



# RAPPORT ANNUEL 2023

# Sommaire

## La Société wallonne des eaux en bref

[Qui sommes-nous ?](#)

[Notre raison d'être](#)

[Notre mission](#)

[Nos valeurs](#)

## L'année 2023 en un clin d'œil

### [3 faits marquants](#)

La crise des PFAS

La nouvelle gouvernance du secteur de l'eau renforce les liens entre les acteurs de l'eau, singulièrement la SWDE et la SPGE

Les investissements atteignent des chiffres-records

### [Chiffres-clés](#)

## Faits marquants

### [Pleins feux sur les PFAS](#)

Les PFAS, qu'est-ce que c'est ?

Chronologie

Que se passerait-il en cas de dépassement de la future norme ?

### [Une nouvelle gouvernance renforce les liens entre les acteurs de l'eau](#)

Un nouveau contrat de gestion sur les rails

Une nouvelle gouvernance, des statuts adaptés

Les mandats de la SWDE

L'organisation par processus de la SWDE

### [Un niveau historique d'investissements](#)

Qu'est-ce que le Schéma régional des ressources en eau (SRRE) ?

Zoom sur la sécurisation du Sud namurois et de Beauraing

### [Augmentation du prix de l'eau : une première en 9 ans](#)

### [La qualité de l'eau, une préoccupation de tous les instants](#)

### [easyCONSO : le service-phare de la SWDE dans la lutte contre les fuites](#)

## Vers une amélioration de la quantité disponible des ressources en eau

Le bilan météorologique

La recharge des nappes et des barrages

## Près de 10% de nouveaux collègues en 2023

Les effets des opérations « Coup de poing pénurie » fontainiers

Comblent les manques de fontainiers

Les Jobdays pour accélérer les engagements d'électromécaniciens

## En 2023, il y a eu aussi...

Les dossiers de nouveaux raccordements : une priorité de résorption

La coopération internationale se poursuit en Afrique francophone

Une éolienne à Gaurain-Ramecroix pour augmenter la capacité d'auto-production énergétique de la SWDE

# La Société wallonne des eaux en bref

Leader de la production et la distribution d'eau en Wallonie, la Société wallonne des eaux (SWDE) est considérée, sur le plan européen, comme une des entreprises publiques les plus importantes du secteur. La SWDE défend un modèle public de gestion du bien commun que sont les ressources en eau. Elle s'engage ainsi à investir régulièrement dans le renouvellement de ses infrastructures afin d'assurer leur pérennité tout en maintenant le tarif du service de la distribution d'eau à un niveau raisonnable.

Au travers de ses importants marchés d'investissements ou de fourniture de biens et services, la SWDE contribue activement au développement de l'activité économique en Région wallonne ainsi qu'aux efforts collectifs en matière environnementale. Via le développement de partenariats privilégiés, elle contribue à la création d'un véritable pôle d'excellence de la gestion des ressources en eau en Wallonie.

## 1. Qui sommes-nous ?

### Une société publique autonome

La SWDE est une entreprise publique autonome, constituée sous forme de société coopérative. Ces sont les autorités wallonnes qui fixent et organisent les règles et conditions légales à travers lesquelles elle exerce ses activités. La SWDE bénéficie ainsi de la confiance de ses communes associées et de la Wallonie pour mener à bien les missions de service public qui lui sont assignées.

### Un service de proximité 24/7

En 2023, la SWDE disposait de 17 centres de maintenance du réseau répartis sur toute la Wallonie. Décentralisés afin de proposer un service de qualité et une grande rapidité d'intervention, ces services de proximité sont opérationnels jour et nuit. Depuis le 12 février 2024, ce nombre de centres de maintenance du réseau a été ramené à 16 avec la réunion des secteurs de Soignies et de La Louvière dans un nouveau bâtiment à Seneffe.

### L'essence du métier de la SWDE

Les activités de service public de la SWDE sont définies par le Code de l'eau et concernent principalement trois domaines :

1. **La protection des ressources en eau** - Afin de réduire, voire d'éviter les risques de pollution des eaux souterraines ou de surface (barrage, etc.), la SWDE agit de concert avec les autres acteurs impactant les ressources pour une utilisation parcimonieuse et durable

2. **Le traitement de l'eau brute pour la rendre potable** - La SWDE capte l'eau des nappes phréatiques ou la pompe dans des plans d'eau de barrages et de certaines carrières (eau d'exhaure). Elle traite cette eau dans ses stations de production afin de la rendre propre à la consommation humaine.
3. **L'acheminement de l'eau jusqu'aux robinets** - La SWDE gère un réseau de canalisations connectées à des réservoirs et des châteaux d'eau. C'est via ce réseau et ces ouvrages qu'elle assure la distribution d'eau potable à ses clients (ménages, collectivités, entreprises, etc.). Elle a également pour mission de garantir une quantité et une pression d'eau suffisantes au robinet.

## La qualité de l'eau au robinet : une priorité

En tant qu'acteur de la santé publique, la SWDE a le devoir de fournir une eau du robinet potable. Elle s'engage au quotidien à fournir une eau de qualité irréprochable, avec un taux de conformité supérieur à 99%. Il s'agit d'un défi de taille au vu de l'état de la ressource naturelle et de la quantité des volumes d'eau produits chaque année.

Le contrôle de la qualité de l'eau est confié au laboratoire de la SWDE à Fleurus. Plus d'une centaine de milliers d'analyses sont effectuées chaque année. Les prélèvements s'opèrent à différents endroits, du lieu de captage jusqu'au robinet des consommateurs, en passant par les installations de stockage.

La SWDE mène une politique de prévention rigoureuse en effectuant un nombre d'analyses de contrôle supérieur aux exigences légales. La fiabilité des prélèvements et des analyses est garantie par l'accréditation qui vérifie que le système est conforme à la norme de qualité ISO 17025 (certificat 118-TEST disponible sur le site BELAC).

## La SWDE en quelques chiffres

La SWDE dessert deux tiers du territoire wallon en eau potable. Elle représente :

- 78% des volumes produits en Wallonie
- 65% des volumes distribués en Wallonie

37.410 km

Longueur totale des canalisations, dont 9.072 km de raccords.

1.135

C'est le nombre de réservoirs et de châteaux d'eau en service gérés par la SWDE.

352

Prises d'eau en activité réparties sur les 236 sites de captage de la SWDE.

1.155.450  
Compteurs en service

2.519.012  
Population desservie en eau potable par la SWDE.

190  
C'est le nombre de communes desservies sur les 262 communes wallonnes. La SWDE compte 207 communes associées.

1.270  
Équivalents Temps Plein

\*\*\*

Les 4 exigences de la SWDE en matière d'eau du robinet

1. Une eau de qualité irréprochable propre à la consommation humaine
2. Une eau en quantité suffisante
3. Une eau à moindre coût
4. Une eau produite en Wallonie et distribuée dans le respect de notre environnement

## 2. Notre raison d'être

« De l'eau pour tous aujourd'hui et demain »

## 3. Notre mission

### 1. GARANTIR L'ACCÈS À L'EAU



### 2. GÉRER DURABLEMENT UNE RESSOURCE NATURELLE

- par une exploitation concertée avec les autres secteurs impactant la ressource
- par une exploitation équilibrée et parcimonieuse à l'échelle régionale



## 4. Nos valeurs

Quatre valeurs guident au quotidien les membres du personnel de la SWDE afin de remplir leurs missions et répondre aux engagements de la société.



### PERFORMANCE

Distribuer une eau de qualité à près de 2,5 millions de personnes est un exploit quotidien qui exige une entreprise publique forte et dotée d'une structure financière solide.



### CRÉATIVITÉ

Sans créativité pas d'innovation. L'audace et l'imagination de chacun sont encouragées et mises au service de l'amélioration continue. Le développement de l'intelligence collective est favorisé et les attitudes orientées « solutions » encouragées.



### ORIENTATION CLIENT

Offrir à nos clients une expérience facile, fiable et cohérente au-delà de la garantie d'un approvisionnement avec une eau de qualité.



### CONFIANCE

Générer un climat propice à l'efficacité, à la performance et au bien-être avec bienveillance. La confiance est la condition nécessaire à la transition vers une culture de la responsabilisation.



# L'année 2023 en un clin d'œil

Cette rubrique met en lumière 3 faits marquants de l'année 2023, ainsi que les chiffres les plus remarquables.

## 3 faits marquants

### 1. La crise des PFAS

Une véritable tempête médiatique s'est abattue en novembre sur la Wallonie et le secteur de l'eau, en particulier la SWDE, à la suite de la diffusion d'un reportage télévisé intitulé « PFAS : un silence coupable ? ».

Le reportage pointait notamment l'absence de communication à la population de Chièvres et environs entre fin 2021, date de la découverte de teneurs en PFAS dans l'eau supérieures à une norme en application en 2026, et le printemps 2023 pendant lequel la SWDE a mis en service un traitement qui a permis d'assurer le respect de cette future norme. Avec comme point d'interrogation l'impact pour la santé.

Le rythme de prélèvements et d'analyses a été accéléré pour offrir, à la mi-décembre, une vue complète sur la présence ou non de PFAS dans l'eau du robinet partout en Wallonie. Concomitamment, les autres distributeurs ont assuré une mise en conformité rapide là où ils ont observé un dépassement de la future norme PFAS. La Wallonie poursuit, par ailleurs, un biomonitoring dans les différentes zones où un dépassement de la future norme PFAS dans l'eau potable a pu être observé.

### 2. La nouvelle gouvernance du secteur de l'eau renforce les liens entre les acteurs de l'eau, singulièrement la SWDE et la SPGE

Le rapprochement entre la SWDE et la SPGE, l'organisme de coordination et de financement du secteur public de l'eau en Wallonie, s'est matérialisé par :

1. le 26 mai 2023 - l'adoption concomitante de leurs deux contrats de gestion avec le Gouvernement wallon. Le nouveau contrat de gestion de la SWDE a la particularité de renfermer un important tronc commun avec la SPGE
2. le 13 décembre 2023 - le vote par le Parlement wallon du décret modifiant le Code de l'eau relatif à la gouvernance du secteur de l'eau et à l'adaptation des régimes juridiques de la SWDE et de la SPGE au code des sociétés et des associations.

### 3. Les investissements atteignent des chiffres-records

Chiffre record pour les investissements travaux réalisés par la SWDE en 2023. Ils effectuent un bond de 36 % par rapport à 2022, passant de 167 millions € à 227,8 millions €. Les travaux relatifs à la sécurisation de l'alimentation en eau au travers de la réalisation du Schéma Régional des Ressources en Eau représentent la majeure partie de cette hausse avec 50 millions € d'augmentation par rapport à 2022.

