

GOUVERNEMENT  
WALLON



**CONTRAT DE GESTION  
ENTRE  
LE GOUVERNEMENT WALLON  
ET  
LA SOCIÉTÉ WALLONNE DES EAUX  
2012-2017**



# PREAMBULE

## 1. Cadre juridique

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

La Société wallonne des eaux est une entreprise publique autonome, constituée sous la forme d'une société coopérative à responsabilité limitée. Elle n'est pas concernée par la loi du 16 mars 1954 relative au contrôle de certains organismes d'intérêt public mais bien par le Code de l'eau et les décrets du 12 février 2004 :

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

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

*« § 1<sup>er</sup>. Les missions de service public de la société qui s'exercent exclusivement sur le territoire de la Région wallonne sont :*

- 1° la production d'eau ;*
- 2° la distribution d'eau par canalisations ;*
- 3° la protection des ressources d'eau potabilisable (...);*
- 4° la réalisation de toutes obligations nées des impératifs légaux et réglementaires afférents au cycle de l'eau ;*
- 5° l'exécution de toute tâche confiée aux distributeurs dans le cadre des dispositions réglementaires relatives à l'établissement, la perception, le recouvrement, l'exemption et la restitution de la taxe sur le déversement des eaux usées industrielles et domestiques. (...)*

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

- 1° la valorisation du savoir-faire wallon dans le secteur de la production et de la distribution d'eau, en veillant à éviter les risques industriels, commerciaux ou financiers ;*
- 2° les prestations de nature humanitaire ou d'aide au développement en matière d'approvisionnement et d'accès à l'eau potable dans le cadre de programmes de coopération. »*

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

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

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

## 2. Contexte

Le contrat de gestion s'inscrit dans un contexte global comprenant l'acquis, les défis actuels et futurs.

### 2.1. L'acquis

Dès la fin du 19<sup>e</sup> siècle, les services publics de production et de distribution d'eau potable furent institués en vue d'alimenter la population en eau potable en quantité et en qualité pour rencontrer les besoins en matière d'hygiène et de salubrité publique. Au cours du 20<sup>e</sup> siècle, l'objectif fut donc d'équiper l'ensemble du territoire en réseaux de distribution d'eau et de sécuriser l'approvisionnement par le développement d'ouvrages de production fiables. C'est dans ce but que fut créée la SNDE (Société Nationale des Distributions d'Eau) en 1913. Aujourd'hui, en Wallonie, cet objectif, à savoir « *que chacun dispose d'une eau de qualité en quantité voulue et à un prix abordable* », est largement rencontré. La SWDE assure ce service public sur le territoire de 208 communes.

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

La première nécessité pour répondre à ces nouveaux enjeux a d'abord été de disposer de mécanismes et de moyens financiers accrus et adaptés afin de mettre en œuvre les investissements importants inhérents aux activités de réseaux, notamment dans l'assainissement des eaux usées. Cette nécessité, conjuguée à la volonté de promouvoir l'utilisation rationnelle de la ressource, a conduit à l'application du coût-vérité relatif aux services de production-distribution d'eau potable, de protection des captages et de traitement des eaux urbaines résiduaires.

En Wallonie, l'arrêt des subsides en matière de production et de distribution d'eau au début des années nonante, la mise en place de la Société Publique de Gestion de l'Eau (SPGE) en 1999 et le décret de 2004 instaurant une tarification basée sur le Coût-Vérité de la Distribution (CVD) et le Coût-Vérité de l'Assainissement (CVA) furent autant d'étapes dans cette voie.

## 2.2. Les défis actuels

Comme beaucoup d'acteurs socio-économiques, les opérateurs du secteur de l'eau doivent agir dans un environnement en mutation permanente et rapide avec un horizon de plus en plus large.

Les activités de production, de distribution et d'assainissement des eaux usées sont des activités dites « capital intensive », c'est-à-dire qu'elles nécessitent des investissements importants et réguliers pour qu'un service optimal puisse être rendu à la collectivité. Ces dernières années, le financement du cycle anthropique de l'eau a été soumis à des tensions importantes.

Les principaux facteurs sources de ces tensions sont les suivants :

- la dispersion des infrastructures de production d'eau et le vieillissement des réseaux de distribution ;
- la dispersion de l'habitat est un des enjeux majeurs pour la distribution d'eau. Non seulement elle contribue à imperméabiliser les surfaces, diminuant d'autant la recharge des nappes aquifères (80% des ressources en eau exploitée en Wallonie), mais elle contribue également à étendre le linéaire d'infrastructures nécessaires et à augmenter les besoins financiers qui y sont liés (investissements, entretien des réseaux, ...)
- parallèlement, la Wallonie est une région dont la consommation d'eau est parmi les plus faibles des pays développés. Celle-ci continue de diminuer d'année en année, suite aux campagnes de conscientisation environnementale, au développement technologique d'appareils économes en eau, à l'augmentation du prix de l'eau et à un recours accru aux ressources alternatives en eau (citernes d'eau de pluie, puits privés, ...). Or, c'est sur base de la consommation d'eau que les coûts sont couverts, en vertu du principe du coût-vérité de l'eau ;
- les attentes environnementales de gestion efficace de la ressource vont pousser la SWDE à intensifier les investissements pour gérer de manière durable la ressource, et accroître sa maîtrise énergétique ;
- les aléas et les impacts de la crise économique de 2008 et les grandes incertitudes liées à l'actuelle crise des dettes souveraines dans la zone EURO ont des répercussions sur la population de la Wallonie. Il s'en suit que la SWDE enregistre une augmentation des coûts due au recouvrement des impayés et à une diminution du taux de paiement des factures d'eau ;
- L'évolution des marchés financiers crée une incertitude sur le volume et le coût des financements des investissements dans les infrastructures.

Ce constat et ces facteurs de tension ont poussé la SWDE à développer des solutions innovantes en accord avec la Déclaration de politique régionale 2009-2014. Parmi celles-ci, se trouvent la rationalisation de la gestion des ressources en eau, des infrastructures et des outils à l'échelle de la Wallonie. Dans ce cadre, la Région wallonne a confié, en date

du 6 mai 2010, à la SWDE la mission d'établir un schéma d'exploitation des ressources en eau. Les autorités wallonnes encouragent et accompagnent les étapes vers la modernisation et la rationalisation du secteur de l'eau.

Les acteurs de l'eau ont également établi des synergies avec d'autres acteurs ayant un impact sur la ressource. Avec le secteur carrier, par exemple, les objectifs sont, d'une part, d'assurer une disponibilité durable de la ressource à des fins de distribution publique et, d'autre part, de valoriser ou intercepter au préalable les eaux d'exhaure.

Il appartient également aux entreprises publiques du secteur de l'eau de mettre en œuvre une gestion interne efficiente passant par un prix maîtrisé et assurant une sécurité d'alimentation en quantité et qualité ainsi qu'un degré élevé de satisfaction de leurs clients.

Les solutions de cette équation ne sont pas du seul ressort de la SWDE. Les autorités régionales et communales doivent contribuer à l'atteinte de ces objectifs en s'efforçant de limiter les facteurs de tension précités.

### 2.3. Les défis à venir

Les années qui viennent seront encore marquées par des réformes en matière de gestion de l'eau édictées par l'Union européenne. Ainsi, le Programme européen pour sauvegarder les ressources en eau de l'Europe (*Blueprint to safeguard Europe's water resources*) viendra d'ici peu apporter un nouvel éclairage quant aux défis futurs à relever. L'adaptation au changement climatique, aux sécheresses et inondations, la promotion des économies d'eau dans les bâtiments, etc représentent des enjeux majeurs et prioritaires pour la politique de l'eau à l'échelle de l'Union européenne.. La Wallonie devra répondre à ces nouvelles exigences en trouvant des solutions créatives et en s'assurant que l'acquis de plus d'un siècle de travail et d'organisation n'est pas remis en cause.

Il faut également garder à l'esprit que l'ouverture du marché de l'eau à la concurrence, même si ce sujet semble avoir été temporairement laissé de côté par la Commission européenne, risque à terme de revenir à l'agenda politique.

En réponse, la Wallonie a d'ores et déjà confirmé à plusieurs reprises sa volonté de maintenir un secteur de l'eau public fort. Elle est, à cet égard, confortée par l'orientation prise par les entreprises publiques du secteur de l'eau. Celles-ci doivent continuer à démontrer au quotidien leur capacité à opérer ce service de proximité essentiel en assurant une qualité élevée, une disponibilité générale, un prix optimal et l'équilibre social, le tout en parfaite transparence vis-à-vis du citoyen et en répondant aux nouveaux défis imposés par la société.

Enfin, il conviendra de rester attentif à l'avenir au développement de la connaissance et des préoccupations en matière de santé publique. Les substances émergentes, telles que les perturbateurs endocriniens, les résidus médicamenteux ou les nouveaux produits phytosanitaires mis sur le marché devront faire l'objet d'un screening systématique et, le cas échéant, de mesures correctives.

### 3. Positionnement de la SWDE

La SWDE a une pleine maîtrise des activités liées au cycle de l'eau potable.

La SWDE est donc un acteur global qui maîtrise les domaines d'activités aussi variés et complémentaires que la production, la distribution, la facturation mais aussi la conception et la réalisation d'infrastructures et le contrôle de la qualité.

Le décret et les statuts de la SWDE prévoient que les communes qui s'associent au sein de la SWDE se dessaisissent de la gestion de la production et de la distribution d'eau sur leur territoire. Ceci implique le transfert de la propriété des infrastructures concernées en faveur de la SWDE, à charge pour elle d'en assurer le renouvellement et l'exploitation.

Des structures de gestion interne décentralisées, les succursales, permettent aux communes de participer de manière directe à la gestion de l'activité de distribution d'eau, notamment l'approbation des programmes d'investissement afin de favoriser la coordination avec les travaux communaux.

Ce modèle institutionnel est favorable tant pour la Société que ses associés communaux :

- Il permet à la SWDE de disposer d'une structure financière solide grâce à des capitaux propres importants et la maîtrise des ressources nécessaires pour assurer son activité ;
- Il facilite l'adéquation entre la politique d'investissement et les contraintes d'exploitation ;
- Il libère les communes de tout engagement dans le financement de l'activité de distribution d'eau.

C'est le modèle de gestion publique que la SWDE met en avant dans le cadre du développement de ses activités internationales.

Le présent contrat de gestion a pour objet de définir les engagements réciproques de la SWDE et du Gouvernement wallon puisque, l'intérêt de la Région et celui de la SWDE convergeant, ce sont les actions conjuguées du cadre légal et de la plus grande entreprise publique du secteur de l'eau en Wallonie qui doivent permettre de répondre aux défis présents et futurs tout en maintenant l'acquis.

