



RAPPORT ANNUEL 2025

Sommaire

La Société wallonne des eaux en bref

1. Notre identité
 - L'essence de notre métier
 - Nos engagements
 - Notre organisation et notre gouvernance
 - Nos 4 exigences en matière d'eau du robinet
 - La SWDE en quelques chiffres
2. Notre raison d'être
3. Notre mission
4. Nos valeurs

L'année 2025 en chiffres

Entretien croisé avec le Comité de direction

Trois leviers pour un service public de l'eau durable

Faits marquants

1. La sécurité : une priorité incontournable
 - Focus sécurité 2025
 - Prévention des risques
 - Sécurité des équipes
2. Qualité de l'eau : anticiper les normes, maîtriser les risques
 - Une eau d'excellente qualité
 - Une surveillance renforcée avec de nouveaux paramètres
 - Prévent'eaux : une dynamique collective pour protéger l'eau à la source
 - Un nouveau LIMS pour piloter la donnée
 - « Du robinet à la source »
3. Des investissements aujourd'hui pour demain
 - Le Schéma régional des ressources en eau (SRRE)
 - SRRE 3.0 : vers une gestion intégrée et résiliente de l'eau
 - Bilan positif de 4 ans de Flux II
4. Une relation client en évolution continue
 - Prix de l'eau
 - Relations avec les communes
 - Enquête de satisfaction 2025
5. Notre impact positif durable sur l'environnement et la communauté
 - Green Finance Framework

- Transition énergétique
- Biodiversité
- Engagement citoyen

6. Les compétences au cœur de la performance du service

- Des équipes mieux outillées pour agir au bon moment
- Développement des compétences
- Opération séduction aux métiers de l'eau
- Les membres du personnel au cœur de l'amélioration continue

La Société wallonne des eaux en bref

Principal producteur et distributeur d'eau en Wallonie, la Société wallonne des eaux (SWDE) s'impose comme un acteur de référence à l'échelle européenne. Entreprise publique de premier plan, elle incarne un modèle de gestion résiliente d'un bien commun essentiel : l'eau.

La SWDE déploie une stratégie claire et continue d'investissement dans ses infrastructures. Objectif : assurer leur pérennité, renforcer la qualité du service et maintenir un tarif de distribution accessible et maîtrisé pour l'ensemble des usagers. Par l'ampleur de ses marchés – travaux, fournitures et services – la SWDE agit comme un véritable levier économique en Wallonie. Elle soutient l'activité locale, stimule l'innovation et participe activement aux dynamiques environnementales collectives.

Forte de son rôle moteur dans le déploiement du schéma régional des ressources en eau (SRRE), la SWDE œuvre à garantir la durabilité, la diversité et la sécurisation de l'approvisionnement hydrique sur l'ensemble du territoire. Aux côtés de la Société publique de gestion de l'eau (SPGE), elle intensifie les synergies avec les acteurs du secteur. Cette collaboration structurée permet d'optimiser la gestion du cycle de l'eau, en mutualisant intelligemment les ressources, les expertises et les moyens. Cette dynamique coopérative est reprise sous la bannière **Eaux de Wallonie**.

À travers ses actions, la SWDE confirme son engagement : garantir un service public performant, durable et au service de l'intérêt général.

1. Notre identité

Une société publique autonome

La Société wallonne des eaux (SWDE) est une entreprise publique autonome, structurée sous la forme d'une société coopérative. Ce modèle lui permet de conjuguer efficacité opérationnelle et ancrage institutionnel solide. À ce titre, elle évolue dans un cadre de gouvernance clair, défini par les autorités de la Wallonie.

Ainsi, ses orientations stratégiques sont fixées à travers un plan stratégique et un contrat de gestion avec le Gouvernement wallon. Ce dispositif encadre ses activités, précise ses priorités et garantit la cohérence de ses actions dans la durée. Le contrat actuellement en vigueur couvre la période 2023-2028 et constitue une véritable feuille de route.

Dans ce contexte, la SWDE bénéficie de la confiance de ses communes associées et de la Wallonie. Cette légitimité institutionnelle renforce sa capacité d'action et soutient la mise en œuvre de ses missions de service public. Dès lors, la SWDE agit avec rigueur et continuité. Elle garantit un service de distribution d'eau fiable. Elle en assure l'accessibilité, en restant à l'écoute des citoyens.

Un service de proximité 24/7

La Société wallonne des eaux (SWDE) s'appuie sur un dispositif de proximité structuré et performant. Elle dispose de 16 centres de maintenance du réseau, répartis sur l'ensemble de la Wallonie. Cette organisation décentralisée permet d'assurer un service de qualité et de garantir une grande rapidité d'intervention.

Dans cette logique, les équipes sont mobilisées en continu. Les services de proximité sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux situations urgentes. Cette disponibilité permanente constitue un pilier essentiel de la continuité du service public.

Dans un esprit d'amélioration continue, la sécurité des chantiers a été placée au cœur des priorités opérationnelles en 2025. Parallèlement, une vigilance accrue a également été portée au maintien de la qualité de l'eau distribuée. Cette double exigence traduit un engagement constant en faveur de la performance et de la fiabilité du service.

L'essence de notre métier

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

1. **La protection des ressources en eau** - En amont, la SWDE agit pour protéger durablement les ressources. Elle met en œuvre des actions préventives afin de réduire, voire d'éviter, les risques de pollution des eaux souterraines et de surface. Pour ce faire, elle collabore étroitement avec les acteurs concernés et favorise une utilisation raisonnée et durable de l'eau.
2. **Le traitement de l'eau brute pour la rendre potable** - Dans un deuxième temps, elle assure le traitement de l'eau brute pour la rendre potable. L'eau est captée dans les nappes phréatiques ou prélevée dans des barrages, des plans d'eau ou certaines carrières. Elle est ensuite traitée dans les installations de production afin de répondre aux normes de qualité requises pour la consommation humaine.
3. **L'acheminement de l'eau jusqu'aux robinets** - Enfin, la SWDE orchestre l'acheminement de l'eau jusqu'aux utilisateurs grâce à un réseau étendu de canalisations, interconnecté à des réservoirs et des châteaux d'eau. Cette infrastructure permet de garantir une distribution continue et fiable auprès des ménages, des collectivités et des entreprises. À chaque instant, la SWDE veille à fournir une eau de qualité en quantité suffisante, tout en maintenant une pression maîtrisée au robinet.

Nos engagements

La SWDE défend une conviction forte : **l'eau est un bien commun et non une marchandise**. Son action repose sur un équilibre financier global, avec une facturation au prix coûtant, dans une logique de transparence, d'équité et de service public. Cette ambition se traduit par quatre engagements majeurs, qui structurent l'ensemble de ses missions. :

1. **Garantir une eau de qualité irréprochable** - En tant qu'acteur de la santé publique, la SWDE a pour responsabilité de fournir une eau potable conforme aux normes les plus exigeantes. Le taux de conformité de 99 % illustre le haut niveau d'exigence poursuivi au quotidien. Pour garantir cette qualité, la SWDE s'appuie sur un dispositif de contrôle rigoureux.

Son laboratoire de Fleurus réalise chaque année plus de 100.000 analyses. Cette politique de contrôle va au-delà des obligations légales. Elle repose sur une logique de prévention, de fiabilité et d'amélioration continue. Les analyses sont encadrées par l'accréditation ISO 17025, gage de qualité et de rigueur scientifique.

2. **Sécuriser l'approvisionnement sur l'ensemble du territoire wallon** - La SWDE joue un rôle central dans la sécurisation de l'approvisionnement en eau à l'échelle de la Wallonie.

À travers la coordination du Schéma Régional des Ressources en Eau (SRRE), elle travaille avec ses partenaires pour garantir l'accès à l'eau, partout et en toute saison. Cet engagement implique d'anticiper les tensions sur la ressource. Sécheresses répétées, évolution démographique, développement urbain et besoins croissants de certains secteurs renforcent cette exigence.

La SWDE intègre ces enjeux dans sa stratégie afin d'assurer un approvisionnement fiable, durable et adapté aux réalités du territoire.

3. **Offrir un service client de qualité** - Avec plus de 1,1 million de compteurs raccordés à son réseau, la SWDE place la qualité de service au cœur de son action. Derrière chaque compteur, il y a des attentes concrètes en matière de continuité, de confort et de fiabilité.

Au-delà de la qualité de l'eau distribuée, la SWDE veille à garantir des conditions techniques performantes. Elle maintient une pression statique comprise entre 2 et 10 bars, ainsi qu'un débit minimal de 300 litres par heure. Cette exigence s'inscrit dans une démarche structurée.

4. **Maintenir un tarif accessible** - La SWDE veille à préserver un tarif juste et accessible. Le Coût-Vérité à la Distribution couvre les dépenses liées à la production et à la distribution de l'eau potable, dans une logique de transparence et de maîtrise des coûts. Cette approche permet de concilier performance du service public, équilibre financier et accessibilité pour l'ensemble des usagers.

