



FEUILLE DE ROUTE VERS LES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE



Nom de l'organisation : Société wallonne des eaux

Nom du coach : Valérie Lizen - Smart2circle

Date d'adoption : 28 juin 2024

Par : le Conseil d'administration de la SWDE



1. CONTEXTE – Un cadre international décliné au niveau wallon

En septembre 2015, les États membres des Nations Unies ont adopté un programme mondial ambitieux qui vise à promouvoir un meilleur avenir pour tous, en ouvrant la voie à l'éradication de l'extrême pauvreté, à la lutte contre les injustices et inégalités ainsi qu'à la protection de notre planète. Cet Agenda s'articule autour des 17 Objectifs de développement durable (ODD), déclinés en 169 cibles, qui définissent et traduisent les priorités pour assurer une transition juste vers un développement durable à l'horizon 2030.

Pour concrétiser ces Objectifs au niveau local, la Wallonie a lancé un appel en vue d'accompagner diverses organisations publiques et privées dans leur démarche de transition vers un développement durable.

2. METHODE – Notre façon de procéder

Cinq demi-journées d'accompagnement ont été organisées et animées par une coach mise à notre disposition afin de dresser un état des lieux de nos impacts (diagnostic) et d'identifier, avec l'aide de nos parties prenantes, les actions les plus pertinentes à mener pour contribuer aux 17 ODD (plan d'action).

ÉLÉMENTS PRINCIPAUX DE LA MÉTHODE :

1. Engagement des parties prenantes

Le groupe de travail interne « Objectifs de Développement Durable » a listé les parties prenantes internes et externes, puis organisé leur consultation en 3 phases :

- **Organisation d'une table-ronde avec les parties prenantes externes le plus impactées et les plus impactantes**
Plusieurs actionnaires, autorités et régulateurs, acteurs du secteur de l'eau, fournisseurs, sous-traitants, agences de développement économique, partenaires financiers et assureurs, associations citoyennes ont été invités à participer à une table-ronde animée par la coach.
- **Courriel aux 100 plus grands clients**
Ils étaient invités à remplir le questionnaire en ligne.
- **Questionnaire en ligne à l'attention du personnel et des clients**
Le questionnaire est resté en ligne sur le site internet de la SWDE pendant 3 semaines.

Les objectifs de la consultation des parties prenantes externes étaient de :

- Présenter les enjeux de développement durable identifiés par la SWDE
- Valider lesdits enjeux à travers les questions suivantes
 - o *Selon vous cet enjeu est-il clair / bien formulé ? Sa définition comporte-t-elle tous les points d'attention importants pour la SWDE ? > OUI / NON > Comment pourrait-on améliorer la définition ?*
 - o *Selon vous, y a-t-il d'autres enjeux importants, sur lesquels la SWDE a (ou peut avoir) un impact positif ou négatif, qui n'ont pas encore été identifiés ?*
- Demander quelle hiérarchie les parties prenantes préconisent compte tenu des missions et activités de la SWDE

Les résultats de la **table-ronde** sont :

- 10 parties prenantes externes ont délégué un représentant
- Les parties prenantes externes ont estimé que les enjeux étaient globalement bien formulés. Elles ont émis quelques propositions d'amélioration. Elles ont été invitées par la coach à partager leur avis, remarques plus précises lors de l'enquête en ligne.

Les résultats de **l'enquête en ligne** sont :

- 169 réponses ont été enregistrées
- Parmi les répondants, 88% sont des membres du personnel et 12% des clients (+/-50% <2.000m3/an et >2.000m3/an)
- 90,6% des répondants ont trouvé les enjeux clairs et complets (« oui »)

Nous avons reçu des réponses à la question "*Des enjeux de développement durable ont-ils été omis ?*". Cependant, soit ces enjeux ne correspondent pas à un enjeu de développement durable pertinent pour la SWDE et relèvent de la gestion interne, soit l'enjeu soulevé n'est pas suffisamment récurrent pour être considéré comme significatif.

- Le top 5 des enjeux prioritaires selon les membres du personnel ayant répondu est :
 1. Gestion de la qualité de l'eau
 2. Préservation du caractère public de l'eau
 3. Exploitation durable de la ressource
 4. Soutenabilité du prix de l'eau
 5. Sécurité du personnel et sûreté des installations
- Le top 5 des enjeux prioritaires selon les clients ayant répondu est :
 1. Consommation et dépendance énergétique
 2. Collaboration et relation avec les partenaires
 3. Digitalisation responsable et inclusive
 4. Orientation client du personnel
 5. Valorisation des données

2. Pilotage, y compris pour la mise en œuvre de la feuille de route

Le pilotage de la rédaction de la feuille de route a été effectué par le processus Environnement.

Un groupe de travail interne composé des Coordinateurs environnementaux des 15 processus de la SWDE et des 2 pilotes du processus Environnement a participé aux séances de coaching.

Des séances de travail complémentaires ont été organisées en petits groupes.

Le Comité de direction a validé les enjeux de développement durable rédigés par le groupe de travail et la méthodologie de consultation des parties prenantes.

Le comité de pilotage du programme « Osons un horizon durable » a sélectionné les parties prenantes externes les plus impactées et les plus impactantes à consulter.

Les engagements et les indicateurs ont été rédigés par les pilotes avec la collaboration des processus Communication et Stratégie.

Le reporting de l'avancement de la mise en œuvre de la feuille de route sera piloté par le processus Stratégie.