L'un des douze chantiers de ce programme d'envergure démarré en 2012, à savoir la sécurisation de Beauraing, a été inauguré en septembre 2023. Beauraing et plus largement le sud Namurois sont désormais sécurisés.

## Chiffres-clés

|                                                                                              |                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Volume d'eau prélevé                                                                         | 163.847.694 m <sup>3</sup>       |
| Volume d'eau produit destiné à la consommation humaine                                       | 152.478.874 m <sup>3</sup>       |
| Volume d'eau vendu à d'autres distributeurs<br>Le plus gros acheteur : <b>De Wategroep</b>   | 41.439.773 m <sup>3</sup><br>59% |
| Volume d'eau acheté à d'autres producteurs<br>Le plus important fournisseur : <b>Vivaqua</b> | 37.282.384 m <sup>3</sup><br>42% |
| Consommation totale (volume facturé)                                                         | 102.534.147 m <sup>3</sup>       |
| Indice linéaire des volumes non enregistrés                                                  | 5,37 m <sup>3</sup> /km/jour     |
| Coût-vérité à la distribution (CVD)                                                          | 2,80 €/m <sup>3</sup>            |
| Taux de conformité de l'eau                                                                  | 99,3 %                           |
| Consommation moyenne des ménages                                                             | 70,55 m <sup>3</sup>             |
| Montant facture pour une consommation moyenne 70,55 m <sup>3</sup>                           | 403.49 €                         |
| Nombre d'heures de formation par ETP                                                         | 21,99                            |
| Attractivité (nombre de candidatures reçues)                                                 | 3.930                            |
| Réduction des gaz à effets de serre (par rapport à 2017)                                     | -12,75 %                         |
| Bilan Carbone                                                                                | > 70.897 tonnes CO <sub>2</sub>  |
| Production d'énergie renouvelable                                                            | 14.501 MWh                       |
|                                                                                              | Photovoltaïque 4.503 MWh         |
|                                                                                              | Hydraulique 9.998 MWh            |

## Finances

|                                           |                         |
|-------------------------------------------|-------------------------|
| Total de l'actif                          | 2.211.521 milliers €    |
| Chiffre d'affaires                        | 570.094 milliers €      |
| Investissements travaux réalisés          | 227.313 milliers €      |
| Fonds de roulement net / Total de l'actif | - 0,39%                 |
| EBITDA                                    | 118.026 milliers €      |
|                                           |                         |
| Résultat d'exploitation                   | 7.169 milliers €        |
| Résultat financier                        | 415 milliers €          |
| Charges fiscales                          | - 1.478 milliers €      |
| Résultat net                              | <b>6.106 milliers €</b> |
|                                           |                         |
| Solvabilité                               | 64,69%                  |
| Dettes financières brutes                 | 597.337 milliers €      |
| Dettes financières / Total du passif      | 27,76%                  |

# Faits marquants

## Pleins feux sur les PFAS

**En novembre 2023, un reportage télévisé met en lumière la présence de PFAS dans l'eau prélevée dans un puits à Chièvres. S'en suit une vague médiatique qui conduit à l'accélération du monitoring régional PFAS dans l'eau potable et à la mise en place d'un biomonitoring par la Wallonie avec l'ISSeP pour les populations potentiellement exposées. Un traitement efficace est pourtant en place depuis mars 2023 et la norme PFAS n'entre en vigueur qu'en 2026.**

### Les PFAS, qu'est-ce que c'est ?

Utilisés pour leurs propriétés antiadhésives, antitaches ou imperméabilisantes, les PFAS se retrouvent dans de nombreux objets de la vie courante : des poêles antiadhésives aux mousses anti-incendie, en passant par les emballages alimentaires.

Vu la grande diversité des molécules composant la famille des PFAS, les informations disponibles sur la toxicité de ces substances sont limitées à un petit nombre de molécules les plus communément utilisées. Des effets toxicologiques de certains PFAS sur le foie, le système immunitaire, les reins, le système reproducteur... ont été rapportés chez les animaux. Des effets similaires ont été observés chez l'humain. Les connaissances scientifiques concernant les effets sur la santé continuent à s'enrichir progressivement.

#### La norme européenne

La directive européenne 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine a été adoptée le 16 décembre 2020. Elle impose de respecter, à partir de 2026, une valeur maximale de 100 nanogrammes (c'est-à-dire 1/10.000.000ème de gramme - 100 ng/l) par litre pour la somme des concentrations mesurées de 20 PFAS (substances per- et polyfluoroalkylées) spécifiquement identifiées.

### Chronologie

Fin 2021 - Une teneur en PFAS dépassant la future norme de 100 ng/l est repérée par la SWDE lors de contrôles qualité dans les eaux brutes du puits P1 de Chièvres.



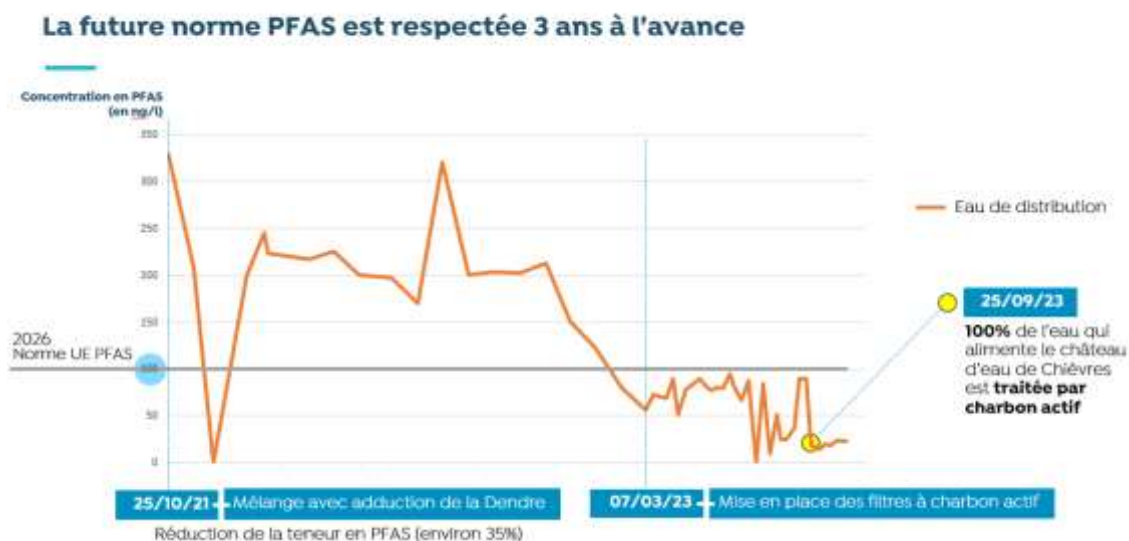
Comme aucun danger imminent ne menace la santé des consommateurs puisque la norme européenne ne doit entrer en vigueur qu'en 2026 seuls les services de la Région wallonne sont informés de ces dépassements.

La SWDE instaure une surveillance continue et met en place des solutions techniques pour limiter la teneur en PFAS de l'eau distribuée à Chièvres. Les premières mesures prises pour diminuer la teneur en PFAS d'un tiers consistent à :

- puiser moins d'eau à Chièvres
- mélanger de l'eau en provenance d'autres captages

Vu que ces dispositions s'avèrent insuffisantes pour maintenir la qualité de l'eau de manière pérenne, la SWDE décide d'investir dans deux unités de filtre à charbon actif afin de traiter les eaux provenant de ce puits... Et ainsi anticiper durablement la future norme européenne de 100 ng/l.

Mars 2023 - Les filtres à charbon actif sont mis en service. Ils se révèlent rapidement efficaces. L'eau distribuée au départ du captage de Chièvres respecte les normes qui seront d'application en 2026.



Mai 2023 - La SWDE informe les communes concernées par l'alimentation en provenance du puits P1 de Chièvres (Chièvres, Ath, Beloeil, Jurbise, Leuze). La commune de Beloeil relaie l'information auprès de ses administrés en juin 2023.

Juin 2023 - La Région wallonne transpose la directive 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine. Une norme pour 20 PFAS est prévue à compter de 2026.

Septembre 2023 - La Région wallonne octroie une subvention de 300.000 € à la SWDE pour coordonner, avec tous les autres producteurs/distributeurs wallons, le lancement d'un monitoring général des eaux de distribution. Le programme, qui doit s'étendre du 1er septembre 2023 au 31 mars 2025 permet ainsi d'évaluer la situation sur tout le territoire régional.

La SWDE informe sur les PFAS, en ce compris pour la situation connue à Chièvres, sur son site internet et dans la presse.

Novembre 2023 – La RTBF diffuse le reportage de son magazine #Investigation qui porte le titre « Polluants éternels, le silence coupable ».

#### **« L'eau en Wallonie est potable et contrôlée quotidiennement »**

La SWDE réagit au lendemain de l'émission #Investigation via un communiqué sur son site Internet et une lettre adressées aux bourgmestres des communes concernées. En substance, elle réaffirme que :

- l'eau que la SWDE distribue en Wallonie est potable
- l'eau que la SWDE distribue en Wallonie respecte les normes en vigueur
- la qualité de l'eau que la SWDE distribue en Wallonie est contrôlée quotidiennement pour qu'elle puisse être consommée partout en toute sécurité
- la santé des consommateurs est primordiale.

La SWDE plaide pour que le principe pollueur-payeur et le principe de prévention à la source soient appliqués afin d'éviter d'exposer la population aux PFAS au travers de l'eau du robinet et de toute autre source de contamination.

La SWDE met en ligne sur son site internet les résultats PFAS pour l'eau qu'elle distribue dans 190 communes.

La SWDE, par la voix de son Comité de direction, est auditionnée au Parlement de Wallonie.

Décembre 2023 – La mission de monitoring des PFAS est accomplie en un temps record. La SWDE a accéléré la cadence initialement prévue, en augmentant de 50 fois le rythme de prélèvement prévu au départ, pour pouvoir offrir une vue complète sur la présence ou non de PFAS dans l'eau du robinet partout en Wallonie.

Grâce à la mobilisation de toute l'équipe du laboratoire de la SWDE avec le soutien d'autres distributeurs, les résultats des prélèvements d'échantillons sur les 640 zones de distribution gérés par 47 distributeurs **en Wallonie sont désormais intégralement disponibles.**

**La SWDE a coordonné le transfert des échantillons vers un laboratoire accrédité** basé en Allemagne et la récolte des résultats d'analyses dans une base de données unique.

