant de l'activité de l'emploi que de l'opportunité collective de transformation sociétale.

La SWDE est active dans la gestion d'une ressource naturelle indispensable à la vie : l'eau. La gestion de l'environnement fait donc partie intégrante de ses préoccupations.

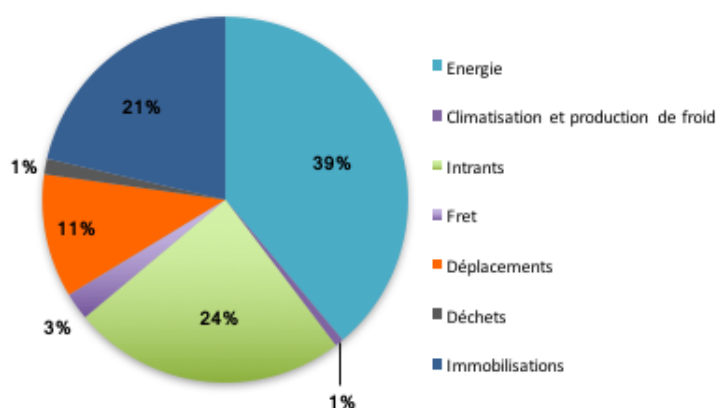
Représentant une partie importante du secteur de l'eau en Région wallonne, la SWDE se doit de suivre la politique générale de la Région en matière d'efficacité énergétique et de diminution de gaz à effet de serre.

Par ailleurs, le coût de l'énergie représente une part élevée du prix de revient de l'eau distribuée. En dépit des effets attendus de la libéralisation des marchés et de la crise économique actuelle, il est probable que le prix de l'énergie se maintienne à un niveau élevé dans l'avenir, surtout si la croissance économique reprend. Il est dès lors indispensable de rechercher tous les moyens de réduire l'utilisation d'énergie dans nos procédés de pompage, traitement et distribution d'eau.

Enfin, la nécessité de réduire les émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère, comme prévu par le protocole de Kyoto conduit à renforcer les actions dans ce sens sans plus attendre.

Dans ce cadre, différents travaux ont déjà été entrepris, qui ont nécessité des efforts importants et visibles. Ainsi, depuis 2011, une analyse détaillée des émissions de carbone engendrées par l'ensemble des activités de la SWDE est menée, selon la méthodologie Bilan Carbone®. Cette action permet de prendre conscience des impacts environnementaux des différentes activités de la SWDE, mais également de sensibiliser le personnel à ces aspects.

Répartition des émissions de GES par poste



Au-delà de ces constats, 21 actions ont été mises en évidence afin de diminuer les émissions de gaz à effet de serre de la SWDE. Sur base des projets en cours au sein des différents pôles et des objectifs atteignables, 10 actions ont été retenues, se traduisant par un objectif de réduction des émissions de 5.845 t CO₂ à l'horizon 2022, soit une réduction de 6,1 % par rapport aux émissions de 2014.

Aussi, un des objectifs stratégiques de la SWDE était d'obtenir une certification environnementale ISO 14001, menée par une entreprise indépendante. Cette certification a été obtenue début 2017, ce qui prouve, tant en interne que pour le monde extérieur, la maîtrise des activités liées à l'environnement. Cette certification concerne les thèmes suivants :

- La production d'eau, en ce compris la protection des ressources en eau
- La distribution d'eau par La distribution d'eau par canalisation
- La gestion commerciale
- La conception et la réalisation d'ouvrages techniques
- Le conseil en matière de gestion de l'eau.

Il s'agit à présent pour la SWDE de maintenir cette certification ISO 14001.

D. LES CLAUSES ENVIRONNEMENTALES & LES ACHATS DURABLES

La déclaration de politique régionale expose que l'exemplarité sera recherchée par la Région à travers sa politique de marchés publics : le Gouvernement veillera à appliquer des clauses exigeantes visant la lutte contre le dumping social, l'atteinte d'objectifs environnementaux et de durabilité.

Au vu du poids économique des marchés publics, il importe que la consommation publique de la SWDE soit utilisée comme levier d'un développement économique responsable et ce, afin de promouvoir une concurrence loyale et de lutter contre le dumping social.

La SWDE inscrit son action dans le cadre défini par le Gouvernement wallon : il utilise les clauses environnementales proposées par la Région wallonne et recourt aux services mis à sa disposition, à l'instar de la pratique développée en matière de clauses sociales (appel au facilitateur, participation au groupe de travail instauré par le Gouvernement wallon, etc).

E. LA GESTION DES DECHETS

Le projet de plan wallon des déchets-ressources prévoit que le présent contrat de gestion assure la promotion d'une consommation éco-responsable du papier bureautique (action 22). Il s'agit pour la SWDE de favoriser une consommation de papier bureautique durable, notamment par la mise en place des actions suivantes :

- encourager l'envoi des factures aux clients par voie électronique ;
- envoyer les fiches de paie au personnel par voie électronique ;
- généraliser l'utilisation des imprimantes en mode recto-verso.

Par ailleurs, la gestion des terres excavées dans le cadre des chantiers fera l'objet d'un point d'attention pour éviter des dérives financières sans gain environnemental.

F. LE VERDISSEMENT DE LA FLOTTE DES VEHICULES & MOBILITE

La SWDE veillera à être exemplaire en matière de verdissement de sa flotte de véhicules.

Au fur et à mesure du renouvellement de celle-ci, elle fera en sorte de remplacer les véhicules déclassés par des véhicules fonctionnant aux carburants alternatifs : CNG, électricité, hydrogène...

En particulier et conformément à la décision du Gouvernement wallon du 30 novembre 2017, elle n'acquerra plus de nouveaux véhicules de service et de fonction à motorisation diesel à partir du 1^{er} janvier 2018 hormis pour des véhicules techniques spéciaux et ceux de MMA > 3.5 tonnes.

Cette démarche est pleinement en phase avec l'engagement pris par le Gouvernement dans la déclaration de politique régionale de s'engager dans une politique ambitieuse d'utilisation des carburants alternatifs.

Le Gouvernement s'assurera que le Service public de Wallonie offre la possibilité à la SWDE d'acquérir ce type de véhicules par sa centrale de marchés.

