Isabelle Jeurissen

Membre du Comité de direction

“Une charte avec onze engagements concrets pour atteindre un niveau de service maximum”

Principal fournisseur d’eau potable de la Wallonie, la SWDE est constituée sous forme de société coopérative à responsabilité limitée. Isabelle Jeurissen, membre de son Comité de Direction, a répondu à nos questions. Au centre de la conversation, notamment, une charte de réfection des voiries qui assure aux communes une qualité d’intervention et la rapidité d’exécution des travaux. Et ce, alors même que la SWDE est, plus que jamais, particulièrement attentive à sa communication envers les pouvoirs locaux.

ALAIN DEPRET SECRÉTAIRE DE RÉDACTION

Madame Jeurissen, avant toute chose, un petit mot sur les missions quotidiennes de la SWDE ?

La stratégie de la Société wallonne des eaux repose sur une vision claire, une mission bien définie et des valeurs partagées. Sa mission est de produire et distribuer de l’eau potable, mais aussi de concevoir des infrastructures de production et de distribution d’eau adaptées pour répondre aux besoins de la clientèle et les anticiper. Pour ce faire, nous devons donc assurer la protection durable de la ressource. La SWDE est ainsi soucieuse de protéger les captages d’eau. Elle dispose de compétences et d’une expérience avérée dans la caractérisation et la gestion des ressources en eau. Elle réalise des études, des actions et des aménagements en vue de réduire les risques de pollution des ressources aquifères. La SWDE produit et traite de l’eau dont la provenance est majoritairement souterraine. Elle valorise les nappes aquifères du sous-sol wallon en tenant compte de leur disponibilité. La SWDE exploite et traite également des eaux de surface, stockées pour l’essentiel dans quatre barrages réservoirs. Soucieuse d’une utilisation raisonnée du potentiel disponible, la SWDE explore et exploite de nouvelles ressources aquifères, dont les eaux d’exhaure des carrières.

Ce qui assure de l’eau potable partout en Wallonie…

La SWDE assure en effet une disponibilité permanente de l’eau potable sur l’ensemble du réseau dont elle a la gestion. Elle garantit la continuité de l’approvisionnement. Elle fournit une eau de qualité en pression et en quantité suffisantes à l’ensemble de ses clients, privés, publics et industriels. La SWDE dispose de son propre laboratoire qui joue un rôle essentiel dans la maîtrise de la qualité de l’eau. Il s’assure de la conformité de l’eau distribuée en effectuant de multiples contrôles quotidiens en tout point du réseau, du captage au robinet du consommateur. Pour répondre aux besoins en termes d’infrastructures techniques de bâtiments, la SWDE assume la conception, l’architecture et l’équipement d’ouvrages grâce à son service d’engineering. Ses réalisations peuvent être de très haute technologie. La SWDE veille autant à l’esthétique des ouvrages qu’à leurs incidences environnementales et énergétiques.

Comment pouvez-vous anticiper les besoins de vos clients ?

La SWDE met un point d’honneur à rencontrer la satisfaction optimale de ses clients. Elle élève la qualité du service offert à la hauteur de leurs exigences accrues, tout en leur garantissant le prix le plus juste pour le produit livré. Elle a mis en place une politique d’amélioration continue de ses processus qui lui permet de coller au plus près des exigences de ses clients, voire de les anticiper.

Pourriez-vous nous dresser un rapide historique de l’institution ?

La SWDE est une centenaire très dynamique. Les premiers réseaux d’eau courante apparaissent au milieu du 19e siècle. Les infrastructures se développent, les villes commencent à posséder leur service d’eau. Pour aider les communes

en manque de moyens, l'État crée en 1913 la SNDE, la Société nationale des distributions d'eau. Le pays se dote progressivement de réseaux de distribution d'eau et d'installations de production. En 1986, la politique de l'eau est confiée aux régions. La SNDE est scindée en deux parties. En Flandre, la VMW, la Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening, voit le jour. Au sud du pays, la Région wallonne crée la Société wallonne des distributions d'eau. L'appellation est raccourcie début 2001. Désormais, la SWDE signifie Société wallonne des eaux. Cette nouvelle dénomination coïncide avec un changement de statut, qui fait de la SWDE une entreprise publique autonome. La société est liée à la Région par un contrat de gestion renouvelable périodiquement.

Et ensuite ?

En 2006, un nouveau décret confirme le rôle fédérateur de la SWDE dans les secteurs de la production et de la distribution d'eau potable. C'est aussi à cette époque que le rôle des pouvoirs locaux se renforce au sein des instances de la SWDE. 2007 marque le début du contrat de gestion qui court jusque 2012. Durant cette période, la SWDE focalise son attention sur l'utilisation rationnelle de l'eau et l'optimalisation du service à la clientèle. Une nouvelle structure interne est mise en place en 2010. Elle repose sur trois pôles d'activités opérationnelles : la production, la distribution et le service commercial. Enfin, le Comité de direction de la SWDE développe en 2012 un ambitieux plan d'entreprise qui préfigure les objectifs et missions du contrat de gestion 2012-2016. La SWDE est donc aujourd'hui la plus importante société de production et de distribution d'eau potable de Wallonie. Son réseau de distribution s'étend sur 40 000 km. Il couvre près de 200 communes et compte plus d'un million de raccordements. La SWDE fournit près de 2,4 millions de consommateurs en eau potable, soit plus de 70 % de la population wallonne.

