

Une année débordante de défis et d'opportunités

La pandémie a fait de 2020 une année pas comme les autres. Le printemps extrêmement sec et chaud a représenté un défi supplémentaire pour l'approvisionnement en eau potable. Il était essentiel de ne pas tarder à faire des estimations et à réagir. Dans ce cadre, la numérisation que nous avons lancée il y a quelques années fut bonne à prendre : elle nous rend **flexibles et résilients**.

Et nous aurons également bien besoin de résilience au cours des prochaines années. Les changements climatiques ont un impact gigantesque sur l'approvisionnement en eau. Nous avons aussi changé notre manière d'utiliser l'eau : nous l'utilisons tous de manière plus économique, mais davantage lors de périodes de sécheresse et de canicules. Cela montre l'importance d'un **approvisionnement en eau résistant aux conditions climatiques et présentant une haute capacité en cas de consommation de pointe**. À cette fin, des investissements records ont été faits au cours des dernières années dans le renouvellement du réseau de distribution d'eau et dans la rénovation et l'extension de nos centres de production d'eau. Dans le même temps, nous avons investi dans la protection de nos sources d'eau, l'exploitation de sources d'eau alternatives, le développement de la production d'eau décentralisée et, enfin et surtout, dans la détection et la réduction des pertes résultant de fuites. Nous poursuivrons ces efforts au cours des prochaines années.

Dans chacun de ces domaines, **l'innovation et la collaboration** jouent un rôle majeur. Les partenariats intelligents au sein du vaste secteur de l'eau renforcent les activités de chaque partenaire et nous permettent de repousser nos limites. Nous aimons donc nous associer à des partenaires nationaux et étrangers et à des compagnies d'eau. De Watergroep est par ailleurs membre actif de divers groupes de travail, organes consultatifs et organisations sectorielles. Nos collaborations méritent dès lors d'occuper une place importante dans notre rapport d'activités (rapportannuel2020.dewatergroep.be).

Nos clients ne remarquent donc pas l'activité intense qui se déroule dans l'ombre. Ils considèrent voir couler de l'eau claire du robinet à tout moment comme une évidence. Une attente légitime. Nous devons néanmoins davantage nous rendre compte de la **valeur de l'eau**. L'année dernière, nous avons remarqué que ce revirement a été engagé : nous sommes plus sensibilisés à la valeur de l'eau et au manque d'eau, aux changements climatiques, etc. C'est une bonne chose, car la sensibilisation est un élément important du changement de système que nous visons dans le cadre de notre approvisionnement en eau.



Hans Goossens,
Directeur général de De Watergroep



Brecht Vermeulen,
Président de De Watergroep

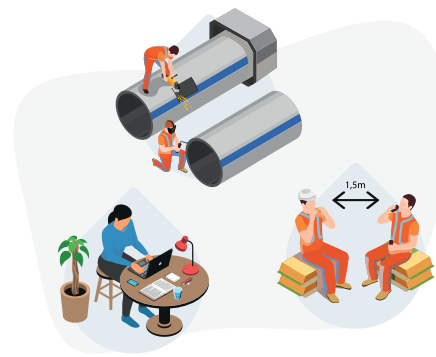
Le client en point de mire



En 2020, nous avons poursuivi le développement d'une gestion d'entreprise centrée sur le client. Grâce aux « parcours clients », nous avons examiné nos services au travers du regard de nos clients. Nous les avons interrogés sur leurs expériences en leur soumettant des questionnaires d'enquête. Et nous leur avons encore facilité la tâche grâce à nos factures et nos formulaires numériques. Nous avons donné un petit coup de pouce à cette numérisation grâce à notre toute première action de réduction.

Créateurs d'eau

Plus de 1 600 « créateurs d'eau » veillent à ce que de l'eau coule du robinet aujourd'hui et à l'avenir. Leur sécurité et leur bien-être étaient plus que jamais notre priorité en raison du déclenchement de la crise du coronavirus. Nous avons autant que possible organisé le travail, la formation et l'interaction sociale par voie numérique.



Pour en apprendre davantage sur nos activités en 2020, veuillez consulter notre rapportannuel2020.dewatergroep.be



Une compagnie d'eau flexible et résiliente

Rapport d'activités 2020



Editeur responsable Jan Hammenacker / communicatie@dewatergroep.be



rapportannuel2020.dewatergroep.be



Eau potable

De Watergroep est la plus grande compagnie des eaux de Flandre et distribue de l'eau potable à 3,2 millions de clients. Nous avons veillé à une infrastructure d'eau potable durable et sûre, afin d'assurer à tout moment à nos clients une distribution d'eau de qualité supérieure. Nous luttons aussi pleinement contre les pertes d'eau et investissons continuellement dans de nouvelles technologies, afin de mieux contrôler la qualité et la sécurité de notre eau potable.



