

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2016



RAPPORT D'ACTIVITÉS

2016

SOMMAIRE

PARTIE

01 CHIFFRES CLÉS

4

PARTIE

02 LE MOT DU PRÉSIDENT

8

PARTIE

03 2016 EN BREF

12

PARTIE

04 RAPPORT DE GESTION

16

MISSION #1: Fournir en permanence un produit et des services de qualité	18
MISSION #2: Pérenniser ses activités et anticiper les changements	22
MISSION #3: Développer les compétences et la motivation du personnel	26
MISSION #4: Veiller à la sécurité du personnel et des usagers	28
MISSION #5: Garantir la satisfaction du client	29
MISSION #6: Conserver une gestion financière saine	30
MISSION #7: Affirmer sa politique environnementale	31
MISSION #8: Soutenir les plus démunis	32
MISSION #9: Promouvoir une gestion publique du secteur de l'eau	34
MISSION #10: Affirmer son identité et l'image positive de son produit	35

PARTIE

05 ORGANISATION

36

Objet social	38
Organes statutaires	38
Comités de Concertation régionaux	40

PARTIE

06 TABLEAUX ET CHIFFRES

44

PARTIE

01 CHIFFRES CLÉS

-

CHIFFRES CLÉS

PRODUCTION TOTALE



*dont 65% d'eau souterraine et 35% d'eau de surface

POPULATION ALIMENTÉE



REDEVANCES ET TAXES RÉGIONALES



CHIFFRE D'AFFAIRES



EFFECTIFS



VOLUMES FOURNIS



INFRASTRUCTURE

RÉSEAUX

 **512** KILOMÈTRES
ADDUCTION

 **233** KILOMÈTRES
RÉPARTITION

 **4.062** KILOMÈTRES
DISTRIBUTION

 **2.350** KILOMÈTRES
ÉGOUTS

 **109** KILOMÈTRES
COLLECTEURS
D'ASSAINISSEMENT

INFRASTRUCTURE D'ASSAINISSEMENT

 **82** BASSINS D'ORAGE,
STATIONS DE RELEVAGE,...

RÉSERVOIRS

 **15** RÉSERVOIRS
D'EAU POTABLE

PARTIE

02 LE MOT DU PRÉSIDENT

-

LE MOT DU PRÉSIDENT

A bien des égards, 2016 aura été une année de transition.

Avant tout, je tiens à remercier Christiane Franck, qui quittera VIVAQUA fin février 2017 après plus de 10 années passées au poste de Directeur général et qui, tout au long de son parcours professionnel, n'a cessé de défendre les intérêts de l'intercommunale avec passion et fermeté.

En 2016, VIVAQUA a continué à collaborer étroitement avec HYDROBRU afin de préparer la fusion. Prévues pour la fin de l'année, cette fusion a finalement dû être reportée, une des conditions n'ayant pas été rencontrée : en effet, le Parlement bruxellois n'a pas pu voter la modification de l'Ordonnance bruxelloise fixant un Cadre pour l'Eau et confier à VIVAQUA les missions dévolues à HYDROBRU. Malgré ce contretemps, la fusion, qui répond à nos objectifs de bonne gouvernance, de simplification des relations avec nos clients et de rationalisation, reste une de nos priorités.

VIVAQUA a également activement participé à la réalisation du Plan de Gestion de l'Eau 2016-2022 en Région de Bruxelles-Capitale, dont l'objectif est d'apporter une réponse globale aux défis liés à l'eau.

Au cours de l'exercice, la Région bruxelloise a décidé la prochaine mise en place d'un régulateur pour le secteur de l'eau à Bruxelles. Cette décision importante devrait permettre une nouvelle approche, plus pragmatique et tenant compte de toutes les données nécessaires, pour la fixation du prix de l'eau.

D'autre part, les discussions entre VIVAQUA et les communes flamandes souhaitant se retirer de l'intercommunale se sont poursuivies tout au long de l'année mais n'ont pas encore abouti.

En ce qui concerne les volets comptable et financier, malgré un recul du chiffre d'affaires, le résultat net courant de l'intercommunale reste positif - même s'il est en baisse par rapport à l'année passée - et traduit les premiers efforts réalisés en vue de faire face à la diminution des ventes d'eau à FARYS à l'horizon 2019. Il faudra néanmoins veiller à poursuivre et intensifier sensiblement les gains d'efficacité et la diversification des recettes dans les années à venir afin de pouvoir faire face à l'importante perte de revenus qui va en découler. En bon père de famille, nous avons voulu acter diverses provisions liées à des éléments exceptionnels, ce qui nous amène à clôturer l'exercice écoulé en perte du point de vue comptable mais cela n'entame cependant pas la solidité financière de VIVAQUA, laquelle affiche des fonds propres élevés.

Enfin, l'enquête sur le bien-être au travail, réalisée fin 2016 et à laquelle plus de 45% du personnel a pris part, va déboucher sur des actions concrètes destinées à prévenir le stress et améliorer le bien-être dans l'entreprise.

Une nouvelle Directrice générale, qui entrera en fonction début 2017, sera chargée de développer une nouvelle vision stratégique. Cette vision devra tenir compte de la fusion et du retrait de certaines communes associées flamandes mais aussi des relations avec les opérateurs flamands et wallons, de la diminution des ventes d'eau, des exigences futures du régulateur, de la pyramide des âges du personnel, de l'augmentation de la précarité en Région bruxelloise et j'en passe.

Les défis sont d'importance mais je sais d'expérience que les membres du personnel, qui année après année mettent leur savoir-faire au service de l'entreprise, apporteront tout leur soutien à la nouvelle Direction.

Yvan Mayeur



PARTIE

03

2016

EN BREF

-

2016 EN BREF

JANVIER

A partir du 1^{er} janvier, la structure tarifaire de l'eau de distribution est uniformisée sur tout le territoire flamand. Cette nouvelle tarification supprime aussi la fourniture gratuite de 15 m³/pers.

FÉVRIER

Le SPF Finances signifie à VIVAQUA qu'elle n'est pas soumise à l'ISOC (impôt des sociétés), qui aurait représenté une charge fiscale supplémentaire de plusieurs millions d'€ par an. VIVAQUA reste assujettie à l'impôt des personnes morales.