### **Un suivi dans la durée**

Depuis lors, la SWDE poursuit le travail du monitoring PFAS en mettant l'accent sur **les contrôles légaux et les analyses** des ressources en eau à l'origine de la présence de la plus haute teneur en PFAS dans l'eau contrôlée au robinet. Elles **complèteront les analyses que chaque distributeur pourra réaliser.**

Les contrôles PFAS s'intègrent dans les programmes de contrôles **légaux 2024 de tous les distributeurs.**

Les résultats des contrôles PFAS figurent dans les rapports d'analyse de la qualité d'eau consultables et téléchargeables sur le site Internet de la SWDE.

### **Focus sur le Feeder du Hainaut**

Les premiers résultats du monitoring se montrent plutôt rassurants. Ces données indiquent que l'intégralité du réseau de la SWDE respecte la future norme en matière de PFAS (100 ng/l) qui entrera en vigueur en janvier 2026.

Les teneurs en PFAS de l'eau en provenance du Feeder du Hainaut de Vivaqua (le producteur et distributeur d'eau de la Région de Bruxelles-Capitale) **sont plus élevées que la moyenne wallonne.** S'en suit un dialogue entre les acteurs publics impliqués en vue de permettre une diminution des quantités de PFAS.

## **Que se passerait-il en cas de dépassement de la future norme PFAS ?**

En cas de dépassement du seuil PFAS de 100ng/l, les règles en vigueur pour les paramètres obligatoires seraient appliquées.

### **1. Déclaration**

Le dépassement de la norme PFAS est considéré comme un événement **polluant. Une déclaration de non-potabilité** de l'eau est envoyée au SPW. Elle fait l'objet d'une procédure de vérification et de confirmation.



2. **Information**

Les communes et la population concernées seront informées de la non-potabilité et des recommandations formulées par les autorités sanitaires.

3. **Continuité**

Des moyens alternatifs d'alimentation en eau potable de la population sont mis en place.

4. **Contrôle**

Avant l'annonce du retour à la potabilité de l'eau, des analyses de contrôle sont effectuées.

## Une nouvelle gouvernance renforce les liens entre **les acteurs de l'eau**

L'année 2023 a été à la fois marquée par la signature du nouveau **contrat de gestion de la SWDE** et par l'avènement d'un décret modifiant le code de l'eau relatif à la gouvernance du secteur de l'eau et à l'adaptation des régimes juridiques de la SWDE au code **des sociétés et des associations**. Ces deux événements s'inscrivent indubitablement dans le contexte d'un rapprochement **entre les acteurs de l'eau**, en particulier **la SWDE et la SPGE**.

### Un nouveau contrat de gestion sur les rails

Le 26 mai 2023, le Gouvernement wallon approuve le nouveau contrat de gestion de la SWDE. Il porte sur la période 2023-2027. Il est adopté en même temps que le contrat de gestion de la SPGE. C'est la première fois que les contrats de gestion des deux entreprises publiques autonomes du secteur de l'eau sont conclus simultanément. Plus encore, ces contrats prévoient des objectifs partagés en matière de gestion de l'eau à l'échelle du territoire wallon, dont celui de renforcer les synergies entre les acteurs du secteur de l'eau.

*« Je suis convaincue que la synchronisation des contrats de gestion de la SWDE et de la SPGE est un gage d'efficience et d'efficacité. Ils sont à mes yeux indispensables à la Wallonie pour relever les défis auxquels elle doit faire face notamment dans le cadre des dérèglements climatiques ».*

**Céline Tellier**, Ministre de l'Environnement, de la Nature et de la Forêt

*« Les contrats de gestion de la SPGE et de la SWDE détaillent les engagements que prendront les deux sociétés pour répondre aux enjeux prioritaires suivants : l'accessibilité à une eau de qualité, la préservation de l'environnement, le service au client, ainsi que l'évolution des métiers et des organisations pour faire face aux enjeux du secteur de l'eau ».*

**Aurore Tourneur**, Présidente du Conseil d'administration de la SWDE

Le contrat de gestion identifie 8 objectifs à atteindre d'ici 2027.

#### Objectif n°1

**Garantir l'accès à l'eau à un prix abordable tout en continuant à investir pour avoir un réseau optimal**

1,25 **milliard €** seront investis d'ici à la fin 2027 dans le développement, la rénovation ou l'adaptation des infrastructures pour que, demain encore, l'eau arrive au robinet de tous les citoyens comme aujourd'hui.

Dans le même temps, la SWDE et la SPGE s'engagent à **maintenir une stabilité du tarif de l'eau**. Il n'évoluera pas au-delà de l'inflation. La facture d'eau annuelle moyenne (CVA + CVD) restera en-dessous de la barre du 1,4 % du revenu annuel moyen.

#### Objectif n°2

**Garantir la qualité de l'eau** fournie au robinet

#### Objectif n°3

Sécuriser, préserver, voire restaurer la qualité et la quantité des ressources en eau sur le territoire

L'exigence de qualité de l'eau distribuée et l'atteinte du bon état des masses restent **deux objectifs majeurs dans un contexte normatif en évolution avec la transposition** de la directive relative à la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine et la révision en cours de la directive relative aux eaux résiduaires urbaines.

Les ambitions dans ces domaines se traduiront par des actions en matière de protection des eaux potabilisables (prévention des pollutions), un programme d'investissements prioritaire pour mettre en œuvre les 3èmes plans de gestion par district hydrographique (PGDH) et des avancées significatives dans les zones d'assainissement autonome.

#### Objectif n°4

**Agir pour la biodiversité et la réduction de notre empreinte environnementale**

Soucieuse de maîtriser de manière globale leur empreinte environnementale, la SPGE et la SWDE entendent également réduire leurs émissions de gaz à effet de serre et de CO<sub>2</sub> (20% à l'horizon 2030) et augmenter leur recours aux énergies renouvelables (+8MWc/an).

#### Objectif n°5

**Renforcer l'attractivité du secteur**

Un autre défi d'ampleur est le recrutement de **talents (minimum 500 personnes** dans les cinq prochaines années) dans des métiers en tension. A cela s'ajoute la dynamisation de l'offre des entreprises qui contribuent à la réalisation des investissements prévus. La valorisation des métiers de l'eau et des **actions innovantes de recrutement menées en collaboration avec les acteurs publics de la formation** et les entreprises privées actives dans le secteur de l'eau seront poursuivies.

#### Objectif n°6

Amplifier et accélérer la digitalisation

#### Objectif n°7

**Amplifier et accélérer l'innovation**

La digitalisation des activités et le développement de l'innovation sont au cœur de la stratégie de la SWDE et de la SPGE pour assurer leur transformation face aux enjeux identifiés.

Donneurs d'ordre importants, les deux opérateurs régionaux veilleront à favoriser le développement des entreprises, particulièrement les PME, en facilitant leur accès aux marchés publics et à des partenariats en matière d'innovation comme en atteste le soutien apporté à la création du Cluster H2O.

#### Objectif n°8

Offrir un service de qualité et de proximité aux clients

Un client de la SWDE n'est pas un, mais multiple : familles, entreprises, collectivités, communes, monde agricole, etc. Ses besoins, ses attentes et ses exigences vis-à-vis de la qualité des services vont croissant. Aux opérateurs d'y répondre le plus adéquatement possible.

Pour rencontrer ces défis, la SPGE et la SWDE sont chargées d'animer et coordonner la mise en œuvre d'un plan industriel **sectoriel approuvé par le Gouvernement en développant les coopérations entre les opérateurs publics wallons de l'eau à travers de nouveaux modes de collaboration et une évolution de la gouvernance sectorielle.**

*« Face aux défis qui attendent le secteur de l'eau, nous avons une conviction : aucun opérateur, ni la SWDE, ni la SPGE, n'a la capacité de les affronter seul. Le message que nous portons au travers de nos contrats de gestion, c'est la volonté de déployer une stratégie globale intégrée à l'échelle du cycle anthropique de l'eau qui fédère et renforce la coopération entre les opérateurs publics ».*

Eric Van Sevenant, Président du Comité de Direction de la SWDE et de la SPGE

## Une nouvelle gouvernance, des statuts adaptés

Le décret modifiant le code de l'eau relatif à la gouvernance du secteur de l'eau et à l'adaptation des régimes juridiques de la SWDE et de la SPGE au code des sociétés et des associations a été voté par le Parlement wallon le 13 décembre 2023.

La SPGE, ayant emprunté la forme d'une **société anonyme**, et la SWDE, constituée historiquement sous la forme d'une coopérative, avaient, **au-delà même de ces formes de sociétés, des dispositions organiques très différentes**. Ce fut donc l'occasion d'harmoniser le plus possible la gouvernance de la SWDE et de la SPGE dans un souci de cohérence sectorielle.

## Les statuts

Parallèlement à l'élaboration du texte du décret, une réécriture très large des statuts de la société a eu lieu dans un double but :

- se conformer au code des sociétés et des associations
- simplifier et augmenter la lisibilité des textes tout en anticipant le décret susvisé.

Cette réécriture a notamment été guidée par le principe de ne plus recopier dans un texte des dispositions déjà prévues dans un autre texte, ce qui a conduit à un amaigrissement significatif des statuts.

Les statuts tels que modifiés ont été adaptés afin de coller aux nouveaux termes et concepts utilisés par le droit commun des sociétés (capitaux propres, classes d'action, ...). Une série de formulations posant difficulté a également été corrigée, et **plusieurs dispositifs ont été simplifiés**. Enfin, suite à la pandémie due au covid et à l'évolution de la législation et des pratiques en la matière, des possibilités limitées de participation par voie électronique aux réunions des organes de la société ont été prévues.

Ces statuts modifiés ont été adoptés par l'assemblée générale de mai 2023 et approuvés par le Gouvernement wallon le 20 septembre 2023 pour une entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

## Le nouveau régime juridique de la SWDE

La SWDE est une personne morale de droit public dépendant de la Région wallonne. Elle est liée à cette dernière par un contrat de gestion ; elle adopte la **forme d'une société coopérative** tout en connaissant de nombreuses dérogations au droit commun en raison de sa nature d'organisme d'intérêt public et de ses missions de service public.

## Les organes de gestion

Le Législateur a confirmé le principe d'une gestion bicéphale de la SWDE, par un conseil d'administration et un comité de direction. Il a restructuré l'organisation des compétences entre ces deux organes afin d'assurer la sécurité juridique du **fonctionnement de la société et de le simplifier**.

**Le conseil d'administration** est composé de 14 membres pour un mandat de 5 ans. Ils sont tous désignés par le Gouvernement wallon et ayant, par conséquent, la qualité d'administrateurs publics. Il n'est plus exigé que certains administrateurs soient élus communaux. Quatre membres sont désormais communs avec le conseil d'administration de la SPGE.