Quel est aujourd'hui le bilan de ce plan de gestion 2012-2016 ?

L'an dernier, nous avons obtenu le Prix de l'organisation publique qui couronnait la mise en œuvre, avec succès, de ce plan stratégique. Il remplit l'objectif initial annoncé : maîtriser le prix de l'eau en évitant que le coût vérité de distribution n'explose, tout en maintenant des investissements très importants pour renouveler le réseau de distribution. Nous avons, au cours de notre histoire, repris des réseaux communaux qui étaient parfois en mauvais état… Et ce tout en assurant une qualité de l'eau permanente pour les citoyens et en multipliant les canaux de communication avec eux. Nous sommes un acteur social et économique important en région wallonne et nous assurons donc notre responsabilité en la matière.

Vous êtes membre du Comité de direction. Qu'est-ce que cela signifie ?

Je suis membre du Comité de direction depuis maintenant trois ans. Nous sommes trois au sein de celui-ci. Nous

définissons la stratégie, nous exécutons les orientations du conseil d'administration et nous mettons en œuvre le contrat de gestion conclu avec le Gouvernement wallon. Je supervise plus particulièrement les activités du pool commercial : facturation, recouvrement, relation avec la clientèle. Mais aussi le pool technique dont le laboratoire de Fleurus, qui est en charge spécifiquement de la qualité de l'eau, le bureau d'études à Verviers qui prépare les travaux, et tout ce qui concerne la logistique et le Facility management. Je m'occupe également des questions d'audit interne, d'environnement et de sécurité (SIPPT).

Vous évoquiez tout à l'heure des valeurs qui sous-tendent votre travail. Quelles sont-elles ?

Nos valeurs peuvent être regroupées sous l'acronyme de « respect ». On met particulièrement aujourd'hui en avant trois valeurs : la satisfaction du client, en ce compris les communes, la performance, la créativité et l'innovation. On assure donc un service pérenne et on veut le prouver. Les clients pensent souvent que l'eau du robinet « coule de source », en quelque sorte, mais cela suppose d'être un peu créatif. Et ce, afin de maintenir cet acquis pour tout un chacun.

Tout cela dans le strict intérêt du citoyen…

En effet. L'eau coule, elle ne connaît pas les frontières. Nous devons donc être capables, pour l'intérêt des citoyens, de transcender les frontières administratives pour permettre à chacun d'obtenir de l'eau de qualité à un prix accessible. Or, en Wallonie, nous devons faire face aux défis démographiques et économiques futurs. C'est pour cela que nous tentons d'être un facilitateur pour les communes et les autres opérateurs actifs. C'est également pour cela que nous réalisons certains investissements importants dans le cadre d'un schéma directeur. Nous tentons ainsi de créer des solutions à l'échelle de la région wallonne.

En quoi les villes et communes sont-elles des partenaires privilégiés pour la SWDE ?

D'abord, les communes sont nos principaux actionnaires. Nous sommes non seulement une organisation publique régionale, une entreprise publique autonome, mais aussi, et avant tout, une émanation des communes qui sont nos associées principales. Celles-ci sont présentes dans différents organes de gestion, à commencer par l'assemblée générale, le conseil d'administration, mais aussi les conseils d'exploitation du Comité exécutif. Mais, pour les communes, nous sommes également un impétrant. C'est donc autant de relations avec les communes au quotidien qu'il faut mener avec professionnalisme.

"Nous souhaitons entretenir des relations avec les communes au quotidien, avec professionnalisme"

Quels sont les objectifs poursuivis par la SWDE en ce qui concerne les partenaires locaux ?

Nous voulons renforcer notre relation partenariale. Nous travaillons en confiance. C'est essentiel pour déployer un plan d'investissements dans lequel les attentes sont partagées et les défis relevés ensemble. Ainsi, par exemple, nous avons beaucoup réfléchi à améliorer la gestion des chantiers : faire en sorte que la durée du chantier soit la plus réduite possible, tout en tenant compte de la qualité des prestations. Nous avons également prêté une grande attention au suivi post-chantier, afin de tirer tous les enseignements possibles, notamment concernant l'action des sous-traitants et la maîtrise qu'on peut en avoir.

Quel est, dès lors, désormais, le message que vous voulez faire passer aux communes ?