La SWDE assurera la promotion de la réduction des trajets véhiculés, du co-voiturage et de la mobilité douce auprès des membres de son personnel. La planification accrue des activités y participe déjà largement.

G. LA GESTION DURABLE DU PATRIMOINE NATUREL

En partenariat avec la DGO3 (DNF), la SWDE s'engage à gérer son patrimoine boisé de manière durable via la certification forestière régionale PEFC.

Par ce biais, la SWDE formera les agents concernés à la gestion durable des forêts, informera les partenaires et sous-traitants de la démarche.

Les propriétés boisées seront gérées via des documents simples de gestion/plans d'aménagement visant à une sylviculture appropriée qui encourage la régénération (naturelle ou via la plantation) et les mélanges d'essences sans utiliser d'intrants.

Les zones humides et zones d'intérêt biologique particulier seront identifiées, conservées voire restaurées.

La totalité des propriétés de la SWDE ou sous gestion par celle-ci seront gérés sans recourir à l'usage de produits phytopharmaceutiques (sauf les cas prévus par la réglementation comme la lutte contre les plantes invasives).

Le respect de ces engagements sera vérifié par un auditeur du SPW.

H. LA PROTECTION DES RESSOURCES EN EAU

Globalement, pour le secteur de production d'eau potable en Wallonie, un surcoût de 0,04 €/m³ produit (ou 0,06 €/m³ distribué) serait lié à l'impact des nitrates (85%) et des pesticides (15%) dans les masses d'eau à risque.

Une réduction des intrants azotés et des pesticides aurait pour effet de pouvoir rester le plus souvent dans les normes de potabilités sans traitement curatif. Outre son bénéfice environnemental, l'impact économique serait d'environ 0,035 €/m³ produit pour les nitrates et 0,005 €/m³ pour les pesticides. Pour la SWDE, cela représente une économie de 4 à 5 millions € /an si on considère que 65% des volumes produits sont issus de masses d'eau à risque qualitatif.

La prévention est donc un enjeu majeur. C'est en ce sens qu'il sera veillé à activer la protection des captages et plus largement de la ressource en eau, à l'instar de ce qu'il est prévu dans les plans de gestion par district hydrographique, le programme wallon 2018-2022 de réduction des pesticides (PWRP, composante wallonne du Plan d'Action National de Réduction des Pesticides (NAPAN)) et dans le contrat de gestion entre le Gouvernement wallon et la SPGE.

I. LA MAITRISE DE LA CONSOMMATION ENERGETIQUE

Aux termes de la déclaration de politique régionale, concernant le secteur des entreprises, les accords de branche seront évalués et poursuivis au-delà des accords existants en les rendant encore plus efficaces. Dans ce cadre et moyennant la réunion des conditions légales, le Gouvernement conclura un accord de branche avec la SWDE pour le 30 juin 2018 au plus tard.

La SWDE développe le recours aux énergies renouvelables. La puissance totale installée en hydro-électricité en Région wallonne est de 112 MW. Avec une puissance totale de 2,7 MW, la SWDE est dans le top 5 des producteurs. C'est le seul producteur d'eau exploitant en Wallonie des centrales hydro-électriques.

Par ailleurs, la SWDE déploie un parc de panneaux photovoltaïques sur nombre de ses installations.

En outre, elle entend recourir à l'énergie éolienne, en particulier réaliser un projet pilote d'installation de petites éoliennes en vue d'initier cette filière non mature mais propice à la Wallonie.

Le Gouvernement continuera à appuyer la SWDE dans la mesure où l'électricité produite, valorisée intégralement dans la production d'eau, ne couvrirait pas les charges d'investissement et d'exploitation dans le cadre de projets innovants.

Globalement, la SWDE s'engage à diminuer les consommations énergétiques de 2 GWh/an (2%), soit une amélioration annuelle de 0,012 kWh/m³ produit. Cela passe par :

- Une amélioration de la performance énergétique des ouvrages : 1%/an,
- Une amélioration de la puissance électrique renouvelable installée : 1 MW/an.

A l'horizon 2021, cela se traduit donc par une diminution de 0,06 kWh/m³.

J. LA PROMOTION DE L'EAU DU ROBINET

La deuxième Stratégie wallonne de développement durable du 7 juillet 2016 entend offrir à « *chaque personne un accès à une alimentation suffisante, saine, de bonne qualité nutritionnelle et diversifiée, répondant à ce besoin essentiel de l'être humain : cette alimentation privilégiera les produits locaux* ».

Conformément à la résolution parlementaire du 8 mars 2017 visant à définir une stratégie de promotion de l'eau de distribution, le Gouvernement s'engage à promouvoir l'eau du robinet, en particulier :

- en poursuivant la communication de ce produit local zéro-déchet, sain et bon marché ;
- en imposant à l'ensemble des unités d'administration publique (UAP) ainsi en encourageant les provinces, les communes, les CPAS, les intercommunales... à mettre à disposition de leurs agents et usagers de l'eau de distribution, que ce soit par des fontaines à eau, des verres ou des gobelets produits et gérés de manière durable et circulaire;
- en encourageant la mise à disposition gratuite d'eau du robinet lors des manifestations organisées par la Wallonie ;
- en imposant, dans tous les bâtiments (à construire ou à rénover dans le cadre des opérations de développement rural) subsidiés (même partiellement) et ouverts au public, la présence de fontaines raccordées au réseau de distribution ou tout autre moyen de mise à disposition d'eau du robinet pour les usagers.

Dans ce cadre et au titre d'actions de sponsoring, la SWDE est autorisée à promouvoir l'utilisation de l'eau du robinet au travers de sa mise à disposition gratuite lors d'événements « grand public ». Un tableau récapitulatif des actions de sponsoring sera intégré au rapport annuel.

A. DANS LE SECTEUR DE L'EAU

« 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).