Est attribuée au conseil d'administration une liste exhaustive de compétences d'ordre général et/ou stratégique que les statuts ou le code attribuaient déjà anciennement au conseil d'administration, avec quelques reformulations. On y trouve aussi :

- l'identification et le suivi des défis stratégiques et des risques associés auxquels la société est confrontée
- le suivi de la coordination des enjeux sectoriels
- le contrôle de la gestion opérationnelle effectuée par le comité de direction.

Le comité de direction est composé de maximum 4 membres pour un mandat de 5 ans. Une nouvelle procédure de recrutement et d'évaluation est organisée. Le fait que sa présidence et celle du comité de direction de la SPGE soit confiée à la même personne est inscrit dans le code de l'eau.

Le comité de direction est chargé de la « gestion opérationnelle » de la SWDE qui comprend la gestion journalière, la préparation et l'exécution des décisions du conseil d'administration ainsi que tous les actes nécessaires ou utiles à la réalisation de l'objet social de la SWDE qui ne sont pas réservés à l'assemblée générale ou au conseil d'administration.

L'ensemble de ces nouveautés juridiques est entré en vigueur le 1er janvier 2024. C'est également la date choisie par le Gouvernement wallon pour le renouvellement des mandats au sein des organes de gestion de la SWDE et de la SPGE sur base des nouvelles dispositions et en phase avec la mise en application des nouveaux contrats de gestion qui les lient respectivement à la Région wallonne.

## Composition des organes de gestion

*(Composition au 31/12/2023)*

### Comité de direction

Éric Van Sevenant, Président

Isabelle Jeurissen, membre du Comité de direction

Philippe Boury, membre du Comité de direction

Éric Smit, membre du Comité de direction

### **Conseil d'administration**

Aurore Tourneur, Présidente  
Thomas Salden, vice-Président  
Philippe Delcuve, administrateur  
Sophie Delettre, administratrice  
Gonzague Delbar, administrateur  
Christina Dewart, administratrice  
Virginie Di Notte, administrateur  
Mireille Francotte, administratrice  
Adrien Grabarski, administrateur  
Marc Lejeune, administrateur  
Carl Lukalu, administrateur  
Jean-Luc Meurice, administrateur  
Luc Vansainge, administrateur  
Valérie Warzée-Caverenne, administratrice

### **Commissaires du Gouvernement**

Renaud Baiwir  
Sébastien Bertrand,

### **Observatrice**

Ingrid Gabriel

## **Les mandats de la SWDE**

Un ou plusieurs membres du Conseil d'administration, du Comité de direction ou du personnel ont été désignés par les instances de la SWDE pour siéger au sein des sociétés, associations ou organismes suivants :

- à l'Assemblée générale d'AQUAPOLE
- à l'Assemblée générale et au Conseil d'administration d'AQUA PUBLICA EUROPEA
- à l'Assemblée générale, au Conseil d'administration et aux commissions d'AQUAWAL
- à l'Assemblée générale et au Conseil d'administration de l'Association des gestionnaires de réseaux wallons ASBL
- à l'Assemblée générale du CEBEDEAU
- à l'Assemblée générale et au Conseil d'administration (observateur) de la CILE
- à l'Assemblée générale, au Conseil d'administration et au Conseil de gestion du Cluster H2O
- au Comité de contrôle de l'eau en qualité d'observateur
- au pôle Environnement du CESE Wallonie (sections Eau et Sols)
- à l'Assemblée générale de DE WATERGROEP
- à l'Assemblée générale et au Conseil d'administration de DIGIT'EAUX
- à l'Assemblée générale d'ETHIASCO
- à l'Assemblée générale d'IGRETEC

- à l'Assemblée générale et au Conseil d'administration de NRB
- à l'Assemblée générale et au Conseil d'administration de PROTECTEAU
- à l'Assemblée générale et au Conseil d'administration de POWALCO
- à l'Assemblée générale et au Conseil d'administration de la SFE
- à l'Assemblée générale et au Comité de gérance de la SNC SWDE/IDEA

## L'organisation par processus de la SWDE





## Un niveau historique des investissements

**La réalisation de nos investissements a connu une croissance de 36% par rapport à 2022. La poursuite des travaux relatifs à la sécurisation de l'alimentation en eau au travers de la réalisation du Schéma régional des ressources en eau (SRRE) compte pour un peu plus du tiers. Un poste qui, à lui seul, a connu une hausse de plus de 50 millions € réalisés !**

Les investissements de l'année 2023 se chiffrent à **238,8 millions €**, soit 66 millions € de plus qu'en 2022.

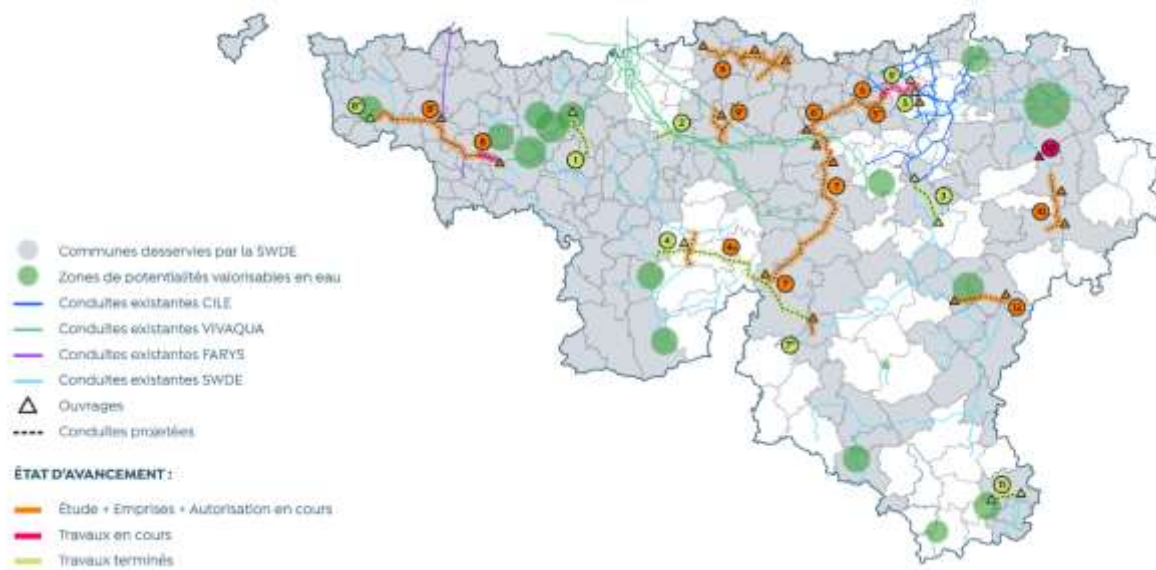
Bien au-delà de son engagement à réaliser 100 millions € par an d'investissement dans les travaux de renouvellement et de modernisation de ses infrastructures, la SWDE y a investi plus du double ! Au cours de l'année 2023, 227,3 millions € (soit 95% du montant total des investissements) ont été engagés. A peu près un tiers de ce montant (81 millions €) concerne la mise en œuvre du schéma régional des ressources en eau.

### Qu'est-ce que le Schéma régional des ressources en eau (SRRE) ?

Le Schéma Régional des Ressources en Eau, établi par la SWDE à la demande de la Wallonie permet de sécuriser l'alimentation en eau sur tout le territoire. Son principe de base consiste à acheminer des volumes d'eau supplémentaires vers des zones où des manques peuvent apparaître, à partir de ressources abondantes qui offrent des capacités inexploitées.

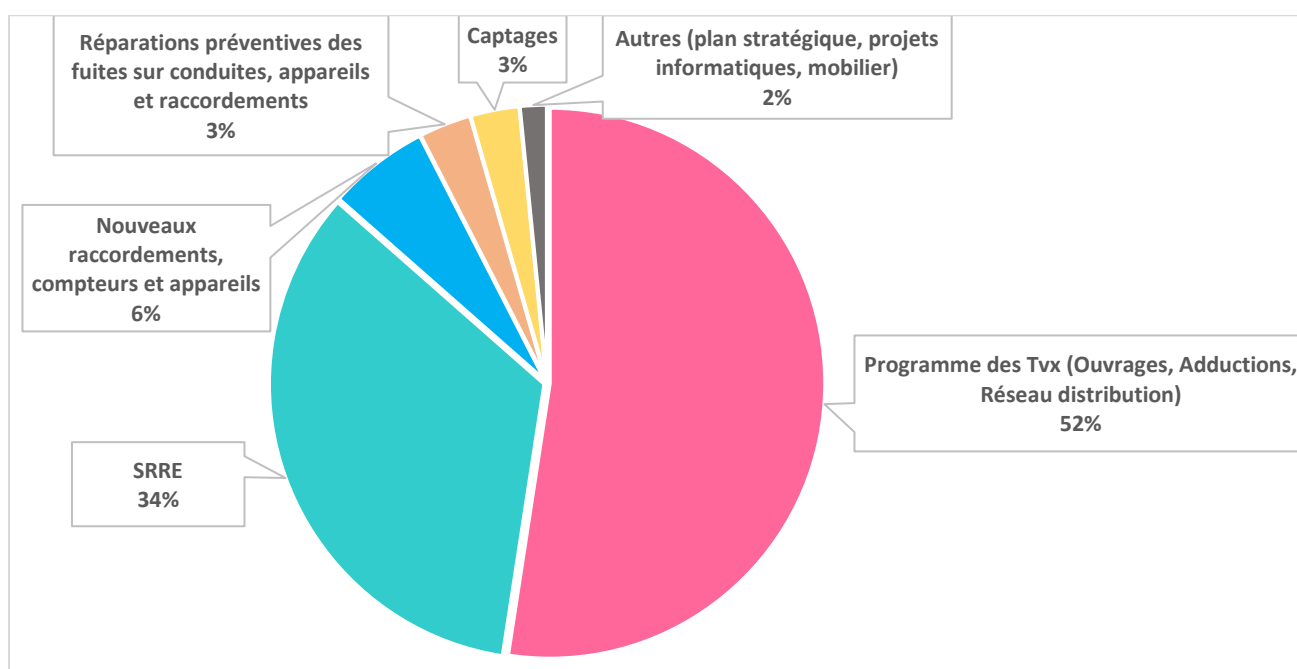
Le SRRE aborde également les questions des usages agricoles et industriels, du développement territorial, de la performance des infrastructures publiques d'eau potable, l'évolution de la disponibilité de la ressource en eau, les nouvelles ressources, la régulation et la protection des prises d'eau, la priorisation des usages de l'eau, ainsi que les accords de coopération transrégionaux et internationaux en cas de stress hydrique.