3. DIAGNOSTIC – Notre impact sur les 17 Objectifs de développement durable

CONCLUSION DE L'ANALYSE :

1. Impact actuel au regard des 17 Objectifs de Développement durable



2. Enjeux stratégiques et pertinents sur lesquels agir prioritairement

ENVIRONNEMENT

Exploitation durable de la ressource

À cause du changement climatique, les ressources en eau tant souterraine que de surface risquent d'être de plus en plus sous tension.

Il s'agit de participer à la conscientisation des autorités, entreprises et citoyens à l'utilisation rationnelle de l'eau, à la recherche de solutions d'alimentation alternatives (réseaux hybrides) et à la recherche scientifique, en vue de préserver l'accès à l'eau à long terme.

Il s'agit aussi de maîtriser le risque financier qui résulte d'un modèle économique où quelque 80% des charges sont des coûts fixes indépendants du volume de m³ vendus.

Une opportunité réside dans la réutilisation de l'eau (voire re-potabilisation), le développement de services complémentaires en lien avec la distribution d'eau ou l'adaptation de la structure tarifaire aujourd'hui principalement basée sur les m³ consommés.

Adaptation aux changements climatiques

Le réchauffement climatique perturbe le cycle naturel de l'eau. Il rend la disponibilité de la ressource moins prévisible et accroît les risques d'aléas climatiques (sécheresses, inondations, tempêtes, etc.). Ces aléas impactent directement les activités de la SWDE : infiltrations dans les sols, réserves en eau, pics de demande (canicules, irrigations, feux de forêts, etc.), qualité de l'eau, dégâts aux installations, etc. En tant que producteur et distributeur d'eau potable majoritaire en Wallonie, la SWDE doit tenir compte du changement climatique dans ses activités, son fonctionnement et son développement afin de sécuriser l'approvisionnement de ses clients à moyen et long terme.

Sécurité de l'approvisionnement en eau

La SWDE doit pérenniser et renforcer les investissements destinés à entretenir et développer son réseau de production et distribution d'eau, en collaboration avec les acteurs du secteur, tout en favorisant une approche durable (technique, matériaux, etc.). La pénurie en eau, la contamination des sources d'eau, les défaillances d'infrastructures, une potentielle priorisation des usages et des consommations irrégulières par les clients sont tous des facteurs qui peuvent mettre en péril l'accès à l'eau. Ces problèmes peuvent entraîner des approvisionnements inadéquats ou des limitations mandatées en eau.

Restauration et accroissement de la biodiversité

La préservation de la biodiversité fait partie des engagements pris par la SWDE dans le cadre de l'aménagement de ses sites. En tant qu'entreprise publique active dans le secteur de l'eau et propriétaire terrien majeur (2000 hectares dont une grande part d'espaces verts), la SWDE a un rôle à jouer dans la préservation des espèces et des habitats. Elle vise à concilier biodiversité florissante et activité d'exploitation d'une ressource naturelle. De plus, la préservation de la biodiversité sur les zones de captage est bénéfique aux activités de l'entreprise car elle contribue à assurer la qualité de l'eau. L'enjeu prioritaire pour la SWDE est de restaurer et ensuite d'accroître la biodiversité sur ses sites.

Gestion des équipements et infrastructures

La SWDE doit faire face au vieillissement, à l'hétérogénéité et à la dispersion de ses équipements et infrastructures. Il s'agit de les moderniser dans une perspective durable. Au quotidien, la maintenance préventive est cruciale pour limiter le nombre d'interventions en urgence (crash), leur importance et les pannes impactant le client final. Les fuites d'eau peuvent en outre affecter négativement les performances financières et partant la maîtrise du prix et gaspiller de l'eau et d'autres ressources (énergie, produits de traitement, etc.). Les défis majeurs sont la disponibilité des compétences clés et la collaboration avec les sous-traitants.

Achats durables et contrôle de l'approvisionnement

Les achats et le contrôle des approvisionnements sont indispensables pour un fonctionnement optimal de la SWDE. Il est essentiel d'établir des partenariats solides, fiables et durables pour garantir l'approvisionnement en quantité et en qualité, dans des délais et prix maîtrisés. Outre la qualité et la fiabilité de nos achats, la bonne gestion et adéquation de ceux-ci pour répondre aux besoins réels de terrain sont également nécessaires pour parvenir à une consommation raisonnée et plus durable.

Consommation et dépendance énergétiques

Dans le contexte actuel de crise énergétique et environnementale, et en tant que gros consommateur d'énergie, il est crucial pour la SWDE d'accélérer sa transition énergétique. Il s'agit d'améliorer son efficacité énergétique tant via l'optimisation de ses process que par le développement de l'auto - production d'énergie renouvelable, afin d'être moins vulnérable face aux enjeux d'approvisionnement et d'évolution des prix de l'énergie et de contribuer à la transition bas carbone de la Wallonie.

SOCIAL

Soutenabilité du prix de l'eau

Le prix est un facteur déterminant de l'accès aux services de base. Pour la SWDE, maîtriser le prix de l'eau est un devoir et un défi : structure de coûts (80 % de coûts de production fixes ex. canalisations, maintenance, etc.), tendance baissière des quantités d'eau vendues par raccordement, risque d'altération de la quantité et la qualité de la ressource, coûts externes non maîtrisables (hausse des prix des ouvrages, matières premières, etc.), accroissement des difficultés de recouvrement, délais de réalisation des projets, etc. La maîtrise budgétaire et la gestion efficiente des coûts sont cruciales pour limiter les hausses tarifaires et garantir l'accès à l'eau potable à un prix maîtrisé. L'innovation en matière de modèle de revenus et d'affaires constitue une opportunité.