Dès 2001, à l'occasion des travaux ayant abouti à l'adoption du décret du 7 mars portant réforme de la Société wallonne des distributions d'eau, le Gouvernement wallon a sans équivoque positionné la SWDE :

« Le Gouvernement entend en effet dépasser le morcellement actuellement existant dans le secteur. (...) Le décret projeté veut favoriser les mêmes synergies dans les domaines de la production et de la distribution, créant les bases d'une société régionale de production d'eau qui, en symbiose avec les autres producteurs, aidera le Gouvernement à atteindre l'objectif d'un prix unique à la distribution, bien plus équitable que la situation globalement disparate connue à ce jour. (...)

De plus, cette orientation résolument moderne permettra à la SWDE non seulement de catalyser un rapprochement des acteurs du secteur qui le désirent, mais également de lui donner les moyens d'œuvrer à armes égales avec ses concurrents privés ou publics. (...)

Son activité n'a cessé de s'étendre ces dernières années et la volonté du Gouvernement est d'en faire à l'avenir le catalyseur d'une grande société de production d'eau, associant de manière optimale les acteurs concernés, et un des moteurs essentiels de la distribution d'eau à l'échelle du sous-bassin versant, désigné par le Gouvernement, ..., comme l'entité opérationnelle de la gestion intégrée du cycle de l'eau. (...)

En conclusion, le but du présent projet de décret est d'inscrire la SWDE dans la logique stratégique du Gouvernement, d'en faire un grand opérateur du secteur permettant la concrétisation des objectifs du contrat d'avenir pour la Wallonie, tout en lui assurant une autonomie, balisée par un contrat de gestion et par le contrôle exercé par deux commissaires du Gouvernement wallon, lui donnant toute souplesse ».

En 2006, l'exposé des motifs du décret modifiant le livre II du Code de l'Environnement en ce qui concerne la Société wallonne des eaux, rappelle que le décret de 2001 a fait de la SWDE un outil public à vocation régionale doté des moyens nécessaires pour mettre en œuvre ses missions de service public et être l'élément moteur d'une réorganisation du secteur de l'eau potable favorisant une égalité et une garantie d'accès à ce bien essentiel pour tous, citoyens et acteurs économiques wallons.

En 2016, le législateur wallon a rappelé que la SWDE incarne un système de décentralisation par service et qu'il est nécessaire que l'ensemble des acteurs du secteur de l'eau respecte les normes de rang supérieur (Code des sociétés et Code de l'eau).

Devant le triple défi de sa propre réorganisation en vue de mieux optimiser encore l'efficacité du service, des intentions européennes de mise en concurrence des opérateurs publics qu'il convient d'annihiler et de réforme des

intercommunales initiée par le Gouvernement, la SWDE se doit encore d'évoluer vers une structure fédératrice, ouverte aux autres acteurs du secteur de la production et de la distribution d'eau, en garantissant un service de proximité au citoyen et en renforçant une proximité décisionnelle des communes associées.

Il s'agit pour le Gouvernement de garantir l'effectivité des 4 principes suivants :

- 1/ les structures de gouvernance ne doivent pas être surnuméraires ;
- 2/ La solidarité ne peut pas s'arrêter aux portes de la pauvreté ;
- 3/ Le droit à l'eau doit être le même pour tou(te)s ;
- 4/ tou(te)s les Wallon(ne)s ont droit à la même qualité de service.

A l'instar de ce qui est prévu dans le contrat de gestion entre le Gouvernement wallon et la Société publique de gestion de l'eau, le Gouvernement souhaite renforcer le rôle de la SWDE dans la rationalisation du secteur de l'eau avec comme objectifs:

- 1) simplifier et diminuer les structures de gouvernance du secteur de l'eau et, donc, réduire leur coût ;
- 2) encourager un tarif unique pour tous les Wallons, avec une période de convergence à un horizon à fixer à moyen terme. Cet objectif vise à défendre la spécificité des territoires ruraux ;
- 3) optimiser l'efficacité des services pour permettre d'atteindre le meilleur tarif pour l'ensemble des citoyens ;
- 4) répondre aux défis futurs tant en matière de renouvellement des infrastructures que de protection et valorisation des ressources wallonnes.

A cette fin, le Gouvernement lancera un marché d'étude stratégique externe qui aura pour mission:

- d'établir un *assessment* de la situation existante sur le plan des tarifs, des coûts de production, des situations financières et des performances économiques des différents opérateurs. Cet examen se fera en regard de la qualité des services offerts, des modes d'organisation et des éléments de contexte relatifs à chaque opérateur ;
- d'identifier les gains de productivité globaux et l'impact potentiel sur le tarif ;
- d'identifier les défis prioritaires et leur coût global pour l'ensemble du territoire wallon ;
- d'établir un ou plusieurs scénarios d'organisation du secteur de l'eau dans l'optique de répondre aux objectifs précités.

B. AU SEIN DE LA SWDE

Actuellement, la SWDE est organisée comme suit :

- Un comité de direction composé de 4 membres dont un Président ;
- Un Conseil d'administration composé de 15 administrateurs dont 6 sont désignés par le Gouvernement wallon et 9 par l'Assemblée générale, 3 observateurs et 2 commissaires du Gouvernement.

Trois comités spécialisés ont été constitués au sein du Conseil d'administration, à savoir le Comité stratégique, le Comité de rémunération et le Comité d'audit.

- 8 conseils d'exploitation et 8 comités exécutifs.

Le Code de l'eau prévoit la possibilité pour les conseils d'exploitation de créer en leur sein des comités spécialisés. Ceux-ci n'ont jamais été installés.

Malgré l'expansion de la SWDE, notamment suite à la fusion absorption des intercommunales AQUASAMBRE, IDEMLS et AIE en 2006, la réforme de 2006 a permis de rationaliser fortement les organes décisionnels et consultatifs existants. Aujourd'hui ne subsistent que des organes de gestion décisionnels qui regroupent au total 224 personnes alors qu'elles étaient plus de 400 en 2001. Si les évaluations du contrat de gestion ne portent pas sur la gouvernance interne de la SWDE, il faut rappeler que la SWDE elle-même avait lancé dès 2014 une initiative en la matière.

Soucieuse des principes de bonne administration, la SWDE a mené dès 2015 une réflexion dynamique et continuée au sujet de la gouvernance d'entreprise, au regard du modèle institutionnel de l'entreprise et de ses modes de fonctionnement et de gestion. La SWDE considère en effet que, même si le code belge de gouvernance d'entreprise ne lui est pas pleinement adapté, il est de son devoir, en tant que service public se voulant exemplaire, de se soumettre à une obligation de large information et de rendre compte de ses activités au public en général.