Le rôle structurant de la Société wallonne des eaux dans la politique de l'eau en Wallonie s'exprime à travers le fait qu'elle capte à elle seule 78 % des volumes produits par l'ensemble des opérateurs wallons et qu'elle dessert 65 % de la population wallonne. Elle est par ailleurs la deuxième société belge en importance sur le plan du nombre de raccordements et figure également dans le peloton de tête des entreprises publiques européennes.

# ENGAGEMENTS

## 1. Maîtrise du prix de l'eau

### 1.1. Objectif partagé

L'accès à l'eau est reconnu depuis 2010 par l'ONU comme un droit humain fondamental. Afin de garantir ce droit, il est recommandé sur le plan international que le poids de la facture relative à l'eau dans les revenus d'une famille ne dépasse pas 3%.

Compte tenu de l'application du coût-vérité de l'eau, la part du revenu des ménages consacrée à la facture d'eau, assainissement inclus, a augmenté ces dernières années : de 0,5% en 2005 à 0,8% en 2010, voire 1,8% pour les ménages avec les plus faibles revenus.

Dans les prochaines années, l'impact de mesures fiscales et des mesures liées aux objectifs de la directive cadre eau, en terme de récupération du coût des services liés à l'utilisation de l'eau notamment et qui seraient répercutées par le biais de la facture d'eau devrait encore accroître cette part.

Dans le cadre de l'évolution du contexte socio-économique wallon et belge, la maîtrise des coûts énergétiques pour les ménages et les entreprises est une des priorités des pouvoirs publics. Même si la facture énergétique est en moyenne près de sept fois plus élevée que la facture d'eau, la maîtrise du prix de l'eau, les principes de solidarité et d'équité sont un des éléments importants de la politique socio-économique et environnementale de la Wallonie.

Cet objectif ne peut être atteint que par l'action combinée des autorités publiques et des opérateurs du cycle anthropique de l'eau.

### 1.2. Engagements de la SWDE

Le modèle économique de la distribution d'eau présente les caractéristiques suivantes :

- les coûts de la distribution publique sont proportionnels aux infrastructures installées (La SWDE est la société belge qui dispose du parc d'infrastructures le plus dispersé, soit 399 captages répartis sur 264 sites et 36.164 km de conduites d'adduction et de distribution, y compris les raccordements) ;
- les coûts sont majoritairement fixes car 80% des charges ne dépendent pas des volumes fournis ;
- le prix unitaire de l'eau est inversement proportionnel à la consommation moyenne par raccordement.

Durant ces 25 dernières années, la SWDE a mis en œuvre une stratégie visant à assurer une maîtrise de l'évolution de la facture d'eau qui repose sur trois axes :

- une modernisation et une rationalisation de ses infrastructures afin d'assurer à la fois la sécurité d'alimentation en eau du territoire et une maîtrise de ses coûts d'exploitation ;

- une amélioration de sa productivité globale reposant sur l'intégration de nouvelles technologies et l'adaptation de son organisation ;
- des synergies avec des autres opérateurs dans la gestion des ressources en eau, des infrastructures et des outils.

En contribuant de manière importante à la rationalisation du secteur de l'eau potable en Wallonie par l'intégration des activités de plusieurs dizaines d'opérateurs communaux et intercommunaux durant ces 25 dernières années, elle a aussi permis d'harmoniser le prix de l'eau en Wallonie en appliquant un tarif unique sur l'ensemble du territoire qu'elle dessert, créant ainsi une solidarité entre les citoyens en matière d'accès à l'eau potable.

Cette évolution a également induit des économies d'échelle qui ont permis de lisser l'évolution de la facture d'eau tout en finançant le développement de nouveaux services et une politique d'investissement plus dynamique.

Ainsi, la facture relative au service de distribution pour une consommation de 100 m<sup>3</sup>/an est restée identique en euros constants entre 1995 et 2006 malgré la fin des subsides pour les investissements en distribution d'eau et le développement des programmes de modernisation des réseaux.

Durant la période couverte par le contrat de gestion 2007-2011, la même facture a progressé de 9,49 % en euros constants, soit une augmentation annuelle inférieure à 2%.

Tenant compte de la structure de tarification progressive, le coût-vérité de distribution calculé par m<sup>3</sup> a, quant à lui, progressé de 10,4 % à prix constants entre 2007 et 2011.

Cette évolution est la conjugaison de plusieurs facteurs :

- des éléments exceptionnels durant les trois premières années liés à la mise en œuvre du plan comptable de l'eau et aux opérations de fusions-absorptions réalisées en 2006 ;
- l'impact du doublement des investissements, à hauteur de 100 millions euros par an tel que prévu dans le contrat de gestion.

Sur ce dernier point, il convient de noter que les charges d'amortissement et financières ont ainsi progressé respectivement de 13,3 % et 200 % entre 2007 et 2011.

Néanmoins, les plans d'actions mis en œuvre ont permis au terme du contrat de gestion de diminuer globalement les charges d'exploitation par rapport au niveau enregistré en 2007.

S'inscrivant pleinement dans la poursuite de l'objectif de la maîtrise de la facture d'eau, les engagements de la SWDE pour le présent contrat de gestion portent sur :

#### A. L'évolution du CVD

Aujourd'hui, les services techniques de la SWDE ont la particularité d'exploiter :

- des prises d'eaux souterraines et de surface ;
- des pompes et des stations de traitement de toutes tailles et de technologies variées, de la plus simple à la plus complexe ;
- des réseaux de grand transport et de distribution dans des milieux urbains, semi-ruraux ou ruraux d'une longueur totale (raccordements compris) de l'ordre de 36.000 kilomètres ;
- un parc important de plus de 1.700 ouvrages de génie civil.

L'enjeu de la maîtrise des coûts et de la qualité du service au client dépend notamment de la performance de l'exploitation de ces infrastructures techniques. La SWDE entend

s'appuyer sur l'expertise technique acquise par son personnel et sur son développement pour rencontrer ce défi.

Dans ce cadre la SWDE s'engage à limiter l'évolution de ses charges d'exploitation, hors amortissements et hors évolution de la masse salariale liée au régime de retraite, à hauteur de l'inflation + 0,5 % par an au maximum.

Convaincue que la solidarité doit rester le fil rouge de l'accès à l'eau, la Société wallonne continuera d'appliquer un prix unique sur l'ensemble du territoire wallon qu'elle couvre, quel que soit le caractère urbain ou rural des zones desservies.

La SWDE se fixe comme objectif que la part relative de la facture d'eau moyenne relative à la distribution par rapport au revenu disponible moyen reste inférieur à 0,50%, sous réserve d'une relative stabilité des consommations durant les 5 prochaines années et de l'impact financier de décisions externes.

## **B. La politique d'investissement**

La sécurité d'alimentation et la maîtrise du prix de l'eau pour les citoyens et les entreprises en Wallonie nécessitent également la poursuite d'une politique d'investissement dynamique.

A l'occasion du présent contrat de gestion, le montant d'investissement annuel sera porté de 100 millions à 125 millions euros.

Il s'agit en l'occurrence :

- de poursuivre et amplifier un programme récurrent de modernisation des infrastructures et équipements de production et de distribution ;
- de poursuivre le redéploiement des sièges technico-administratifs ;
- d'intégrer les développements technologiques, notamment dans le domaine de la télégestion, de l'information géographique et des technologies embarquées ;
- d'initier un programme exceptionnel d'adaptation de l'outil de production d'un montant estimé de 250 millions d'euros sur les 10 prochaines années, en relation avec le projet de schéma régional d'exploitation des ressources en eau.

Conformément à l'article 9 de la directive cadre eau et au décret relatif à la tarification et à la fourniture d'eau qui le transpose, les coûts du service de distribution publique sont intégralement répercutés auprès des consommateurs au travers du coût-vérité à la distribution (CVD) tel qu'appliqué par la SWDE.

Plus particulièrement et conformément au plan comptable de l'eau, la politique d'investissement de la SWDE se répercute dans ses comptes à travers d'une part, le poste des amortissements et d'autre part, les charges financières des emprunts et la rémunération des apports en capitaux qui permettent de la financer.

## **C. L'optimisation du financement de l'activité**

La maîtrise de la facture d'eau sur le long terme repose sur la capacité de la Société wallonne des eaux à générer des résultats opérationnels positifs qui lui permettent de lever des financements importants pour assurer sa politique d'investissements.

Dans la situation actuelle des marchés financiers et alors que la BEI, le financier naturel d'un opérateur tel que la SWDE, révisé ses priorités, réduit son volume de crédit et renforce ses exigences en matière de ratios financiers, il importe plus que jamais de présenter des états financiers équilibrés et de diversifier les sources de financement.

Durant le contrat de gestion, la Société entend mettre en œuvre les moyens de garantir le financement de sa politique d'investissements, gage de la maîtrise des coûts, de la pérennité de son activité sur le long terme et de maîtrise qualitative et quantitative des ressources exploitées.

Elle entend pour ce faire :

- finaliser un nouvel emprunt auprès de la Banque européenne d'investissement ;
- élargir sa base de financement via des programmes EMTN à destination d'institutionnels belges et étrangers ;
- finaliser l'entrée dans son capital d'investisseurs institutionnels publics.

L'entrée de partenaires financiers publics doit permettre de renforcer les fonds propres de la Société et d'assurer la qualité de ses ratios financiers, ce qui :

- garantit la présence de la BEI comme créateur, et indirectement facilite l'accès à d'autres sources de financement bancaire ;
- diminue le risque de taux et améliore les conditions de financement ;
- réduit le risque de liquidité en matière de refinancement de la dette.

La Société wallonne des eaux rémunérera ces apports financiers extérieurs en se référant au marché.

L'apport des partenaires institutionnels publics sera clairement identifié dans le capital de la Société et des droits spécifiques seront attachés à ces parts sociales.

#### **D. Le financement du régime de retraite**

L'évolution de la masse salariale, qui représente un peu plus de 30 % des charges d'exploitation, en lien avec l'évolution du régime de retraite des membres du personnel de la Société, est un élément important de la maîtrise des coûts.

En tant qu'organisme public, la Société wallonne des eaux (SWDE) est soumise aux dispositions de la loi du 27 octobre 2006 relative au contrôle des institutions de retraite professionnelle. Dans le cadre du maintien d'un système de capitalisation, elle est donc tenue d'externaliser son régime de retraite et de répondre aux exigences de financement minimum :

- soit en souscrivant auprès d'une entreprise d'assurance un contrat d'assurance de groupe ;
- soit en confiant la gestion du régime de retraite à une institution de retraite professionnelle (création ou affiliation à une structure dotée de la personnalité juridique avec toutes les formalités administratives voulues).

Bien que ces deux mécanismes bénéficient de leurs propres règles en matière de dispense provisoire de financement, à terme, une couverture à 100 % des engagements (pensions en cours et en voie de formation) est imposée par la loi.