Gestion de la qualité de l'eau

La SWDE doit s'assurer que l'eau qu'elle produit et distribue à ses 2,5 millions de consommateurs répond aux critères de conformité arrêtés par les réglementations en matière de qualité d'eau destinée à la consommation humaine. Cela passe par une gestion dynamique des risques (climatiques, nouvelles pollutions, etc.), par la protection des zones de captage afin de limiter au maximum les risques de pollution des eaux souterraines ou de surface, par des traitements adaptés aux spécificités environnementales locales (épandage agricole, ruissellement, etc.) et par la surveillance et le contrôle de la qualité de l'eau. Une incapacité à fournir une eau de qualité adéquate peut entraîner des amendes, des litiges, l'augmentation des coûts et des risques pour la réputation. Il faut aussi tenir compte et diminuer l'incidence environnementale des traitements de l'eau (produits chimiques, etc.) et des rejets.

Préservation du caractère public de l'eau

Œuvrer pour que la gestion et la distribution de l'eau restent aux mains d'un secteur public de qualité, au seul bénéfice de la population, sans recherche de rentabilité, à un prix largement accessible. L'eau fait partie du patrimoine commun et l'accès à celle-ci constitue un droit fondamental. Son utilisation appartient à tous, en dehors des logiques de marché et de concurrence. Le principe d'inappropriabilité et la nature non commerciale du bien doivent être reconnus et préservés.

Sécurité du personnel et sûreté des installations

Certains métiers présentent des risques (espaces confinés, haute tension, effondrements, produits chimiques, travaux lourds, engins dangereux, etc.). La SWDE doit mettre en place un cadre de travail, des formations et des procédures pour éviter les accidents et pour que le personnel et les sous-traitants travaillent en toute sécurité dans ses installations.

Recrutement et développement des talents

De nombreux métiers techniques (IT, électromécaniciens, etc.) et de la construction sont en pénurie en Belgique et la SWDE doit faire face à la concurrence du secteur privé. Certains profils sont difficiles à recruter à cause de l'inexistence de filières de formation adaptées. Attirer et développer les talents, tout en garantissant la diversité et l'inclusion, est un défi pour réaliser les ambitions du secteur de l'eau et maximiser les retombées pour le territoire.

Orientation client du personnel

La SWDE sert différents profils de clients (familles, entreprises et collectivités). Leurs besoins sont différents et leurs attentes évoluent. La SWDE doit donc pouvoir s'adapter rapidement et efficacement. L'écoute active des clients est à privilégier, en les interrogeant et en se rendant accessible, afin de faire évoluer les services. Il s'agit donc de professionnaliser la gestion de la relation client chez chacun des membres du personnel.

Sensibilisation du personnel au développement durable

Pour atteindre les objectifs en matière de durabilité, la collaboration de toutes les parties prenantes internes de la SWDE est indispensable. Les décisions et actions doivent être prises, implémentées et suivies à tous les niveaux de la SWDE. Il est donc nécessaire de conscientiser et d'outiller chaque membre du personnel afin d'articuler l'intention et l'action.

Collaboration et relation avec les partenaires

Le développement d'une relation de partenariat avec les sous-traitants et fournisseurs, ainsi que la dynamisation du tissu économique wallon, contribuent à éviter la perte de compétences et de connaissances clés pour le secteur. Au plus ses sous-traitants seront compétents, au mieux leur travail participera à la qualité des services et à l'image de la SWDE.

GOUVERNANCE

Vision et coordination du secteur de l'eau

La SWDE est le principal acteur du secteur de l'eau potable en Wallonie. A ce titre, elle exerce un leadership métier et technologique dans le secteur et est un acteur clé des synergies mises en place entre opérateurs en vue de mutualiser les connaissances, expertises et ressources de chacun, de coopérer sur les enjeux spécifiques du secteur (modernisation du réseau, soutenabilité du prix de l'eau, adaptation aux changements climatiques, etc.) et d'améliorer la gestion globale de la ressource.

Surréglementation, complexité et normes croissantes

La SWDE est confrontée à l'évolution et la complexification des réglementations et normes auxquelles elle est soumise aux niveaux wallon, fédéral et européen. Elle se doit dès lors de mettre en place une veille qui lui permette d'anticiper les modifications et les nouveautés réglementaires et législatives (RGPD, NID, CSRD, etc.) et de participer à l'élaboration de certaines législations (directive cadre sur la gestion de l'eau, etc.).

Digitalisation responsable et inclusive

La digitalisation est une tendance de fond qui nécessite que la SWDE s'adapte et accompagne les membres de son personnel et ses clients dans cette transformation. La digitalisation des opérations représente un levier de performance, de compétitivité et de durabilité important pour l'entreprise. Les infrastructures IT (datacenters, matériel informatique, etc.) génèrent un impact environnemental non négligeable qu'il faut comprendre, maîtriser et atténuer. Il est important de mettre en place des actions pour accompagner les différents publics, afin de réduire la fracture numérique et garantir l'accessibilité de nos services à tous.

Valorisation des données

La valorisation des données, rendue possible par la numérisation des opérations, permettra d'amplifier et d'accélérer l'optimisation de la politique de maintenance des installations : décision de remplacement ou de réparation, priorisation des investissements au regard de leur impact environnemental et/ou économique, etc. Il s'agit de tirer profit des technologies digitales pertinentes et de la collecte et exploitation des données pour faciliter l'exécution des tâches, renforcer la pertinence des décisions et anticiper les incidents.