Durant plusieurs semaines, les Directeurs vont à la rencontre de tous leurs collaborateurs. Lors de séances d'information, ils font le point sur les changements importants qui attendent VIVAQUA.

MARS

Le 3 mars, le brevet (niveau national) est décerné à VIVAQUA pour son procédé de rénovation des égouts incluant le système de récupération de la chaleur.

A l'occasion des Journées de l'eau, VIVAQUA ouvre au public la tour d'équilibre de Mazy, le réservoir d'Ixelles et le bassin d'orage du Hunderenveld à Berchem-Sainte-Agathe.

AVRIL

Le 25 avril, VIVAQUA organise sa première journée 'Chantiers Ouverts'. Objectif: faire connaître les activités 'raccordement à l'égout' et 'terrassement' aux collègues d'autres services internes qui envisageraient de rejoindre ces équipes.

MAI

Le Conseil d'Administration de VIVAQUA approuve le projet de fusion par absorption d'HYDROBRU par VIVAQUA.

L'Assemblée générale extraordinaire approuve la modification des statuts de VIVAQUA. Dans le Chapitre V, un article stipule maintenant que 'les associés de la société renoncent expressément à la possibilité de procéder à une quelconque distribution de dividendes à leur bénéfice'. Cette modification était nécessaire pour que VIVAQUA ne soit pas assujettie à l'ISOC.

JUIN

Des cadres de la REGIDESO, société d'eau publique congolaise, participent à une formation de 15 jours chez VIVAQUA. Depuis 2013, VIVAQUA et la REGIDESO poursuivent un projet de coopération de type public-public visant à réduire les pertes d'eau dans le réseau de distribution de la ville de Kinshasa.



**CHANGEMENTS
IMPORTANTES**



**CHANTIERS
OUVERTS**



**TOP 5
MONDIAL**

En collaboration avec le Centre for Economics and Business Research, Arcadis a analysé la gestion durable de l'eau dans 50 villes de 31 pays des 5 continents. Bruxelles se hisse à la 5^e place des villes mondiales pour la gestion de l'eau.

JUILLET/AOÛT

En vue de la future fusion, VIVAQUA met en place ses nouveaux organigrammes.

Les divers épisodes caniculaires de l'été attirent la foule à la Maison de l'Eau. Pendant cette période, la fontaine accolée au Siège social de VIVAQUA distribue 8.400 litres d'eau tempérée, 10.919 litres d'eau rafraîchie et 1.443 litres d'eau pétillante.

SEPTEMBRE

Le 9 septembre, à l'occasion de la fête du personnel, un groupe de collaborateurs de la CILE (Compagnie Intercommunale Liégeoise des Eaux) visite le captage et la nouvelle station de refoulement de Modave.

Le 15 septembre, le projet Excellence Opérationnelle 'Garage et Ateliers' est présenté aux quelque 60 collègues des entités concernées.

OCTOBRE

VIVAQUA installe, à Uccle, une nouvelle fontaine publique d'eau potable créée en collaboration avec Mad Brussels (Centre Bruxellois de la Mode et du Design).

Dans le cadre du programme de partage de compétences avec l'ONEE (Office National de l'Electricité et de l'Eau Potable du Maroc), VIVAQUA organise une formation 'Sécurité'.

NOVEMBRE

Le 8 novembre, les Assemblées générales extraordinaires d'HYDROBRU et de VIVAQUA approuvent le projet de fusion par absorption de HYDROBRU dans VIVAQUA.

DÉCEMBRE

VIVAQUA lance son enquête 'bien-être au travail'. Plus de 45% du personnel y participent.

Le 6 décembre, baptême de U-Tube, le tunnelier qui va réaliser un bassin d'orage tubulaire de 1.300 m de long et près de 5 m de diamètre à Uccle.

Le 21 décembre, le Conseil d'Administration désigne le nouveau Directeur général de VIVAQUA: à partir du 1^{er} mars 2017, Laurence Bovy remplacera Christiane Franck.

Suite à une motion en conflit d'intérêt déposée par le Parlement flamand qui souhaite, par ce biais, soutenir la volonté de certaines communes flamandes de sortir de VIVAQUA, le Parlement bruxellois ne peut voter la modification de l'Ordonnance bruxelloise fixant un Cadre pour l'Eau (OCE). La fusion par absorption de HYDROBRU dans VIVAQUA, soumise à cette révision de l'OCE, est donc reportée.



MAISON
DE L'EAU



FONTAINE
PUBLIQUE



NOUVEAU
DIRECTEUR

PARTIE

04 **RAPPORT
DE GESTION**

-

RAPPORT DE GESTION

Mesdames, Messieurs,

Nous avons l'honneur de vous faire rapport quant aux activités de l'intercommunale au cours de l'exercice 2016 et de soumettre à votre approbation les comptes arrêtés au terme de cet exercice.

MISSION #1 : FOURNIR EN PERMANENCE UN PRODUIT ET DES SERVICES DE QUALITÉ

EAU POTABLE

Volume d'eau produit et fourni

VIVAQUA fournit de l'eau potable à plus d'1/5 de la population belge, ce qui couvre l'ensemble de la Région de Bruxelles-Capitale et une partie des Régions flamande et wallonne.

En 2016, VIVAQUA a produit 134,2 millions de m³ contre 135,6 millions de m³ en 2015 (-1%, soit -1,4 million de m³).

Compte tenu des mises en décharge, le total des fournitures s'élève à 133,7 millions de m³ soit une moyenne journalière de quelque 365.410 m³. Ce total représente une diminution de 1,4 millions de m³ (-1 %) par rapport à l'année 2015 (135,1 millions de m³).

VIVAQUA garantit au client la disponibilité 24h/24 et 7 j/7 d'une eau en quantité et en qualité suffisantes. Si nécessaire, l'intercommunale peut sans problème et à n'importe quel moment augmenter sensiblement sa fourniture d'eau.