Le taux de couverture des engagements en matière de pension de la Société wallonne des eaux à travers un contrat d'assurance de groupe s'élève à 60%.

La SWDE répond aux obligations de la loi relative au contrôle des institutions de retraite professionnelle grâce à la garantie de bonne fin sur ses engagements que la Région wallonne lui a accordée en 2011 et 2012.

Afin de lever les incertitudes sur l'impact financier de l'évolution du régime de retraite, la SWDE finalisera en 2012 l'étude comparative sur les volets social et financier des différents scénarios qui lui permettent de rencontrer le prescrit légal, en ce compris le passage d'un régime de capitalisation à un régime de répartition.

Elle mettra en œuvre la pérennisation juridique et financière du régime de retraite des membres de son personnel au plus tard en 2014.

Dans l'attente de la solution définitive, la Société s'engage à maintenir le taux de couverture de ses engagements à un minimum de 60%.

### 1.3. Engagements de la Région

Les coûts de gestion de la distribution publique dépendent de facteurs externes aux opérateurs.

La Région wallonne peut influencer sur le prix de l'eau notamment à travers :

- la création des conditions favorables aux synergies entre opérateurs ;
- la structure de tarification et les obligations de service universel ;
- les normes de qualité d'eau ;
- les contraintes environnementales, fiscales ou normatives diverses ;
- la préservation des ressources en qualité et en quantité ;
- la politique d'aménagement du territoire.

Dans le cadre du présent contrat de gestion, le Gouvernement entend s'inscrire pleinement dans la poursuite de l'objectif de la maîtrise de la facture d'eau.

#### A. L'évolution du CVD

Dans le cadre de l'objectif d'une maîtrise du prix de l'eau, le Gouvernement wallon s'engage à :

- analyser en concertation avec la SWDE le coût-bénéfice des mesures qui impactent directement son activité ;
- privilégier le recours au réseau de distribution publique pour garantir son financement équitable et durable conformément à la déclaration de politique régionale (cf. infra);
- adapter la structure de tarification et la fiscalité en lien avec le développement des ressources alternatives au réseau public ;
- associer la SWDE, les opérateurs de gestion du cycle anthropique de l'eau, dans le cadre d'une réflexion pour mettre en place un régulateur-décideur régional pour la fixation du prix de l'eau dans le sens de l'intérêt public ;
- promouvoir la rationalisation et de la mutualisation de la gestion des ressources en eau, des infrastructures et des outils à l'échelle de la Wallonie ;

#### B. La politique d'investissement

La mise en œuvre de la politique d'investissements de la SWDE dans des délais et des conditions financières favorables est un élément structurant de la maîtrise du prix de l'eau sur le long terme.

Dans ce cadre, le Gouvernement s'engage à :

- prendre toutes les mesures nécessaires afin d'harmoniser et/ou limiter les contraintes en matière d'autorisation d'occupation du domaine public ou lors des travaux à y réaliser de manière à ne pas grever le coût des travaux de charges anormales et disproportionnées.
- prendre le cas échéant des mesures administratives additionnelles (task force,...) pour permettre la mise en œuvre des grands chantiers liés au schéma directeur de production.

### C. L'optimisation du financement de l'activité

Dans l'attente de la régionalisation effective de la fixation du prix de l'eau, le Gouvernement s'engage à activer la procédure prévue auprès du Comité de concertation auquel il participe avec le Conseil des Ministres si la SWDE se trouve dans une situation, consécutive à un refus fédéral de hausse tarifaire telle que prévue dans le plan financier et qui aurait pour conséquence de ne pas permettre la réalisation de sa mission de service public et/ou des objectifs du contrat de gestion.

La Région s'engage à investir un montant théorique de 50 millions d'euros destiné à la réalisation du schéma régional d'exploitation des ressources sur une période de 10 ans. Une première intervention de 25 millions d'€ au minimum sera programmée au cours de la période de ce contrat. Le solde sera souscrit ultérieurement sur base de l'examen des besoins financiers nécessaires à la réalisation du schéma et de l'évolution des ratios financiers.

Le schéma régional d'exploitation des ressources apparaît comme la mesure la plus effectivement à même de permettre la consommation des moyens dégagés avec la contribution de prélèvement pour les prises d'eau potabilisable et affectés au Fonds pour la protection de l'environnement, section « protection des eaux ».

Il s'agit d'une mesure des plans de gestion par district hydrographique. La réalisation du schéma régional permettra d'améliorer l'état des masses d'eau et donc de remplir les objectifs qui sont fixés à l'article D.22 du Code de l'eau et que les plans de gestion doivent atteindre tant en ce qui concerne les eaux de surface que les eaux souterraines.

Les modalités de la première intervention régionale seront discutées dans le cadre du débat pour l'élaboration du budget 2013.

Cette participation régionale a aussi pour but de contribuer à renforcer sur le moyen et long terme le financement des activités de la SWDE, eu égard à sa position structurante dans le secteur de l'eau et l'intérêt d'assurer le développement de ses activités.

L'apport régional sera rémunéré selon les conditions de marché identiques à celles qui seront proposées à tout investisseur public dans le cadre d'une souscription en numéraire dans le capital de la Société wallonne des eaux.

Conformément au manuel SEC 95 pour le déficit public et la dette publique (chapitre II.3), ces interventions seront traitées comme des opérations financières et non comme des dépenses. Ce point fera l'objet d'un ruling auprès de l'Institut des Comptes Nationaux.

Dans la perspective d'ouverture du capital à des investisseurs publics, la Région wallonne s'engage à approuver et/ou mettre en œuvre les modifications statutaires et décrétales permettant les opérations de souscription de capital par ce type d'investisseurs.

#### **D. Le financement du régime de retraite**

Le Gouvernement garantit expressément la bonne fin des engagements des régimes de retraite de la SWDE jusqu'à la mise en œuvre effective de la pérennisation financière et juridique du régime de pension des membres du personnel de la Société wallonne des eaux

A titre conservatoire et sans préjuger de la décision sur le régime de retraite, le Gouvernement s'engage à asseoir juridiquement le régime des pensions de la SWDE et à le faire reconnaître dans le cadre de la loi du 14 avril 1965. Il s'agit de permettre à la SWDE, par une modification de cette législation fédérale déjà obtenue par la VMW, de récupérer les quotes-parts dues par d'autres employeurs suite aux diverses reprises et de l'intégration du personnel qui en résulte, afin de ne pas porter préjudice au fonds de pensions de la Société.

## 2. La sécurité d'approvisionnement en eau

### 2.1. Objectif partagé

L'article D.1<sup>er</sup> du Code de l'eau dispose que :

*« L'eau fait partie du patrimoine commun de la Région wallonne » suivant le premier considérant de la directive 2000/60/CE établissant un cadre pour une politique communautaire dans le domaine de l'eau, qui dispose que « l'eau n'est pas un bien marchand comme les autres mais un patrimoine qu'il faut protéger, défendre et traiter comme tel ».*

Cette notion de patrimoine commun contient l'idée de conservation et de transmission sans altération aux générations futures. Elle connote l'intérêt commun et une responsabilité accrue de chacun envers la ressource.

Le droit à l'eau se matérialise par l'accès à la distribution publique de l'eau. Il s'agit d'un service public. En vertu de l'article D.195 du Code de l'eau, toute personne titulaire d'un droit réel sur un immeuble a droit, à sa demande et à sa charge, à ce que cet immeuble soit raccordé au réseau de distribution publique de l'eau.

C'est pourquoi le développement et la modernisation des outils de production des différents opérateurs (captage, transport et stockage) doivent intégrer des contraintes comme :

- la disponibilité de la ressource en qualité et quantité ;
- l'évolution des normes sanitaires ;
- le développement de l'habitat et des activités économiques (carrières, zonings,...) ;
- l'augmentation de la sécurisation induite par le vieillissement des infrastructures de distribution.

Les infrastructures de production mobilisent des moyens financiers importants qui peuvent se révéler parfois trop lourds individuellement pour les opérateurs.

Pour promouvoir la sécurité d'approvisionnement du territoire en intégrant une gestion durable de la ressource et une mutualisation des coûts, la Région wallonne a créé l'Entreprise Régionale de Production d'Eau (ERPE). Elle a assuré le financement d'infrastructures d'intérêt régional, avec l'appui de l'Union européenne pour certaines d'entre-elles.

En 2001, le législateur a confié à la SWDE un rôle de catalyseur de la production d'eau en Wallonie. Cette décision s'est notamment traduite par un apport des biens de l'ERPE dans le giron de la SWDE.

Cet apport a conforté le rôle structurel de la SWDE dans l'activité de production d'eau sur le territoire de la Région wallonne. Cette position s'est confirmée lors de l'intégration en 2006 des activités de trois des principales intercommunales wallonnes. Elle s'est renforcée récemment par la reprise en pleine propriété des ouvrages de production sis en Région wallonne et restés en indivision avec la Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening depuis la scission de la Société Nationale Des Eaux.

Conformément au souhait du Gouvernement, la SWDE s'est attachée à poursuivre la sécurisation d'alimentation du territoire wallon à travers notamment l'adaptation des capacités et des processus de traitement aux nouvelles normes de qualité de l'eau des stations de potabilisation de la Vesdre et de la Gileppe et les stations de traitement d'eaux

d'exhaure d'Ecaussinnes et de Soignies. Ce dernier projet permet de solutionner la surexploitation des ressources et de garantir la sécurité d'alimentation des habitants et des activités industrielles de cette zone.

Le contrat de gestion 2007-2011 précisait : « *la SWDE initie, maintient ou développe plus avant des convergences structurelles avec les autres producteurs d'eau actifs en Région Wallonne afin de garantir une gestion rationnelle de la ressource sur les plans environnemental et économique et une sécurisation de l'alimentation en eau de l'ensemble du territoire wallon* ».

Dans la lignée de la mission en matière de production confiée par le décret de 2001 et de son contrat de gestion 2007 - 2011, la SWDE a promu un schéma régional d'exploitation des ressources en eau.

La déclaration de politique régionale 2009-2014 prévoit :

« *Dans la poursuite des objectifs d'utilisation rationnelle de l'eau, le Gouvernement propose :*

- *d'élaborer un schéma directeur de l'exploitation des ressources en eau à l'échelle régionale en encourageant la coordination et les synergies entre opérateurs qui exploitent celles-ci. L'objectif est d'assurer la pérennité et la diversité des ressources hydriques dans le respect des contraintes environnementales ainsi que la sécurité d'approvisionnement du territoire wallon ;*
- *d'adapter la législation relative à la délivrance des permis d'exploiter les prises d'eau privées et industrielles, pour davantage en réguler l'usage et appliquer une plus grande équité dans la contribution à la préservation des ressources hydriques ;*
- *de soutenir des politiques d'investissement nécessaires pour garantir un réseau de distribution de qualité (limiter les pertes d'eau, diminuer les coûts d'exploitation et améliorer le service),(...)* »

La décision du Gouvernement wallon du 6 mai 2010 d'octroyer à la SWDE une mission déléguée visant à élaborer un schéma directeur régional d'exploitation des ressources en eau s'inscrit donc dans une suite logique.