Dans le prolongement de cette réflexion, le Conseil d'administration a adopté fin 2015 la charte de gouvernance de la Société wallonne des eaux dont l'objet est essentiellement de renforcer les principes de transparence, de responsabilité et de performance. Elle trace clairement les lignes de partage de responsabilités entre les différents organes de gestion et permet ce faisant une grande fluidité dans leurs interactions. Elle aide à fixer les objectifs de la société, les moyens de les atteindre et la façon d'évaluer les performances, dans le respect des intérêts de la SWDE, de ses actionnaires ainsi que des autres parties prenantes. La charte fait partie intégrante des éléments documentaires du système de management de la SWDE. La charte a été actualisée à la marge en novembre 2016 pour intégrer les conclusions des travaux annuels sur le sujet.

Dans le cadre de cette thématique fondamentale, la SWDE s'attache également à édicter et mettre en œuvre des règles claires et transparentes en matière de délégations et de reportings subséquents ainsi que de planification des travaux des organes de gestion. Elle s'assure de la formation théorique et pratique de ses administrateurs et de leur accès en tout temps aux documents de la société via un système extranet dédié.

La SWDE veille à l'indispensable proximité opérationnelle avec ses associés communaux. Le travail mené en matière de gouvernance comporte dès lors un important volet consacré à l'optimisation des relations entre la société et ses associés communaux, en vue de répondre au mieux aux attentes de ces derniers. Cette réflexion est menée au sein de groupes de travail où sont présents des administrateurs issus des communes ainsi que des présidents de conseil d'exploitation, par ailleurs élus communaux.

En 2016, la SWDE a mobilisé ses représentants communaux pour travailler à rendre plus effectives les relations avec ses communes associées en s'appuyant notamment sur leur expérience. Pleinement en phase avec les principes OCDE de la gouvernance de l'eau, le travail a porté sur 4 thèmes : institutionnel, chantiers, crise et communication. Les résultats concrets ont été au rendez-vous de manière consensuelle :

- rationalisation de la représentation communale au sein de la SWDE (à l'horizon 2019),
- engagements précis quant à la réfection des voiries,
- nouveaux outils de communication répondant aux attentes des mandataires locaux en matière de travaux et d'information sur les évolutions des services de la SWDE.

Pour poursuivre la démarche de rationalisation des organes décisionnels, le Code de l'eau sera modifié avant les élections communales d'octobre 2018 pour prévoir que :

1. il n'y a plus d'observateurs au conseil d'administration de la SWDE ;
2. Tous les administrateurs sont désignés par le Gouvernement wallon pour un mandat de cinq ans, 8 administrateurs devant être des élus communaux (1/ressort géographique de la succursale), sans pour autant être nécessairement membres d'un conseil d'exploitation ;
3. Les administrateurs sont désignés sur base de leur profil au regard des compétences complémentaires que le Conseil d'administration nécessite pour remplir ses missions, en tenant compte des caractéristiques de la SWDE (métiers, taille, proximité avec les communes, etc) ;
4. Les conseils d'exploitation seront revus dans leurs missions et compositions pour prévoir que seuls les bourgmestres ou échevins y siègent, à titre gratuit, pour remettre un avis sur les programmes de travaux de la SWDE, leur exécution et la coordination avec les chantiers communaux ;
5. Les conseils d'exploitation ne pourront plus constituer des comités exécutifs, ni des comités spécialisés ; de tels comités spécialisés n'ont jamais été installés au demeurant.
Cela permettra d'améliorer la lisibilité de la structure décisionnelle de la SWDE sans toutefois impacter la représentation communale.

INDICATEURS

1. Tableau de bord

Le contrat de gestion contient des indicateurs ciblés, mesurables et stratégiques. Ils permettront de respecter un équilibre entre 4 perspectives :

- une perspective processus internes (métiers) : quelle est la performance des métiers-clés de la SWDE? Comment entretient-elle ses outils ?
-
- une perspective financière : Comment maîtrise-elle les coûts et tarifs? Comment maintient-elle une structure financière solide ?
- une perspective client : quelle est la valeur créée pour les clients et les communes ? Quelle est la qualité de service qui lui est donnée ?
- une perspective développement durable : comment la SWDE y contribue-t-elle activement ? Quelle adaptation aux défis environnementaux contemporains ?

Ces indicateurs sont établis en tenant compte, d'une part, du benchmarking européen dans lequel la SWDE s'est inscrite de manière volontariste au travers de sa participation au sein de l'International Water Association et, d'autre part, de la circulaire du 29 juin 2017 relative à la régulation du prix de l'eau en Wallonie.

Ils sont repris sous forme du tableau de bord suivant :



2. Description des indicateurs

AXE METIER

- **Qualité d'eau** : 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

- **Indice linéaire des volumes non enregistrés**
 - Formule : $VNE/L/365$
(Total des volumes produits et achetés - Volumes facturés) / km de réseau (hors raccordements) / 365
 - Cible en fin de contrat de gestion: 4,40 m³/j/km

- **Taux de réhabilitation des conduites**
 - Formule :
$$\frac{Km\ de\ conduites\ posées}{km\ de\ conduites\ existantes}$$
 - Cible : 1%/an

- **Taux de sécurisation**
 - Formule :
$$\frac{Nombre\ de\ raccordements\ bénéficiant\ d'une\ sécurisation\ de\ >\ 30\%}{Nombre\ total\ de\ raccordements}$$
 - Cible en fin de contrat de gestion : 56 %

AXE FINANCE

- **Evolution des coûts d'exploitation/m³**
 - Formule : coûts d'exploitation nets [#60,61,62,64*,66 – 72,74*]
redressés / m³ générant des revenus
 - Cible : inflation + 0,5%

- **Solvabilité :**
 - Formule :
$$\frac{Total\ des\ fonds\ propres}{Total\ du\ passif}$$
 - Cible > 60%