Traitement de l'eau

Pour garantir une eau d'une qualité irréprochable, VIVAQUA renforce les procédés de traitement des eaux au sein de ses captages et de ses installations. VIVAQUA a notamment testé et acquis une sonde de détection d'hydrocarbures qui pourra être utilisée en cas de pollutions accidentelles. Cette sonde sera placée à proximité de l'accident et permettra de détecter en temps réel la présence éventuelle d'hydrocarbures dans les captages ou ouvrages d'adduction.

Adduction

Le poste de télécontrôle et de télécommande des installations de captage, d'adduction et de stockage de VIVAQUA est situé à Bruxelles. A partir de ce Dispatching central, VIVAQUA peut intervenir sur l'ensemble du système de production. Les dispatchers répartissent l'eau produite dans les différents réservoirs, reçoivent en permanence les informations données par le système et interviennent en cas d'alarme.

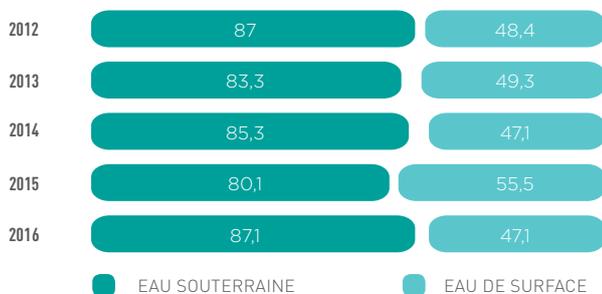
Dans le cadre des travaux du RER, VIVAQUA a commencé la construction d'un important nœud de vannage (le 'Nœud du Hameau') à Rhode-Saint-Genèse.

Répartition

Les eaux captées sont amenées jusqu'au réseau de distribution par l'intermédiaire du réseau d'adduction, des réservoirs de tête de répartition et du réseau de répartition.

Les réservoirs de tête de répartition ont essentiellement pour fonction d'assurer la régulation entre les débits entrant et sortant, et de faire face aux fluctuations de la consommation. Au départ des réservoirs, les eaux sont acheminées vers les réseaux de distribution intercommunaux ou communaux, par le biais d'un réseau de répartition. D'une longueur totale de

PRODUCTION D'EAU EN MILLIONS DE M³



RÉPARTITION RÉGIONALE DES FOURNITURES D'EAU EN M³



quelque 230 km, ce réseau se compose de conduites dont les diamètres varient de 200 à 1.500 mm. Le réseau de répartition comporte aussi des réservoirs de soutien, associés à des stations de pompage, qui permettent de répondre à des contraintes locales et temporaires de pression et de débit.

Services de distribution d'eau

En matière de distribution, VIVAQUA agit pour le compte de ses partenaires et pour son compte, dans l'ensemble de la Région de Bruxelles-Capitale et dans certaines communes du Brabant flamand.

Ses activités techniques couvrent notamment la surveillance de la qualité de l'eau distribuée, l'exploitation et l'extension des réseaux de distribution, la maintenance des dispositifs de lutte contre l'incendie, la recherche des fuites, la vérification des installations intérieures et la gestion de galeries techniques mises à disposition des impétrants par la Région de Bruxelles-Capitale.

Dans le Brabant wallon, VIVAQUA assure la protection cathodique ainsi que la prise d'échantillons d'eau et l'analyse de ceux-ci sur l'ensemble du territoire géré par l'IECBW (Intercommunale des Eaux du Centre du Brabant Wallon). VIVAQUA y est également en charge du contrôle, de l'entretien et de la réparation des hydrants (bouches d'incendie). En 2016, plus de 7.300 hydrants ont été contrôlés et 2.200 réparés. Depuis début 2016, tous les résultats de ces contrôles d'accessibilité, de signalisation et de débit - renseignés annuellement aux communes - sont mis à disposition en temps réel aux services d'incendie du Brabant wallon. Sur ce territoire, la Garde centrale assure la permanence téléphonique en dehors des heures de bureau.

Au sein de son bureau d'études, VIVAQUA conçoit des projets d'établissement, d'extension, d'aménagement et d'entretien d'installations de distribution d'eau. Entrepreneur et maître d'œuvre, elle réalise le programme arrêté, par ses propres moyens ou en ayant recours à la sous-traitance.

En plus des services techniques, VIVAQUA assure la gestion commerciale des relations avec les consommateurs : ouverture et clôture d'abonnements, conclusion de dossiers de raccordement, relevé des compteurs, facturation, recouvrement et conseils à la clientèle.

Pour garantir la continuité de l'alimentation en eau à la bonne pression en qualité et quantité suffisantes, VIVAQUA assure un service 24h/24 et 7j/7. La Garde centrale peut intervenir à tout moment, par exemple lorsqu'une fuite apparaît sur le réseau. En 2016, la Garde centrale est intervenue 8.507 fois en dehors des heures normales de service, soit une augmentation de 19% par rapport à 2015. Des équipes 'de piquet' travaillent également le week-end. Celles-ci ont, pour leur part, presté 14.572 heures en dehors des heures normales de service, ce qui représente une diminution de 3% par rapport à 2015.

EAUX USÉES ET PLUVIALES

En Région de Bruxelles-Capitale, VIVAQUA assure la gestion opérationnelle des réseaux d'égouttage pour le compte d'HYDROBRU.

A côté de la poursuite des inspections classiques d'égouts (selon la norme 13508-2), VIVAQUA réalise des états des lieux avant et après des travaux de tiers susceptibles d'avoir un impact sur le réseau (réfections de voirie, forages dirigés sous voirie, placements de grues tours, constructions de fondations pour nouvel immeuble, lotissements avant remise des voiries aux communes). Ces états des lieux permettent d'évaluer rapidement les situations à risques et de constater les dégâts occasionnés aux égouts.

VIVAQUA garantit l'écoulement des eaux usées des abonnés jusqu'aux stations d'épuration, via le réseau d'égouts local et/ou via les collecteurs régionaux. Elle réalise la maintenance des ouvrages par des actions de curage, de débouchage et de dératisation.