Notre organisation et notre gouvernance

Composition des organes de gestion

Comité de direction

Éric Van Sevenant, Président
Isabelle Jeurissen
Nicolas Pire
Éric Smit

Conseil d'administration

(Période du 01/01/2025 au 18/06/2025)

Denis Van Eeckhout, Président	Christina Dewart
Thomas Salden, vice-Président	Mireille Francotte
Adrien Grabarski	Kristel Karler
Christian Leriche	Emmanuelle Vandamme
Diego Sanges	Simon Dethier
Ingrid Poty	Marine Winand

Conseil d'administration

(Période du 18/06/2025 au 31/12/2025)

Stéphane Nicolas, Président	Kristel Karler
Thomas Salden, vice-Président	Jessica Mayon
Rachid Boukamir	Diego Sanges
Mireille Francotte	Emmanuelle Vandamme
Adrien Grabarski	Denis Van Eeckhout
Olivier Henry	Marine Winand
Cédric Jacquet	

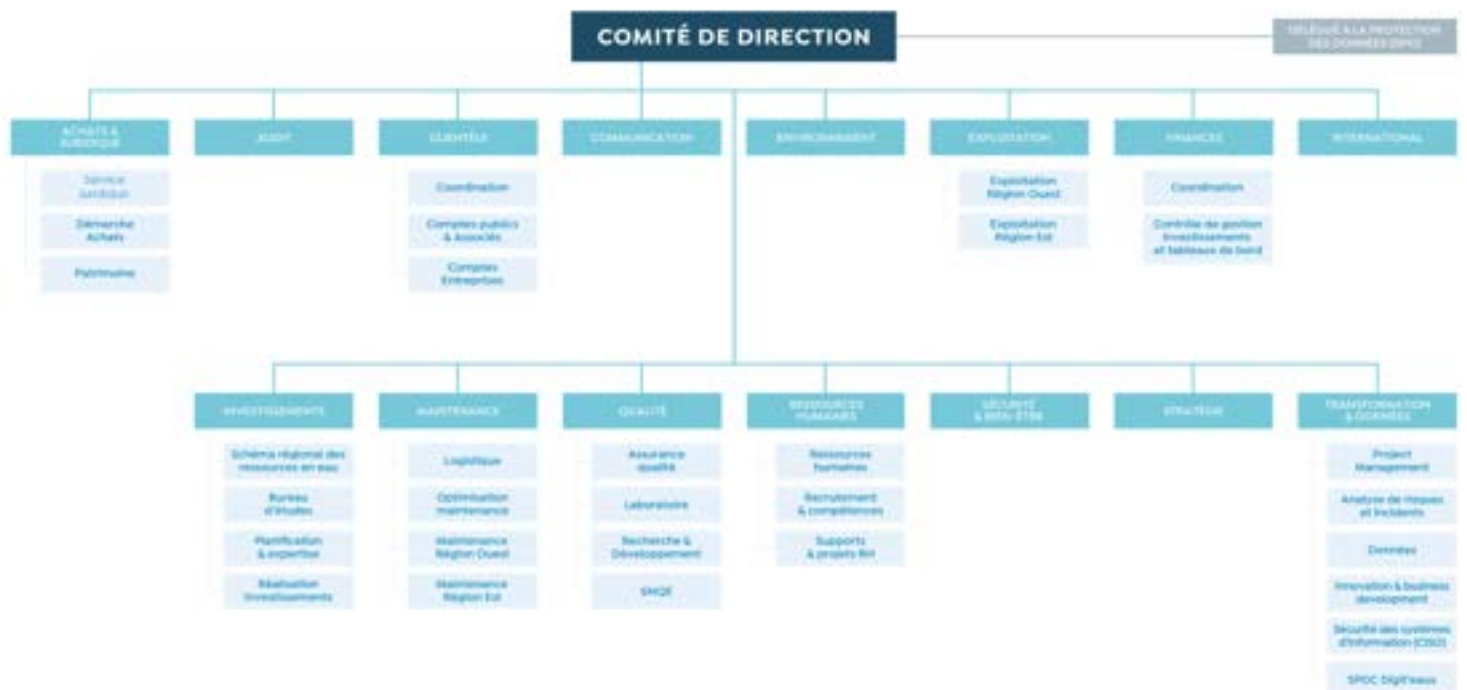
Commissaires du Gouvernement

Brieuc Quévy
Sébastien Bertrand

Observatrice

Ingrid Gabriel

L'organisation par processus de la SWDE



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 Conseil d'administration de Mainvault SC
- à l'Assemblée générale et au Conseil d'administration d'EXHAUREA SC
- au Comité Belge des Grands Barrages

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

36.979 km

Longueur totale des canalisations, dont **9.153 km** de raccordements.

1.141

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

414

Prises d'eau en activité

1.174.744

Compteurs en service

2.537.231

Population desservie en eau potable par la SWDE.

189

C'est le nombre de communes desservies sur les 261 communes wallonnes. La SWDE compte 206 communes associées.

1.318

Équivalents Temps Plein

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.



CREATIVITE :

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 responsabilité.

L'année 2025

Les chiffres

Volume d'eau prélevé <i>Écart par rapport à 2024</i>	164.737.764 m ³ -595.514 m ³
Volume d'eau produit destiné à la consommation humaine <i>Écart par rapport à 2024</i>	145.365.806 m ³ -5.966.885 m ³
Volume d'eau vendu à d'autres distributeurs <i>Écart par rapport à 2024</i>	38.091.562 m ³ +1.047.589 m ³
Volume d'eau acheté à d'autres producteurs <i>Écart par rapport à 2024</i>	36.087.613 m ³ -1.364.737m ³
Consommation totale (volume facturé) <i>Écart par rapport à 2024</i>	104.852.716 m ³ +2.131.801 m ³
Indice linéaire des volumes non enregistrés <i>ILVNE 2024</i>	5,59 m ³ /km/jour 5,42
Coût-vérité à la distribution (CVD) <i>+0,35 € par rapport à 2024</i>	3,15 €/m ³ <i>à partir du 01/02/2025</i>
Taux de conformité de l'eau <i>Taux 2024</i>	99 % 99,4 %
Consommation moyenne des ménages <i>Moyenne 2024</i>	72,53 m ³ 69,42 m ³
Montant facture pour une consommation moyenne <i>Écart par rapport à 2024</i>	458,39 € +61,11 €
Part de la facture SWDE dans le revenu des ménages <i>Cible maximale (contrat de gestion)</i>	0,5379 % 0,7%
Nombre d'heures de formation par ETP <i>Écart par rapport à 2024</i>	32,7 +4,1
Nombre de recrutements <i>Sur 107 campagnes de recrutement (46 en mobilité interne)</i>	100
Attractivité (nombre de candidatures reçues) <i>Écart par rapport à 2024</i>	5.283 +1.195
Réduction des gaz à effets de serre (par rapport à 2017)	-0,3 %
Bilan Carbone <i>Bilan Carbone 2024</i>	76.274 tonnes CO ₂ 76.466 tonnes CO ₂
Production d'énergie renouvelable <i>Écart par rapport à 2024</i>	20.368 MWh

Finances

Total de l'actif	2.555.872 milliers €
Chiffre d'affaires	631.287 milliers €
Investissements travaux réalisés	265 millions €
EBITDA	151.534 milliers €
Résultat d'exploitation	24.893 milliers €
Résultat financier	-4.373 milliers €
Charges fiscales	- 1.421 milliers €
Résultat net	19.100 milliers €
Solvabilité	59,60 %
Dettes financières brutes	842.419 milliers €
Dettes financières / Total du passif	33,03%

Avant-propos

Entretien croisé avec le Comité de Direction

Trois leviers pour un service public de l'eau durable

Garantir une eau potable irréprochable, protéger les équipes qui assurent ce service essentiel et investir pour l'avenir : en 2025, l'action de la SWDE s'est consolidée autour de trois priorités majeures.

- **La qualité de l'eau** reste au cœur de la mission de service public.
- **La sécurité des membres du personnel** s'impose comme une exigence quotidienne sur l'ensemble des installations et des chantiers.
- **Une vision stratégique** à long terme guide les investissements et renforce la coopération entre les acteurs publics et privés du secteur de l'eau en Wallonie.

Ces trois axes complémentaires traduisent une même ambition : assurer aujourd'hui un service public fiable tout en préparant les défis de demain.

Les membres du Comité de direction apportent leur éclairage sur les priorités et les actions qui ont structuré l'année 2025.

Comment la SWDE a-t-elle renforcé la qualité de l'eau en 2025 ?

Isabelle Jeurissen : *La qualité de l'eau constitue le fondement de notre mission. Elle repose sur une vigilance continue, depuis la protection de la ressource jusqu'à la distribution au robinet.*

Encore en 2025, nous avons renforcé la surveillance des captages et des nappes souterraines, tout en intensifiant les analyses afin de caractériser les pressions et d'anticiper les évolutions de la ressource. Cette approche permet d'agir en amont et de sécuriser durablement la qualité de l'eau distribuée.

Parallèlement, nous poursuivons la modernisation des stations de traitement pour faire face à des pollutions de plus en plus complexes. Le déploiement de technologies de contrôle en continu permet aujourd'hui de détecter rapidement toute variation et d'adapter immédiatement les traitements.

Eric Smit : *La rénovation progressive du réseau complète ce dispositif. Remplacer les conduites les plus anciennes permet de sécuriser l'approvisionnement, mais aussi de réduire les pertes d'eau. Dans le contexte actuel de pression sur la ressource, cet enjeu est décisif pour assurer la continuité de notre service de l'eau.*

Pourquoi la sécurité des membres du personnel est-elle devenue une priorité renforcée ?

Nicolas Pire : *Un service public performant repose avant tout sur des équipes qui travaillent dans des conditions sûres. Or, notre personnel intervient quotidiennement sur des installations techniques et des chantiers parfois complexes.*

En 2025, nous avons réalisé un Focus Sécurité, avec un objectif clair : renforcer la sécurité dans l'ensemble des pratiques opérationnelles. Cela s'est traduit par une vigilance accrue sur les installations électriques, une gestion encore plus sécurisée des réactifs chimiques et un renforcement des dispositifs de prévention sur les chantiers.

Des formations spécifiques ont également été déployées, notamment en environnement à risque, afin d'améliorer les réflexes de sécurité et la coordination sur le terrain. Notre ambition est claire : faire de la sécurité un réflexe partagé à tous les niveaux de l'entreprise.

Comment le plan industriel Horizon 2030 prépare-t-il l'avenir du secteur ?

Eric Van Sevenant : *Le secteur de l'eau doit faire face à des défis majeurs : vieillissement des infrastructures, pression croissante sur la ressource, exigences environnementales et transition numérique.*

Pour y répondre, la SPGE, la SWDE et les opérateurs publics ont adopté le plan industriel Horizon 2030, qui prévoit près de 3 milliards d'euros d'investissements afin de moderniser les infrastructures et de sécuriser l'approvisionnement.

Actualisé en 2025, ce plan renforce également la coopération entre opérateurs et la mutualisation de certains services. Cette dynamique se concrétise notamment à travers la démarche « Eaux de Wallonie », qui vise à mieux coordonner les actions du secteur et à partager les expertises. Structuré autour de six enjeux stratégiques et de onze défis majeurs, ce plan traduit une volonté claire : anticiper les transformations du secteur et garantir un service public de l'eau durable et performant sur le long terme.