Conformément à la note d'orientation approuvée par la Task force pour la mise en œuvre de la directive 2000/60/CE, le schéma régional d'exploitation des ressources a pour objectifs généraux :

- la régulation des prélèvements publics et privés (agricoles, industriels et domestiques) ;
- la sécurité d'approvisionnement du territoire wallon ;
- un accès à l'eau solidaire (mutualisation des coûts sans intégration des structures) ;
- une maîtrise du prix de l'eau (synergie des investissements à travers un schéma directeur de la production d'eau publique) ;
- l'application du principe de récupération des coûts de la ressource et de l'environnement ;
- la cohérence avec les autres politiques régionales en matière d'environnement, de ressources naturelles et d'aménagement du territoire.

## 2.2. Engagements de la SWDE

### A. Le maintien d'une expertise de haut niveau

La SWDE a développé un ensemble cohérent de compétences au niveau de la gestion des ressources en eau depuis les années 90 dont une équipe pluridisciplinaire reprenant des spécialistes universitaires (géologues, hydrologues, chimistes, agronomes et ingénieurs) mais également des techniciens polyvalents.

Le suivi complet d'études aussi bien d'exploitation de nouvelles ressources, que de la protection ou de la gestion des prises d'eau existantes permet une expertise technique et scientifique dans ces domaines particuliers, dont la modélisation mathématique des écoulements et du transport des particules.

Les équipes ont été formées pour la prospection géophysique, le suivi piézométrique, le forage (y compris les mesures diagraphiques), les pompages d'essai et de développement, l'audit de la dégradation de la performance des prises d'eau et la réhabilitation (mécanique et chimique) des ouvrages. Elles peuvent aussi bien réaliser ces travaux grâce à du matériel de pointe, que les surveiller s'ils sont confiés à des tiers.

Par ailleurs, l'étude et la réalisation des aménagements des sites de prises d'eau en vue de leur protection ont permis d'améliorer la sécurité de l'approvisionnement en eau vis-à-vis des risques de pollution récurrente ou accidentelle.

Cette expérience est reconnue aussi bien en Wallonie qu'à l'étranger.

Par ailleurs, la SWDE dispose de son propre bureau d'études apte à concevoir des ouvrages de très haute technologie dans tous les domaines de l'eau potable.

Les atouts de ce service d'engineering résident simultanément dans :

- la multidisciplinarité - les ressources internes couvrent toutes les spécialités nécessaires pour mener un projet technique : architecture, génie civil, canalisation, électromécanique, traitement d'eau, télégestion, ... ;
- l'intégralité de la mission d'études - le service est équipé pour répondre aux obligations légales (permis d'urbanisme ou unique, coordination de sécurité et de santé, performance énergétique des bâtiments, Natura 2000), pour assurer l'amélioration continue (veille des prescriptions techniques et des normes), ainsi que pour faciliter la concrétisation des projets (acquisition des emprises en sous-sol ou en pleine propriété) ;
- l'intégration de la sécurité et de l'environnement dans la conception des ouvrages. Il s'agit de diminuer les risques et les incidences (ensevelissements, chutes de hauteur, déchets, dépenses énergétiques) soit au moment de leur réalisation ou lors de leur exploitation.

La Société wallonne des eaux s'engage dès lors à :

- maintenir et développer un pôle d'expertise de haut niveau en Région wallonne dans la gestion des ressources en eau et dans la conception d'infrastructures techniques qui contribue à positionner la Wallonie sur le plan international dans le secteur de l'eau ;
- mettre à disposition cette expertise du Gouvernement.

## B. Gestion des ressources

Conformément à la mission déléguée qui lui a été confiée, la SWDE s'engage, en partenariat avec les autres opérateurs, à proposer un schéma régional d'exploitation des ressources en eau qui permettra :

- de garantir l'accès à une eau en qualité et en quantité pour les habitants et les agents économiques en renforçant la sécurité d'approvisionnement du territoire wallon. Le maintien de la disponibilité d'une ressource de qualité est ainsi un facteur d'attractivité pour certaines activités économiques (industrie, tourisme,...) qui doit être mis en avant. Etant donné l'importance des ressources situées en Wallonie pour l'alimentation en eau de la Région de Bruxelles, le schéma des ressources en eau contribuera à la sécurité d'alimentation du territoire bruxellois. Les besoins en la matière et les infrastructures de Vivaqua seront intégrés dans la démarche. Le projet de schéma directeur s'inscrit donc dans l'axe Wallonie-Bruxelles tel que prôné également par la Déclaration de politique régionale 2009-2014 ;
- de dépasser une logique concurrentielle, de planifier de manière optimale les investissements stratégiques et de favoriser la mise en œuvre de synergies entre les différents opérateurs en vue de solidariser et maîtriser l'évolution du coût-vérité. La gestion durable de l'eau doit préserver également le principe de solidarité entre les usages de l'eau et les usagers. L'utilisateur ne doit pas être pénalisé par une facture d'eau plus élevée en raison de la multiplicité des acteurs de l'eau ou de la disponibilité variable en quantité ou qualité des ressources en eau en Région wallonne, ou d'une utilisation non concertée de la ressource.

Le dépassement d'une stricte logique concurrentielle et la mise en œuvre de synergies entre les différents opérateurs permettront de limiter les coûts d'investissement et d'exploitation de ceux-ci et donc de garantir l'accès à l'eau au prix le plus juste ;

- d'assurer une gestion raisonnée et durable de l'exploitation des ressources en fonction des équilibres au sein des différentes masses d'eau exploitées en Région wallonne.

Les pressions anthropiques sont de plus en plus importantes et leur maîtrise est une priorité pour atteindre les objectifs de la directive cadre sur l'eau et des investissements importants sont nécessaires. Une attention particulière sera portée à la multiplication des points de prélèvement de la ressource et à la mise en place des moyens de contrôle et de sanction nécessaires ainsi qu'à la récupération des coûts de la ressource et de l'environnement de toutes les exploitations de la ressource, en application des plans de gestion de district hydrographique ;

- de créer un outil visant à favoriser la cohérence avec les autres politiques régionales en matière d'aménagement du territoire ou d'exploitation de la pierre.

La politique en matière d'aménagement du territoire a un impact direct sur l'équipement du territoire en matière d'infrastructures de production et de distribution d'eau. Elle peut ainsi contribuer de manière positive ou négative aux objectifs environnementaux et économiques souhaités à travers le schéma régional d'exploitation des ressources. Il s'agit d'améliorer l'articulation entre les politiques de l'eau et de l'aménagement du territoire en intégrant les besoins de l'une dans la définition de l'autre, tant en termes de planification que de gestion des autorisations. La politique en matière d'exploitation des ressources naturelles, impactant le niveau, la circulation et la qualité de l'eau dans les nappes aquifères, en particulier les carrières, s'inscrit dans la même logique ;

- de répondre aux futures exigences européennes concernant la qualité de l'eau qui obligeront les distributeurs à mettre en place, au travers de « Water Safety Plans », une gestion intégrée de l'eau, du captage au robinet du consommateur ;
- de générer des accords de coopération interrégionaux dans le domaine de l'eau, à l'instar du projet de la Transhennuyère ;
- de poursuivre la collaboration avec le secteur carrier afin de limiter l'impact de l'exploitation des gisements carriers sur la sécurité d'alimentation en eau et le prix de l'eau.

La Société wallonne s'engage à :

- finaliser le schéma régional d'exploitation des ressources en eau pour fin 2012 ;
- assurer sa mise en œuvre et son actualisation jusqu'au terme du présent contrat de gestion.

### C. Modernisation des infrastructures de production

La SWDE a défini un plan de réorganisation et de modernisation de son outil de production via un schéma directeur interne à la SWDE qui s'intégrera dans le schéma régional d'exploitation des ressources et qui sera mis en œuvre dans les 10 prochaines années.

La mise en œuvre de ce programme exceptionnel s'appuiera essentiellement sur l'adaptation et le développement du réseau de grand transport de la SWDE et de son interconnexion avec les réseaux des autres opérateurs.

Ces aqueducs seront conçus de façon à :

- assurer un taux de sécurisation de l'ordre de 30 % sur l'ensemble des communes desservies. Ce taux exprime la réserve de production (captage, traitement, transport) par rapport à un régime de production normal ;
- pérenniser et développer les fournitures aux autres opérateurs en et hors Région wallonne ;
- augmenter le taux d'utilisation des capacités des ouvrages stratégiques ;
- rationaliser le parc des bâtiments industriels en supprimant notamment des installations connaissant des problèmes récurrents de qualité ou de taille insuffisante ;
- améliorer la protection des ressources exploitées par une concentration des moyens disponibles ;
- diminuer les coûts d'exploitation grâce à la réduction de la dispersion des équipements et à la rationalisation de l'utilisation de l'énergie (de plus grosses installations avec de meilleurs rendements) ;
- anticiper l'évolution des besoins liés à l'évolution démographique, au développement économique ou au changement climatique.

Dans une première phase, douze projets pour un montant de 250 millions € ont été identifiés.

En fonction des délais de mise en œuvre inhérents à ce type de grand projet, la SWDE engagera un budget de l'ordre de 100 millions € sur la période 2012-2016.

Complémentairement, compte tenu de l'état général des infrastructures, un budget revu à la hausse sera consacré à la modernisation des outils de production.

## **D. Modernisation des réseaux de distribution**

La SWDE amplifiera le renouvellement et l'amélioration de ses infrastructures de distribution d'eau.

La SWDE s'engage à une augmentation progressive des investissements dans les réseaux afin d'atteindre un taux de renouvellement équivalent à 1% du linéaire de conduites à partir de 2015.

Dans ce cadre, les investissements seront ciblés selon les priorités suivantes :

- la réduction des charges d'exploitation ;
- l'amélioration du niveau de sécurisation ;
- l'amélioration du confort et du service au client ;
- la coordination et les marchés conjoints avec d'autres pouvoirs adjudicateurs.

Complémentairement, la SWDE étudiera la faisabilité d'une gestion prévisionnelle du renouvellement de ses réseaux et la vigilance sera accrue sur ceux identifiés comme étant les plus vulnérables.

### **2.3. Engagements de la Région**

#### **A. Schéma directeur de la production d'eau publique**

Eu égard à l'importance des prélèvements dans la ressource à des fins de distribution publique, le schéma directeur de la production publique sera un des éléments structurants du schéma régional d'exploitation des ressources.