En Région flamande, VIVAQUA assure la gestion des réseaux d'égouts de Sint-Pieters-Leeuw et de Zaventem ainsi que de ses propres réseaux situés à Drogenbos, Kraainem, Linkebeek et Wezembeek-Oppem.

En cas de problème technique en dehors des heures de service, la Garde Centrale prend les mesures conservatoires et assiste les équipes de piquet 'assainissement'. Celles-ci ont, pour leur part, presté 1.009 heures en dehors des heures normales de service.

VIVAQUA intervient également dans la lutte contre les inondations en assurant la gestion des bassins d'orage et des stations de pompage.

QUALITÉ DES EAUX

Compte tenu des activités de VIVAQUA, le Laboratoire effectue principalement des analyses en rapport avec la production et la distribution d'eau potable. Le laboratoire réalise aussi l'analyse des eaux usées, principalement pour le compte de clients extérieurs (à Bruxelles et en Wallonie).

En production et en distribution d'eau potable, le Laboratoire mesure les paramètres repris dans les législations régionales bruxelloise, flamande et wallonne. Pour anticiper toute dégradation de la qualité des eaux et garantir au consommateur la sécurité sanitaire de l'eau produite et distribuée, la fréquence d'analyse et le nombre de paramètres analysés sont nettement supérieurs aux exigences légales. L'effort de monitoring se focalise principalement sur les captages et les usines de traitement, afin de détecter au plus vite toute dérive de la qualité de l'eau.

En ce qui concerne l'épuration des eaux usées, le Laboratoire contribue à la caractérisation des performances de stations d'épuration individuelles et collectives, installées dans les installations VIVAQUA ou chez des particuliers non connectés au réseau d'égouttage en Région flamande.

Le Laboratoire a poursuivi le développement de méthodes d'analyse dédiées aux composés pharmaceutiques comme les antibiotiques et les anti-inflammatoires. Jusqu'à présent, le monitoring effectué sur les eaux potables n'a pas mis en évidence la présence de ces produits. Les résultats démontrent donc l'absence de risque pour le consommateur final. La somme des composés pharmaceutiques analysés est communiquée dans les rapports de composition de l'eau disponibles sur le site de VIVAQUA.

Le Laboratoire réalise aussi des essais pour des tiers publics et privés. Les origines des échantillons sont diverses et concernent:

- les eaux distribuées par réseau et destinées à la consommation humaine
- les eaux minérales naturelles et eaux de source
- les eaux brutes naturelles (eaux souterraines, eaux de surface, eaux de baignade, eaux de pluie, eaux de puits)
- les eaux de piscine
- les eaux de processus industriels
- les eaux résiduaires.

Afin de garantir un contrôle impartial et une indépendance de jugement, le Laboratoire respecte la norme d'accréditation ISO 17025 et est, à ce titre, certifié par BELAC. Les paramètres et méthodes pour lesquels le Laboratoire est accrédité sont

COMPOSITION DE L'EAU

Paramètre	Unité	Concentration		Norme
		MINIMUM	MAXIMUM	
PH		7,21	8,2	6,50 < pH < 9,20
CONDUCTIVITÉ (20°C)	µS/cm	373	824	2100
DURETÉ TOTALE	°fH	17,1	43,2	67,5
CALCIUM	mg/l	61,2	158,3	270
MAGNÉSIUM	mg/l	4,4	24,3	50
SODIUM	mg/l	11,4	31,9	200
POTASSIUM	mg/l	1,6	6,8	-
NITRATE	mg/l	8,8	28,4	50
SULFATE	mg/l	51,6	138,1	250
BICARBONATE	mg/l	177,3	359,3	-
CHLORURE	mg/l	9,8	42,6	250
FLUORURE	µg/l	63	260	1500
PESTICIDES TOTAUX	µg/l	<0,070	0,12	0,5

UNE ANALYSE COMPLÈTE DE L'EAU DISTRIBUÉE CHEZ L'ABONNÉ PEUT ÊTRE CONSULTÉE SUR LE SITE INTERNET DE VIVAQUA (WWW.VIVAQUA.BE)

listés dans le scope d'accréditation accessible sur le site internet de BELAC. Le Laboratoire dispose de 4 agréments dont 3 au niveau régional et 1 au niveau fédéral. L'obtention de l'accréditation est devenue une nécessité absolue pour le maintien de ces agréments.

PRÉLÈVEMENTS ET ANALYSES

	2015	2016
NOMBRE DE PRÉLÈVEMENTS	11.335	10.045
NOMBRE DE FLACONS PRÉLEVÉS	38.277	30.094
NOMBRE DE MÉTHODES	79.173	68.467
NOMBRE DE PARAMÈTRES ANALYSÉS	286.624	254.497

ORGANISATION

VIVAQUA a été une des premières entreprises publiques à se lancer dans une démarche 'Gestion totale de la Qualité', et la première certifiée ISO 9002 (édition 1994).

Ses activités certifiées sont, depuis 1995, 'la production et la fourniture d'eau potable', depuis les zones de captage jusqu'aux réservoirs de 'tête de répartition', et, depuis 1999, jusqu'aux compteurs situés à l'entrée des communes, et jusqu'aux compteurs d'autres intercommunales et organismes clients.

Les normes internationales ISO étant revues périodiquement, VIVAQUA a été certifiée, en 2003, ISO 9001:2000, avec reconduction en 2006. Depuis novembre 2009, VIVAQUA est certifiée ISO 9001:2008.

Après la reconduction de novembre 2012, le certificat a été, en novembre 2015, reconduit par l'organisme agréé pour une nouvelle durée de 3 ans.

Le 1^{er} audit de surveillance a eu lieu, comme prévu, en septembre et novembre 2016. Au terme de cet audit, l'organisme de certification a maintenu le certificat sur base des constatations faites sur le terrain et dans les services (pour les processus concernés).

Les audits ont pour objectif d'évaluer la conformité du 'Système de Management de la Qualité' aux exigences de la norme de référence pour les activités certifiées: captage, traitement, adduction, stockage et fourniture d'eau destinée à la distribution publique par réseau.

La certification est une reconnaissance officielle attestant que VIVAQUA met tout en œuvre et améliore toutes les procédures nécessaires, en vue de garantir la qualité de son produit et de ses activités en matière de production et de fourniture d'eau potable.