## Les travaux prioritaires de sécurisation du SRRE



- |                                   |                                       |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| 1. La Louvière                    | 7. Autoroute de l'eau (tronçon 3)     |
| 2. Charleroi                      | 7bis Sud Wallonie & Centre Ardenne    |
| 3. Famenne-Ardenne                | 8. Borinage & Wallonie picarde        |
| 4. Charleroi-Walcourt             | 8bis Mouscron                         |
| 4bis. Sud Namur                   | 9. Est Brabant wallon & Gembloux      |
| 5. Autoroute de l'eau (tronçon 1) | 10. Stavelot – Trois-Ponts - Vielsalm |
| 5bis Liège                        | 11. Arlon – Aubange - Messancy        |
| 6. Autoroute de l'eau (tronçon 2) | 12. Houffalize                        |

## La répartition des investissements réalisés en 2023



L'exécution du programme annuel des travaux représente 52% des investissements réalisés. Il s'agit essentiellement de la réalisation des chantiers de renouvellement (ou nouveaux investissements) des ouvrages et équipements de production d'eau et des adductions (pour 35% du budget) ou du réseau de distribution (65% du budget).

La poursuite des travaux du Schéma Régional des Ressources en Eau compte pour 34% des investissements globaux de l'année. C'est ce poste qui a vu une hausse substantielle en 2023 : + 50.000 milliers € réalisés.

Pour atteindre les objectifs fixés, 41 chantiers sont en cours pour réaliser 7 projets d'envergure.

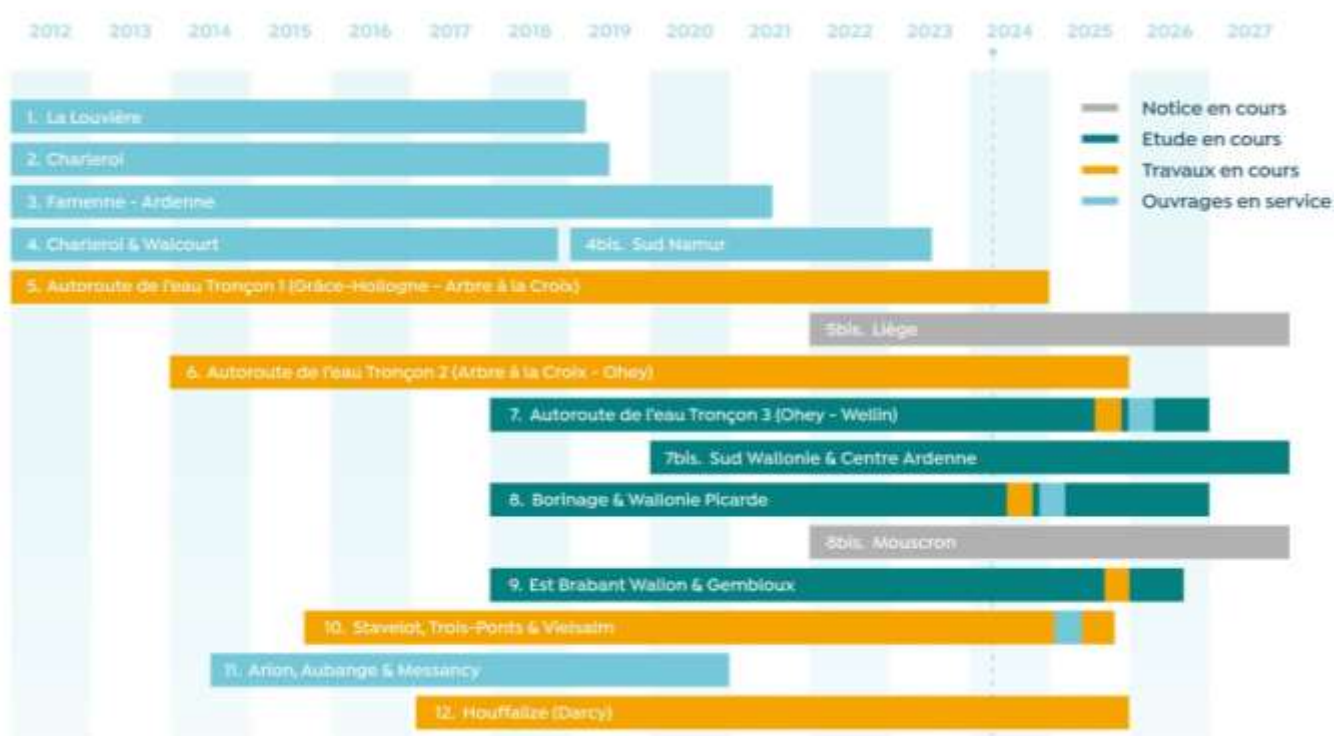
La liaison Arbre à la Croix – Ohey qui constitue le 2<sup>ème</sup> tronçon de l'autoroute de l'eau (voir la liste des chantiers et leur planning de réalisation ci-dessous) a contribué à lui seul pour 43% des investissements réalisés dans le SRRE en 2023.

L'augmentation des investissements réalisés sur les projets du SRRE va d'ailleurs se poursuivre en 2024.

*« Si l'on suit le flux d'études et de réalisations du SRRE sur plusieurs années, cette situation n'est pas étonnante. A partir d'octobre 2020, un coup d'accélération stratégique a démarré en matière d'acquisition d'emprises. A quantité d'études **égale ou améliorée, de nombreux dossiers ont été libérés en 2021-2022 pour mise en marché et attribution.** S'en est suivie la mise en route d'une série impressionnante **de chantiers en 2022-2023** et qui n'a pas encore atteint le point de **déferlement.** Le montant de réalisation de ces chantiers devrait encore **augmenter en 2024 et 2025** ».*

Issam El Dakdouki, Manager Schéma Directeur

## Etat d'avancement des travaux



## Le montant des investissements (période 2015 - 2023)

|                                  |                               |
|----------------------------------|-------------------------------|
| Chantiers en cours ou terminés   | 193.717.351 millions €        |
| Marchés en cours ou attribués    | 83.647.055 millions €         |
| Etudes ou autorisations en cours | 160.900.298 millions €        |
| <b>Total</b>                     | <b>438.264.704 millions €</b> |

## Les chiffres du SRRE

- Kilomètres de nouvelles conduites d'adduction posés

|            |            |
|------------|------------|
| 2015 -2023 | Cible 2027 |
| 184 km     | 460 km     |

- Nouveaux ouvrages (châteaux d'eau, réservoirs, stations de pompage, etc.)

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| 2015 -2023                 | Cible 2027 |
| 11 terminés<br>12 en cours | 31         |

- Sécurisation : 549.885 raccordements

## Zoom sur la sécurisation du Sud namurois et de Beauraing (projet 4bis)

Les communes Beauraing et de Houyet, où la distribution d'eau se trouve en partie sur le réseau de la SWDE, pour l'autre partie de l'INASEP, rencontraient des difficultés récurrentes. En période de sécheresse, les captages locaux ne fournissaient plus les quantités suffisantes pour soutenir les consommations. A Beauraing, la SWDE avait recours à des camions-citernes pour acheminer des volumes complémentaires.

La finalisation du chantier de sécurisation du sud namurois au cours du second semestre 2023 se matérialise par une nouvelle liaison qui relie Beauraing à la station de potabilisation des eaux d'exhaure de la carrière de Florennes.

Ce chantier, qui a notamment nécessité la pose de 40 kilomètres de conduites d'adduction, la construction d'une station de pompage, d'une chambre de mélange souterraine et d'un réservoir de 1.000 m<sup>3</sup>, s'est clôturé en moins de 4 ans. Il est le fruit d'un partenariat entre l'INASEP et la SWDE. Le montant de l'investissement s'élève à **21 millions €**.



Grâce à cette nouvelle liaison, les deux sociétés publiques sont en mesure de produire et d'acheminer des volumes d'eau supplémentaires équivalant à 1 000 m<sup>3</sup> par jour, pour renforcer les productions existantes dans les communes de Beauraing, mais aussi de Florennes, Hastière et Houyet.

*« Les habitants de Beauraing vont pouvoir voir venir les jours d'été de façon plus sereine ».*

**Marc Lejeune, Bourgmestre de Beauraing**

## Augmentation du prix de l'eau : une première en 9 ans

**De 2014 à 2022, le coût-vérité à la distribution (CVD) de la SWDE est resté inchangé en dépit de l'inflation enregistrée en 8 ans. L'année 2023 débute avec une augmentation limitée mais indispensable de cette composante du prix de l'eau. Il n'y a pas eu d'autre augmentation au cours de l'année écoulée.**

Pendant 8 années consécutives, la SWDE a consenti d'importants efforts pour réduire ses coûts d'exploitation, notamment par un contrôle de la masse salariale. Avec, comme résultat pour les clients : un prix du CVD maintenu à 2,62 €/m<sup>3</sup> pendant 8 ans.

### Que comprend le Coût-Vérité à la Distribution ?

Le CVD (Coût-Vérité à la Distribution) est l'un des 4 composants du prix de l'eau. Il prend en compte l'ensemble des charges relatives à :

- l'entretien du réseau d'alimentation en eau potable
- le renouvellement des infrastructures de production et de distribution
- la sécurisation de l'approvisionnement, protection et surveillance des captages
- la potabilisation de l'eau
- la gestion de la clientèle.

Le CVD contient également une part de taxes et redevances régionales.

Calculé par m<sup>3</sup> d'eau distribué, il s'agit de la rétribution de la SWDE pour les services qu'elle assure en fournissant une eau de qualité en quantité suffisante.

Les autres composantes de la facture d'eau des **clients wallons concernent le coût-vérité à l'assainissement (CVA)** qui inclut les charges liées au traitement des eaux usées, la TVA et la contribution au fonds social de l'eau.

### Pourquoi une augmentation ?

Avec l'envolée du prix du gaz et de l'électricité et de l'inflation en 2022, la SWDE a dû faire face à une explosion de sa facture énergétique et à l'indexation des salaires. La hausse non maîtrisable de ces deux principaux postes de dépenses a nécessité l'introduction d'une demande d'augmentation du CVD auprès de la Région wallonne. Le Ministre ayant le prix de l'eau dans ses attributions y a fait droit.

Ce relèvement du CVD se révélait être indispensable pour garantir l'équilibre financier de la SWDE et sa capacité de se financer auprès de la Banque Européenne d'Investissement, son principal bailleur de fonds (notamment pour les chantiers du



Schéma régional des ressources en eau). Elle a pris cours le 1er janvier 2023 et concerne **une hausse de 0,18 €/m<sup>3</sup>** (de 2,62 €/m<sup>3</sup> à 2,80 €/m<sup>3</sup>).