Après l'étude des options et scénarii développés et l'approbation des principes du schéma, le Gouvernement s'engage à prendre les dispositions organisationnelles, administratives et juridiques visant sa réalisation notamment via l'utilisation d'instruments de cofinancement, à l'instar de ce qu'il a déjà fait précédemment pour des projets d'intérêt régional (Transhennuyère,...).

Eu égard au caractère structurant de l'outil de production de la Société wallonne des eaux (78 % des prélèvements totaux des opérateurs publics wallons et 45 millions de m<sup>3</sup> fournis à d'autres opérateurs en et hors Wallonie), le Gouvernement soutiendra la réalisation d'infrastructures d'intérêt régional mis en œuvre par la SWDE.

Dans ce cadre, la possibilité de faire bénéficier la SWDE d'autres sources de financement que la facture d'eau, tel l'accès au Fonds pour la protection de l'environnement, section « protection des eaux », conformément au Code de l'eau sera examinée. Sont visées dans ce cadre les taxes, redevances et contributions de prélèvement relatives aux prises d'eau potabilisable et autres prises d'eau qui sont destinées à financer les mesures de gestion quantitative des ressources en eau.

La mise en œuvre du schéma régional d'exploitation des ressources entraînera une optimisation de l'utilisation des ressources nécessaires à la protection des captages. Le Gouvernement s'engage à veiller à la gestion intégrée des volets quantitatifs et qualitatifs de la gestion de la ressource en application de la directive 2000/60/CE et de la directive 2006/118/CE sur la protection des eaux souterraines contre la pollution et la détérioration.

## B. Optimisation de l'utilisation du réseau public de distribution d'eau

Avec une densité de prélèvements moyens en eaux souterraines équivalente à 22 900 m<sup>3</sup>/(km<sup>2</sup>.an), la Wallonie fait partie des régions d'Europe qui exploitent le plus leurs aquifères. Cette situation est à mettre en liaison avec la densité de population relativement élevée et la part importante des volumes exportés.

Vu le réchauffement climatique, la gestion des ressources en eau devient une préoccupation majeure, la difficulté étant de mettre en adéquation de manière durable les besoins en eau et les ressources disponibles.

A cet égard, la Communication de la Commission au Parlement européen et au Conseil - Faire face aux problèmes de rareté de la ressource en eau et de sécheresse dans l'Union européenne (COM/2007/0414 final) rappelle que cette problématique « doit être abordée comme une question environnementale essentielle mais aussi comme une condition préalable à la croissance économique durable ». Elle devrait être un volet important du « *Blueprint to safeguard European waters* » annoncé pour 2012 par le Commissaire en charge de l'environnement sur base des résultats périodiques de suivi et l'évaluation des plans de gestion.

Il s'agit également d'un axe essentiel que le schéma régional d'exploitation des ressources en eau doit aborder.

Conformément à la déclaration de politique régionale, le Gouvernement s'engage à limiter l'octroi d'autorisations de captage à des personnes autres que les opérateurs de production d'eau, de contrôle du respect des autorisations de captage accordées, de juste récupération des coûts, ainsi que de sanction des prises d'eau illégales. Le Gouvernement mettra en œuvre l'article D.169, dernier alinéa, du Code de l'eau en assurant une exploitation rationnelle durable des eaux et leur répartition équitable entre les différents titulaires d'un permis d'environnement portant sur une prise d'eau.

Cette régulation des prises d'eau privées intégrera une analyse économique « coût bénéfiques » et environnementale en autorisant des prises d'eau pour un volume limité, du fait de l'impossibilité de se raccorder au réseau de distribution public à un coût acceptable ou pour des raisons techniques et s'il n'y a pas de conséquences environnementales significatives.

L'optimisation de l'utilisation du réseau public de distribution d'eau permettra d'endiguer la multiplication des prises d'eau afin d'avoir une meilleure maîtrise de l'exploitation de la ressource sur le long terme.

Par ailleurs, à travers la régulation des prises d'eau, le Gouvernement s'engage à ne pas compromettre le financement solidaire et pérenne de la distribution publique, notamment le financement des importants investissements qui doivent être consentis pour garantir la qualité des réseaux de distribution tel que prévu dans la déclaration de politique régionale 2009-2014.

## C. Aménagement du territoire

Le Gouvernement s'engage à tenir compte, dans sa politique d'aménagement du territoire et de logement, des coûts collectifs induits par la dispersion de l'habitat et le développement des ressources alternatives en matière d'eau. Il mènera une politique de

limitation de la dispersion de l'habitat en vue de réduire les coûts d'établissement et de maintenance des infrastructures de distribution d'eau.

Afin de contribuer à l'optimisation de la gestion des réseaux, le Gouvernement wallon s'engage à mettre à disposition, exploiter et veiller à une mise à jour régulièrement des fonds de plan PICC (Projet Informatique de Cartographie Continue) sur l'ensemble du territoire wallon ainsi que mener à bien le projet Best Address jusqu'au numéro de police en assurant sa correspondance graphique dans le PICC.

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

Le Gouvernement confirme que :

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

### 3. La qualité de l'eau

#### 3.1. Objectif partagé

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

#### 3.2. Engagements de la SWDE

##### A. Une expertise de haut niveau

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

En 1999, l'accréditation ISO 17025 constituait la reconnaissance officielle de la démarche d'excellence dans laquelle s'était inscrite la SWDE pour les prélèvements et les analyses

Cette accréditation est depuis soumise à de réguliers audits de prolongation, de surveillance ou d'extension pour intégrer de nouvelles méthodes d'analyse plus performantes. Elle est la reconnaissance formelle de la compétence du laboratoire, de son indépendance. Elle est aussi la garantie de l'impartialité des contrôles vis-à-vis des clients de la SWDE.

Cette reconnaissance dépasse largement ce périmètre d'activités. Les résultats des tests inter-laboratoires auxquels la SWDE participe depuis de nombreuses années, sont excellents. Ils figurent parmi les meilleurs en Europe. Par ailleurs, plus de 10 % des analyses effectuées le sont pour des organismes extérieurs (CILE, INASEP, piscines publiques, etc.).

Le laboratoire, qui possède en son sein des scientifiques de haut niveau, veille également à être équipé d'outils d'analyse de pointe dont la fiabilité et la précision, permettent de déceler très rapidement l'émergence d'éventuels problèmes et de réagir anticipativement.

Ces compétences associées à celles relatives à l'étude et la réalisation des aménagements des sites de prises d'eau en vue de leur protection ont permis d'améliorer la sécurité de l'approvisionnement en eau vis-à-vis des risques de pollution récurrente ou accidentelle.

Plus largement, les compétences dans la gestion de la qualité de l'eau de la Société wallonne des eaux sont valorisées dans des colloques ou publications scientifiques. Elles donnent lieu également à des partenariats avec l'industrie et les centres de recherches (universitaires ou autres), comme par exemple un projet de recherche relatif aux disrupteurs endocriniens qui est financé par la Région wallonne et réalisé en collaboration avec l'Université de Liège.

Ce pôle d'excellence est reconnu aussi bien en Wallonie qu'à l'étranger à travers divers partenariats en matière de transfert de compétences en faveur d'opérateurs publics.

Dans ce cadre, la SWDE s'engage à :

- développer son expertise scientifique dans les différents domaines du contrôle, du traitement et de la gestion de la qualité d'eau ;
- pouvoir analyser l'ensemble des paramètres nécessaires au contrôle et à la surveillance du cycle de l'eau ;
- assurer une veille technologique et scientifique relative à la qualité d'eau et aux nouveaux polluants ;
- mettre au point et diffuser des méthodes d'analyses innovantes permettant de détecter la présence ou l'apparition de polluants émergents dans les eaux et contribuer à l'inventaire de ces polluants ;
- mettre son expertise à disposition du Gouvernement dans le cadre de l'élaboration des directives, lois, décrets ou d'arrêtés en relation avec la qualité d'eau ;
- participer au projet de consortium de laboratoires de référence développé par le Service public de Wallonie ;
- participer à la valorisation du savoir-faire wallon en matière de qualité d'eau à l'international.

### **B. Une gestion intégrée et proactive**

En s'appuyant sur son expertise, la SWDE s'engage à :

- mettre en place une gestion préventive et proactive de la qualité d'eau, basée sur une évaluation des risques sanitaires, tout au long du cycle de l'eau, en étendant ses activités d'analyse aux eaux brutes, aux eaux de citerne et aux eaux usées ;
- apporter un niveau qualitatif et une confiance supérieure des clients et des autorités régionales en l'eau distribuée et leur démontrer la capacité de la SWDE à faire face aux risques ;
- anticiper et faciliter par un retour d'expérience la transposition en droit wallon de la probable révision de la directive relative à la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine.

L'élaboration des plans de gestion du risque sanitaire devra être cohérente avec le schéma directeur de production. Ils seront mis en œuvre par aire de distribution, et suivant les priorités retenues préalablement. Ils pourront être développés sur des aires pilotes représentatives des différents types d'aires connus à la SWDE.

Concernant les captages, la SWDE s'engage à poursuivre la mise en œuvre des mesures de protection chez les tiers à l'intérieur des zones de prévention. Elle poursuivra sa collaboration en ce sens avec les acteurs institutionnels chargés de l'élaboration de la réglementation et du financement de la protection de la ressource. Les dossiers de proposition de périmètre de zone de protection des captages exploités par la SWDE seront déposés selon un calendrier en cohérence avec les ressources que l'Administration affectera de façon à organiser un flux continu, permettant une protection optimale des ressources en eau.

### **C. Un niveau de qualité élevé**

A l'échelle internationale, les taux de conformité de l'eau distribuée par la SWDE sont très bons.

Pour remplir ses obligations en matière de qualité de l'eau, la SWDE s'engage à :

- maintenir la qualité d'eau au centre des préoccupations du management de la société, notamment par une meilleure information et la coordination des différents intervenants ;
- dynamiser la résolution des situations de non-conformité avérées ou potentielles grâce à la mise en œuvre de traitements adaptés et à la poursuite de la politique de rationalisation des prises d'eau à problèmes ;
- assurer une surveillance optimale des eaux distribuées en effectuant un nombre de prélèvements de contrôle supérieur aux fréquences imposées par le Code de l'eau.