Risque de terrorisme

La SWDE alimente plus d'un million de raccordements en eau potable, soit près de 2,5 millions de personnes en Wallonie, il est donc important que ses installations de production et de distribution d'eau soient sécurisées pour empêcher tout type de terrorisme (contamination de l'eau potable, endommagement ou destruction, d'infrastructures critiques, piratage informatique empêchant la fourniture d'eau, etc.).

4. PLAN D'ACTION - Nos actions prioritaires pour renforcer notre contribution aux Objectifs de Développement durable

Le plan ci-dessous est basé sur le contrat de gestion entre le Gouvernement wallon et la SWDE entré en vigueur le 1^{er} juillet 2023 pour une durée de cinq ans. Il se structure autour des cinq enjeux suivants : accessibilité, impact environnemental, attractivité-innovation-digitalisation, service aux clients et gouvernance.

Lesdits enjeux se déclinent en 8 objectifs auxquels ont été liés les objectifs opérationnels liés à chaque ODD retenu dans le cadre du présent plan d'actions, assurant ainsi une totale cohérence entre ces deux documents de référence.



objectif opérationnel				
Objectif 1 du Contrat de gestion - Continuer à garantir l'accès à l'eau et la soutenabilité du prix de l'eau				
Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Ne pas faire évoluer le prix de l'eau au-delà de l'inflation	Processus Finances	1.2 D'ici à 2030, réduire de moitié au moins la proportion d'hommes, de femmes et d'enfants de tout âge qui vivent dans la pauvreté sous tous ses aspects, telle que définie par chaque pays et quelles qu'en soient les formes	Evolution CVD / inflation	Annuelle
Ne pas dépasser pour la facture moyenne 0,7% du revenu moyen pour le CVD	Processus Finances		Facture moyenne /Revenu moyen	Annuelle

objectif opérationnel				
Objectif 8 du Contrat de gestion – Offrir un service au client de qualité et un service de proximité de qualité				
Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Offrir aux clients une prévisibilité accrue quant à l'évolution de la facturation des services qu'elle développe	Processus Clientèle	1.3 Mettre en place des systèmes et mesures de protection sociale pour tous, adaptés au contexte national, y compris des socles de protection sociale, et faire en sorte que, d'ici à 2030, une part importante des pauvres et des personnes vulnérables en bénéficient	Taux de satisfaction des clients Maintien du taux mesuré fin 2023	Annuelle
Collaborer avec la SPGE et le GW en vue de limiter les composantes de la facture d'eau aux prestations de services directement liées à la distribution d'eau potable, assainissement inclus, permettant ainsi au client de cerner précisément quels services se logent derrière les montants facturés conformément au principe du coût-vérité.	Processus Clientèle		Taux de satisfaction des clients Maintien du taux mesuré fin 2023	Annuelle
Veiller à ce que la communication à l'égard des citoyens et de leurs représentants soit claire et contextualisée par rapport aux préoccupations de ceux-ci	Processus Communication		Taux de satisfaction des clients Maintien du taux mesuré fin 2023	Annuelle
Participer à l'efficacité des mécanismes de solidarité, qu'ils soient structurels comme le Fonds social de l'eau ou exceptionnels comme le soutien aux victimes de crises. Poursuivre le travail avec toutes les parties prenantes (autres distributeurs, CPAS, associations, sociétés de logement public, etc.) pour améliorer le fonctionnement du Fonds social de l'eau et faciliter l'accès à ses aides pour les plus fragilisés	Processus Clientèle		Participation active aux Groupes de travail mis en place par la SPGE, avec les CPAS, la fédération des CPAS, le Réseau wallon de lutte contre la pauvreté...	Annuelle

Poursuivre sa politique de recouvrement de créances en favorisant les solutions à l'amiable.	Processus Clientèle	1.3 Mettre en place des systèmes et mesures de protection sociale pour tous, adaptés au contexte national, y compris des socles de protection sociale, et faire en sorte que, d'ici à 2030, une part importante des pauvres et des personnes vulnérables en bénéficient	Taux de recouvrement avant phase judiciaire	Annuelle
--	---------------------	---	---	----------



Objectif 2 du contrat de gestion - Garantir la qualité de l'eau

Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Maintenir l'expertise technique en matière de qualité d'eau	Processus Investissements/ Exploitation	3.9 D'ici à 2030, réduire nettement le nombre de décès et de maladies dus à des substances chimiques dangereuses et à la pollution et à la contamination de l'air, de l'eau et du sol	Initiatives et missions en lien avec la qualité d'eau	Annuelle
Mener une politique de gestion préventive et proactive de la qualité d'eau basée sur une évaluation des risques sanitaires à travers les PGSSE.	Processus Exploitation		Mise en œuvre des plans d'actions issus des PGSSE	Annuelle
Mettre son savoir-faire régionalement et internationalement reconnu en matière de qualité d'eau au service de la Région wallonne ou d'autres organismes,	Processus Qualité		Rapport des activités de l'année en lien avec l'objectif	Annuelle
Maintenir un taux de conformité de l'eau potable $\geq 99\%$, tout en répondant aux nouvelles exigences prévues par la directive 2020/2184.	Processus Qualité		Taux de conformité de la qualité d'eau	Annuelle
Continuer 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.	Processus Qualité		Taux de satisfaction des clients Maintien du taux mesuré fin 2023	Annuelle
Être force de propositions et actrice des transitions en vue de développer une approche environnementale plus transversale et plus holistique au niveau du secteur.	Processus Environnement		Initiatives conjointes proposées à un ou plusieurs partenaires	Annuelle