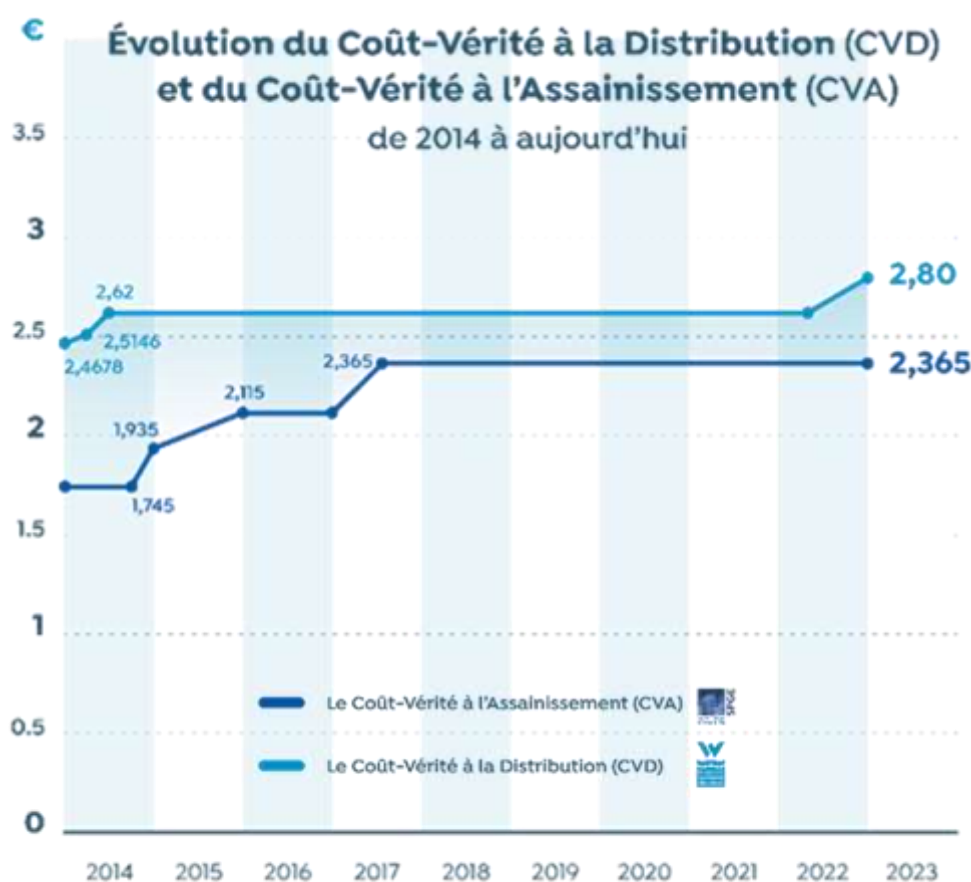
*« L'augmentation accordée à la Société wallonne des eaux s'avère **nécessaire pour lui garantir la modernisation des infrastructures et équipements**, dans l'objectif de garantir un accès à l'eau potable et une **gestion durable de la ressource** ».*

**Willy Borsus**, Ministre wallon de l'Économie (Le Soir)

En regard d'une facture annuelle moyenne (basée en 2022 sur une consommation de 76 m<sup>3</sup>/ménage), cette augmentation de 6 % ne dépasse pas 15 € par an ! Elle aurait été bien plus importante si la SWDE avait décidé de répercuter intégralement sur ses clients la hausse des prix de l'énergie et l'inflation.

En tant qu'entreprise publique régionale, la SWDE n'a pas souhaité le faire, **en raison du rôle social** qu'elle a à jouer dans le contexte de cette crise énergétique :

- en évitant une trop forte hausse du prix de l'eau
- en maintenant ses investissements car ils génèrent de nombreux emplois en Wallonie.



## La qualité de l'eau, une préoccupation de tous les instants

La crise des PFAS permet de mettre en lumière la mobilisation permanente des équipes de la SWDE pour assurer une eau de qualité du captage au robinet. La SWDE développe une politique de gestion préventive et proactive.

### Un contrôle assidu





## easyCONSO : le service-phare de la SWDE dans la lutte contre les fuites

**Le service de compteurs intelligents easyCONSO imaginé par la SWDE séduit de plus en plus d'administrations publiques et d'entreprises depuis son lancement fin 2021. Parmi tous ces clients qui disent oui aux économies et non aux fuites, la ville de Charleroi a l'ambition d'équiper 100 % ses compteurs d'eau...**

Pour répondre aux besoins des villes et communes désireuses de réduire leurs consommations d'eau en luttant contre le gaspillage que provoque surtout les fuites cachées, la SWDE a développé easyCONSO, un service innovant qui s'appuie sur des compteurs intelligents et un système de transmission de données à la pointe de la technologie.

Des modules posés par les techniciens de la SWDE sur les compteurs d'eau permettent aux gestionnaires de bâtiments de collectivité de visualiser les consommations quasi en temps réel et d'être alertés en cas de consommations anormales qui présument la présence de fuites éventuelles.

*« En développant ce service, la SWDE met en place un service complet, intuitif et efficace et dont l'installation est rapide et ne nécessite pas d'aménagement particulier ».*

**Denis Devos, Ingénieur performance réseau**

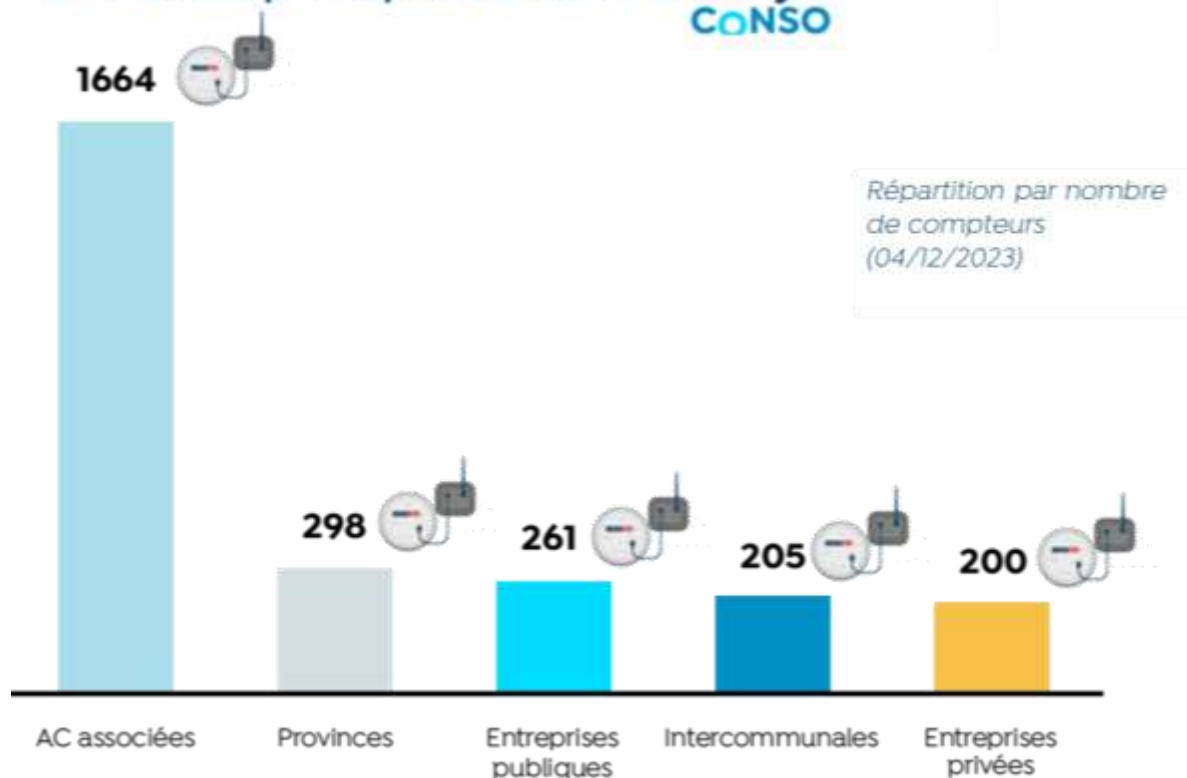
### Deux autres avantages d'easyCONSO

1. Les index des compteurs sont automatiquement transférés et intégrés pour la facturation. Plus besoin de mandater une équipe pour faire le relevé des compteurs et une autre pour le communiquer à la SWDE.
2. Les communes peuvent contractualiser avec la SWDE sous le couvert d'une convention « in house » ou de « coopération publique ». Le recours à un marché public n'est pas nécessaire.

### Des profils de clients en pleine évolution

A l'origine pensé pour proposer aux administrations publiques provinciales et communales une solution destinée à optimiser la maîtrise de leurs consommations et participer activement à la réduction du gaspillage d'eau, dans une optique de gestion durable de la ressource, easyCONSO a suscité un intérêt croissant des entreprises privées et publiques. En 2023, ce sont, par exemple, les CHU de la région Namur - Dinant – Godinne qui ont signé pour être équipés.

## Profil des principaux clients d'easy CONSO



Dans une optique d'amélioration continue, l'équipe en charge du service a réalisé une enquête de satisfaction auprès des clients qui ont recours à la solution easyCONSO. Les résultats parlent d'eux-mêmes : ils donnent une note globale de 8/10 et 97% d'entre eux sont prêts à recommander easyCONSO.



**8/10**  
pour la qualité du service mis en place

**97%**  
recommanderaient easyCONSO

*« Avec easyCONSO, on sait mettre un mot sur une consommation excessive ».*

**Geoffrey Sturbois,**  
service Travaux - Estinnes

De nombreux projets sont encore prévus pour easyCONSO : l'amélioration du site web, une approche ciblée vers les zonings industriels et les hôpitaux et la mise en avant des clients qui, grâce à ces compteurs intelligents, font aussi un beau geste pour la planète en évitant le gaspillage d'eau !

## La réussite easyCONSO en quelques chiffres

**2680**

**Nombre de compteurs installés**



**100 millions**

**Nombre total de litres “sauvés” par easyCONSO**

**SOIT**

**40 piscines  
olympiques**



**550.000€**

**Economie**



**AC Charleroi**

**Client qui a équipé le plus grand nombre  
de ses compteurs avec easyCONSO**

## Vers une amélioration de la quantité disponible des ressources en eau

Paradoxe de l'année 2023 : **même si elle a été reconnue comme l'année la plus chaude à l'échelle planétaire, elle a aussi été une année fort pluvieuse. Ce retour « à la normale » des précipitations a favorisé la recharge des nappes et des barrages. De quoi éloigner le spectre des pénuries d'eau en 2024 ?**

### Le bilan météorologique

Hormis en 2021, les derniers bilans météorologiques reflètent une diminution des précipitations depuis 2017 jusqu'à 2022. Une élévation concomitante de la température moyenne a engendré une évapotranspiration accrue de la végétation, en diminuant la quantité d'eau disponible pour l'infiltration dans le sous-sol et la recharge des nappes aquifères. Il en a résulté une disponibilité de la ressource en eau souterraine moins importante, dont le déficit s'est cumulé au fil des années.