- **Soutenabilité financière**
 - Formule :
$$Ratio\ \frac{Dette}{EBITDA}$$
 - Cible : ≤ 4,5
(Ratio imposé par la BEI, repris par le régulateur)

- **Taux de non recouvrement**

- Formule :
$$\frac{\begin{aligned} &(\text{Montant passé en irrécouvrable HTVA} \\ &+ \text{Réduction de valeur actée sur créances commerciales (selon règles PCE)} \\ &- \text{Reprise de RV sur créances commerciales}) \end{aligned}}{\begin{aligned} &\text{Chiffre d'affaires EAU (CVD + CVA + FS)} \\ &* 100 \end{aligned}} \times 100$$

x 100

- Cible < 3 %

AXE CLIENT

- **Taux de service global**

- Formule : 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 des clients externes**

- Formule :
$$\frac{\text{Nombre de plaintes reçues des clients (courrier, mail, téléphone, médiateur gouvernemental)}}{\text{Nombre de compteurs en service}}$$

- Cible : < 0,70 %

- **Facture moyenne/revenu moyen**

- Formule : 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
- Cible : 0,7%

- **Taux de réfection des voiries dans les délais**

- Formule :

$$\frac{\text{Nombre de voiries réfectionnées dans les délais}}{\text{Nombre total de voiries réfectionnées}}$$

- Cible \geq 90%

AXE DEVELOPPEMENT DURABLE

- **Taux de Protection de la ressource :**

- Formule :

$$\frac{\text{Volumes protégés}}{\text{Volumes produits}}$$

- Cible en fin de contrat de gestion : 73%

- **Réduction des gaz à effet de serre.**

- Formule :

$$\frac{\text{Emission initiale}}{\text{Emission de l'année considérée}}$$

- Cible en fin de contrat de gestion: 6%

- **Réduction consommations énergétiques.**

- Formule :

$$\frac{\text{kWh achetés}}{\text{m}^3 \text{ produits}}$$

- Cible en fin de contrat de gestion : 0,58 kWh acheté / m³ produit (amélioration annuelle de 0,012kWh/m³ produit)

3. Cibles

Axe	Indicateurs	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Métier	Indice linéaire de perte	5,03	4,78	4,53	4,48	4,44	4,4
Métier	Taux de sécurisation	27%	28%	51%	51%	55%	56%
Métier	Taux de conformité global en qualité d'eau	≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%
Métier	Taux de réhabilitation des conduites	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Client	Taux de plaintes des clients externes	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%
Client	Facture moyenne/revenu moyen	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%	0,7%
Client	Taux de réfection des voiries dans les délais	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%
Client	Taux de service global	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%	≥ 85%
Finances	Evolution annuelle des coûts d'exploitation/m ³	≤ i + 0,5%	≤ i + 0,5%	≤ i + 0,5%	≤ i + 0,5%	≤ i + 0,5%	≤ i + 0,5%
Finances	Solvabilité	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%
Finances	Taux de non-recouvrement	< 3%	< 3%	< 3%	< 3%	< 3%	< 3%
Finances	Soutenabilité financière	≤ 4,5	≤ 4,5	≤ 4,5	≤ 4,5	≤ 4,5	≤ 4,5
Développement durable	Protection de la ressource	54%	58%	63%	68%	73%	73%
Développement durable	Réduction gaz effet de serre	4,20%	4,60%	4,90%	5,30%	5,60%	6,00%
Développement durable	Réduction consommations énergétiques (en kWh acheté/m ³ produit)	0,640	0,628	0,616	0,604	0,592	0,580

Modalités de suivi, d'évaluation, de révision et de renouvellement

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 d'évaluation constitue un organe de suivi et de pilotage du contrat de gestion. Ses réunions de suivi sont semestrielles et permettent d'assurer tant une revue exhaustive des objectifs et engagements du contrat de gestion que 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 collège 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, d'un autre.

Ses membres ne sont pas rémunérés.

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

3. 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 se fait par voie d'avenant.

4. Renouvellement

Lors du renouvellement du contrat de gestion, le Gouvernement, 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 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.

5. Entrée en vigueur

Le présent contrat de gestion entre en vigueur le 1^{er} janvier 2018 pour une durée de cinq ans.

* * *

Pour le Gouvernement wallon,

Carlo DI ANTONIO,

Ministre de l'Environnement, de la Transition écologique, de l'Aménagement du territoire, des Travaux publics, de la Mobilité, des Transports, du Bien-être animal et des Zonings

* * *

Pour la Société Wallonne des Eaux,

Aurore TOURNEUR

Présidente du Conseil d'Administration

Eric VAN SEVENANT

Président du Comité de direction

* * *

Annexe I - Engagements de la SWDE

		Mesure
	Maîtriser le prix de l'eau	
	Evolution du CVD	
	Limiter l'évolution des charges d'exploitation, hors amortissements et évolution de la masse salariale liée au régime de retraite, à hauteur de l'inflation +0.5% par an au maximum	BSC : Evolution des coûts d'exploitation /m ³
	En matière de régulation, fournir un service d'appui à l'administration régionale en matière de benchmark et d'indicateurs	Oui/non
	Participer activement à l'étude que doivent organiser la SPGE et la DGO3, en collaboration avec la DGO6 et la DGO7 si nécessaire, dans le cadre d'une réflexion générale sur la structure tarifaire, sur la contribution des ressources alternatives (citernes d'eaux pluviales) en application du principe de récupération des coûts.	Oui/non (échéance 31/12/2019)
	Politique d'investissement	
	Investir 100.000.000 € par an	Montants travaux réalisés/100.000.000
	Renouveler le réseau	BSC : Taux de réhabilitation des conduites
	Entamer une réflexion liée au taux de vétusté du réseau	Oui/non (échéance 31/12/2018)
	Améliorer la planification et le suivi des investissements en termes de renouvellement de réseau (+ clause de RV mi-contrat de gestion pour asset)	Taux de respect des délais des jalons ERPT
	Aménagement du territoire	
	Sécuriser l'approvisionnement	
	En tant que demanderesse de permis, en particulier pour les projets repris dans le SRRE, solliciter une réunion de projet prévue par le Code de développement territorial afin d'organiser une concertation avec les autorités compétentes en amont de la procédure de permis et de tendre vers une harmonisation des conditions de délivrance des permis	Oui/non
	Poursuivre la collaboration avec le secteur carrier afin de limiter l'impact de l'exploitation des gisements carriers sur la sécurité d'alimentation en eau et le prix de l'eau	Volumes produits eaux d'exhaure/ volumes captés
	Prendre les mesures utiles pour assurer la réalisation des travaux du SRRE	Taux de réalisation du programme du schéma directeur