+ 21 207
raccordements



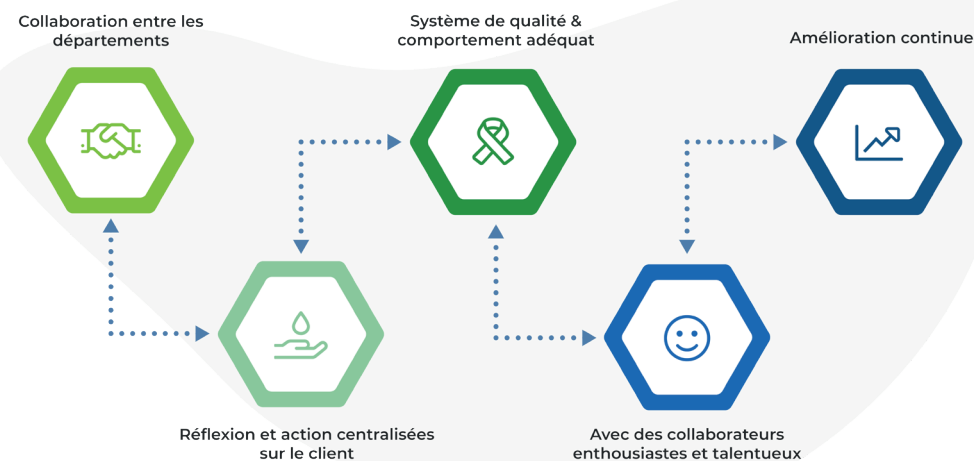
34 367 km
de conduites



3 277 704
résidents dans la
zone de chalandise

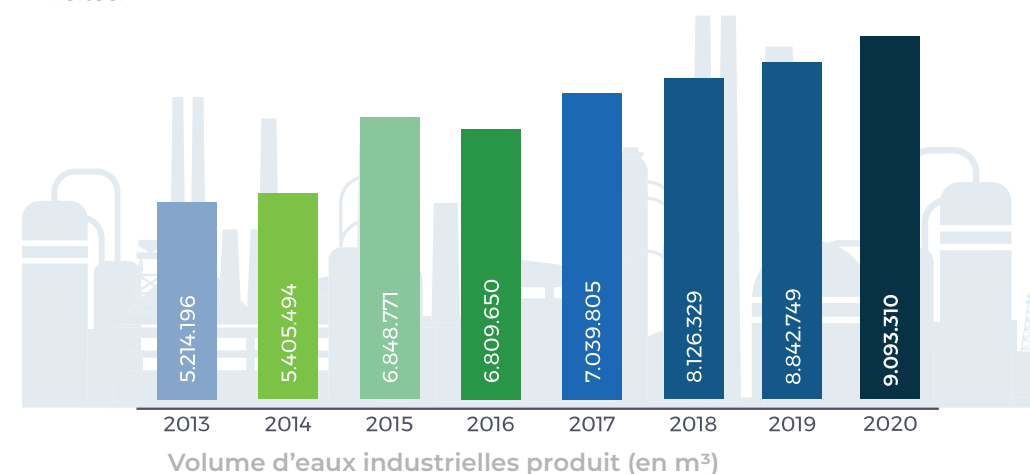


177
communes



Eau industrielle

En 2020, De Watergroep a livré plus de 9,1 millions de m³ d'eau selon les besoins des clients industriels. Sur le site de ses clients industriels, De Watergroep sélectionne une source d'eau durable et appropriée (comme de l'eau fluviale, de l'eau de pluie ou les effluents d'une station d'épuration industrielle) et la transforme dans la qualité finale souhaitée.



Une entreprise innovante

La pénurie d'eau croissante, les évolutions dans le domaine de la numérisation... nous placent face à des défis sans précédent, mais nous offrent aussi des opportunités. En 2020, De Watergroep a participé activement à la recherche de réponses à l'épreuve des défis de l'avenir. Nous le faisons en collaboration avec des partenaires du secteur privé et du secteur public.



Eau décentralisée
et circulaire



Énergie produite
à partir de l'eau



Compagnie d'eau
intelligente
(Industrie 4.0)

Eaux usées



- Nombre de nouveaux raccordements au réseau d'égouts +
- Mètres d'égouts nettoyés par recherche par caméra
- Conseils dispensés aux villes et communes
- Interventions sur le système d'égouts
- Nouveaux associés de Riopact

	2019	2020
Nombre de nouveaux raccordements au réseau d'égouts	↑ 1 948	↑ 2 481
Mètres d'égouts nettoyés par recherche par caméra	↑ 109 292	↑ 144 379
Conseils dispensés aux villes et communes	↑ 787	↑ 966
Interventions sur le système d'égouts	↑ 2 271	↑ 2 433
Nouveaux associés de Riopact	↑ 2	↑ 3

Entrepreneuriat climatique et durable

Les changements climatiques mettent notre système d'eau potable sous pression. En 2020, nous avons également établi des mesures visant à faire face au manque d'eau. La protection et la diversification de nos sources d'eau y occupent une place centrale. Notre titre de « SDG Pioneer » est la cerise sur le gâteau et la preuve que De Watergroep est une entreprise durable et respectueuse du climat.