L'année 2022 a été marquée par un retour à la normale en termes de précipitations, en présentant un total (1011,4 mm) similaire à aux résultats observés avant les années dites sèches.



*Normale = 837,1 mm*

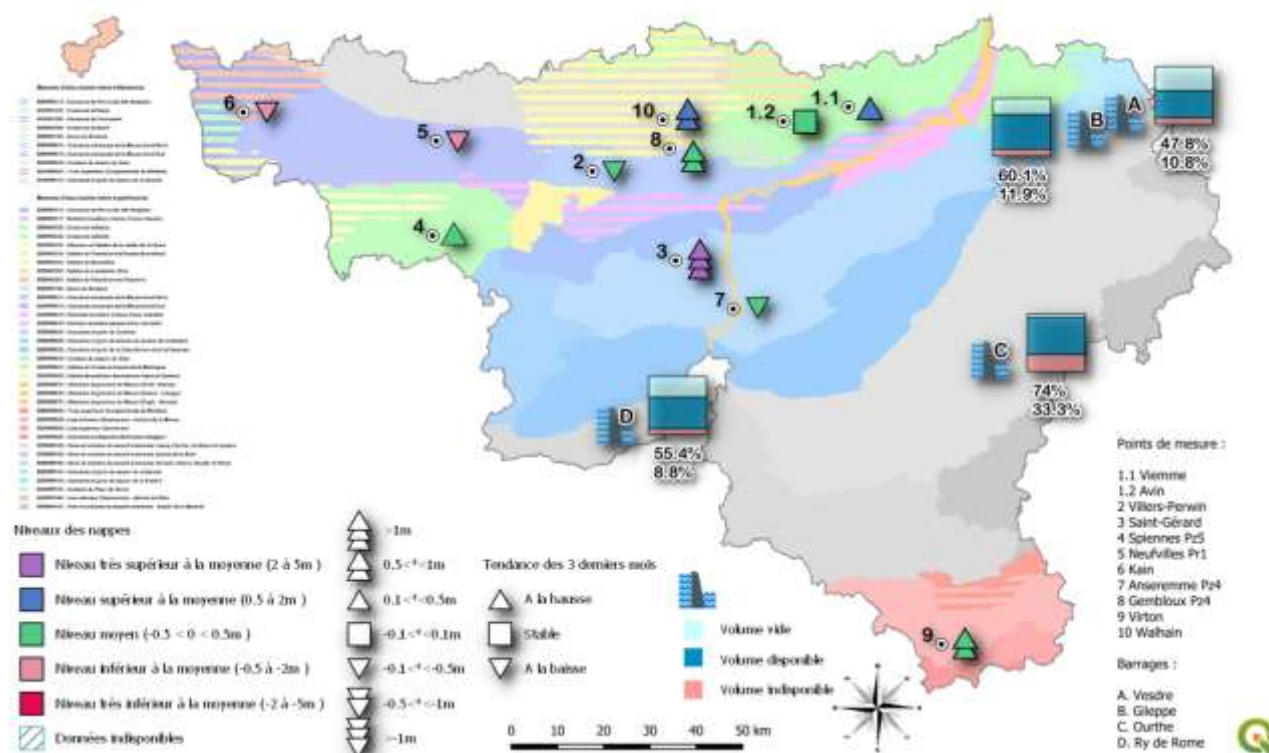
*2021 est l'année des inondations de juillet*

Le début d'année 2023 a bénéficié de précipitations normales en janvier, fortement déficitaires en février (13,3 mm, versus 65,1 mm), mais très élevées en mars. En effet, les pluies de la fin de l'hiver, plus de deux fois supérieures à la normale (126,5 mm versus 59,3 mm), ont permis une importante recharge des nappes et celle complète des barrages.

Si l'année 2023 a présenté la 2<sup>ème</sup> plus longue période de sécheresse depuis 1892 car aucune pluie n'est tombée pendant 30 jours entre la mi-mai et la mi-juin, les précipitations importantes de l'été ont largement compensé l'apport en pluies déficitaire du printemps. Ainsi, les aquifères ont pu bénéficier d'une seconde recharge de leurs nappes, comme lors des intempéries marquantes de 2021. La tendance s'est poursuivie avec un automne et une fin d'année « humides ».

## La recharge des nappes et des barrages

L'apport pluviométrique important et relativement constant tout au long de l'année 2023 a globalement permis de maintenir des niveaux piézométriques moyens des masses d'eau souterraine, même en période de décharge. En effet, le double pic de recharge (hivernale et estivale) a pallié le déficit généré lors de la période de sécheresse en 2022.



*Etat des nappes souterraines et niveaux des barrages en Wallonie (situation à la mi-décembre 2023)*

Au niveau des barrages de l'Est, **réservoirs stratégiques dans la conception de l'autoroute de l'eau** (cf. chapitre sur le Schéma régional des ressources en eau), **les niveaux des lacs sont à la hausse depuis le début de l'automne et seront, début 2024, plus élevés qu'au démarrage de 2023. Le niveau du lac du barrage-réservoir de la Vesdre présente, par exemple, une cote de 11 cm plus élevée qu'en 2023 à la même période.**

Le niveau du lac au barrage de Nisramont suit globalement en 2023 la même tendance qu'en 2022. Dorénavant, celui-ci est fixé à la cote +274,2 mètres, depuis l'acceptation en 2022, par la SWDE, du mode dégradé demandé par le SPW. Ce mode vise à réduire le niveau du lac afin de faire face à un problème irrésolu d'une vanne-wagon du Service public de Wallonie (SPW). Quant au niveau atteint fin 2023 par le barrage du Ry de Rome, il est plus élevé de pratiquement 4 mètres par rapport à celui enregistré fin 2022.

| Barrages   | 15 décembre 2022  |      | 15 décembre 2023  |      |
|------------|-------------------|------|-------------------|------|
|            | V disponible (m³) | %    | V disponible (m³) | %    |
| Vesdre     | 10.429.610        | 41,7 | 15.407.282        | 62,5 |
| Gileppe    | 9.334.850         | 37,3 | 15.636.620        | 60,1 |
| Ourthe     | 1.471.460         | 49   | 1.662.895         | 55,4 |
| Ry de Rome | 779.333           | 35,4 | 1.628.935         | 74   |

La recharge des stocks d'eau disponibles, habituellement exclusivement hivernale, s'est répétée cette année en été, ce qui a été bénéfique d'une part aux aquifères et d'autre part aux barrages-réservoirs.

L'année 2024 pourra démarrer sereinement, la période de hautes eaux amorcée en automne 2023 se prolongeant avec un hiver pluvieux.

*« La recharge a été très bonne car on a connu un hiver avec d'importantes précipitations. Nous ne sommes pas dans les niveaux de recharge les plus hauts jamais atteints mais c'est de bon augure pour les prochains mois. En région verviétoise, on devrait connaître un été bien plus serein que l'été 2023 qui avait été compliqué. En Ardenne, on ne sait pas encore le dire car les nappes aquifères sont plus petites et locales. Leur capacité pour emmagasiner l'eau est bien plus réduite. Pour les communes desservies par les barrages comme celui de la Gileppe, on peut voir venir les choses avec optimisme ».*

**Louise Collier**, hydrogéologue au service de Gestion des ressources en eau

## Près de 10% de nouveaux collègues en 2023

**La SWDE a mené à terme plus de 100 campagnes de recrutement dont la moitié sur des métiers en pénurie : électromécaniciens et fontainiers en tête.**

En comparaison au nombre d'équivalents temps plein en exercice au 31 décembre 2023, quasi un dixième des effectifs de la SWDE est composé de nouveaux collaborateurs engagés dans le courant de l'année. Le nombre de recrutements est quatre fois supérieur à celui de 2022 qui pointait déjà 30 campagnes de recrutement organisées.

|                                 |      |
|---------------------------------|------|
| Equivalents Temps Plein         | 1270 |
| Signatures de contrats en 2023* | 123  |

*\* 110 CDI et 13 CDD*

### Les effets des opérations « Coup de poing pénurie » fontainiers

En 2023, la SWDE a continué de renforcer son partenariat avec le Forem. Elle a demandé et obtenu un calendrier récurrent pour l'organisation d'opérations « Coup de poing pénurie ». La SWDE souhaite se positionner comme moteur des compétences à l'échelle du secteur de l'eau. Dans cette optique, elle a sollicité les entreprises sous-traitantes avec lesquelles elle travaille pour répondre à l'offre du Forem Polygone de l'eau. C'est ainsi que les sociétés Wanty, Nonet et TEGEC se sont associées à la SWDE pour les trois nouvelles opérations programmées en 2023.

Le métier de fontainier est en pénurie. Il n'existe aucune formation professionnelle spécifique pour acquérir les compétences voulues d'où le *Coup de poing pénurie*.

Il s'agit d'une formation sur mesure développée conjointement par la SWDE et le Forem-Polygone de l'eau pour remédier aux pénuries de personnel qualifié. Elle est adaptée aux demandeurs d'emploi et dispensée en alternance dans l'entreprise et dans les centres de formation du Forem. Elle s'étale sur 4 mois, dont 6 semaines de stage au sein d'un centre de maintenance de la SWDE pour les stagiaires qu'elle a sélectionnés.



L'obligation à laquelle s'engagent les entreprises partenaires du Forem dans cette opération, c'est de recruter au minimum 80 % des stagiaires qui auront réussi la formation.

En 2023, trois actions *Coup de poing pénurie* ont été lancées dans les centres de formation Forem de Frameries, Dinant et Verviers. A leur terme, la SWDE a engagé, 17 fontainiers certifiés.

*« La collaboration avec nos entreprises sous-traitantes a eu l'avantage de renforcer les liens réciproques tout en augmentant, chez elles, les effectifs de fontainiers certifiés ».*

**Adrien Ninane**, chef de projet Collaboration sectorielle - Talents

La SWDE s'attache aussi à la qualité d'exécution des travaux qu'elle confie à d'autres entreprises. C'est pourquoi, en coordonnant les efforts du FOREM-Polygone de l'eau, du Consortium de validation des compétences et des entreprises sous-traitantes, la SWDE a réussi à ce que 74% desdites entreprises comptent au moins un travailleur en possession du titre de validation de compétences.