L'objectif poursuivi est de veiller à entretenir, consolider, dynamiser et développer le 'système' mis en place, dans un souci d'amélioration continue des activités certifiées.

Des audits qualité internes, imposés par la norme et complémentaires aux audits externes, sont réalisés sur base d'un programme annuel validé par la direction. Ils contribuent à atteindre cet objectif.

VIVAQUA veillera en 2017 et 2018 à assurer la mutation vers les exigences de la nouvelle édition des normes de référence (ISO 9001:2015) au terme du certificat actuel.

PERSPECTIVES

PRODUCTION ET FOURNITURES

En vue de garantir la production de notre captage de Zaventem, un nouveau puits a été foré et sera opérationnel dans le courant 2017.

TRAITEMENT ET QUALITÉ DES EAUX

A Gemine, pour diminuer les volumes d'eau mis en décharge lors d'épisodes de contaminations microbiologiques, un traitement UV va être installé.

Un nouveau média filtrant sera testé à Ligny. Il devrait permettre d'économiser aussi bien l'eau de lavage que la main-d'œuvre. En outre, une étude de la caractérisation des eaux de la carrière permettra d'optimiser la lutte contre la prolifération des algues.

La question de la présence de perturbateurs hormonaux est régulièrement soulevée dans les médias. Même si aucune norme n'est encore d'application, VIVAQUA veut s'assurer qu'il n'y a aucune trace de ces perturbateurs dans l'eau distribuée. Le Laboratoire a finalisé le développement d'une méthode permettant la mesure des perturbateurs hormonaux dans l'eau par détection de leur effet biologique. Cette méthode sera appliquée en routine à partir de 2017, pour caractériser principalement les eaux brutes et produites.

MISSION #2 : PÉRENNISER SES ACTIVITÉS ET ANTICIPER LES CHANGEMENTS

Au total, les investissements en captage, adduction, répartition, distribution et bâtiments d'exploitation se sont élevés à 5,2 millions d'euros.

 **5,2 MILLIONS**
D'INVESTISSEMENTS

VIVAQUA met continuellement en application des technologies de pointe, optimise ses installations et investit dans le renouvellement de ses réseaux dont le taux est de 0,77% pour la distribution.

EAU POTABLE

Production et adduction

Pour continuer à garantir l'approvisionnement en eau potable en continu et en quantité suffisante, VIVAQUA vise à maintenir opérationnel et à sécuriser son outil de production en utilisant les technologies récentes les plus fiables.

L'upgrade et le remplacement du système de supervision ont été terminés respectivement à Tailfer et à l'usine de Vedrin.

Une étude de sécurisation du nœud de vannage de Mazy a débuté et débouchera, d'ici 2022, sur la mise en place d'un by-pass.

Dans le cadre de la rationalisation de la protection des captages, la SWDE souhaitait s'approvisionner à partir de l'usine de Tailfer. Une chambre de prise d'eau reliée au réservoir de Lustin a été aménagée afin de fournir 1.000 m³ d'eau/jour à la SWDE.

En 2015, suite à une pollution au mazout, une conduite avait dû être placée à l'intérieur d'une partie du collecteur Modave-Mazy, limitant la quantité d'eau adduite. En 2016, la zone où les infiltrations de mazout avaient été constatées ayant été assainie, la conduite intérieure a pu être retirée et le collecteur est de nouveau totalement opérationnel sur l'ensemble de son tracé.

Des travaux ont commencé à l'usine Cambre en vue de la doter de fonctionnalités hydrauliques supplémentaires, ce qui permettra de sécuriser l'approvisionnement en eau d'une partie de la 'zone haute' de Bruxelles. Ils devraient se terminer en 2022.

Services de distribution d'eau

En matière de distribution, VIVAQUA procède à l'extension et au renouvellement des réseaux suivant un programme annuel fixé par ses services ou par les instances des organismes associés.

En Région bruxelloise, VIVAQUA a procédé à la pose ou au renouvellement d'environ 37 km de conduites-mères. Sur certains chantiers, ses équipes ont réalisé l'ensemble des travaux – du terrassement au pavage – sans passer par la sous-traitance.

En Brabant flamand, VIVAQUA a posé près de 16 km de conduites-mères.

En conformité avec la législation, VIVAQUA continue le remplacement systématique des compteurs, tous les 8 ans pour les appareils de plus de 40 mm et tous les 16 ans dans les autres cas. En 2016, cela a représenté 22.645 compteurs.

Dans le cadre d'une convention avec la Région bruxelloise et le Conseil des Gestionnaires de Réseaux de Bruxelles (CGRB), VIVAQUA est chargée à l'heure actuelle de la gestion complète de la galerie technique située sous les boulevards du Roi Albert II et Simon Bolivar dont l'espace est partagé par les divers impétrants de la Région de Bruxelles-Capitale.

INTERVENTIONS SUR RÉSEAUX

Protection contre l'incendie - maintenance des hydrants en voirie

NOMBRE D'HYDRANTS CONTRÔLÉS	28.649
RÉPARATIONS DIVERSES	10.849
RENOUVELLEMENTS	248
HYDRANTS PRIVÉS CONTRÔLÉS	483

Recherche de fuites

LONGUEUR DE RÉSEAUX CONTRÔLÉS (KM)	826
FUITES DÉTECTÉES LORS DE CONTRÔLES ET RÉPARÉES	222
RECHERCHE DE FUITES À LA DEMANDE DE TIERS	29

Protection contre les pollutions

VÉRIFICATION D'INSTALLATIONS INDUSTRIELLES	571
VÉRIFICATION D'INSTALLATIONS PRIVÉES À RISQUE	2.147

Agrégation sur égouts

DOMESTIQUE (FLANDRE)	326
INDUSTRIELLE (FLANDRE)	17

EAUX USÉES

En Région de Bruxelles-Capitale, les travaux de rénovation du réseau d'assainissement ont représenté un volume d'investissement conforme à l'objectif de réhabiliter quelque 500 kilomètres de collecteurs d'égouts pour 2030. Les travaux d'investissements se sont principalement rapportés à la réhabilitation des tronçons de réseaux d'égouttage communaux, à la construction de bassins d'orage, ainsi qu'à l'extension du réseau d'assainissement.