1

PAS DE PAUVRETE

2

FAIM ZERO

3

BONNE SANTE ET BIEN-ETRE

4

EDUCATION DE QUALITE

5

EGALITE ENTRE LES SEXES

6

EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT

7

ENERGIE PROPRE ET D'UN COUT ABORDABLE

8

TRAVAIL DECENT ET CROISSANCE ECONOMIQUE

9

INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE

10

INEGALITES REDUITES

11

VILLES ET COMMUNAUTES DURABLES

12

CONSUMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

13

MESURES RELATIVES A LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

14

VIE AQUATIQUE

15

VIE TERRESTRE

16

PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

17

PARTENARIATS POUR LA REALISATION DES OBJECTIFS

OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

objectif opérationnel

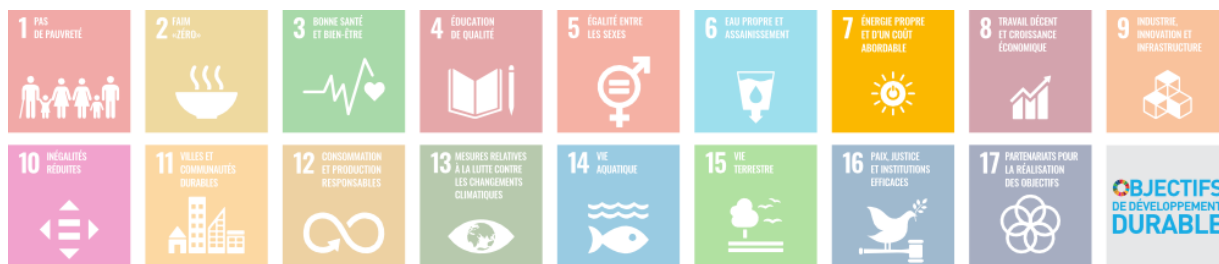
Objectif 1 du contrat de gestion - Continuer à garantir l'accès à l'eau et la soutenabilité du prix de l'eau

Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Réaliser un volume annuel d'investissements de 100.000.000 €/an	Processus Finances / Investissements	6.1 D'ici à 2030, assurer l'accès universel et équitable à l'eau potable, à un coût abordable	Montant des travaux réalisés € / 100.000.000€	Annuelle
Prioriser les investissements et le cycle de vie des équipements en intégrant les analyses de risques et l'adaptation au changement climatique (prise en compte des résultats de l'Etude des Risques et Vulnérabilités Climatiques (ERVC).	Processus Investissements		Nombre de notices de projets intégrant des critères environnementaux pour n	Annuelle
Actualiser l'étude l'Etude des Risques et Vulnérabilités Climatiques (ERVC)	Processus Transformation et données		Etude actualisée (information annuelle sur les éventuelles étapes intermédiaires)	30/06/2028
Maîtriser l'évolution des coûts d'exploitation pour qu'ils n'évoluent pas au-delà de l'inflation +0,5%, hors amortissements, événements conjoncturels exceptionnels et évolution de la masse salariale liée au régime des retraites.	Processus Finances		Evolution des coûts d'exploitation	Annuelle
Poursuivre, en pleine concertation avec les acteurs concernés, la mission de réalisation du Schéma Régional des Ressources en Eau (SRRE) 2.0.	Processus Investissements		Rapport mission déléguée + rapport SIS partie SRRE	Annuelle

objectif opérationnel				
Objectif 3 - Sécuriser, préserver et, le cas échéant, restaurer la qualité et la quantité de la ressource en eau sur le territoire, pour notamment faire face au défi climatique				
Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Développer des outils de monitoring adéquats en réponse aux besoins et attentes régionales en termes de suivi de l'impact environnemental.	Processus Environnement	6.5 D'ici à 2030, mettre en œuvre une gestion intégrée des ressources en eau à tous les niveaux, y compris au moyen de la coopération transfrontière selon qu'il convient... phrase incomplète	Avancement démarche sectorielle bilan carbone sectoriel et rapport de durabilité	Annuelle
Œuvrer à la mise en œuvre de la Stratégie Intégrale Sécheresse (SIS) et du Schéma Régional des Ressources en Eau (SRRE)	Processus Investissements		Rapport mission déléguée et SIS	Annuelle
Atteindre en fin de contrat de gestion, soit à l'horizon 2027, un taux de délimitation des zones de protection de la ressource de 100%.	Processus Investissements		Taux de délimitation des zones de protection de la ressource	Progression annuelle suivant cibles intermédiaires contrat de gestion
Mettre en place avec la SPGE une plateforme sectorielle dédiée à la gestion des ressources en eau et à l'environnement.	Processus Investissements/ Environnement		Création et rapport d'activités du csp Prévent 'Eaux	Annuelle
Participer à l'établissement par la Région wallonne d'un cadre réglementaire pour les situations de pénurie d'eau ou de pénurie d'eau imminente, avec un ordre de priorité des besoins en eau à prendre en compte pour la répartition de l'eau disponible en fonction des besoins sociaux et écologiques.	Processus Investissements		Travaux inclus dans périmètre du SRRE Rapport d'avancement SIS	Annuelle