L'année 2025

Faits marquants

Cette section du rapport 2025 ne recherche pas l'exhaustivité. Si le lecteur souhaite aller plus loin, nous l'invitons à retrouver toute l'actualité et les événements marquants de la SWDE, sa stratégie, ses projets et son évolution sur son site Internet (swde.be) ou sur sa plateforme digitale de communication interne (nous.swde.be). Les informations y sont en accès libre.



CH 1

La sécurité : une priorité incontournable

Contrairement à une idée reçue, la sécurité n'entrave pas l'efficacité : elle la soutient. La sécurité est un marqueur culturel et managérial avec :

- la responsabilisation de chacun (direction, encadrement, terrain)
- l'intégration de la sécurité dans les décisions quotidiennes
- le renforcement de la confiance interne et externe : parties prenantes, autorités et citoyens.

En phase avec nos valeurs, notre culture de sécurité partagée est un facteur clé de maturité organisationnelle, comme illustré par les démarches internes de prévention et d'amélioration continue. Nous y avons attaché un soin tout particulier en 2025.

Focus sécurité 2025

Un engagement renforcé pour la prévention des risques

Quatre priorités ont guidé les actions menées en 2025 :

- le renforcement de la culture de sécurité au sein des équipes
- l'amélioration de la maîtrise des installations électriques
- la sécurisation de la gestion des réactifs chimiques
- le renforcement de la sécurité sur les chantiers

Parallèlement, les documents et procédures de sécurité ont été actualisés et harmonisés. Ils répondent désormais plus étroitement aux obligations légales en matière de bien-être au travail et aux orientations du Conseil d'administration.

Une mobilisation collective

Déployé avec une implication renforcée des responsables hiérarchiques et un pilotage associant plusieurs métiers de l'entreprise, le programme a été intégré aux processus opérationnels de la SWDE. Une telle organisation a ainsi permis de clarifier les responsabilités et d'assurer un suivi régulier des actions engagées.

Le Focus Sécurité 2025 met en exergue une culture de sécurité partagée au sein de la SWDE. Un enjeu essentiel pour protéger les travailleurs et garantir la continuité du service public de l'eau.

Prévention des risques

Une culture de sécurité en progression

Des actions concrètes sur le terrain

Avant chaque démarrage de chantier, une analyse de risques est réalisée. En parallèle, des briefings sécurité réunissent les équipes afin de rappeler les procédures et les règles essentielles. Le dispositif a également été complété par près de 200 visites de contrôle sécurité, destinées à vérifier le respect des procédures et l'utilisation correcte des équipements de protection individuelle.

La formation au cœur de la prévention

Comme la prévention passe également par la formation, plus de 2.000 heures de formation ont été consacrées aux métiers les plus exposés en 2025.

Sécurité des équipes

Une nouvelle étape vers la digitalisation

Des visites essentielles pour suivre la sécurité des chantiers

Les équipes de maintenance figurent parmi les métiers les plus exposés aux risques. Dans ce cadre, les ingénieurs, chefs maintenance, contremaîtres et conseillers en prévention réalisent des visites régulières sur les chantiers pour s'assurer de leur sécurité. Ces contrôles permettent notamment de vérifier le port des équipements de protection individuelle (EPI), le balisage et la signalisation des tranchées, l'étañonnement ou encore l'état du matériel.

Toutefois, trop peu de rapports des lignes hiérarchiques sont rédigés, notamment en raison d'une procédure jugée trop longue et complexe.

Une procédure simplifiée grâce au numérique

Afin de faciliter ces démarches, une nouvelle procédure a été développée en 2025. Elle repose sur une application mobile permettant de rédiger les rapports directement sur le chantier, d'intégrer des photos en temps réel et de générer automatiquement une évaluation de la sécurité.

Le déploiement de cet outil permet de faciliter la réalisation des visites annuelles, d'améliorer la qualité des informations collectées et de renforcer la prévention des risques, tant pour les équipes de la SWDE que pour leurs sous-traitants.

CH 2

Qualité de l'eau : anticiper les normes, maîtriser les risques

En 2025, la SWDE a renforcé sa politique de qualité dans un contexte marqué par l'évolution des normes et l'émergence de nouveaux enjeux sanitaires.

L'entreprise a élargi son périmètre de surveillance à des polluants émergents et à des paramètres appelés à intégrer progressivement les exigences réglementaires applicables à l'eau distribuée. Cette approche proactive s'est accompagnée d'une adaptation continue des infrastructures et des procédés de traitement.

L'anticipation réglementaire constitue un levier structurant du pilotage opérationnel.

Une eau d'excellente qualité

Tout au long de l'année, la SWDE réalise toute une série de contrôles obligatoires de la qualité de l'eau de distribution au niveau des robinets des consommateurs. Elle effectue également des contrôles opérationnels pour :

- mettre en évidence le bon fonctionnement des diverses opérations unitaires des stations de potabilisation
- déterminer l'évolution de la qualité de l'eau dans les ouvrages de stockage (châteaux d'eau et réservoirs)
- observer l'évolution de la qualité de l'eau tout au long du réseau de distribution.

Le laboratoire de la SWDE contrôle à la fois des paramètres :

- **physico-chimiques**, à travers des mesures réalisées sur place au moment du prélèvement des échantillons (température, pH, teneur en chlore, ...)
- **bactériologiques** au cours duquel est effectué le dénombrement des bactéries qui se trouvent potentiellement dans l'eau
- **chimiques** pour retrouver d'éventuelles traces de métaux, de nitrates, de pesticides, de métabolites, des PFAS, etc.





D'année en année, le taux de conformité de la qualité de l'eau à la SWDE reste stable : **99 %** en 2025. Au regard de la définition qu'en fait la Wallonie : **l'eau distribuée par la SWDE est d'excellente qualité.**

	Notre engagement (contrat de gestion)	Bilan 2025
TcB {taux de conformité des analyses - paramètres impératifs microbiologie}	99%	99%
TcN {taux de conformité des analyses - paramètres impératifs azotés}	99%	99,90%
TcMM {taux de conformité des analyses - paramètres impératifs micropolluants minéraux}	99%	96,90%
TcMO {taux de conformité des analyses - paramètres impératifs micropolluants organiques}	99%	100%
Taux de conformité globale	99%	99%

Une surveillance élargie à de nouveaux paramètres

Avant toute adaptation des systèmes de traitement, il est essentiel d'appréhender la composition de l'eau à traiter, en particulier pour les micropolluants dont les connaissances sont limitées ou inexistantes. Cela passe par **le renforcement des monitorings**, en élargissant les systèmes d'analyse pour inclure les micropolluants émergents tels que les PFAS, le TFA, les pesticides, les résidus pharmaceutiques, etc.

La priorité pour structurer l'axe d'amélioration des connaissances est donnée aux paramètres obligatoires à monitorer dans le cadre de la transposition de la Directive (UE) 2020/2184 du 16 décembre 2020 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine et de la Directive (UE) 2024/3019 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines, pour lesquels l'état des connaissances est limité ou inexistant.

Il est également tenu compte de la circulaire ministérielle du 19 décembre 2024 relative à la présence de l'acide trifluoroacétique (TFA) dans l'eau de distribution en Wallonie ainsi que de substances préoccupantes dans les régions ou pays limitrophes.

Prévent'eaux

Une dynamique collective pour protéger l'eau à la source

Au-delà de la surveillance des polluants potentiels et du traitement de l'eau, la protection des eaux brutes est un levier essentiel pour garantir durablement la qualité de l'eau à fournir aux robinets.

En 2025, pour sa première année complète d'activité, **Prévent'eaux**, le centre de services partagés entre acteurs de l'eau, s'est imposé comme un pilier de la protection des prises d'eau en Wallonie.

Une gouvernance mutualisée au service de l'efficacité

Prévent'eaux rassemble 38 opérateurs autour d'un objectif commun : sécuriser les captages. Le dispositif repose sur la mutualisation des expertises de quatre partenaires (SWDE, IDELUX-Eau, SPGE et CILE) avec une répartition des études selon les compétences de chacun. Cette organisation permet de traiter plusieurs dossiers en parallèle et d'en améliorer le suivi.

Le contrat de gestion 2023-2028 prévoit que l'ensemble des captages exploités par la SWDE bénéficient d'un arrêté de protection.

En 2025, la tendance positive se poursuit avec le dépôt de 21 dossiers pour 51 prises d'eau. Parallèlement, 24 dossiers ont abouti, permettant de protéger 55 prises d'eau via des arrêtés de délimitation. Ces arrêtés structurent la protection autour de deux périmètres : **une zone rapprochée**, avec des contraintes strictes, et **une zone élargie**, avec des mesures adaptées. Ils constituent une base juridique essentielle pour la protection durable de la ressource.

Un nouveau LIMS pour piloter la donnée

Le laboratoire accélère sa transformation digitale

En décembre 2025, le laboratoire de la SWDE a franchi une étape majeure dans sa transformation numérique avec la mise en service d'un nouveau LIMS (Laboratory Information Management System). Cet outil centralise et sécurise la gestion des données analytiques, renforçant ainsi la fiabilité du suivi de la qualité de l'eau.

Une capacité d'analyse à grande échelle

Au cours des vingt dernières années, le laboratoire a produit plus de 29 millions de résultats d'analyses, soit près de 5 000 par jour.

Le nouveau système permet de structurer et d'exploiter efficacement ce volume de données. Interagissant avec les systèmes informatiques de l'entreprise, notamment SAP et les systèmes d'information géographique (SIG), il automatise chacune des étapes du processus analytique et assure la traçabilité des analyses, conformément aux exigences de l'accréditation ISO 17025.