	Mettre à disposition son expertise dans le cadre de la mise en œuvre des plans de gestion par bassin hydrographique	Oui/non
	Apporter son expertise au Gouvernement dans le cadre de la gestion des ressources en eau.	Oui/non
	Adapter et moderniser structurellement l'outil de production	Nombre d'équipement et de rénovation d'installations en TG par an (cible 160/an)
	Atteindre un taux de sécurisation de 56% du total des raccordements à l'échéance du contrat de gestion	BSC : Taux de sécurisation
	Développer les synergies et collaborations nécessaires à la gestion rationnelle et raisonnée de la ressource, particulièrement dans la mise en œuvre du SRRE	Oui/non
	Garantir la qualité de l'eau	
	Maintenir le niveau de maîtrise technique dans le domaine de la qualité de l'eau et mettre son savoir-faire au service de la région et d'autres organismes	Oui/non
	Mener une politique de gestion préventive et proactive de la qualité d'eau basée sur une évaluation des risques sanitaires à travers les WSP	BSC : Qualité d'eau
	Poursuivre de manière active le partenariat avec la RW au sein du consortium de laboratoires de référence développé par le SPW	Oui/non
	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	Oui/non
	Offrir un service optimal au client	
	Mettre en œuvre des mesures destinées à maîtriser le taux de recouvrement et intégrer dans sa gestion la prise en compte des clients socialement les plus démunis par la promotion du fonds social de l'eau et du fonds des améliorations techniques	BSC : Taux de non recouvrement
	Être attentive à l'évolution des attentes et comportements des clients et y répondre via les canaux appropriés par un service de proximité, rapide et efficace et en mettant en œuvre les nouvelles technologies	BSC Taux de service global
	Veiller à ce que les membres du personnel aient une attitude orientée clients	BSC : Taux de plainte des clients

		externes
	Élargir les possibilités offertes à la clientèle pour contacter la SWDE	Oui/non
	Travailler à la réduction du temps de traitement des appels et à l'augmentation du taux de résolution au 1 ^{er} contact	BSC : Taux de service global
	Porter une attention spécifique aux clients sensibles et aux grands comptes. Identifier les catégories de clients sensibles et établir pour chacune d'entre elles 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.	Oui/non
	Mettre en place un panel citoyen. Deux thématiques phares y seront abordées : comment rapprocher la SWDE de ses clients, d'une part et comment inciter la population à boire de l'eau du robinet, d'autre part.	Oui/non
	Contribuer au développement durable	
	La SWDE au service du développement régional	
	Valoriser et améliorer les compétences et savoir-faire internes, notamment grâce au développement du centre de compétences et de l'ingénierie de formation	Oui/non
	Renforcer les métiers pour lesquels l'expertise de la SWDE est reconnue tant à l'échelle nationale qu'internationale et en améliorer la visibilité	Oui/non
	Animer le pôle d'excellence dans les métiers de l'eau en veillant au développement de connaissances, de technologies, de produits et de services générateurs d'emplois.	Oui/non
	Se tenir à la disposition des services du Gouvernement qui mesurent ou valorisent le potentiel économique wallon dont le ressource en eau fait partie, pour amplifier tant son effectivité que sa diffusion.	Oui/non
	Environnement	
	Suivre la politique générale de la Région en matière d'efficacité énergétique et de diminution de gaz à effet de serre.	BSC : réduction GES et réduction consommations énergétiques
	Rechercher tous les moyens de réduire l'utilisation d'énergie dans les procédés de pompage,	BSC : réduction consommations

	traitement et distribution	énergétiques
	Maintenir la certification ISO 14001	Oui/non
	Les clauses environnementales et es achats durables	
	S'inscrire dans les décisions du Gouvernement wallon « acheter wallon » et utiliser les clauses environnementales proposées par la Région wallonne	Oui/non
	Recourir aux services mis à disposition par la Région wallonne à l'instar de la pratique développée en matière de clauses sociales (appel au facilitateur, participation au groupe de travail instauré par le Gouvernement wallon)	Oui/non
	Gestion des déchets	
	Favoriser une consommation éco-responsable de papier bureautique, notamment par la mise en place des actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Encourager l'envoi des factures aux clients par voie informatique ; • Envoyer les fiches de paie au personnel par voie électronique ; • Généraliser l'utilisation des imprimantes en mode recto-verso. 	Taux de dématérialisation
	Verdissement de la flotte des véhicules et mobilité	
	Renouveler progressivement la flotte de véhicules en la verdissant.	Nombre de véhicules à carburant alternatif / nombre total véhicules (hors remorques, compresseurs...)
	Assurer la promotion de la réduction des trajets véhiculés, du co-voiturage et de la mobilité douce auprès des membres du personnel	Oui/non
	Gestion durable du patrimoine naturel	
	Gérer son patrimoine boisé de manière durable via la certification forestière régionale PEFC	Oui/non
	Former les membres du personnel concernés à la gestion durable des forêts, informer les partenaires et les sous-traitants de la démarche	Oui/non
	Gérer les propriétés boisées via des documents simples de gestion/plans d'aménagements visant à une sylviculture appropriée qui encourage la régénération (naturelle ou via la plantation) et les mélanges d'essence sans utiliser d'intrants.	Oui/non
	Identifier, conserver, voire restaurer les zones humides et zones d'intérêt biologique	Oui/non
	Maîtrise de la consommation énergétique	
	Diminuer les consommations énergétiques de 2GWh/an (2%), soit une amélioration de 0.012	BSC : réduction consommations

	kWH/m ³ produit . Soit améliorer la performance énergétique des ouvrages 1%/an ; Améliorer la puissance électrique renouvelable 1MW/an (à l'horizon 2021, diminution de 0.06 kWH/an)	énergétiques
	Promotion de l'eau du robinet	
	Dans ce cadre et au titre d'actions de sponsoring, promouvoir l'utilisation de l'eau du robinet au travers de sa mise à disposition gratuite lors d'événements « grand public ». Intégrer un tableau récapitulatif des actions de sponsoring au rapport annuel.	Nombre d'événements sponsorisés - Public sensibilisé
	Pilotage du contrat de gestion	
	Participer activement aux réunions semestrielles de suivi du contrat de gestion	Oui/non