### 3.3. Engagements de la Région

#### A. L'évolution du cadre légal

Afin de garantir la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine, le Gouvernement s'engage à :

- intégrer des dispositions réglementaires du Code de l'eau concernant la certification des installations intérieures ;
- définir les usages autorisés et les conditions d'utilisation des citernes à eau de pluie ;
- instaurer un mécanisme d'agrément des foreurs et à mieux encadrer les opérations de forage pour garantir la préservation de la ressource ;
- encadrer le développement de la géothermie afin de maîtriser les risques environnementaux ;
- valoriser l'expertise de la SWDE dans le cadre de l'élaboration des directives ou autres dispositions décretales et réglementaires relatives à la qualité de l'eau ;
- à formaliser une reconnaissance de centre agréé de recherche ;
- soutenir la recherche et le développement expérimental menés par la SWDE pour surveiller les nouveaux polluants conformément à l'article D.20 du Code de l'eau.

Ainsi, dans le cadre de la future révision de la directive relative à la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine, le Gouvernement veillera à transposer les nouvelles mesures en s'appuyant sur les expériences pilotes développées notamment par la SWDE.

Par ailleurs, le Gouvernement intégrera la SWDE dans le projet de consortium de laboratoires de référence développé par le Service public de Wallonie.

#### B. Le contrôle

Complémentairement aux dispositions légales, le Gouvernement s'engage à mettre en œuvre les moyens de contrôle permettant de :

- disposer d'une base de données exhaustive et à jour des puits qui permette d'identifier correctement les risques environnementaux ;
- assurer le contrôle de la qualité de l'eau fournie aux citoyens par les ressources alternatives. Il encouragera l'information complète et transparente, à l'instar de celle assurée concernant l'eau de distribution publique.

## 4. Service au client

### 4.1. Objectif partagé

Aujourd'hui, en Wallonie, chacun dispose d'une eau de qualité en quantité voulue. Les exigences que cela suppose ont un coût répercuté dans le prix de l'eau selon une tarification unique et progressive basée sur un plan comptable de l'eau. Complémentairement, les normes régissant la distribution publique de l'eau ont ainsi intégré des obligations de service universel pour les distributeurs (tarification, pression/débit, droit à l'accès à l'eau, information, etc.) et des incitants à la performance (indicateurs, tableaux de bord, etc.) en réponse à l'évolution des attentes des citoyens.

La mission d'un distributeur peut donc être définie comme suit : assurer la distribution publique d'eau potable en atteignant un niveau optimal de satisfaction du client et de qualité de service.

Le client est au centre des préoccupations de la SWDE comme en atteste la certification ISO 9001 qui couvre l'ensemble de ses activités depuis 2004. La gestion commerciale est considérée au sein de la SWDE comme un métier à part entière, au même titre que la gestion technique des activités de production et de distribution. Elle est en effet un vecteur important de la qualité du service aux clients et de la santé financière de la société.

Au-delà d'aspects organisationnels, la volonté de développer cette fonction au sein de la SWDE s'est également traduite par le choix d'une plateforme informatique adaptée. Cette évolution a été déterminante dans la maîtrise de la facturation de masse et de la gestion des clients. Elle a permis la vision globale du client par l'intégration de données administratives, techniques et financières. Elle a simplifié les relations administratives avec les clients et favorisé l'émergence de nouveaux services, comme la mise œuvre d'un call center à l'efficacité avérée.

L'accessibilité globale du call-center (85%) et le taux de traitement en première ligne pour les matières commerciales (86%) figurent dans les meilleurs standards des *utilities*. Un facteur important de succès de cet outil réside dans la maîtrise de l'activité par les propres équipes de la SWDE avec l'appui technologique et de ressources d'appoint dans le traitement d'appel d'un sous-traitant. Le taux d'accessibilité en 2011 a été de 90,89 % dépassait aussi largement l'objectif de 85 %.

Ce faisant, la SWDE a dépassé les engagements pris dans son contrat de gestion 2007-2011 pour améliorer l'accessibilité de son Front office et des Back offices en augmentant le taux de prise en charge des appels, ainsi que pour améliorer l'accessibilité des guichets des succursales, notamment en étendant les plages horaires d'ouverture au public et en les adaptant au minimum aux heures d'ouverture du Front office (tous les jours ouvrables de 8 à 17 h).

Parallèlement, la SWDE a mis en œuvre les formations relatives aux divers aspects du « métier clientèle », au perfectionnement des agents dans la maîtrise des transactions informatisées et à la gestion de la relation téléphonique avec les clients. Ces formations ont porté leurs fruits au vu de la meilleure prise en charge des appels des clients et des résultats des enquêtes de satisfaction indépendantes qui ont mis en exergue la qualité du contact et l'efficacité de l'intervention des services de la SWDE.

Par ailleurs, l'accent est également sur une extension des offres de transactions en ligne via le site internet qu'il s'agisse de factures et de duplicata ou d'opérations telles que le

signalement d'un déménagement, la communication d'un index, des demandes de rendez-vous, d'interventions techniques, etc.

Les évolutions technologiques et organisationnelles mises en œuvre ces dernières années ont donc permis une amélioration de la performance globale de la gestion commerciale. Elles soutiendront de nouveaux développements dans l'interactivité avec les clients que ce soit dans les activités commerciales ou techniques.

Il s'agit d'un véritable « know how » qui commence à être mis en valeur dans le cadre des marchés internationaux.

La Déclaration de politique régionale 2009-2014 prévoyant le renforcement de la dynamique de simplification administrative et concernant le Fonds social de l'eau d' « évaluer son accès et son utilisation (augmentation du montant de l'intervention et élargissement du nombre de bénéficiaires) ».

#### 4.2. Engagements de la SWDE

Outre la fourniture de l'eau et des services qui lui sont liés, le client souhaite que la SWDE lui simplifie la vie et le tienne informé de tous les aspects l'impactant directement (qualité, travaux, prix, facturation, etc.).

Afin d'améliorer l'interactivité avec ses clients, la SWDE s'engage à :

- développer un portail permettant d'étendre les possibilités de transactions en ligne et les e-services ;
- dématérialiser les documents administratifs ;
- proposer une offre de services via les nouveaux canaux de communication (SMS, courriel, médias sociaux, etc.) ;
- poursuivre la mise à disposition des outils nécessaires pour améliorer la communication entre le personnel de terrain et les clients ;
- faire évoluer les missions actuelles des indexiers vers des services à plus grande valeur ajoutée pour le client et la SWDE ;
- développer des services aux grands comptes permettant de répondre et d'anticiper leurs besoins spécifiques ;
- définir une charte de service et préciser la notion de plainte ;
- moderniser la gestion des plaintes ;
- rendre accessibles sur le site internet des informations sur les chantiers de longue durée.

Concernant la qualité de l'eau, la SWDE s'engage à développer une véritable approche de satisfaction des attentes des clients en termes, par exemple, de saveur, d'odeur de chlore ou de dureté excessives de l'eau. Son action favorisera la communication proactive sur l'usage responsable de l'eau.

Concernant le recouvrement, la SWDE continuera à privilégier le recouvrement amiable et encourager le recours optimal au Fonds social de l'eau en cas de difficulté de paiement des factures d'eau. La Société wallonne des eaux continuera à s'impliquer activement dans l'évolution décrite du Fonds social de l'eau.

La SWDE et son personnel doivent être attentifs à l'évolution de celles-ci et y répondre par un service de proximité, rapide et efficace, et en mettant en œuvre les nouvelles technologies. C'est pourquoi la SWDE s'engage à valoriser et à améliorer les compétences et le savoir-faire internes notamment grâce au développement de son centre de formation et de son ingénierie de formation. Les changements feront l'objet de mesures d'accompagnement adéquates auprès du personnel.

La Société wallonne des eaux s'engage à maintenir son accréditation ISO 9001.

#### 4.3. Engagements de la Région

L'optimisation du service à la clientèle peut nécessiter de modifier ou d'adapter les dispositions du Code de l'eau, notamment par l'évolution des obligations en la matière. La Région wallonne s'engage à modifier et à adapter les dispositions pertinentes du Code de l'eau nécessaires à ces évolutions.

Le Gouvernement veillera à assurer la concordance des textes légaux à l'évolution des directives relatives à la qualité de l'eau et aux nouvelles obligations européennes tenant compte de la diversité des réalités de terrain. Ceci permettra aux distributeurs de mettre en œuvre différents développements dont le résultat sera un gain en transparence et en simplification pour les usagers.

## 5. Maîtrise de l'impact environnemental

### 5.1. Objectif partagé

La diminution de l'empreinte environnementale de la Société wallonne des eaux s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre de différents objectifs de la Déclaration de politique régionale :

- préserver l'environnement et lutter contre les changements climatiques ;
- consommer moins et développer les énergies renouvelables dans un marché transparent et accessible à tous ;
- systématiser la prise en compte de la nature dans l'exécution des travaux ainsi que dans la gestion des infrastructures et espaces publics en y incluant une analyse préventive ainsi que des actions de compensation et de restauration écologiques ;
- intégrer la biodiversité dans l'ensemble des secteurs d'activités.

Cela s'impose d'autant que la Société wallonne des eaux est active dans la gestion d'une ressource naturelle indispensable à la vie : l'eau. La gestion de l'environnement fait donc partie intégrante de ses préoccupations et celles de ses clients. Elle est également une société publique importante en Région wallonne et doit suivre la politique générale en matière de diminution de gaz à effet de serre. En tant que propriétaire et gestionnaire foncier elle a une responsabilité en matière de préservation et promotion de la biodiversité.

### 5.2. Engagements de la SWDE

Depuis plusieurs années, la SWDE s'est engagée dans la mise en œuvre d'une politique de management environnemental de ses activités.

Depuis 2004, elle reposait sur une démarche de certification ISO 14001, site par site. Actuellement, les sites de Verviers et de Couillet sont certifiés ISO 14001. Cette approche a clairement montré ses limites. Ainsi, l'expérience acquise à l'occasion de la certification de ces deux premiers sites nous a permis de conclure que :

- l'appropriation de la démarche environnementale par le personnel est faible car les impacts environnementaux gérés sont mineurs dans des sites administratifs
- la couverture de l'ensemble des activités et sites n'aboutirait que dans plusieurs années, vu le nombre de sites gérés par la SWDE.

La SWDE s'est dès lors orientée vers une nouvelle approche de l'environnement. Elle combine impacts environnementaux et économiques.

Elle vise ainsi à :

- s'attaquer aux vrais défis environnementaux de la SWDE (énergie, déplacements) ;
- diminuer les impacts environnementaux majeurs par leur meilleure maîtrise ;
- adopter une approche globale de la gestion environnementale pour l'ensemble de la société ;
- passer d'une approche pro-certification à une approche pro-environnementale ;
- favoriser l'appropriation du système de management environnemental par les collaborateurs de la SWDE ;
- obtenir en 2016 une certification ISO 14001 de l'ensemble des activités de la SWDE.

Cette nouvelle approche s'articule autour des étapes suivantes :

- établir un diagnostic formalisé des impacts écologiques majeurs de la SWDE sur base d'un Bilan Carbone Organisation ;
- extraire des indicateurs environnementaux pour chaque impact ;
- établir un programme environnemental global basé sur ce diagnostic formalisé.