Un suivi des prélèvements entièrement digitalisé

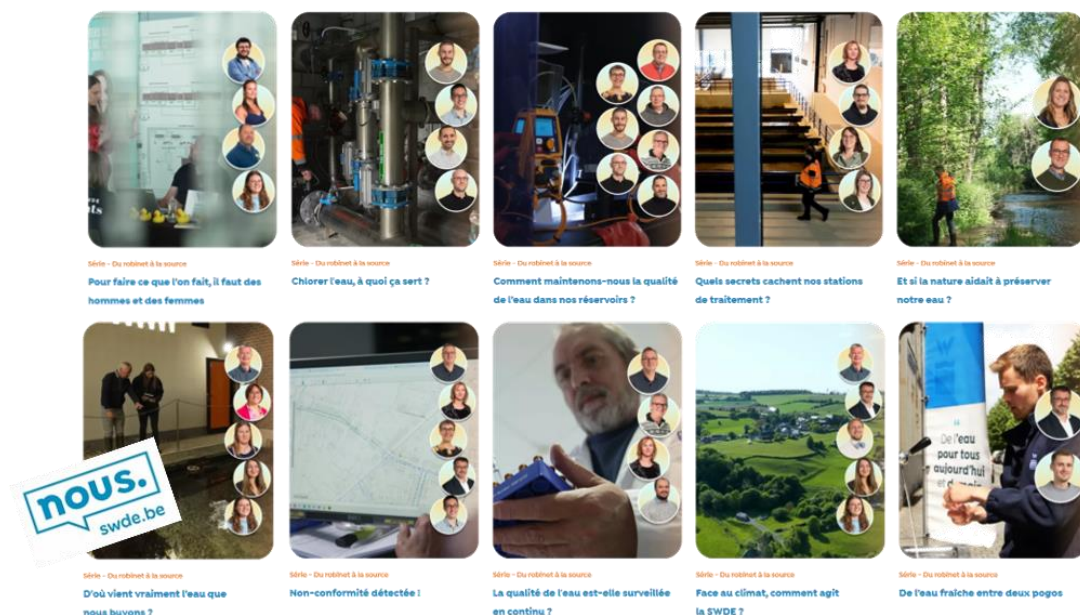
Le LIMS optimise également les opérations de terrain. Les demandes de prélèvement sont introduites via un portail numérique et suivies en temps réel jusqu'à l'émission du rapport d'analyse.

Les tournées sont ajustées automatiquement tandis que les agents encodent directement leurs données sur tablette, y compris hors connexion. La possibilité d'associer photos et documents aux échantillons renforce la qualité des informations collectées et la réactivité du laboratoire.

« Du robinet à la source »

Dix capsules vidéo pour mieux comprendre le parcours de l'eau

En 2025, la SWDE a lancé la série « Du robinet à la source » sur sa plateforme de communication interne (nous.swde.be). Cette initiative éditoriale vise à expliquer de manière simple et pédagogique le parcours de l'eau potable, depuis la ressource jusqu'au robinet du consommateur.



Chaque épisode met en lumière une étape clé du cycle de l'eau : le captage, le traitement, le stockage, la distribution ou encore le contrôle de la qualité. La série présente également les installations et les métiers mobilisés au quotidien pour garantir une eau potable sûre et de qualité.

À travers ce format accessible, la SWDE valorise les savoir-faire de ses équipes et contribue à une meilleure compréhension des coulisses du service public de l'eau.

CH 3

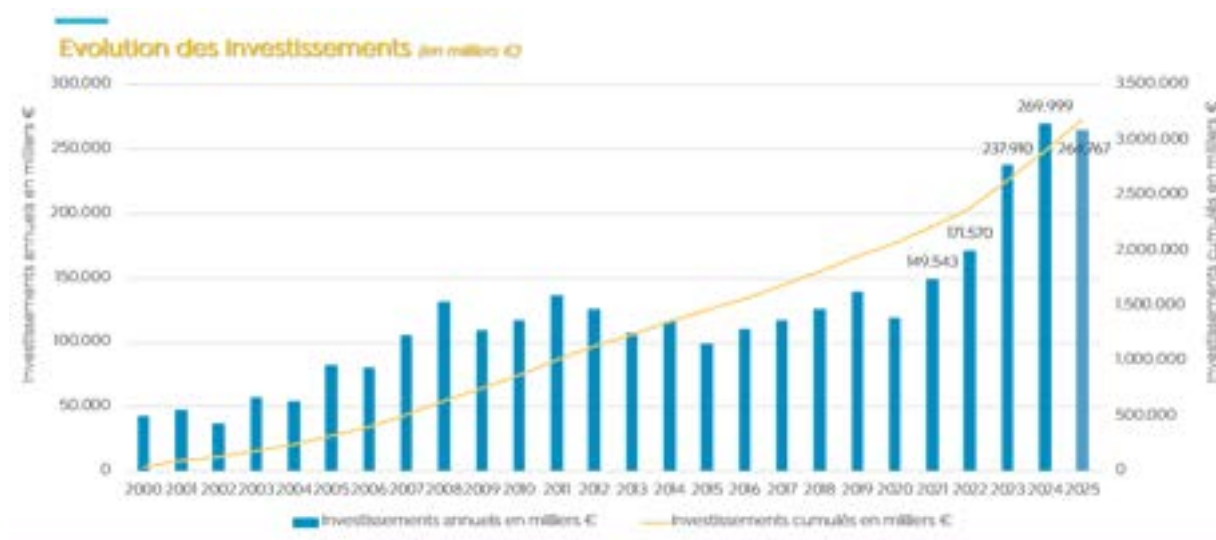
Des investissements aujourd'hui pour demain

Année après année, les investissements consentis par la SWDE s'inscrivent dans une dynamique soutenue, traduisant la priorité accordée à la modernisation des infrastructures et à la sécurisation de l'approvisionnement.

Les investissements de l'année 2025 s'élèvent à **263,5 millions €**.

Cette mobilisation reste largement portée par la mise en œuvre du Schéma régional des ressources en eau (SRRE), qui représente à lui seul 42 % des investissements de l'année, soit ~89 millions €.

Dans ce contexte, la SWDE maintient un niveau d'investissement deux fois supérieur à son engagement de référence de 100 millions € par an, confirmant ainsi sa volonté d'inscrire son action dans la durée. Sur ces 5 dernières années, **la barre du milliard d'euros d'investissements a été dépassée !**



Le Schéma régional des ressources en eau (SRRE) : un programme d'envergure en déploiement à l'échelle régionale

En 2011, la SWDE s'est vu confier la mission d'élaborer un plan visant à sécuriser durablement l'approvisionnement en eau potable en Wallonie, en tenant compte de l'évolution des besoins liés à la croissance démographique et au développement économique.

Cette mission a donné naissance au Schéma régional des ressources en eau (SRRE), un programme structurant reposant sur l'interconnexion des principales zones

d'alimentation. L'objectif est de permettre le transfert de volumes d'eau depuis les zones disposant de ressources abondantes vers celles identifiées comme plus vulnérables.

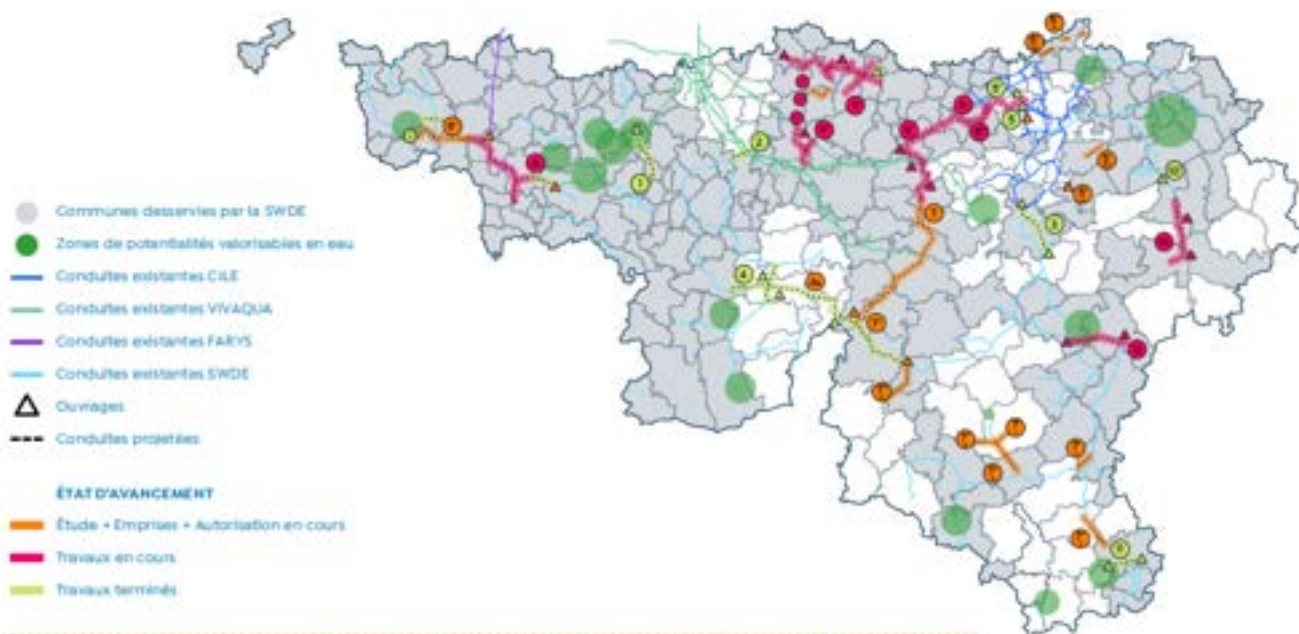
Le schéma régional des ressources en eau constitue un programme d'envergure comprenant **125 chantiers** à l'échelle régionale.

À fin 2025, l'avancement de ces projets témoigne d'une dynamique soutenue :

- 53 chantiers sont terminés
- 38 sont en cours de réalisation
- 34 restent à initier

Ces chantiers s'inscrivent dans plusieurs projets structurants, dont l'un des plus emblématiques est celui de l'« Autoroute de l'eau ». Ce projet vise à acheminer l'eau produite notamment à partir des barrages de la Gileppe et d'Eupen vers le sud de la Wallonie, contribuant ainsi à renforcer la sécurité d'approvisionnement à l'échelle du territoire.