Contribuer le cas échéant à l'élaboration d'un cadre normatif international et interrégional pour coordonner les actions vis-à-vis des consommateurs et adapter les comportements en cas de pression hors norme sur la ressource ou de perturbation majeure de l'alimentation publique en eau.	Processus Investissements	6.5 D'ici à 2030, mettre en œuvre une gestion intégrée des ressources en eau à tous les niveaux, y compris au moyen de la coopération transfrontière selon qu'il convient	Réponse positive aux sollicitations	Annuelle
				objectif opérationnel
Objectif 8 du contrat de gestion – Offrir un service au client de qualité et un service de proximité de qualité				
Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Intensifier la prise en compte de la dimension client en poursuivant la considération des besoins des clients sensibles (crèches, hôpitaux, etc.).	Processus Exploitation	6.4 D'ici à 2030, augmenter considérablement l'utilisation rationnelle des ressources en eau dans tous les secteurs et garantir la viabilité des retraits et de l'approvisionnement en eau douce afin	Dimension prise en considération dans les analyses de risques de zones fonctionnelles Taux de raccordements ayant fait l'objet d'une analyse de risques à l'échelle de la zone fonctionnelle et inscrite dans un cycle d'amélioration continue	Annuelle
Poursuivre la mise à disposition de sa solution de mise en place de dispositifs de comptage intelligents et de mise à disposition des données de comptage via une plateforme numérique pour tous les gestionnaires de bâtiments, notamment communaux, pour éviter les gaspillages d'eau après compteurs.	Processus Transformation et données	de tenir compte de la pénurie d'eau et de réduire nettement le nombre de personnes qui souffrent du manque d'eau	Evolution du nombre de compteurs équipés (base 01/01/2023)	Annuelle

Soutenir ses communes associées dans leur indispensable transition environnementale et énergétique en leur proposant, via des conventions in house, des services et conseils liés à la maîtrise de leurs consommations en eau et à l'utilisation parcimonieuse de l'eau (recherche et réparation de fuites sur conduites enterrées du patrimoine communal, comptage intelligent, ...).	Processus Clientèle	6.4 D'ici à 2030, augmenter considérablement l'utilisation rationnelle des ressources en eau dans tous les secteurs et garantir la viabilité des retraits et de l'approvisionnement en eau douce afin de tenir compte de la pénurie d'eau et de réduire nettement le nombre de personnes qui souffrent du manque d'eau	Nombre de conventions relatives à des services complémentaires	Annuelle
Proposer des services aux communes non associées opératrices de production-distribution d'eau par le biais de conventions de coopération public-public afin de leur permettre de bénéficier de l'expertise de la SWDE dans des domaines aussi variés que la gestion intégrée de la qualité d'eau, le système d'information géographique, la performance des réseaux, ...	Processus Clientèle		Nombre de conventions cadre de coopération publique avec des communes	Annuelle



objectif opérationnel				
Objectif 4 du contrat de gestion				
Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Mettre en place avec la SPGE une plateforme sectorielle dédiée à l'énergie afin d'optimiser l'impact environnemental du secteur dans un contexte de pression accrue.	Processus Investissements	7.2 D'ici à 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial	TGES n= 0,985 x GES n-1 Cible : diminution de 1,5% par an sur la durée du contrat de gestion (15% par rapport à 2017)	Annuelle
Développer le recours aux énergies renouvelables (photovoltaïque, géothermie...).	Processus Investissements		Volume d'électricité renouvelable produit/consommation globale d'électricité Cible : 30% en fin de contrat de gestion	Annuelle



objectif opérationnel				
Objectif 5 du contrat de gestion - Renforcer l'attractivité du secteur				
Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Augmenter le nombre d'entreprises qui postulent à ses marchés et améliorer la qualification de ses soumissionnaires travaux et ainsi améliorer la qualité d'exécution de ses marchés.	Processus Achats et Juridique	8.4 Améliorer progressivement, jusqu'en 2030, l'efficacité de l'utilisation des ressources mondiales du point de vue de la consommation comme de la production et s'attacher à ce que la croissance économique n'entraîne plus la dégradation de l'environnement, comme prévu dans le cadre décennal de programmation relatif à la consommation et à la production durables, les pays développés montrant l'exemple en la matière	Pourcentage supplémentaire de fournisseurs travaux (année référence 2021 :113)	Annuelle



objectif opérationnel

Objectif 3 - Sécuriser, préserver et, le cas échéant, restaurer la qualité et la quantité de la ressource en eau sur le territoire, pour notamment faire face au défi climatique

Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Développer à l'échelle de la Wallonie un programme d'amélioration de la performance des réseaux de production et distribution d'eau qui contribuera à limiter les prélèvements et concourir ainsi à la lutte contre l'impact des épisodes de sécheresse.	Processus Transformation, innovation et données	9.4 D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens	Rapport mission déléguée + Plan de relance de la Wallonie (PRW)	Annuelle

objectif opérationnel				
Objectif 6 du contrat de gestion – Amplifier et accélérer la digitalisation				
Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Mettre en place avec la SPGE une plateforme collaborative Système d'Information Géographique (SIG) commune qui sera composée d'un socle commun à tous les acteurs. Prendre en considération, dans le cadre de la plateforme collaborative SIG, les besoins et attentes du SPW en lien avec leurs activités. Dans le cadre de la plateforme SIG sectorielle, jouer un rôle de pionnier dans le développement et la mise en place des fonctionnalités relatives à l'optimisation des politiques d'asset management.	Processus Transformation, innovation et données	9.4 D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens	Rapport d'avancement de la mise en œuvre de la plateforme SIG commune	Annuelle

objectif opérationnel				
Objectif 7 du contrat de gestion – Amplifier et accélérer l'innovation				
Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Mettre en place et animer avec la SPGE une plateforme de collaboration sectorielle dédiée à l'innovation et réunissant les opérateurs publics de l'eau.	Processus Transformation, innovation et données	9.4 D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens	Nombre de projets d'innovation avec d'autres partenaires structurés dans l'année	Annuelle