La phase 1 du projet Environnement de la Société, soit la réalisation d'un Bilan Carbone, a été clôturée en décembre 2010. Il avait pour ambition de déterminer l'impact de la SWDE sur le réchauffement climatique en mesurant ses émissions de GES.

Les conclusions sont les suivantes :

- une forte proportion du Bilan Carbone, soit 70%, est incompressible à court et moyen terme car une grande partie des émissions de GES sont liés aux immobilisations dont la durée de vie peut aller jusqu'à une centaine d'années ;
- sur les activités opérationnelles, qui constituent la partie compressible des émissions de la SWDE (et 30% de l'impact total), une réduction d'émissions non négligeable est possible dans des secteurs-clés comme la consommation d'énergie, les déplacements, l'achat de biens et de services. Ce potentiel de diminution est situé entre 25% et 30% de la base.

L'étude du Bilan Carbone a permis de mettre en avant les priorités nécessaires pour réduire les impacts environnementaux.

Durant le présent contrat de gestion, la SWDE s'engage à :

- développer la maîtrise des impacts environnementaux de toutes les activités de la SWDE ;
- mettre en œuvre un outil de gestion des aspects et impacts environnementaux ;
- démontrer cette maîtrise par l'obtention d'une certification ISO 14001 pour l'ensemble de ces activités à l'horizon 2016.

Plus particulièrement, la SWDE s'engage à poursuivre son effort en matière de recours aux énergies renouvelables (hydroélectricité, éolien, solaire, etc). Par exemple, grâce à la force de l'eau, la SWDE produit au moyen de turbines placées dans les installations du barrage d'Eupen et de Nisramont, de l'électricité verte et non polluante (pas d'émission de CO<sub>2</sub>) à raison de 11,5 GWh par an, soit l'équivalent de la consommation annuelle de 3.400 ménages. Des installations de panneaux solaires et de cogénération sont également mises en œuvre par la SWDE.

Par ailleurs, la SWDE poursuivra son travail avec le Service public de Wallonie pour l'intégration progressive de clauses sociales et environnementales dans les marchés publics. Sa politique d'achat de biens et de services sera un des secteurs-clés pour la réduction d'émissions.

In fine, le projet environnemental initié par la SWDE vise à diminuer de 30% la partie compressible de ses émissions.

Dans les zones de protection de captage et dans l'ensemble des biens sur lesquels la SWDE dispose d'une responsabilité foncière, elle veillera à favoriser au maximum une gestion des espaces visant à promouvoir et développer la biodiversité dans les sites susceptibles d'être valorisés.

### 5.3. Engagements de la Région

Le Gouvernement poursuit, via les voies pertinentes qu'il estime, son soutien à la démarche environnementale de la SWDE au travers de sa politique de l'énergie et de ses politiques sectorielles de l'environnement (déchets, air, sols pollués, etc).

## 6. Responsabilité sociale et économique

### 6.1. Objectif partagé

#### A. Participation au développement économique régional

En accomplissant ses missions de service public, la SWDE prend activement part au développement économique régional à travers l'exécution de son programme d'investissements et de ses activités d'exploitation. Globalement, la SWDE représente un donneur d'ordre de l'ordre de 225 millions d'euros par an.

La SWDE a été particulièrement attentive au rythme de ses investissements en étalant les procédures de marchés publics tout au long de l'année pour permettre aux entreprises de soumissionner dans les meilleures conditions, et éviter toute surchauffe des prix.

Il est observé que des sociétés ayant un siège en Wallonie se voient attribuer un pourcentage très élevé des marchés de la SWDE.

Par ailleurs, la collaboration entre le Service public de Wallonie et la SWDE a permis de développer un volet spécifique au secteur de l'eau potable dans le cahier des charges Qualiroutes avec le concours des autres opérateurs et du secteur industriel. Il en résulte une simplification administrative pour les candidats adjudicataires.

#### B. Développement des activités internationales

Le Décret du 19 juillet 2006 précise les missions de la SWDE à l'international comme suit :

- les prestations de nature humanitaire ou d'aide au développement en matière d'approvisionnement et d'accès à l'eau potable ;
- la valorisation du savoir-faire wallon dans le secteur de la production et de la distribution d'eau en collaboration avec l'AWEX.

Au-delà de cette formulation juridique, les objectifs directs visent à :

- promouvoir l'accès à l'eau ;
- défendre le modèle public de gestion de l'eau ;
- soutenir les entreprises wallonnes.

En matière de coopération internationale, l'une des cibles des objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) fixés par les Nations Unies vise à réduire de moitié le pourcentage de la population qui n'a pas accès de façon durable à un approvisionnement en eau de boisson salubre et à des services d'assainissement de base.

Pour contribuer activement à la nécessaire solidarité en matière d'accès à l'eau, la SWDE a défini le positionnement suivant :

- être un acteur global de la production à la facturation ;
- maintenir la maîtrise d'ouvrage du cycle de l'eau dans le giron du service public; la maîtrise d'œuvre pouvant être sous-traitée ;
- favoriser la création de partenariats à long terme permettant, dans la durée, le transfert de compétences vers l'opérateur public local ;
- ne poursuivre aucun objectif de lucre.

Cette approche est appréciée dans nombre de pays dans lesquels la SWDE bénéficie d'une très bonne image.

Parmi les projets mis en œuvre, on peut citer :

- l'appui institutionnel à l'Algérienne des Eaux (en collaboration avec une entreprise wallonne du secteur) ;
- le renforcement des capacités de l'Algérienne des eaux à maîtriser la qualité de l'eau distribuée (par le biais d'un Jumelage financé par l'Union européenne) ;
- l'assistance technique au contrôle de la qualité de l'eau et à la gestion des forages de l'ONEP (l'Office national de l'eau potable - Maroc) ;
- des formations à la gestion du service public de l'eau pour ce même organisme en collaboration avec la CTB (Coopération technique belge) ;
- des formations en Algérie et en Belgique à destination de la SEATA, filiale de l'Algérienne des Eaux et de l'Office national d'assainissement (Annaba et El Tarf).

Des formations ont également été organisées en Algérie (3) et en Belgique (2) dans le cadre de l'exécution du contrat de sous-traitance avec la société allemande Gelsenwasser à destination de la SEATA, filiale de l'Algérienne des Eaux et de l'Office national d'assainissement (Annaba et El Tarf).

Dans ce domaine, la SWDE pourra s'appuyer sur la SOWAFORE (Société Wallonne de Formation à l'Exportation) et ses activités visant à doter la Région Wallonne d'un pôle d'excellence dans le secteur de l'assistance technique en formation professionnelle à l'international.

Les projets de coopération en matière d'aide à la gestion d'un service d'eau avec le Bénin en collaboration avec la DRI ont marqué un temps d'arrêt en 2009. Ces projets qui sont financés par la Région wallonne et l'Union européenne se poursuivent.

Parmi les actions menées par la SWDE en soutien à l'exportation des entreprises wallonnes de l'eau (en collaboration avec l'AWEx), on épinglera l'organisation d'un séminaire de présentation du programme de l'Algérienne des Eaux à destination des entreprises belges du secteur et la réception de délégations en soutien d'une offre formulée par une entreprise wallonne pour un projet dans ce pays.

Ces opérations en matière internationale n'impactent pas le prix de l'eau en Wallonie.

## 6.2. Engagements de la SWDE

### A. Participation au développement économique régional

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

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

Toujours dans le cadre de la valorisation du potentiel des entreprises wallonnes et celui du déploiement du Polygone de l'Eau comme outil de développement régional, la SWDE complètera l'infrastructure gérée conjointement avec le Forem par un mini réseau « Eau potable ».

Les objectifs de cette initiative sont à la fois opérationnels et didactiques. En effet, le réseau servira à la formation du personnel de la SWDE, aux bénéficiaires potentiels dans le cadre de marchés de formation et de consultance auprès d'opérateurs publics étrangers, aux stagiaires du Centre de compétences des métiers de l'eau du Forem, aux écoles, et au grand public lors de manifestations telles que les Journées wallonnes de l'eau.

Le mini réseau servira également aux entreprises privées désireuses de présenter leurs innovations, ainsi qu'aux opérateurs pour tester leurs acquisitions ou faire de l'écolage en situation proche de la réalité.

### B. Coopération internationale

La SWDE développera encore les échanges avec les pays émergents ou en voie de développement pour transférer son know-how et ses compétences en matière d'approvisionnement et d'accès à l'eau potable en faveur des opérateurs publics.

La SWDE s'engage à :

- maintenir et renforcer la collaboration avec Wallonie-Bruxelles International (WBI) et avec les autres acteurs publics à l'international (ambassades, organisme de coopération au développement, ...);
- développer, en parfaite complémentarité avec son centre de compétences, un réseau de formateurs pour assurer une professionnalisation de l'ingénierie de formation à l'international;
- élargir les secteurs d'intervention en dégagant de nouveaux thèmes de coopération (promotion du modèle de gestion publique de l'eau, métiers de la distribution, etc) tout en maintenant les pôles d'excellence reconnus (qualité d'eau et protection de la ressource);
- intégrer d'autres acteurs wallons par l'animation de la filière et la présentation d'une offre intégrée sur tout le cycle de l'eau;

- favoriser la collaboration avec les autres opérateurs wallons du cycle anthropique de l'eau, les ONG de développement et les acteurs de la formation (universités, Forem, écoles) ;
- fournir un appui technique à des sociétés privées dans leur développement à l'international ;
- développer le marketing et la relation client en organisant des contacts plus réguliers avec les partenaires internationaux ;
- participer à des forums et développer des supports de communication spécifiques (site internet, lettre d'information, feuillet de présentation, DVD, ...) ;
- développer la présence de la SWDE dans les réseaux internationaux d'opérateurs (ex : Global Water Operators Partnership Alliance) ;
- développer une expertise dans le montage de dossiers et la recherche de financements.

Les engagements de la SWDE dans le cadre du développement économique régional et sur le plan international seront notamment mis en œuvre à travers un partenariat formalisé avec la SPGE dont le contrat de gestion reprend des engagements du même type.

### 6.3 Engagements de la Région

#### **A. Participation au développement économique régional**

Par ses apports en capital rémunéré, la Région appuiera la participation de la SWDE au développement économique régional.

De plus, au travers du 6<sup>ème</sup> pôle de compétitivité de la Région wallonne sur les technologies environnementales, le Gouvernement permet l'implication des activités développées par les opérateurs du secteur de la gestion du cycle anthropique de l'eau.

Le Gouvernement veillera à valoriser le programme de R&D de la SWDE et les outils d'excellence wallonne en termes de capacités analytiques et de surveillance de la qualité de l'eau, par exemple, au travers du projet de Consortium wallon de laboratoires comprenant, notamment le laboratoire de la SWDE.