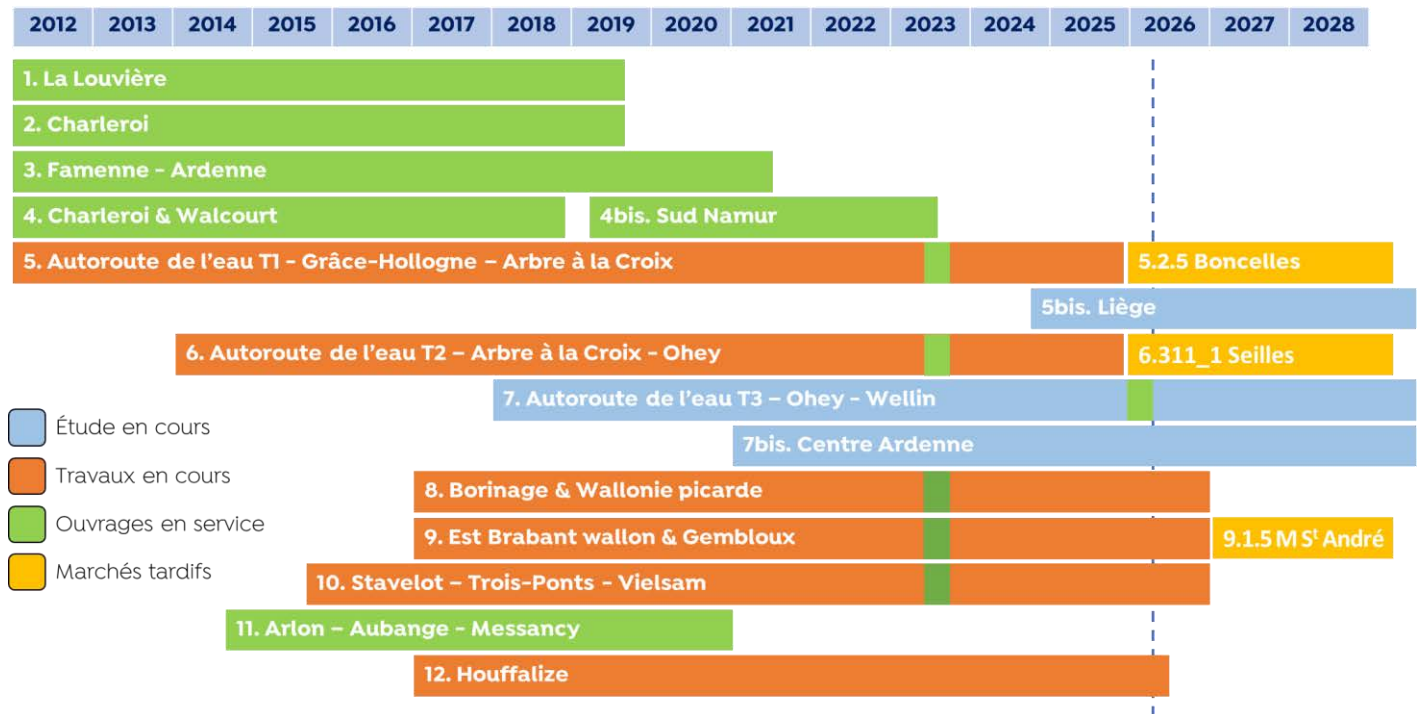
Les travaux prioritaires de sécurisation du SRRE



- | | |
|-------------------------------------|---|
| 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 poursuite des travaux du Schéma Régional des Ressources en Eau représente **42% des investissements réalisés** de l'année, pour un montant total (hors frais généraux) de **~89,27 millions**.

Etat d'avancement des travaux



Cinq des douze chantiers de sécurisation du Schéma Régional des Ressources en eau sont terminés et fonctionnels.

Les chiffres du SRRE

- Évolution du nombre de kilomètres de nouvelles conduites d'adduction posés



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

2015 -2025	Cible
13 terminés 11 en cours	32

Sécurisation : **558.050 raccords / 720.000 (cible)**
(+8.165 par rapport à 2024).

Le SRRE : cadre stratégique pour la résilience hydrique

Le Schéma régional des ressources en eau constitue une réponse structurelle à plusieurs enjeux croisés :

- La sécurisation de l'alimentation en eau des zones sensibles
- La correction des déséquilibres hydriques régionaux
- Le renforcement du maillage entre zones excédentaires et zones en tension
- La résilience face au changement climatique, à la croissance démographique et aux autres pressions
- L'efficacité économique, via des interconnexions et mutualisations entre opérateurs.

Trois grands chantiers de 2025

Nalamont (Ohay) – Un maillon-clé de l'Autoroute de l'eau

En 2025, le chantier du réservoir de Nalamont s'est poursuivi dans le cadre du projet régional de l'« Autoroute de l'eau », destiné à renforcer les interconnexions et la sécurité d'approvisionnement en Wallonie.

D'une capacité de 6.000 m³, cet ouvrage permettra d'acheminer l'eau depuis Seilles vers les réseaux locaux et vers le sud de la Wallonie, contribuant ainsi à sécuriser l'alimentation de plusieurs zones.



Le projet du nouveau réservoir de Nalamont s'inscrit dans un programme d'investissements de plus de 18 millions € sur l'entité d'Ohay. Il permettra de sécuriser près de 5.000 raccords

Les travaux ont franchi une étape clé avec l'achèvement des fondations et des cuves. La mise en service est prévue en 2026, en coordination avec les infrastructures de liaison, notamment la traversée de la Meuse.

Ellignies-Sainte-Anne (Beloeil) - Une réserve stratégique pour le bassin de Mons

Le chantier du réservoir d'Ellignies-Sainte-Anne a connu une avancée significative en 2025 avec la finalisation des deux cuves de 4.000 m³, portant la capacité totale de l'ouvrage à 8.000 m³.

Cette infrastructure jouera un rôle central dans la sécurisation de l'alimentation en eau potable du bassin de Mons et du Borinage. Elle permettra notamment de garantir la continuité du service en cas d'indisponibilité d'une unité de production majeure.



Mené en partenariat avec Vivaqua, IDEA et Farys, ce projet de réservoir « en terrier » bénéficiant d'un talus végétalisé représente un investissement global d'environ 100 millions €

En parallèle, les travaux d'interconnexion du réseau ont progressé, avec 37 km de conduites déjà posés sur les 44 km prévus. Le projet entre désormais dans sa phase finale avant la mise en service complète.

Houffalize-Vielsalm - Un renforcement de la résilience face au stress hydrique

Dans le nord du Luxembourg, les chantiers menés en 2025 visent à renforcer la résilience du réseau face aux épisodes de sécheresse.

À Vielsalm, la construction d'une station de potabilisation et d'infrastructures de stockage a progressé, avec pour objectif de sécuriser durablement l'alimentation en eau potable et de limiter le recours aux solutions d'urgence.

À Houffalize, les travaux de connexion avec le barrage de Nisramont se sont poursuivis, permettant de renforcer la flexibilité du réseau grâce à de nouvelles possibilités de transfert d'eau entre zones.

Ces infrastructures contribueront à une gestion plus équilibrée des ressources à l'échelle du territoire. Le projet est désormais entré dans sa phase finale avant la mise en service de l'ensemble des infrastructures.

SRRE 3.0 : vers une gestion intégrée et résiliente de l'eau

En 2025, la Wallonie a franchi une nouvelle étape dans sa politique de gestion de l'eau avec le déploiement du Schéma régional des ressources en eau - SRRE 3.0, coordonné par la SWDE dans le cadre d'une mission déléguée.

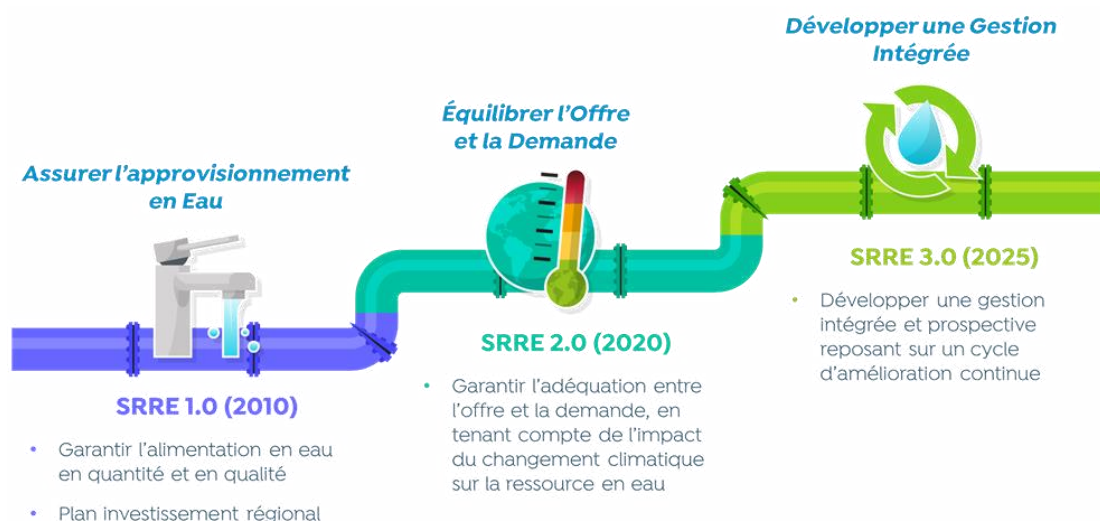
Ce programme structurant vise à développer une gestion intégrée et prospective, fondée sur une logique d'amélioration continue. Il s'inscrit dans la continuité des deux versions précédentes et renforce le rôle du SRRE comme outil stratégique au service de la sécurisation de l'approvisionnement en eau potable.

À travers ce dispositif, la SWDE contribue activement à la définition et à la mise en œuvre des actions visant à renforcer la protection de la ressource, à anticiper les effets du changement climatique et l'évolution de la demande, tout en répondant aux enjeux environnementaux et sanitaires. Cette dynamique repose également sur la poursuite des investissements nécessaires à l'interconnexion des réseaux et au développement des synergies entre opérateurs.