### Fontainier : un métier certifié

Le Polygone de l'eau est l'unique centre agréé par le Consortium de validation des compétences pour octroyer le titre de compétence de fontainier. Cette certification permet à l'employeur de s'assurer que le travailleur dispose de toutes les qualifications requises pour poser des conduites d'eau.

## Comblar les manques de fontainiers

Les besoins en matière de fontainiers sont criants sur l'ensemble du territoire wallon desservi par la SWDE. Les opérations *Coup de poing pénurie* ne suffisent pas. La SWDE poursuit, en parallèle, les recrutements directs de fontainiers pour grossir plus rapidement les effectifs des secteurs.

La proximité entre son domicile et son lieu de travail est un facteur de poids dans sa décision de postuler un emploi. Or, seuls les centres de formation de Verviers (le Polygone de l'eau), de Frameries et, depuis 2023, de Dinant proposent des formations *Coup de poing pénurie*. Pour l'instant, ces actions très localisées, pilotées par le Forem, limitent les vocations et les recrutements de fontainiers pour les équipes des centres de maintenance de la SWDE éloignées de ces trois centres de formation du Forem, comme à Tournai, Jodoigne ou Arlon.

*« Même si Coup de poing pénurie offre de nombreux avantages, cette opération ne permet pas de combler 100% de nos besoins en matière de recrutement de fontainiers ».*

**Audrey Gijssens**, responsable Talents et Mobilité au Centre de compétences



Là où *Coup de poing pénurie* s'étale sur plusieurs mois de formation, via le recrutement direct, un seul mois peut suffire pour recruter des candidats intéressés par le métier de fontainier. Exemple : pour le nouveau Centre de maintenance ouvert à Seneffe, il n'a fallu qu'un mois pour constituer une réserve de recrutement pour 10 postes de fontainier ouverts. Revers de la médaille, il faut les former au métier a posteriori ou ils découvriront sur le tas, dans leur pratique au quotidien.

Aucune formule n'est magique. En particulier, le Luxembourg, tout proche, est un sérieux concurrent dans la recherche de talents pour le secteur de maintenance de Arlon, compte tenu des salaires plus attractifs de l'autre côté de la frontière.

## Les Jobdays pour accélérer les engagements d'électromécaniciens

En 2023, de nombreux postes requérant des compétences en électromécanique étaient à pourvoir. Etant donné qu'il s'agit également de métiers en pénurie, la SWDE a opté pour une nouvelle stratégie de recrutement : les Jobdays.

Pour cette occasion, les stations de potabilisation de Neufvilles et Stembert ont ouvert leurs portes afin d'accueillir des profils d'électromécaniciens à la recherche d'un emploi. La formule du Jobday offre plusieurs atouts non négligeables : les candidats avaient en effet la possibilité de visiter la station, d'obtenir des explications concrètes des métiers disponibles en discutant avec des professionnels de la SWDE. Ils avaient également l'opportunité d'échanger avec un recruteur pour en savoir plus sur la culture d'entreprise, les conditions salariales,... Suite à ces échanges, les candidats pouvaient postuler formellement à une offre et repartir avec une date d'entretien d'embauche.

*« Durant le premier semestre 2023, nous avons constaté que nous avions 20 postes **d'électromécaniciens à pourvoir** dans les plus brefs délais, commente Audrey Gijssens. Nous avons organisé 2 Jobdays dédiés à ces profils en pénurie ».*

Ces Jobdays ont été l'occasion de mettre en lumière toutes les facettes liées aux métiers auxquels peut accéder un diplômé en électromécanique : exploitation des stations et process, maintenance des équipements et infrastructures, télégestion et surveillance du réseau,...

Suite à ces deux journées, 8 nouveaux collègues ont été engagés, tous avec un profil d'électromécanicien.

Ce rapport annuel ne recherche pas l'exhaustivité. Si vous voulez **aller plus loin**, il est possible de retrouver toute l'actualité **et les événements marquants de la SWDE** et de son évolution sur son site Internet ([swde.be](https://swde.be)) ou sur sa plateforme digitale de communication interne ([nous.swde.be](https://nous.swde.be)). Les informations y sont en accès libre.

## En 2023, il y a eu **aussi...**

### Les dossiers de nouveaux raccordements : une priorité de résorption

Souvent, les demandes de nouveaux raccordements marquent le premier contact d'un certain profil de clients avec la SWDE. Il s'agit **généralement de jeunes propriétaires** qui souhaitent raccorder leur immeuble en construction au réseau de distribution d'eau potable. Ce premier contact conditionne les rapports futurs. Et si le dossier prend du retard, eu égard souvent à l'urgence de la demande, l'image de marque de la SWDE est fragilisée et le futur de la relation clients compromise.

Aussi bien humainement que financièrement, les nouveaux raccordements constituent donc un enjeu crucial pour la SWDE. Mais en septembre 2023, la barre de 1.000 dossiers en retard est franchie. Outre des demandes de nouveaux raccordements, ce retard concerne également des demandes de modification de raccordement, des demandes d'ajout de compteur ou encore des demandes de raccordements industriels.

Le problème est alors pris à bras-le-corps et placé comme priorité n°1 de la SWDE. Une task force est nommée dont la mission consiste à résorber le retard de devis de nouveaux raccordements pour le 31 décembre 2023, au plus tard.

### Une synergie entre processus pour un objectif commun partagé

Le plan de résorption prévoit de diviser les 1.000 dossiers à traiter en deux paquets de 500 :

- une moitié est prise en charge par le processus Clientèle qui, à distance, avance et finalise les devis ordinaires.
- l'autre moitié est confiée à une équipe de 9 fontainiers qui ont été expressément détachés de leur secteur de Maintenance et mis à disposition du processus Clientèle. Ils ont géré sur place, en contact direct avec le client ou son représentant, les cas le plus complexes.

La mise en place de cette task force a permis de résorber le retard en six semaines et d'assainir cette situation, bien avant la dead line fixée.

*« Il y a clairement eu un avant et un après le recours à la task force. Maintenant les dossiers de nouveaux raccordements avancent à un rythme normal ».*

**Christophe Mahiat, employé Clientèle en charge des nouveaux raccordements**

## La coopération internationale se poursuit en Afrique francophone



### Amélioration de la distribution d'eau à Conakry (Guinée)

La Société des Eaux de Guinée (SEG) a confié à la SWDE l'assistance technique et la mise en œuvre de travaux de renouvellement et de mise aux normes de conduites et raccordements dans plusieurs quartiers de Conakry. Ces chantiers en cours font partie du projet PACT, financé par l'Agence Française de Développement, dans le but d'améliorer les performances techniques et commerciales du réseau de distribution d'eau de la capitale guinéenne.

Le programme de coopération s'articule autour de 3 objectifs dans lesquels la SWDE apporte son appui technique :

1. la réduction des volumes d'eau non-facturés, de manière à ce que le rendement de réseau actuel, sujet à de nombreuses pertes d'eau, grimpe de 60% à 80%. La SWDE a notamment guidé la délimitation de zones de distribution dont le contrôle des débits permettra d'identifier les pertes d'eau si elles se produisent.
2. la normalisation du réseau par la suppression des raccordements non conformes et l'équipement de nombreux raccordements en service par des compteurs. L'idée est de pouvoir évaluer les besoins en eau réels de la population et de limiter les pertes financières de la SEG en raison de mesures exactes des consommations.
3. la formation du personnel de la SEG aux outils bureautiques de gestion administrative des données fournies par les nouveaux appareils équipant le réseau (débitmètres, compteurs) et de la facturation. La SWDE a supervisé les formations de plus de 80 membres du personnel de la SEG.

Ce sont ces deux derniers pans du programme de coopération qui ont davantage été développés en 2023.



## Renforcement de la gestion opérationnelle des réseaux de distribution d'eau des provinces du Kasai et du Maniema (RDC)

Durant les 2 prochaines années, la SWDE et le Forem, avec le support d'ENABEL (la Coopération belge au développement) vont accompagner les Associations d'Usagers de Réseau d'Eau Potable (ASUREP) des provinces du Kasai et du Maniema en République Démocratique du Congo, dans la gestion de leurs infrastructures et dans la formation de leur personnel.

Ce projet fait partie du programme WOP (Water Operator Partnership) coordonné par le GWOPA (Global Water Operator Partnership) dont la SWDE est membre.

Ce projet a été développé pour faire suite au « programme Eau » d'Enabel qui a soutenu les deux provinces dans la construction et la réhabilitation de leurs infrastructures. Ces réseaux sont désormais tous autonomes, tant en termes de production d'eau (forage ou captage d'eau de source et ressource énergétique) que de distribution (gestionnaire).

En 2023, les ASUREP ont reçu du matériel informatique. Elles ont été accompagnées pour la mise à jour d'une méthodologie de calcul référente pour le prix de l'eau et par l'implémentation d'un fichier de calcul du coût de l'eau. Neuf de leurs représentants ont, par ailleurs, été formés en Belgique en bureautique et utilisation et maintenance d'appareils de mesure.



## Mise en place d'un logiciel de gestion d'informations liées à la qualité de l'eau pour la Soneb (Bénin)

Depuis le second semestre 2023, la SWDE est partenaire du projet qui consiste, d'une part, à doter la SONEB d'un LIMS, soit système de gestion des informations de laboratoire numériques et, d'autre part, à renforcer la capacité du personnel de SONEB à la prise en main et à l'exploitation de ce système.

Depuis novembre 2023, La solution LIMS a été installée sur la plateforme Odoo et la SWDE a appuyé la phase de diagnostic et l'élaboration des procédures. La poursuite du projet en 2024 consistera à l'appui à l'exploitation des données.

## Une éolienne à Gaurain-Ramecroix pour augmenter la capacité d'auto-production énergétique de la SWDE

Les besoins énergétiques constituent le deuxième poste de dépenses de la SWDE. Les crises récentes qui ont fait exploser les prix du gaz et du pétrole ont renforcé la SWDE dans sa volonté de s'affranchir au maximum des énergies fossiles. Cette ambition s'inscrit aussi dans la stratégie environnementale de la société par laquelle elle s'engage à réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> de 20% sur la période 2017-2030.

En quelques années, la SWDE a déployé 20.000 panneaux photovoltaïques sur 16 sites, générant aujourd'hui une puissance de 7,6 MW. L'objectif est de doubler cette capacité d'ici 2030.

L'énergie hydro-électrique produite dans les stations à proximité des grands barrages représente, elle, une puissance de 2,4 MW.

En 2023 l'auto-production d'électricité à partir de sources renouvelables a représenté, pour la SWDE, 12 % de ses consommations énergétiques.

L'éolienne qui a été érigée sur le site de la SWDE de Gaurain-Ramecroix aura une capacité de production de 5,5 GWh par an. Elle est destinée à produire l'équivalent de 5% de cette consommation.