#### **B. International**

Le Gouvernement encouragera un partenariat actif avec la SWDE pour son développement à l'international en collaboration avec la SPGE et WBI.

# INDICATEURS DE RESULTAT

Les indicateurs essentiels de l'activité de production et de distribution publique d'eau ont été définis par le législateur et le Gouvernement wallons dans le Code de l'eau. Depuis 2005, comme les autres producteurs et distributeurs d'eau, la Société wallonne des eaux met en œuvre le plan comptable établi par le Code de l'eau.

L'exécution du contrat de gestion sera analysée sur base d'un tableau de bord comportant les 14 indicateurs proposés suivants :

## 1. Indice linéaire de perte

- Formule = 
$$\frac{\text{Volume non enregistré}}{\text{km de conduite} * 365 \text{ jours}}$$
- La cible est fixée à 4,40 m<sup>3</sup>/km/jour pour 2016, ce qui correspond à un rendement de 75,36%.

## 2. Taux de réhabilitation des conduites

- Formule = 
$$\frac{\text{Km de conduites posées}}{\text{Km de conduites existantes}}$$
- La cible est fixée à 1 %.

## 3. Taux de sécurisation

- Formule = 
$$\frac{\text{Nombre de raccordements bénéficiant d'une sécurisation >30\%}}{\text{Nombre total de raccordements}}$$
- La cible est fixée à 30 %.

## 4. Taux de service du Centre de contact commercial

- Formule = 
$$\frac{\text{nombre d'appels répondus}}{\text{Nombre d'appels reçus}}$$
- La cible est fixée à ≥ 85%.

## 5. Plaintes

- Formule = 
$$\frac{\text{Nombre de plaintes annuelles}}{1.000 \text{ compteurs}}$$
- La cible est fixée à 5,58 plaintes/1.000 compteurs.

## 6. Qualité d'eau

▪ Formule = 
$$\frac{\text{Nombre de tests conformes aux normes légales de qualité d'eau}}{\text{Nombre de tests réglementaires effectués}}$$

- La cible est de rester > 99,5%.

Note :

On entend par test une famille de paramètres mesurés lors d'un contrôle réglementaire (de routine ou complet) conformément à l'annexe XXXIII du Code de l'eau.

Quatre familles de paramètres sont ainsi examinées et le test est non conforme si au moins un résultat relatif à un des paramètres dépasse la valeur paramétrique.

Les familles à examiner correspondent aux points à améliorer dans les rapports européens de la Wallonie et sont :

- ◆ Microbiologie (E. Coli, Entérocoques)
- ◆ Paramètres azotés (nitrates, nitrites, ammonium)
- ◆ Micropolluants minéraux (aluminium, plomb, nickel)
- ◆ Micropolluants organiques (pesticides\* individuels, pesticides\* totaux, somme tri et tétra-chloroéthylène, benzo(a)pyrène, somme des 4 HAP, trihalométhanes)

L'indicateur global est calculé comme la moyenne arithmétique des indicateurs obtenus pour chacune des quatre familles.

\* au minimum les substances listées dans la circulaire DE/1/2004

## 7. Facture moyenne/revenu moyen

▪ Formule = 
$$\frac{\text{Coût complet facturé pour une consommation moyenne}}{\text{Revenu moyen de la population}}$$

- La cible est fixée à < 0,50%.

## 8. Moyens alternatifs pour interruptions > 8h

▪ Formule = 
$$\frac{\text{Nombre d'interruptions > 8 heures avec moyens alternatifs}}{\text{Nombre d'interruptions > 8 heures}}$$

- La cible est maintenue à 100%.

## 9. Coût d'exploitation global par m<sup>3</sup>

▪ Formule = 
$$\frac{\text{Coûts d'exploitation net de la production immobilisée}}{\text{Volume distribué (m}^3\text{)}}$$

- La cible est une augmentation ≤ inflation + 0,5%, hors augmentation des cotisations pour le fonds de pension et hors changement de politique d'investissement (recours au leasing plutôt qu'à des achats sur fonds propres).

#### 10. Solvabilité

- Formule = 
$$\frac{\text{Fonds propres}}{\text{Total passif}}$$
- La cible est fixée à > 60 % en fonction du plan d'investissement proposé.

#### 11. Délai moyen de paiement

- Formule = 
$$\frac{365 \times \text{montant des créances}}{\text{chiffres d'affaires générant des créances}}$$
- La cible est fixée à ≤110 jours.

#### 12. Taux d'absence

- Formule = 
$$\frac{\text{Nombre de jours de maladie}}{\text{Nombre de jours prestables}}$$
- La cible est fixée à 6,5%.

#### 13. Heures de formation / employé

- Formule = 
$$\frac{\text{Heures de formation suivies par le personnel}}{\text{Nombre d'équivalents temps plein (ETP)}}$$
- La cible est fixée à 29 heures/ETP.

#### 14. Diminution des émissions de gaz à effet de serre

La cible est fixée à une diminution de 30% des émissions de gaz à effet de serre liées à l'exploitation à l'échéance du contrat de gestion.

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

## **1. Suivi**

Selon l'article 18 du décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information, le Gouvernement et le Ministre sont tenus régulièrement informés par la SWDE de l'exécution de ses missions au titre du présent contrat de gestion, et disposent d'un pouvoir de contrôle par l'intermédiaire des Commissaires de Gouvernement.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend, qui découlerait du présent contrat de gestion et soulevé par l'une des deux parties.

## **2. Evaluation**

L'évaluation du présent contrat de gestion est organisée conformément au décret du 12 février 2004 relatif au contrat de gestion et aux obligations d'information.

Le Conseil d'administration de la SWDE établit annuellement un rapport sur la mise en œuvre du contrat de gestion conformément à l'article 19 du décret du 12 février 2004. Ce dernier renferme le tableau de bord, le suivi des engagements de la SWDE, le suivi des engagements de la Région et le bilan social.

Le rapport d'évaluation annuel est soumis pour avis à un Collège d'évaluation composé :

- du président ou d'un membre du Conseil d'Administration de l'Union des villes et des communes de Wallonie ;
- du président du Comité de contrôle de l'eau ;
- des deux commissaires du Gouvernement wallon.

Le président de ce collège est nommé par le Gouvernement wallon.

Le rapport annuel est transmis au Collège d'évaluation pour le 15 mars de l'année qui suit l'exercice auquel il se rapporte.

Le Ministre fait rapport au Gouvernement et communique le rapport annuel d'exécution et l'avis du Collège d'évaluation au Parlement wallon. Le Ministre peut, s'il l'estime nécessaire, faire procéder à une évaluation externe de la mise en œuvre du contrat de gestion, auquel cas cette évaluation est jointe au rapport transmis par le Ministre au Gouvernement.

A la clôture de chaque exercice, ce rapport comprendra au minimum, un examen de l'état de réalisation des objectifs sur la base des indicateurs et un bilan social sur l'application des règles relatives à la gestion du personnel et à la concertation sociale.

### 3. Modalités de révision

Lorsque l'évolution de certains éléments du contexte de conclusion du présent contrat nécessite une modification substantielle du contrat, la partie la plus diligente peut demander la révision du contrat. Toute modification du présent contrat se fait par voie d'avenant.

### 4. Renouvellement

Lors du renouvellement du contrat de gestion, le Gouvernement, en concertation avec l'organisme, à l'intervention de son organe de gestion, procède à l'évaluation préalable du fonctionnement et de l'état du service public dont est chargé l'organisme.

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

### 5. Entrée en vigueur

Le présent contrat de gestion entre en vigueur le 30 juin 2012 pour une durée de cinq ans.

\*\*\*

*Pour le Gouvernement wallon,*



**Philippe HENRY,**  
Ministre de l'Environnement, de l'Aménagement du territoire et de la Mobilité

\*\*\*

*Pour la Société Wallonne des Eaux,*



**René THISSEN**  
Président du Conseil d'Administration



**Eric VAN SEVENANT**  
Président du Comité de Direction

\*\*\*

## TABLE DES MATIERES

	Page
<b><u>Préambule</u></b>	
<b>1. Cadre juridique</b>	2
<b>2. Contexte</b>	3
2.1. L'acquis	
2.2. Les défis actuels	
2.3. Les défis à venir	
<b>3. Positionnement de la SWDE</b>	6
<b><u>Engagements</u></b>	
<b>1. Maîtrise du prix de l'eau</b>	
1.1. Objectif partagé	7
1.2. Engagements de la SWDE	7
A. L'évolution du CVD	
B. La politique d'investissements	
C. L'optimisation du financement de l'activité	
D. Le financement du régime de retraite	
1.3. Engagements de la Région	11
A. L'évolution du CVD	
B. La politique d'investissements	
C. L'optimisation du financement de l'activité	
D. Le financement du régime de retraite	
<b>2. La sécurité d'approvisionnement en eau</b>	14
2.1. Objectif partagé	14
2.2. Engagements de la SWDE	16
A. Le maintien d'une expertise de haut niveau	
B. Gestion des ressources	
C. Modernisation des infrastructures de production	
D. Modernisation des réseaux de distribution	
2.3. Engagements de la Région	19
A. Schéma régional d'exploitation des ressources	
B. Optimisation de l'utilisation du réseau public de distribution d'eau	
C. Aménagement du territoire	
<b>3. La qualité de l'eau</b>	22
3.1. Objectif partagé	22
3.2. Engagements de la SWDE	22
A. Une expertise de haut niveau	
B. Une gestion intégrée et pro-active	
C. Un niveau de qualité élevé	
3.3. Engagements de la Région	24
A. L'évolution du cadre légal	
B. Le contrôle	

<b>4.</b>	<b>Service au client</b>	<b>25</b>
4.1.	Objectif partagé	25
4.2.	Engagements de la SWDE	26
4.3.	Engagements de la Région	27
<b>5.</b>	<b>Maîtrise de l'impact environnemental</b>	<b>28</b>
5.1.	Objectif partagé	28
5.2.	Engagements de la SWDE	28
5.3.	Engagements de la Région	30
<b>6.</b>	<b>Responsabilité sociale et économique</b>	<b>30</b>
6.1.	Objectif partagé	30
6.2.	Engagements de la SWDE	32
	A. Participation au développement économique régional	
	B. Coopération internationale	
6.3.	Engagements de la Région	33
	A. Participation au développement économique régional	
	B. International	
	<b><u>Indicateurs de résultat</u></b>	<b>34</b>
	<b><u>Modalités de suivi, d'évaluation, de révision et de renouvellement</u></b>	<b>37</b>
1.	Suivi	
2.	Evaluation	
3.	Modalités de révision	
4.	Renouvellement du contrat de gestion	
5.	Entrée en vigueur	