Il est essentiel pour nous que la commune parle d'une seule voix. C'est plus facile si nous pouvons garder un interlocuteur unique pour régler les problèmes avec la commune. Ainsi, cet interlocuteur reçoit, de notre part, des présentations pédagogiques afin d'informer la population quand celle-ci a des questions spécifiques à poser. Nous avons donc besoin d'ambassadeurs au sein des communes. Nous avons, par ailleurs, créé une newsletter spécifiquement destinée aux pouvoirs locaux. Nous avons mis en place un numéro de contact VIP pour chaque bourgmestre. Chaque mandataire communal a également un contact privilégié auprès des autorités de la SWDE.

Il semble que la SWDE entame en 2017 une série de nouvelles démarches pour améliorer encore ses relations avec le monde local. Quelles sont-elles ?

Si vous êtes mandataire communal, on vous remet une fiche avec toutes les informations utiles et nécessaires, dont les noms des personnes à joindre en cas d'urgence, avec toutes leurs coordonnées. Sur le site internet, on peut retrouver un document assez pratique reprenant les « fondamentaux ». Notre volonté est de démontrer que les pouvoirs politiques peuvent influer grandement les décisions en matière de distribution d'eau, par exemple via l'urbanisme où chaque décision aura un impact non négligeable sur l'augmentation du prix de l'eau. Il y a aussi tout le volet social, avec le fonds social de l'eau, qui est commenté sur notre site. Nous donnons également beaucoup d'information sur les services que nous pouvons rendre aux communes, par exemple en matière d'analyse de la qualité de l'eau des piscines ou d'expertise en milieu scolaire.

Pourriez-vous nous présenter votre récente charte de réfection des voiries ? Quel est son but ?

Cette charte comporte des engagements très concrets qui touchent les communes et les citoyens de façon générale. Le but est d'atteindre un niveau de service maximum. Les engagements sont au nombre de onze. Il s'agit, tout d'abord d'optimaliser les rapports avec le gestionnaire de voiries. Il est question d'informer le représentant du gestionnaire de voiries chaque matin sur les interventions ponctuelles prévues, complémentairement aux autorisations demandées préalablement et, en cours de journée, sur les interventions urgentes et imprévues. Les interventions qui auront lieu en dehors des heures normales de service, les week-ends et jours fériés, seront communiquées le matin du premier jour ouvrable suivant. Il est également question de désigner un correspondant unique pour traiter les contacts avec chaque gestionnaire de voiries. En matière d'évolution des chantiers, l'idée est de communiquer

correctement l'état d'avancement. Le gestionnaire de voiries peut ainsi localiser les chantiers ou suivre l'évolution des interventions grâce à une application informatique mise à sa disposition par la SWDE. Il est primordial également, pour nous, de mettre à jour quotidiennement notre site internet. La rubrique « Dans votre commune » du site internet reprend ainsi, commune par commune, les informations utiles concernant tous les chantiers.

Un effort est également fourni en matière de mise en conformité…

Oui, en effet. Des photographies des lieux d'intervention sont prises avant l'ouverture de la fouille, ainsi qu'à la fin des opérations de réfection. À défaut d'un reportage photos préalable, les lieux seront réputés en bon état. Les photos sont mises à disposition du gestionnaire de voiries via l'application informatique partagée. Les lieux seront également remis dans leur état d'origine (réfections définitives) endéans les 8 jours ouvrables maximum, sous réserve de conditions climatiques et de températures favorables. En matière de tenue de chantier, nous nous engageons à évacuer rapidement les déblais. La SWDE évacue tous les déblais non réutilisables, au maximum dans les 24 heures de l'ouverture de la fouille. Nous organisons les chantiers ponctuels de telle manière à éviter le recours à une remise en état provisoire des lieux par des réfections précaires, des réfections qui nécessitent une seconde intervention lorsque le sol s'est stabilisé. Enfin, les riverains des chantiers doivent pouvoir bénéficier, en toutes circonstances, d'un accès sécurisé à leur propriété.

Vous vous engagez également à une qualité de réfection optimale…

En effet, la SWDE a introduit les M.A.R. (Matériaux Auto-compactants et Ré-excavables) dans ses cahiers des charges. Fluides, les M.A.R. se glissent et comblent les endroits les plus inaccessibles. Ils sont idéaux pour le remblayage des tranchées. De plus, nous assurons ainsi une garantie décennale. Les M.A.R. renforcent la pérennité des réfections de voiries. La SWDE offre une garantie de 10 ans pour les réfections de voiries sur les interventions ponctuelles, dont les remblayages ont été effectués à l'aide des M.A.R.

Cela fait un an que la charte a été dévoilée… Quelle est la réaction des communes depuis ?

Nous avons un retour très positif. Cette charte, nous ne l'avons pas construite seuls, mais bien avec les communes et les partenaires communaux. Elle a été testée dans le namurois avec beaucoup de succès, ce qui nous a permis de l'adapter et de la généraliser sur l'ensemble du territoire que nous desservons. Les résultats sont tout à fait encourageants, c'est-à-dire que nous respectons complètement les engagements pris il y a un an. C'est un bilan très positif.