Pour le Gouvernement wallon,

Carlo DI ANTONIO,

Ministre de l'Environnement, de la Transition écologique, de l'Aménagement du territoire, des Travaux publics, de la Mobilité, des Transports, du Bien-être animal et des Zonings

Pour la Société Wallonne des Eaux,

Aurore TOURNEUR

Présidente du Conseil d'Administration

Eric VAN SEVENANT

Président du Comité de direction

Annexe II - Engagements de la Région wallonne

Une échéance est associée à chaque engagement repris dans le contrat de gestion. Le support opérationnel du Gouvernement wallon est identifié, étant entendu qu'il appartient à chaque administration ou organisme d'intérêt public de déterminer qui assume le rôle de pilote ou de contributeur(s) au sein de ses services au regard des différents engagements.

	Échéance	Support opérationnel du GW
Maîtriser le prix de l'eau		
Evolution du CVD		
Consultation de la SWDE sur toute modification réglementaire ou décrétole susceptible de l'affecter, notamment les modifications du code de l'eau	30/06/2018	
Maintenir un cadre qui permette de recouvrer les montants dus par les mauvais payeurs	Fin du contrat de gestion	
Associer la SWDE dans le cadre de la régulation pour la fixation du prix de l'eau dans le sens de l'intérêt public ; prendre la trajectoire de la SWDE comme cadre de référence.	Fin du contrat de gestion	DGO6
Mener une étude globale sur la tarification, en ce compris la répercussion du coût-vérité assainissement en cas de rejet dans les égouts des eaux issues d'une citerne à eau de pluie.	31/12/2019	DGO6
Politique d'investissement		
Examiner l'opportunité d'intégrer une mesure spécifique en matière de recherche de fuites dans les prochains plans de gestion par district géographique	31/12/2020	DGO3
Compenser financièrement tout investissement imposé par la RW qui ne serait pas en lien direct avec les missions de service public de la SWDE	Fin du contrat de gestion	
Aménagement du territoire		
Intégrer dans le futur schéma de développement du territoire l'identification des réseaux de transports d'eau tels que prévus dans le SRRE.	30/06/2018	DGO4
S'assurer que l'exploitation de la pierre wallonne ne conduit pas à augmenter les coûts d'adduction et de traitement de l'eau : <ul style="list-style-type: none"> • Assurer que la sécurité d'alimentation en eau des usagers ne peut être mise en danger dans le cadre des projets carriers • Garantir que la charge financière des surcoûts éventuellement induits par le secteur revienne à celui-ci 	Fin du contrat de gestion	DGO3
Sécuriser l'approvisionnement		
S'assurer en tout temps et par tout moyen utile, en ce compris le cas échéant une modification de la législation, que les permis et les décisions de l'administration en matière d'aménagement du territoire sont compatibles avec le SRRE	Fin du contrat de gestion	DGO3 et DGO4

Mettre en place une task force pour faciliter la préparation et la mise en œuvre des travaux d'investissements consignés dans le SRRE	31/01/2018	DGO3 et DGO4
Prendre toutes dispositions organisationnelles, administratives et juridiques visant la réalisation du SRRE dans des conditions optimales pour la SWDE, les autres opérateurs, les clients et les riverains	Fin du contrat de gestion	DGO 3 et DGO4
Soutenir financièrement la SWDE dans le cadre de la réalisation du SRRE	Annuel	DGO3
Recourir à l'expertise de la SWDE dans le cadre de la mise en œuvre des plans de gestion par bassin hydrographique	Fin du contrat de gestion	DGO3
Poursuivre la politique d'intégration de la gestion de l'eau dans les outils d'aménagement du territoire	Fin du contrat de gestion	DGO4
Garantir la priorité d'affectation de l'eau à la production d'eau potable lorsque celle-ci est issue de barrages qui y sont dédiés. Le cas échéant, des mesures seront appliquées pour favoriser le remplissage desdits barrages.	Fin du contrat de gestion	DGO2 et DGO3
Evaluer, dans le cadre de la politique de la ville l'opportunité de tirer parti de l'outil de l'empreinte aquatique développé dans l'atlas pour l'Europe de l'eau en milieu urbain pour en permettre une meilleure gestion	31/12/2019	DGO3 et DGO4
Donner la priorité à l'alimentation en eau de la population par les réseaux de distribution publique par rapport aux autres usages		DGO3
Promouvoir la rationalisation et la mutualisation de la ressource à travers un encadrement juridique des politiques de : <ul style="list-style-type: none"> • limitation d'octroi d'autorisations de prises d'eau à des personnes autres que des opérateurs de production ; • contrôle du respect des autorisations de captage accordées ; • juste récupération des coûts • sanction des prises d'eau illégales 	31/12/2018	DGO3 et DGO4
Définir un cadre juridique assurant aux opérateurs wallons un accès privilégié à la ressource dans des conditions économiques transparentes	31/12/2018	DGO3 et DGO6
Mener dans les délais requis les travaux de renouvellement de l'accord de coopération du 2 juin 1997 entre la Région wallonne et la Région flamande relatif à la nappe carbonifère de la région du Tournaisis (expiration 1 ^{er} juin 2022)	31/12/2021	DGO3
Garantir la qualité de l'eau		
S'appuyer sur l'expertise de la SWDE dans les activités de veille technologique et scientifique et dans le cadre de l'élaboration des réglementations en relation avec la qualité de l'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	Fin du contrat de gestion	DGO3
Adopter les dispositions relatives à la certification des installations intérieures privées, en ce compris les citernes à eau de pluie et dispositifs y connectés	31/12/2018	DGO3
Instaurer un agrément des foreurs et encadrer juridiquement les opérations de forage en vue de préserver la ressource	30/06/2018	DGO3