Plusieurs chantiers de grande envergure ont été entamés ou poursuivis afin de rénover le réseau d'assainissement. On peut notamment citer les réalisations suivantes:

- remplacement des branchements à l'égout et rénovation du collecteur Porte de Ninove à Bruxelles (dans le cadre du réaménagement du quartier par Beliris)
- réhabilitation du réseau d'égouttage à Ganshoren et Jette (en coordination avec les travaux d'extension de ligne 9 par la STIB)
- remplacement des branchements et pose de coques dans l'égout de la chaussée de Wavre à Etterbeek, entre la Chasse et le boulevard Louis Schmidt
- rénovation du réseau d'égouttage du boulevard de la Woluwe à Woluwe-Saint-Lambert, entre la rue Voot et la rue Louis Titeca (dans le cadre du réaménagement de ce boulevard par Bruxelles-Mobilité et en coordination avec la STIB).

Dans le cadre des impositions de la directive cadre européenne sur les eaux urbaines résiduaires, des travaux d'extension du réseau d'égouttage se sont poursuivis dans la vallée du Verrewinkelbeek à Uccle et ont été entamés dans la vallée du Neerpedebeek à Anderlecht.

De même, place des Armateurs à Bruxelles, la création d'une station de pompage a permis l'égouttage d'une zone enclavée entre la Senne et le Canal et d'assainir, entre autres, les rejets de la tour Up-Site.

En 2016, VIVAQUA a continué l'état des lieux des égouts en Région bruxelloise (46 km ont été inspectés) afin de déterminer les sections en mauvais ou très mauvais état et 1.816 branchements ont été inspectés par le secteur ETAL ou après travaux. En outre, lors des sommets européens et de visites de chefs d'Etat, VIVAQUA participe aux inspections de sécurité dans les égouts.



46 KILOMÈTRES
D'ÉGOUTS INSPECTÉS

VIVAQUA a exécuté certaines réparations d'égouts et continué à exécuter une partie des nouveaux raccordements. En 2016, les équipes de VIVAQUA ont réalisé 68 nouveaux raccordements à l'égout et en ont remplacé ou réparé 28.

Des travaux de rénovation des équipements électromécaniques ont également été entrepris dans différents ouvrages hydrauliques du réseau d'assainissement dont

- le bassin d'orage WTC: placement d'un nouveau tableau électrique, remplacement des pompes et de la tuyauterie
- les bassins d'orage Bourse et Anneessens: remplacement des cabines haute tension, des tableaux électriques et des automatismes, placement de nouveaux capteurs de mesure
- le bassin d'orage Courtens: placement d'un nouveau tableau électrique...

En Région flamande, des travaux d'investissement ont été poursuivis sur le territoire de Drogenbos, Linkebeek, Sint-Pieters-Leeuw, Kraainem, Wezembeek-Oppem et Zaventem, en vue d'installer un réseau d'égouttage séparatif dans une vingtaine d'artères.

En outre, des stations d'épuration individuelles ont été placées sur le territoire de Linkebeek. Enfin, VIVAQUA a continué d'entretenir les fossés sur le territoire de Sint-Pieters-Leeuw.

Dans le cadre de la convention tripartite entre l'INASEP, la SPGE et VIVAQUA, une équipe a été constituée et formée pour l'inspection, la cartographie et le curage du réseau d'égouttage de la **Province de Namur**. En 2016, les travaux ont été réalisés dans une trentaine de communes (notamment à Jambes, Philippeville, Mariembourg, Ohéy et St-Martin), ce qui représente un total de 169 km inspectés.

≈ LUTTE CONTRE LES INONDATIONS

L'exercice 2016 a été marqué par le lancement d'un chantier de grande envergure destiné à résoudre la problématique des inondations frappant de façon récurrente la vallée de l'Ukkelbeek à Uccle. Ces travaux, qui s'étaleront sur deux ans, consistent en la réalisation, par tunnelier, d'un bassin d'orage sous les axes Stalle, Brugmann et De Fré.

Parallèlement, les bassins d'orage du Hunderenveld (Berchem-Sainte-Agathe) et Technologie (Ganshoren) ont été mis en service. Ces deux ouvrages permettent de soulager sensiblement le collecteur du Molenbeek et de protéger de nombreux habitants de cette vallée.

A Watermael-Boitsfort, VIVAQUA a poursuivi la construction des bassins d'orage rues des Bégonias et du Bien-Faire, destinés à améliorer le dispositif de protection de la vallée du Watermaelbeek.

QUALITÉ DES EAUX

Dans le cadre de VIVAQUA-Home, le Laboratoire exécute aussi l'analyse des légionnelles sur les échantillons prélevés par le service Vérification de VIVAQUA. En 2016, 3.696 paramètres ont été analysés dans le cadre de cette activité (voir tableau page 25).

Les contrôles de la qualité de l'eau sont majoritairement réalisés en production, afin d'anticiper toute contamination des ressources.

Le projet européen ISIS relatif à la problématique du terrorisme vis-à-vis de l'eau potable, auquel le Laboratoire a activement contribué, a abouti en 2016. De nombreux développements - en terme de nouveaux senseurs on-line, d'analyse de risque, de software de gestion d'évènement - ont été réalisés par les différents partenaires européens associés au projet.

Enfin, le Laboratoire a finalisé sa réflexion quant à la gestion de crise.

ORGANISATION

En Région bruxelloise, la coordination des chantiers est soumise à une réglementation propre. VIVAQUA participe, avec le CGRB (Conseil des Gestionnaires des Réseaux de Bruxelles) et d'autres impétrants, aux travaux de révision de l'Ordonnance Chantier de 2008 et de la mise à jour de la plateforme informatique Osiris qui y est liée. L'objectif est de trouver un compromis entre la volonté de coordination, le respect des procédures et la réalité du terrain.

VIVAQUA continue d'améliorer la gestion de la signalisation des chantiers en se dotant de moyens de signalisation plus ergonomiques et en améliorant l'information aux riverains.