SRRE : une montée en maturité vers une gestion intégrée

SRRE 1.0 : poser les bases d'une stratégie régionale

En 2010, le Gouvernement wallon confie à la SWDE une mission stratégique : élaborer un plan visant à sécuriser durablement l'approvisionnement en eau potable en Wallonie. Cette démarche aboutit, en 2015, à la mise en place du premier Schéma régional des ressources en eau.



Ce dispositif repose sur un principe central : développer les interconnexions entre réseaux afin de permettre le transfert de ressources entre territoires, notamment des zones excédentaires vers celles plus exposées aux risques de pénurie.

SRRE 2.0 : mieux équilibrer l'offre et la demande

En 2020, une seconde version du SRRE intègre pleinement les enjeux liés à la disponibilité de la ressource et aux impacts du changement climatique.

Le dispositif renforce la maîtrise de la demande, notamment par l'anticipation des usages et la réduction des pertes sur les réseaux. Il prépare également l'avenir en modélisant l'évolution des nappes et en explorant de nouvelles sources d'approvisionnement, telles que la réutilisation des eaux usées traitées.

SRRE 3.0 : vers une gestion intégrée et résiliente

Validée par le Gouvernement wallon en décembre 2024, la troisième version du SRRE marque une nouvelle étape en couvrant l'ensemble du cycle de l'eau potable, de la ressource jusqu'au robinet.

Elle vise à approfondir les analyses et à poursuivre les projets engagés afin de répondre à un objectif central : garantir, en tout lieu et en tout temps, une eau potable de qualité en quantité suffisante.

Les défis à relever sont multiples : impacts du changement climatique, développement socio-économique, évolution des normes de qualité liées aux polluants émergents, enjeux environnementaux et sanitaires, ainsi que la nécessité d'arbitrer les usages dans un contexte de tension sur la ressource.

Le SRRE 3.0 structure ces réponses autour de cinq piliers :

- la connaissance et la gestion de la ressource
- l'analyse et la gestion des risques
- la protection des ressources
- la gestion de la demande
- l'adaptation et l'amélioration des infrastructures

Ces axes sont soutenus par des actions transversales en matière de régulation, de sensibilisation et d'innovation. Les principaux résultats sont attendus à l'horizon 2028.

Coordonné par la SWDE dans le cadre d'une mission déléguée, en étroite collaboration avec la SPGE et le SPW ARNE, le SRRE 3.0 mobilise l'ensemble des acteurs du secteur. Cette gouvernance renforcée vise à garantir une gestion plus intégrée, résiliente et durable de la ressource en eau en Wallonie.

Des moyens renforcés pour anticiper les risques

Afin de soutenir cette stratégie, le Gouvernement wallon mobilise des moyens financiers complémentaires :

- **29 millions €** pour faire face à l'augmentation du coût des travaux liés aux autoroutes de l'eau
- **~11 millions €** pour renforcer la surveillance et le traitement de nouvelles substances présentes dans l'eau

Avec le SRRE 3.0, la SWDE contribue à préparer durablement le système hydrique wallon aux défis des prochaines décennies.

Bilan positif de 4 ans de Flux II

Un levier d'efficacité pour le renouvellement des réseaux

Mis en place en 2021, le dispositif Flux II permet à la SWDE d'accélérer la réalisation d'une partie des chantiers de renouvellement et de pose de conduites dits « simples ».

En confiant ces interventions à des entreprises sélectionnées via des accords-cadres pluriannuels, la SWDE a simplifié les processus de mise en œuvre et réduit les délais entre la décision et le démarrage des travaux.

Flux II

Pour simplifier et accélérer la réalisation des chantiers courants, la SWDE s'appuie sur le dispositif FLUX II, un système d'accords-cadres qui structure la collaboration avec les entreprises partenaires.

Dans ce contexte, des entreprises sont sélectionnées pour plusieurs années et prennent en charge à la fois l'étude technique et la réalisation des travaux. Ce fonctionnement permet de réduire les délais administratifs, de simplifier la préparation des chantiers et d'assurer un flux continu de projets prêts à être exécutés.

Le délai entre la décision de réaliser un chantier et le démarrage effectif des travaux a été significativement réduit, quasiment divisé par trois. Cette amélioration permet une meilleure réactivité, notamment en cas d'interventions urgentes sur le réseau.

Le dispositif a également renforcé la prévisibilité des activités pour les entreprises partenaires, qui disposent désormais d'une visibilité pluriannuelle sur l'affectation des marchés et l'utilisation de leurs moyens. Cette stabilité contribue à une meilleure organisation de leurs ressources et favorise une optimisation des coûts.

Un dispositif confirmé en 2025

Fort de ces résultats, la SWDE a relancé le dispositif pour les quatre prochaines années, poursuivie avec un programme structuré en **23 lots de travaux**, répartis en 8 accords-cadres, attribués à 16 entreprises, dont un nombre important de PME actives en Wallonie. Un montant de **77 millions €** sera consacré à la poursuite de ces travaux, couvrant le renouvellement de conduites vieillissantes, la pose de nouvelles infrastructures en voirie ou en accotement

Ce modèle contribue à structurer une partie de l'activité des entreprises sur une base stable, favorisant leur développement et leur capacité d'investissement, au bénéfice de la maîtrise globale des coûts et de la pérennité des infrastructures.

CH 4

Une relation client en évolution continue

En 2025, la SWDE a poursuivi l'amélioration de sa relation avec ses clients, notamment à travers trois axes complémentaires : la maîtrise du coût du service, l'amélioration de la coordination des interventions sur le terrain et la digitalisation des échanges.

L'objectif commun est de renforcer la qualité de service à chaque étape du parcours client, de la demande de raccordement à l'usage quotidien de l'eau.

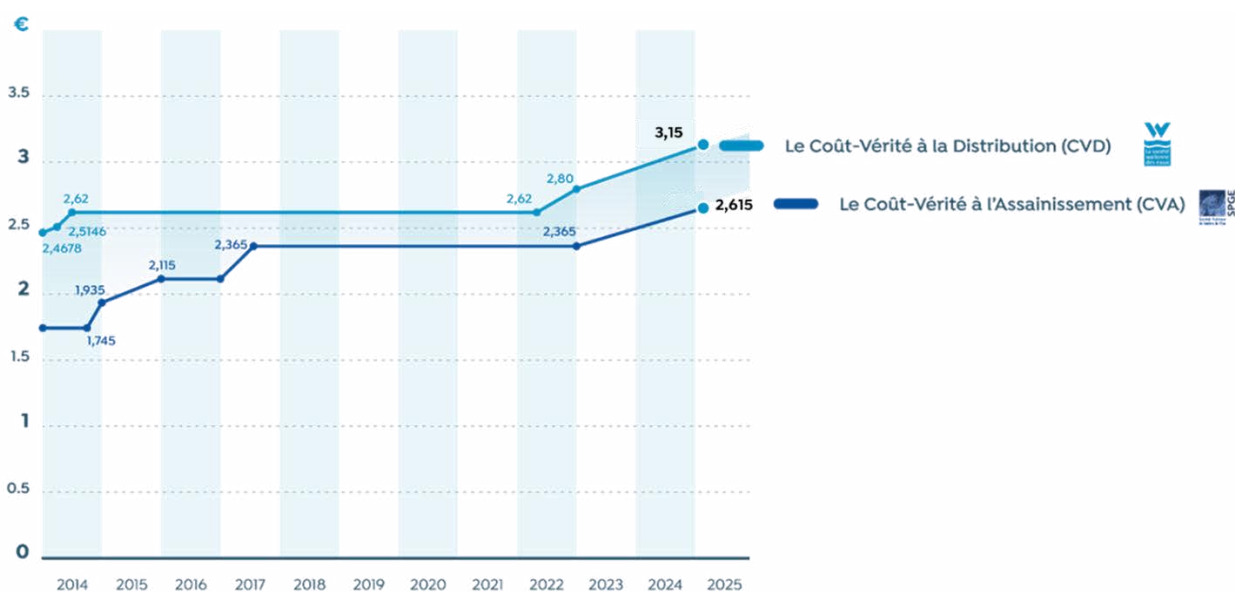
Prix de l'eau

Une évolution tarifaire nécessitée par la continuité du service public

Un nouveau tarif est entré en vigueur le 1er février 2025, décomposant la facture d'eau de cette manière :

	01/02/2025		
	Avant	Après	
Coût-Vérité Distribution (CVD)	2,80 €	3,15 €	+ 35 cents
Coût-Vérité Assainissement (CVA)	2,365 €	2,615 €	+ 25 cents
Fonds Social de l'Eau (FSE)	0,0332 €	0,0332 €	/
TVA	6%	6%	/

Évolution du CVD et du CVA



Pour un ménage moyen consommant 70,5 m³ par an, cette adaptation représente une augmentation d'environ 46 € par an. Sur cette base, le prix de l'eau a augmenté de 11%. Ce qui reste une augmentation raisonnable, eu égard au prix des autres produits alimentaires qui a augmenté de plus de 30% en moyenne. Si la SWDE avait suivi l'inflation, le CVD s'élèverait à 3,45 €/m³, soit 30 cents de plus au m³ !

Le prix d'un litre d'eau potable au robinet coûte **0,006 €** !

Cette évolution s'inscrit dans une logique de service public durable, visant à garantir l'équilibre entre l'accessibilité de l'eau pour les ménages et le financement des infrastructures nécessaires à sa pérennité. Le maintien d'un réseau fiable et sécurisé implique en effet des investissements constants pour entretenir, renouveler et moderniser les infrastructures, afin d'assurer la continuité du service.

Cette évolution tient également compte de la hausse des coûts énergétiques liés au pompage, au transport et au traitement de l'eau, ainsi que du renforcement des exigences sanitaires, qui nécessitent des contrôles et des procédés de plus en plus performants.

Malgré cette adaptation, la facture d'eau reste modérée. Elle représente ~1 % du revenu annuel moyen des ménages wallons.