Adopter le cadre légal établissant le passeport-eau en vue d'établir une meilleure connaissance des réseaux intérieurs, en ce compris du risque lié au plomb	31/12/2018	DGO3
Encadrer le développement de la géothermie afin de maîtriser les risques environnementaux	31/12/2018	DGO3
Veiller à ce que l'administration wallonne dispose d'une base de données à jour des puits existants, mettre en œuvre des moyens de contrôle de la qualité des ressources alternatives et encourager une information complète des citoyens sur la qualité de leur ressource alternative, les risques éventuels encourus et le cas échéant, les mesures correctives ou de protection requises	31/12/2018	DGO3
Assister la SWDE dans le cadre de la remise aux normes des réseaux d'eau détériorés que la SWDE est amenée à reprendre en gestion	Fin du contrat de gestion	DGO3
Dans le cadre de la lutte contre la dégradation de la ressource en eau, s'assurer que, conformément aux plans de gestion par district hydrographique 2016-2021, <ul style="list-style-type: none"> • la DGO 3 <ul style="list-style-type: none"> - met en place une procédure de contrôles d'enquête pour les eaux souterraines (mesure 0232_12) ; - développe une approche participative pilote du milieu agricole dans l'atteinte du bon état des masses d'eau, en partenariat notamment avec la SWDE (mesure 0241_12) ; - met en œuvre, évalue et assure le contrôle du respect du programme de gestion durable de l'azote en agriculture (PGDA) (mesures 0245_02 et 0250_12) ; - met en œuvre le programme wallon de réduction des pesticides (PWRP) (mesure 0369_12) ; • la SPGE initie 40 contrats de captages en collaboration notamment avec la DGO3 et la SWDE (mesure 0242_02). 	31/12/2021	DGO3
Offrir un service optimal au client		
Offrir un cadre légal permettant à la SWDE d'offrir le meilleur service au meilleur prix à l'ensemble de ses clients	Fin du contrat de gestion	
Limiter les composantes de la facture d'eau aux prestations directement liées au service de distribution d'eau potable, assainissement inclus	Fin du contrat de gestion	
Contribuer au développement durable		
Coopération internationale		
Soutenir la SWDE pour une programmation pluriannuelle d'échange continu pour le développement de ses partenariats à moyen et long terme	Fin du contrat de gestion	WBI, DGO3
Soutenir la collaboration entre la SWDE et la SPGE avec WBI	Fin du contrat de	WBI

pour jouer le rôle fédérateur sur l'ensemble de la problématique de l'eau afin de couvrir tout le cycle de l'eau.	gestion	
Assurer l'appui des administrations wallonnes, notamment dans le montage de projets à l'international	Fin du contrat de gestion	WBI, DGO3 et Secrétariat général
Gestion des déchets		
Organiser la gestion des terres excavées	Oui/non	DGO3
Verdissement de la flotte des véhicules et mobilité		
S'assurer que le SPW offre la possibilité à la SWDE d'acquérir des véhicules à carburant alternatif par sa centrale de marchés.	30/06/2018	Direction générale transversale du Budget, de la Logistique et des TIC
Gestion durable du patrimoine naturel		
Assurer la gestion du patrimoine boisé SWDE via la certification forestière régionale PEFC	Oui/non	DGO3
Aider à identifier, conserver, voire restaurer les zones humides et zones d'intérêt biologique propriétés de la SWDE	Oui/non	DGO3
Protection de la ressource en eau		
Activer la protection des captages et plus largement de la ressource en eau, à l'instar de ce qu'il est prévu dans les PGDH, le programme wallon 2018-2022 de réduction des pesticides (PWRP, composante wallonne du Plan d'Action National de Réduction des Pesticides (NAPAN)) et dans le contrat de gestion entre le Gouvernement wallon et la SPGE.	30/06/2018	DGO3
Maîtrise de la consommation énergétique		
Continuer d'appuyer la SWDE dans la mesure où l'électricité produite, valorisée intégralement dans la production d'eau, ne couvrirait pas les charges d'investissements et d'exploitation dans le cadre de projets innovants	Fin du contrat de gestion	DGO4
Moyennant la réunion des conditions légales, conclure un accord de branche avec la SWDE pour le 30 juin 2018 au plus tard	30/06/2018	DGO4
Promotion de l'eau du robinet		
Promouvoir l'eau du robinet, en particulier : <ul style="list-style-type: none"> - en poursuivant la communication de ce produit local zéro-déchet, sain et bon marché ; - en imposant à l'ensemble des unités d'administration publique (UAP) ainsi en encourageant les provinces, les communes, les CPAS, les intercommunales... à mettre à disposition de leurs agents et usagers de l'eau de distribution, que ce soit par des fontaines à eau, des verres ou des gobelets produits et gérés de manière durable et circulaire; - en encourageant la mise à disposition gratuite d'eau du robinet lors des manifestations organisées par la Wallonie ; - en imposant, dans tous les bâtiments (à construire ou à rénover dans le cadre des opérations de développement 	30/06/2018	DGO3, DGO5 et Secrétariat général

rural) subsidiés (même partiellement) et ouverts au public, la présence de fontaines raccordées au réseau de distribution ou tout autre moyen de mise à disposition d'eau du robinet pour les usagers.		
Renforcer la gouvernance de l'eau		
Réaliser une étude stratégique externe qui aura pour rationaliser le secteur de l'eau	31/12/2018	DGO3
Modifier le Code de l'eau pour poursuivre la démarche de rationalisation des organes décisionnels	31/09/2018	
Pilotage du contrat de gestion		
Participer activement aux réunions semestrielles de suivi du contrat de gestion	Fin du contrat de gestion	DGO3 (DGO4, DGO6)

Pour le Gouvernement wallon,

Carlo DI ANTONIO,

Ministre de l'Environnement, de la Transition écologique, de l'Aménagement du territoire, des Travaux publics, de la Mobilité, des Transports, du Bien-être animal et des Zonings

Pour la Société Wallonne des Eaux,

Aurore TOURNEUR

Présidente du Conseil d'Administration

Eric VAN SEVENANT

Président du Comité de direction