Activer les moyens nécessaires pour remplir son rôle de chef de file avec la SPGE de l'initiative d'innovation stratégique (IIS) "Water in action".	Processus Transformation, innovation et données	9.4 D'ici à 2030, moderniser l'infrastructure et adapter les industries afin de les rendre durables, par une utilisation plus rationnelle des ressources et un recours accru aux technologies et procédés industriels propres et respectueux de l'environnement, chaque pays agissant dans la mesure de ses moyens	Rapport d'avancement de l'objectif	Annuelle
Poursuivre les actions soutenant l'évolution de l'état d'esprit et des compétences de son personnel et de son organisation en intégrant les meilleures méthodes de stimulation et d'accompagnement de l'innovation.	Processus Transformation, innovation et données		Nombre de participants à l'idéation (incubateurs et amélioration continue)	Annuelle
Implémenter l'innovation au sein de son organisation de manière agile en déployant si nécessaire des business units internes ou externes.	Processus Transformation, innovation et données		Nombre du projets SWDE de l'incubateur et d'améliorations continues implémentées Cible 2027 :150	Annuelle
Pérenniser le processus d'idéation et d'incubation de projets innovants qu'elle a développé (Waterlab).	Processus Transformation, innovation et données		Nombre de projets RetD et de projets sectoriels de l'incubateur Cible 2027 :10	Annuelle
Orienter en priorité les projets d'innovation vers la réduction de son impact environnemental, l'amélioration de son efficacité opérationnelle et le déploiement de son offre de services à travers notamment de nouveaux business modèles.	Processus Transformation, innovation et données		Oui/non	Fin du contrat de gestion
Jouer un rôle de laboratoire pour contribuer à structurer la démarche de l'innovation dans le secteur de l'eau.	Processus Transformation, innovation et données		Nombre de projets sectoriels de l'incubateur	Annuelle
Proposer un cadre d'opportunité et de gouvernance pour l'externalisation de la valorisation de projets innovants.	Processus Transformation, innovation et données		Rapport de la participation active de la SWDE aux travaux du cluster H2O	Annuelle



objectif opérationnel

Objectif 1 du contrat de gestion - Continuer à garantir l'accès à l'eau et la soutenabilité du prix de l'eau

Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Rendre les commandes publiques davantage circulaires et orientées sur le développement durable de la Wallonie en contribuant activement à remailler son tissu économique de manière pérenne	Processus Achats et Juridique	12.7 Promouvoir des pratiques durables dans le cadre de la passation des marchés publics, conformément aux politiques et priorités nationales	%age de csch émis en n renfermant des clauses sociales et/ou environnementales	Annuelle

objectif opérationnel

Objectif 4 du contrat de gestion - Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité

Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Continuer à implémenter une politique de marchés publics soucieuse de l'environnement en y intégrant la dimension circulaire.	Processus Achats et Juridique	12.7 Promouvoir des pratiques durables dans le cadre de la passation des marchés publics, conformément aux politiques et priorités nationales	%age de csch émis en n renfermant des clauses sociales et/ou environnementales	Annuelle



Objectif 4 du contrat de gestion - Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité

Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Développer, dans le cadre de la mise en œuvre du plan industriel, une plateforme dédiée à l'environnement qui permettra une approche et des actions intégrées dans ces domaines (enjeux environnementaux et défis liés à la biodiversité) non seulement à l'échelle des deux opérateurs régionaux mais aussi plus largement au niveau du secteur de l'eau.	Processus Environnement	13.3 Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact et les systèmes d'alerte rapide	Superficies couvertes par des actions de biodiversité / superficies éligibles à la convention avec le SPW ARNE. Cible en fin de contrat de gestion : 25,1%	Annuelle
Poursuivre la réalisation du rapport annuel des émissions de carbone et du plan de réduction des gaz à effet de serre prévu par le plan industriel	Processus Environnement		Edition du rapport annuel bilan carbone	Annuelle
Poursuivre les projets concrets de réduction d'émissions de CO ² , en mutualisant les actions et les expertises rares.	Processus Environnement		TGES n= 0,985 x GES n-1 Cible : diminution de 1,5% par an sur la durée du contrat de gestion (15% par rapport à 2017)	Annuelle
Veiller à réduire les consommations énergétiques.	Processus Exploitation + expert énergie		Consommations énergétiques	Annuelle