La trajectoire tarifaire 2025 - 2029

De manière concertée, la SPGE et la SWDE ont élaboré une trajectoire tarifaire pour la période 2025–2029 afin de maîtriser l'évolution de la facture :

- en garantissant la soutenabilité financière
- en maîtrisant l'impact sur la facture des usagers

La trajectoire repose sur un rattrapage partiel et lissé de l'inflation, excluant la récupération de l'inflation antérieure à 2022.

Durant l'année 2025, Les jalons liés à la mise en œuvre de la trajectoire ont été atteints, dont l'évaluation et l'actualisation du Plan industriel.

La trajectoire constitue un levier essentiel d'équilibre financier, permettant de sécuriser l'autofinancement, de soutenir les investissements et de préserver la qualité du service, sans choc tarifaire pour les ménages.

Relations avec les communes

Une coordination renforcée des chantiers au service du territoire

La SWDE s'appuie sur **la plateforme wallonne Powalco** pour coordonner ses interventions avec les autres gestionnaires de réseaux (eau, électricité, télécommunications) ainsi qu'avec les communes. Lorsqu'un chantier est planifié, l'information est partagée afin de permettre une coordination des interventions et une optimisation des travaux sur l'espace public. **Chaque année, plus de 2.000 demandes de coordination sont ainsi traitées.**

Jusqu'à récemment, la gestion de ces demandes présentait certaines difficultés liées au volume des sollicitations et à l'hétérogénéité des pratiques.

Boost Powalco

En 2025, le projet interne baptisé Boost Powalco a permis de clarifier les rôles, d'harmoniser les pratiques et de structurer le suivi des demandes. Les équipes disposent désormais d'un cadre commun et d'un outil dédié pour assurer un traitement plus rigoureux et plus rapide.

Cette nouvelle organisation a permis de faire évoluer significativement la performance. Les équipes disposent désormais d'un cadre commun pour traiter les sollicitations et coordonner plus efficacement les interventions. **Le taux de réponse de la SWDE est passé de ~30% à ~90%.** Les bénéfices sont triples :

- l'amélioration de la réactivité de l'entreprise
- l'amélioration de la coordination des chantiers
- la réduction des impacts pour les usagers et les riverains.

Un projet en a appelé un autre... Dans la continuité de Boost Powalco, la SWDE a développé **la plateforme DAC'cord**, dédiée à la gestion numérique des dossiers d'appel à coordination (les DAC, dans le jargon). Cet outil permet d'introduire, de suivre et de traiter l'ensemble des demandes via un portail unique, en assurant une intégration automatique avec la plateforme Powalco.

La digitalisation de ce processus poursuit trois objectifs :

- l'accélération du traitement des demandes
- le renforcement de la traçabilité des dossiers
- l'amélioration de la coordination des interventions à proximité des réseaux.

Avec DAC'cord, la SWDE renforce la fluidité des échanges entre les équipes internes et les partenaires, tout en sécurisant les interventions sur le terrain et en améliorant la lisibilité des processus pour l'ensemble des acteurs.

Une satisfaction client élevée et des bases solides pour l'avenir

Près de **5.000 clients** ont participé à l'enquête de satisfaction 2025, témoignant d'un niveau d'engagement élevé. La satisfaction globale atteint **78 %**, confirmant la solidité de la relation entre la SWDE et ses usagers.



Niveau de satisfaction sur une échelle de 1 à 10

■ 0 à 4 ■ 5 à 6 ■ 7 à 8 ■ 9 à 10

Les résultats mettent en évidence plusieurs points forts. **83 %** des clients se déclarent satisfaits des contacts avec les équipes, illustrant le professionnalisme et la disponibilité des collaborateurs. Le service de garde obtient un taux de satisfaction de **71 %** confirmant son rôle essentiel dans la continuité du service.

Les outils numériques poursuivent leur progression. L'Espace client est désormais utilisé par **81 %** des répondants (plus 4% en un an), confirmant l'adoption croissante des services digitaux. Par ailleurs, **62 %** des clients expriment un intérêt pour le développement d'une application mobile, ouvrant des perspectives d'amélioration de l'expérience utilisateur. Ces résultats constituent une base solide pour poursuivre l'amélioration continue des parcours clients.

Les services numériques continuent de séduire un nombre croissant de clients. L'utilisation de l'Espace client progresse de 77 % à **81 %**, confirmant l'adéquation des solutions digitales aux attentes de ceux qui les utilisent. Par ailleurs, l'intérêt marqué pour une application mobile, exprimé par **62 %** des clients, ouvre des perspectives prometteuses en matière d'innovation, de proximité et de réactivité. Ces attentes constituent autant d'opportunités pour renforcer encore la qualité de la relation client, notamment en matière de communication et de services en ligne.

CH 5

Notre impact positif durable sur l'environnement et la communauté

En 2025, la SWDE a consolidé son engagement en faveur d'un modèle de développement durable, en intégrant pleinement les enjeux environnementaux, climatiques et sociétaux dans ses activités.

Cet engagement se traduit notamment par l'évolution de ses modes de financement, l'accélération de sa transition énergétique et le déploiement d'actions concrètes en faveur de la biodiversité.

La SWDE s'est fixé des objectifs climatiques ambitieux :

- réduire ses émissions de CO₂ de 30% d'ici 2030
- atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050

Green Finance Framework

Cap sur un financement durable

En 2025, la SWDE a actualisé son cadre de financement vert, initialement mis en place en 2019. Cet outil vise à mobiliser des ressources financières dédiées au soutien de projets à forte valeur environnementale.

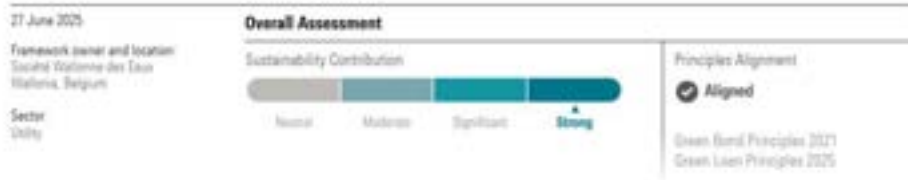
La SWDE s'est fixé des objectifs climatiques ambitieux :

- réduire ses émissions de CO₂ de 30 % d'ici 2030
- atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050.

L'actualisation du Green Finance Framework permet d'orienter les financements vers des projets contribuant directement à ces objectifs, qu'il s'agisse du développement d'énergies renouvelables, de l'amélioration de la performance énergétique des infrastructures, de la mobilité propre ou de la préservation de la ressource en eau et de la biodiversité. Obligations vertes, prêts ou billets de trésorerie deviennent ainsi des outils financiers au service d'une stratégie environnementale assumée.

La qualité de ce cadre a été reconnue par une agence internationale indépendante, qui lui a attribué une évaluation « Strong ».

Sustainalytics Second Party Opinion Société wallonne des eaux Green Finance Framework



Cette reconnaissance renforce la crédibilité de la SWDE auprès des investisseurs institutionnels et facilite l'accès à des financements dédiés.

Une trésorerie consolidée pour l'avenir

En parallèle, la SWDE a poursuivi la structuration de sa stratégie financière. En 2025, elle a levé **160 millions €** auprès de banques belges sur des maturités longues, permettant de consolider sa dette et de sécuriser les ressources nécessaires à ses investissements. L'adaptation du programme de billets de trésorerie a également renforcé sa flexibilité financière.

Cette approche contribue à réduire les risques de liquidité tout en préparant un accès futur aux marchés des capitaux, dans une logique de financement durable alignée avec sa mission de service public. Au final, cette stratégie a réduit les risques de liquidité et a préparé un futur accès aux marchés des capitaux.

Transition énergétique

Cap sur l'indépendance énergétique

En 2025, la SWDE a poursuivi l'accélération de sa transition énergétique, avec l'ambition de couvrir près de la moitié de ses besoins en électricité par des sources renouvelables dès 2027.

Cette trajectoire s'inscrit dans une stratégie structurée autour de trois axes :

- améliorer l'efficacité énergétique des installations
- réduire la dépendance aux énergies fossiles
- développer la production ainsi que l'approvisionnement en énergies renouvelables.

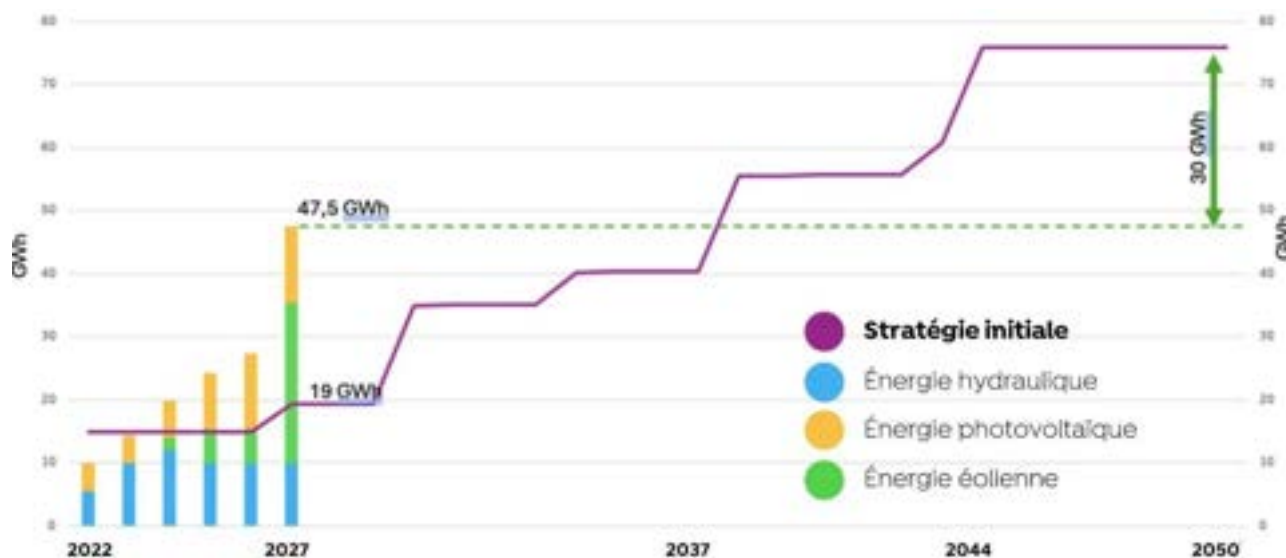
Concrètement, cette démarche se traduit par la réalisation d'audits énergétiques, la modernisation des stations de traitement et l'électrification progressive de la flotte de véhicules, aujourd'hui fortement dépendante des carburants fossiles

En parallèle, la SWDE renforce sa capacité de production d'énergie verte, notamment via des installations photovoltaïques, des projets éoliens et l'optimisation de ses infrastructures hydroélectriques. Elle sécurise également ses

approvisionnement par des partenariats à long terme pour l'achat de la production d'éoliennes.