Ressources Humaines

L'effectif du personnel a encore diminué en 2016. A la fin de l'exercice, VIVAQUA comptait 30 collaborateurs de moins qu'en 2015 à la même période, soit 1.486 travailleurs dont 17 jeunes de moins de 26 ans engagés dans le cadre d'une convention de premier emploi.

En collaboration avec les Directions, les Ressources Humaines ont approfondi leurs réflexions sur

- les descriptions de fonction et les profils de compétence
- la cartographie des emplois
- le système d'évaluation et d'évolution
- l'acquisition d'un logiciel intégré de gestion des ressources humaines.

En 2016, 754 nouvelles candidatures ont été introduites par des candidats extérieurs à l'entreprise et 12 collaborateurs ont été engagés dans le cadre d'une convention de premier emploi.

Par ailleurs, 24 collaborateurs ont été reçus lors d'entretiens visant à pourvoir quelque 40 postes vacants annoncés dans le cadre de la mobilité interne.

Dans le but de favoriser l'équilibre vie privée/vie professionnelle, VIVAQUA a mis en place de nouveaux congés thématiques avec indemnité ONEM:

- interruption de carrière ordinaire complète ou partielle
- assistance médicale
- soins palliatifs.

Pour prendre en considération l'allongement du temps de carrière et le vieillissement de son personnel, VIVAQUA a également décidé d'octroyer un jour de congé supplémentaire à partir de 30, 35 et 40 ans de service et un demi-jour de congé lors d'un test de dépistage annuel pour les agents à partir de 50 ans.

Les réflexions se sont poursuivies pour une révision/actualisation du règlement des indemnités extra-barémiques.

L'évolution significative des inaptitudes médicales comme l'augmentation de l'absentéisme a conduit à envisager une approche globale de ces problématiques. Certaines options vont être mises en œuvre, d'autres vont être intégrées dans des politiques en préparation.

Enfin, l'année a également été marquée par 12 démissions, 13 fins de contrats à durée déterminée, 16 départs à la pension et 4 décès en activité de service.

★ NOUVELLES ACTIVITÉS

La cellule Développement a continué à rechercher de nouveaux marchés et projets dans des secteurs d'activités proches du core business de l'entreprise.

Plusieurs nouveaux contrats ont été signés au cours de l'exercice. VIVAQUA a ainsi été chargée

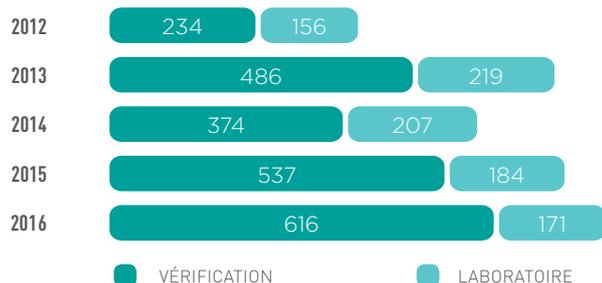
- de l'analyse des eaux souterraines pour le site de l'UCL à Woluwe-Saint-Lambert
- de l'abattage d'arbres pour le compte du DNF (Département de la Nature et des Forêts du Service Public Wallonie).

VIVAQUA a aussi réalisé des fontaines d'eau potable qu'elle propose à ses associés et clients. En 2016, Uccle a été la première commune à acheter une de ces fontaines.

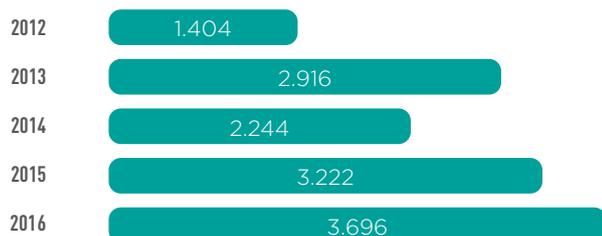
Les activités liées à la gestion du risque lié aux légionnelles sont en augmentation.

ACTIVITÉ LÉGIONNELLE

NOMBRE DE PRÉLÈVEMENTS RÉALISÉS



NOMBRE DE PARAMÈTRES ANALYSÉS



VIVAQUA a étudié la possibilité de mettre à disposition certains réseaux d'égouts pour le placement de fibres optiques afin d'être partie prenante du déploiement du haut débit en Région bruxelloise.

Enfin, en qualité d'entrepreneur, VIVAQUA continue de sous-missionner en pleine concurrence et ne cesse de réévaluer ses processus internes afin d'améliorer son positionnement.

Pour les projets menés à l'international, voir Mission 8.

PERSPECTIVES

EAU POTABLE

Production et adduction

A Tailfer, le traitement des bétons se poursuivra, de même que la rénovation de la cabine haute tension et des groupes diesel.

La modernisation des équipements de 'contrôle commande' continuera en 2017 dans plusieurs installations (captages d'Yvoir et du Triffoy, usine de Landenne).

EAUX USÉES

En Région de Bruxelles-Capitale, VIVAQUA s'attachera à maintenir le rythme des investissements consacrés à la rénovation et à l'extension des réseaux d'égouttage.

Parmi les futurs projets, figureront notamment la rénovation du réseau d'égouttage de plusieurs axes du cœur de Bruxelles ainsi que des chantiers coordonnés avec les acteurs en charge de la mobilité, tel que celui (déjà en cours) de la ligne du tram 9, qui relie Simonis et le plateau du Heysel.

En matière d'extension de réseaux, les chantiers du Neerpedebeek (Anderlecht) et du Verrewinkelbeek (Uccle) se poursuivront.

En Région flamande, VIVAQUA continuera les travaux en vue de l'installation de réseaux séparatifs d'égouttage et placera de nouvelles stations d'épuration individuelles dans les zones où l'assainissement collectif ne peut pas être mis en œuvre.

QUALITÉ DES EAUX

Afin de garder son agrément en Région flamande, le Laboratoire continuera à adapter ses méthodes d'essai en conformité avec les méthodes WAC (Compendium voor Analyse van Water), obligatoires en Flandre et publiées au Moniteur Belge.