Veiller, dans le cadre de la 3ème stratégie wallonne de développement durable, à décliner les 3 piliers du développement durable (environnemental, social et économique) dans ses plans d'investissements.	Processus Investissements		%age de csch émis en n renfermant des clauses sociales et/ou environnementales	Annuelle
Mener des actions spécifiques dans les domaines de l'énergie, des intrants, des déplacements, de la climatisation et de la production de froid, ainsi que des déchets afin d'en maîtriser et réduire les impacts.	Processus Environnement	13.3 Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et la réduction de leur impact et les systèmes d'alerte rapide	Suivi du plan d'actions liés au bilan carbone	Annuelle
Mener des actions pour la performance énergétique des bâtiments	Processus Maintenance		Suivi des plans d'actions issus des audits énergétiques	Annuelle
Mener des actions pour la gestion de la flotte des véhicules et rationaliser les déplacements	Processus Maintenance		Evolution du nombre de kilomètres parcourus par les véhicules de la flotte	Annuelle



objectif opérationnel				
Objectif 2 du contrat de gestion - Garantir la qualité de l'eau				
Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Contribuer activement à la poursuite de la mise en œuvre du Programme wallon de réduction des pesticides et du Programme de gestion durable de l'azote en agriculture, en parfaite collaboration avec le SPW.	Processus Investissements	15.1 D'ici à 2020, garantir la préservation, la restauration et l'exploitation durable des écosystèmes terrestres et des écosystèmes d'eau douce et des services connexes, en particulier les forêts, les zones humides, les montagnes et les zones arides, conformément aux obligations découlant des accords internationaux	Nombre de contrats de captages et de contrats de nappe relatif au territoire de la SWDE	Annuelle

objectif opérationnel				
Objectif 4 du contrat de gestion - Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité				
Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Valoriser dans les 5 ans son patrimoine naturel de la manière suivante : Adoption de tous les plans de gestion Natura 2000 ; Au fur et à mesure de l'adoption de ces plans, au moins la moitié des milieux concernés sont restaurés ; Les modes de gestion forestière seront diversifiés : il est recouru à une sylviculture appropriée qui encourage la régénération et les mélanges d'essences sans utiliser d'intrants 19,2 km de haies et 16 hectares de plantations seront plantés	Processus Environnement	15.3 D'ici à 2030, lutter contre la désertification, restaurer les terres et sols dégradés, notamment les terres touchées par la désertification, la sécheresse et les inondations, et s'efforcer de parvenir à un monde sans dégradation des sols	Nombre de plans de gestion Natura 2000/160 Superficie des milieux concernés par Natura 2000 restaurée / 35 ha Linéaire de haies plantées / 19,2km Superficies plantées / 16 ha	Annuelle
Mettre en œuvre les mesures de conservation et de restauration prévues dans les plans de gestion Natura 2000.	Processus Environnement		Superficie des milieux concernés par Natura 2000 restaurée / 35 ha	Annuelle



objectif opérationnel				
Objectif 1 du contrat de gestion - Continuer à garantir l'accès à l'eau et la soutenabilité du prix de l'eau				
Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Activer la consolidation des expertises et des ressources au niveau sectoriel et avec les autres gestionnaires de réseaux	Processus Investissements	16.6 Mettre en place des institutions efficaces, responsables et transparentes à tous les niveaux	Rapport activités plateforme investissements et rapport annuel ASBL gestionnaires de réseaux wallons	Annuelle

objectif opérationnel				
Objectif 5 du contrat de gestion - Renforcer l'attractivité du secteur				
Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Renforcer son attractivité par : · Le développement des meilleures pratiques en matière de recrutement ; · Une organisation du travail adaptée aux attentes des collaborateurs actuels et futurs ; · Une politique de formation qui soutient le développement des compétences individuelles et collectives et facilite la gestion des parcours professionnel ; · La promotion de leur vocation environnementale, du contenu des métiers et des technologies mises en œuvre ;	Processus Ressources humaines	16.6 Mettre en place des institutions efficaces, responsables et transparentes à tous les niveaux	Taux de turn over Nombre d'heures de formation par MP par rapport à moyenne des entreprises belges	Annuelle

Mettre en œuvre avec la SPGE une plateforme sectorielle dédiée aux talents afin d'élaborer et de déployer : · Une marque employeur et des actions de recrutement communes ; · Une mobilité intra-sectorielle et des projets transversaux pour offrir des parcours de développement au personnel des opérateurs publics du secteur ; · Un catalogue de formation couvrant l'ensemble des métiers du secteur qui s'appuie sur les opportunités offertes par les techniques de formation à distance et la digitalisation en général ; · Une collaboration structurelle avec le Forem et l'IFAPME pour développer des filières d'orientation et de formation certifiante ; Un partenariat de long-terme avec les entrepreneurs à travers une stratégie sectorielle d'achats et des actions conjointes de formation	Processus Ressources humaines	16.6 Mettre en place des institutions efficaces, responsables et transparentes à tous les niveaux	Taux de recrutement réalisés pour la SWDE et le secteur	Annuelle
---	-------------------------------------	---	---	----------

objectif opérationnel				
Contrat de gestion - Renforcer la gouvernance				
Actions à mettre en place (Engagements du contrat de gestion)	Périmètre / ancrage	Cibles ODD concernées	Indicateurs	Échéance
Collaborer de manière transparente et efficace avec le Gouvernement dans le cadre de la politique régionale.	Processus Stratégie	16.6 Mettre en place des institutions efficaces, responsables et transparentes à tous les niveaux	Oui/non	Fin du contrat de gestion
Structurer des relations régulières avec le SPW au travers d'une procédure générale régissant les échanges d'informations réciproques entre les parties et le développement de collaborations qui contribuent à la réalisation d'objectifs d'intérêt régional.	Processus Stratégie		Nombre de rencontres formelles d'échanges d'informations entre les directions du SPW et le CD de la SWDE	Annuelle
Contribuer de manière proactive ou à la demande du Gouvernement à toute réflexion stratégique portant sur le secteur de l'eau ou des initiatives en lien avec celui-ci ou le développement de la Wallonie.	Processus Stratégie		Oui/non	Annuelle