À l'horizon 2027, la SWDE dépassera très largement l'objectif intermédiaire qu'elle s'était fixée. Grâce à un accord antérieur et un nouveau partenariat conclu en 2025, près de 47,5 GWh d'électricité renouvelable devraient couvrir une part significative des besoins de l'entreprise, soit plus du double de la cible initiale, qui était de 20 GWh (la consommation totale de la SWDE avoisine les 100 GWh/an).

L'évolution des productions renouvelables en regard de la stratégie énergétique de la SWDE



Cette évolution contribue à la fois à réduire l'empreinte carbone de la SWDE et à sécuriser durablement son approvisionnement énergétique.

Biodiversité

Agir concrètement pour préserver la ressource

En 2025, la SWDE a poursuivi ses actions en faveur de la biodiversité sur ses propriétés. Les premiers plans de gestion simple ont été signés avec la collaboration du SPWARNE afin de structurer toutes les actions à mener dans ces espaces.

Au total, près de 35.000 arbres et 10 kilomètres de haies ont déjà été implantés, contribuant à renforcer les écosystèmes locaux et à protéger durablement la ressource en eau.

Ces plantations reposent sur des pratiques de sylviculture mélangée à couvert continu. Le recours à des essences indigènes et à des haies structurantes permet de renforcer la résilience des milieux naturels, de limiter l'érosion des sols et de favoriser la qualité de l'eau.

Engagement citoyen

Agir concrètement pour l'eau et la collectivité

Au quotidien, la SWDE ne se limite pas à distribuer de l'eau potable. À travers ses actions sur le terrain, elle contribue également à sensibiliser, soutenir et accompagner les citoyens autour des enjeux liés à l'eau et à la transition environnementale.

En 2025, l'entreprise a poursuivi et renforcé ses initiatives en faveur de la collectivité, en développant des actions de sensibilisation, de solidarité et de proximité. Parmi elles, il y a lieu de pointer :

1. La #TeamSWDE court pour Viva for Life

Uniquement composée de membres du personnel adeptes de la course à pied, la running team de la SWDE a l'habitude de comptabiliser les kilomètres parcourus en compétition officielle tout au long de l'année. La SWDE transforme ces kilomètres en don pour l'opération caritative de la RTBF Viva for Life, à raison de 2 € par kilomètre. En 2025, le montant transformé en chèque pour Viva for Life s'est élevé à **9.064,47 €**.

2. O'Théâtre : la sensibilisation à l'eau via le théâtre jeune public

Depuis plusieurs années, la SWDE finance les représentations dans les écoles de compagnies théâtrales qui portent l'eau au cœur de leurs créations. Leurs spectacles abordent des thèmes aussi vastes que le cycle de l'eau, le gaspillage, la pollution, la protection de la ressource,...

En 2025, **5.696 jeunes spectateurs** ont assisté à une représentation d'un des quatre compagnies théâtrales que la SWDE parraine.

3. La SWDE s'associe à l'opération « Le Bon Moment » de la fondation Be Planet

La SWDE a relayé en interne l'appel national à projets de l'opération *Le Bon Moment*, portée par la Fondation Be Planet, en s'engageant à soutenir financièrement les initiatives ou les idées citoyennes en faveur de la nature et du climat proposées par les membres du personnel et retenues par le jury de sélection finale.

Deux projets internes davantage liés à la biodiversité et la mobilité douce ont figuré parmi les 75 lauréats. La SWDE a contribué à leur réalisation finale par une intervention financière de respectivement **2.110 €** et **2.553 €**.

4. O'Sport et O'Festive : de l'eau potable gratuite pour tous

La SWDE a poursuivi ses actions de proximité en mettant de l'eau potable gratuitement à disposition lors d'événements culturels, sportifs et folkloriques organisés un peu partout sur le territoire desservi. Ces initiatives permettent à la fois

de promouvoir l'eau du robinet comme ressource locale de qualité et de réduire l'usage de bouteilles en plastique lors de rassemblements publics.

Le bilan chiffré est le suivant :

- O'Sport (participation à des événements sportifs)
32 évènements
- O'Festive (présence dans des festivals)
23 évènements (dont 7 festivals, la Ducasse d'Ath et le Laetare de Malmedy)
- Beau Vélo de RaVel
7 rendez-vous avec une présence d'un stand d'animation de la SWDE

Sur base des chiffres transmis par les organisateurs, ces évènements ont rassemblé **890.000** spectateurs ou participants.

5. **La SWDE renforce son implication dans l'asbl Classes d'eau**

Encouragées et soutenues de longue date par la SWDE et la SPGE, les Classes d'eau initient les élèves du primaire aux enjeux de l'eau : sa qualité, sa consommation, son avenir... Le projet pédagogique proposé combine apprentissages en classe et découvertes sur le terrain.

Fin 2025, les Conseils d'administration de la SWDE et de la SPGE ont décidé de renforcer leur soutien financier en reprenant la cogestion de l'association, jusque là assurée par Aquawal et GoodPlanet. Ce nouvel engagement fort, qui a pris effet au 1^{er} janvier 2026, vise à positionner les Classes d'eau comme la référence pédagogique pour l'eau en Wallonie et, à travers leur présence dans les écoles, à faire connaître et émerger les métiers de l'eau.

CH 6

Les compétences au cœur de la performance du service

Assurer un service public de l'eau fiable et performant repose avant tout sur les femmes et les hommes qui le mettent en œuvre au quotidien.

En 2025, la SWDE a poursuivi ses efforts pour valoriser ses métiers, structurer le développement des compétences et renforcer ses pratiques opérationnelles. Cette dynamique s'appuie à la fois sur l'engagement des équipes, l'amélioration continue des processus et l'adaptation des outils aux réalités du terrain.

À travers ces actions, l'entreprise consolide les bases d'un service public durable, capable de répondre aux exigences techniques, environnementales et humaines de demain.

Développement des compétences

Des outils simplifiés au service du dialogue

En 2025, la SWDE a testé un nouvel outil d'évaluation du personnel (*SuccessFactors*). Objectif : alléger la paperasse et replacer le dialogue entre managers et collaborateurs au cœur du processus.

L'évaluation s'articule désormais autour de quatre temps clés : entretien de démarrage, entretien informel, auto-évaluation et entretien final. L'outil permet de relier plus facilement objectifs, compétences et formations, tout en allégeant la charge administrative.

Les premiers retours sont positifs, avec une appropriation progressive par les équipes et une utilisation plus fluide du dispositif. La prochaine étape consistera à intégrer davantage de compétences techniques et comportementales, afin de mieux refléter les réalités du terrain et les exigences des métiers.

Des équipes mieux outillées pour agir au bon moment

De l'intervention corrective à la maintenance préventive

En 2025, la SWDE a franchi une étape importante dans la transformation de sa maintenance, en faisant évoluer son organisation vers une approche plus préventive et mieux planifiée.

Près de 600 collaborateurs, soit près de la moitié des effectifs de la SWDE, participent au processus Maintenance. Jusqu'à présent, les équipes intervenaient le plus souvent à la suite d'un incident sur le réseau ou sur les installations. La nouvelle approche vise à identifier les risques et anticiper les défaillances avant qu'elles ne provoquent des pannes. Cette évolution permet de réduire les interventions d'urgence, d'améliorer la fiabilité des équipements et de renforcer les conditions de travail des équipes de terrain.

Cette transformation s'est concrétisée en 2025 par le lancement de quatre projets structurants, déployés à la mi-septembre :



Cette transformation constitue une étape importante pour améliorer la performance des installations et garantir la continuité du service public de l'eau.

Opération séduction aux métiers de l'eau

À Oupeye, les opérateurs publics du secteur de l'eau ont rencontré leurs futurs talents

Le 15 mai 2025 à Oupeye, la CILE, l'AIDE et la SWDE ont organisé un Job Day dédié aux métiers de l'eau. Objectif : attirer de nouveaux talents dans un secteur confronté à plusieurs fonctions en pénurie. Lors de cette journée, les candidats ont pu rencontrer directement les recruteurs et effectuer une visite de station.

- **La CILE** (Compagnie Intercommunale Liégeoise des Eaux) cherchait des fontainiers pour l'exploitation de ses réseaux.
- **L'AIDE** (Association Intercommunale pour le Démergement et l'Épuration) des profils techniques pour l'assainissement et la gestion des stations d'épuration.
- Et **la SWDE** des talents pour renforcer ses équipes techniques de terrain.

Partenaire de l'événement, **le Forem** a diffusé les offres, ciblé des profils et invité des demandeurs d'emploi intéressés par le secteur. Résultat : de nombreux contacts établis et un vivier de candidats pour les recrutements à venir dans les métiers de l'eau en plus de plusieurs recrutements pour l'ensemble des opérateurs

Les membres du personnel au cœur de l'amélioration continue

Une dynamique collective ancrée dans les pratiques

Après son lancement en 2024, la plateforme « Nos idées ont de la valeur » a véritablement pris son essor en 2025 avec le déploiement concret d'initiatives proposées par le terrain.

Ces améliorations concrètes couvrent des domaines variés : sécurité, digitalisation, organisation du travail ou encore optimisation des équipements. Elles illustrent la capacité des équipes à proposer des solutions innovantes, directement applicables sur le terrain.

Cette dynamique contribue à renforcer l'efficacité des équipes, à améliorer les conditions de travail et à ancrer durablement la culture d'amélioration continue au sein de l'entreprise.