La réflexion relative à la prévention des risques (Water Safety Plan) sera poursuivie, en y intégrant le risque terroriste. Les résultats du projet européen ISIS seront exploités pour contribuer à cette réflexion.

LUTTE CONTRE LES INONDATIONS

En matière de lutte contre les inondations, l'effort portera principalement sur la poursuite de la réalisation des travaux du bassin d'orage de l'Ukkelbeek mais également sur plusieurs projets de bassins d'orage destinés à limiter les risques d'inondations dans divers quartiers (Bassin Broek à Berchem-Sainte-Agathe, Lainé à Forest, Moulin et Hain à Uccle).

NOUVELLES ACTIVITÉS

Dans le cadre de la convention INASEP/SPGE/VIVAQUA, 90 km supplémentaires du réseau d'égouttage de la Province de Namur devraient être inspectés, notamment dans les communes de Florenne et Live-sur-Meuse.

ORGANISATION

Vu les difficultés à pourvoir aux postes vacants par mobilité interne et avec les indicateurs existants, une approche plus intégrée sera mise en œuvre courant 2017.

MISSION #3: DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES ET LA MOTIVATION DU PERSONNEL

ORGANISATION

EFFECTIFS

2012	2013	2014	2015	2016
43	41	33	23	17
61	62	62	60	60
658	652	644	629	630
881	842	817	804	779
1.643	1.597	1.556	1.516	1.486

ROSETTA	AGENTS ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES
CADRES	OUVRIERS

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR AGENT - EN MILLIERS D'€

2012	2013	2014	2015	2016
183,38	193,95	206,40	192,89	181,71

Evaluation et formation

La politique de formation du personnel s'est poursuivie pour maintenir et développer le niveau de compétence des collaborateurs.

En 2016, plus de 10.220 heures de formation ont été dispensées à 777 collaborateurs, principalement en matière de sécurité et de compétences techniques.

 **10.220** HEURES DE FORMATION

Dans le cadre de la stratégie RH, une refonte du système d'évaluation, davantage axé sur l'atteinte d'objectifs, est à l'étude.

Pour sa part, le personnel du Laboratoire a participé à des formations organisées en Belgique et à l'étranger afin de maintenir ses compétences et adapter les connaissances techniques et scientifiques dans les domaines de la chimie, de la microbiologie et de la radioactivité.

Communication

VIVAQUA accorde une place essentielle à la communication avec l'ensemble de son personnel. Dans ce but, l'entreprise a mis en place une politique de communication interne dynamique qui véhicule l'information via différents outils et canaux.

Aquanews, le magazine envoyé aux collaborateurs de VIVAQUA actifs ou pensionnés, est le moyen idéal pour mettre en valeur le personnel et son travail ainsi que pour faire connaître les réalisations de l'entreprise. Afin de dynamiser ce support et encourager sa lecture, VIVAQUA a revu la formule du magazine, qui est devenu bimestriel. De plus petits numéros paraissant à un rythme plus fréquent permettent de diffuser plus rapidement les informations et de mieux capter l'intérêt des lecteurs. En complément au journal d'entreprise, le Secrétariat Général/Relations publiques - Communication a diffusé par e-mail et sur intranet près de 60 communiqués internes à l'intention de l'ensemble du personnel.

Le site intranet est un outil privilégié pour la diffusion rapide d'informations: régulièrement mis à jour, il reste accessible à partir du domicile des agents actifs. Cette possibilité de consultation est plus particulièrement destinée au personnel ouvrier qui ne dispose pas d'un ordinateur sur son lieu de travail.

Le WikiVIVAQUA, encyclopédie collaborative pour tous les collaborateurs, est également disponible sur intranet. Un moteur de recherche permet de retrouver des articles concernant les activités et les installations de l'entreprise.

Lors du Team Tour de 2015 (séances d'information assurées par une équipe interdirections et destinées à améliorer la communication bottom-up), les collaborateurs de VIVAQUA avaient exprimé leur envie de rencontrer plus fréquemment leur hiérarchie. La 'Tournée des Directeurs', séances d'information destinées à tous les collaborateurs, a permis de faire le point sur des sujets d'actualité (projets en cours, relations avec les communes flamandes, mobilité interne,...).

Pour mieux soutenir et expliquer le travail de l'équipe Excellence Opérationnelle, VIVAQUA a développé une procédure de communication spécifique permettant aux collaborateurs de suivre l'évolution des différentes études en cours.

Toujours dans un souci d'efficacité, VIVAQUA a également mis au point une charte reprenant des consignes pour organiser des réunions de travail productives. Cette démarche a été renforcée par la création d'un modèle de 'compte rendu' de réunion de travail.

Comme les années précédentes, VIVAQUA a organisé différentes séances d'information pour ses cadres, dont une plus particulièrement consacrée à l'évolution de dossiers stratégiques à l'horizon 2020.

VIVAQUA a régulièrement organisé des Happy Hours, réunions non obligatoires destinées aux cadres, aux chefs de secteur, aux assistants et aux assistants-adjoints. Ces séances d'information ont été consacrées au benchmarking et au balanced scorecard, aux actions de VIVAQUA en faveur de la biodiversité, à la prévention du burnout,...

Les séances d'information et happy hours ont fait l'objet d'une évaluation par le personnel qui y prend part. Le taux de satisfaction moyen est encourageant puisqu'il atteint les 88%.



Enfin, la Direction ainsi que le Conseil de Gérance ont aussi rencontré le personnel des secteurs Brukom, Zaventem et Braine à l'occasion du Nouvel An.

PERSPECTIVES

ORGANISATION

La mise en place de la nouvelle photothèque, réservée à l'usage interne, se poursuivra : plus de 4.000 photos sont d'ores et déjà indexées dans ce nouvel outil dynamique et ergonomique. Mise en ligne en 2017, la photothèque rassemblera, à terme, tout le patrimoine visuel de VIVAQUA et proposera aux différentes Directions d'y intégrer les photos et vidéos prises par leurs collaborateurs pour illustrer divers projets et chantiers.

La stratégie Communication de VIVAQUA prévoit de développer la communication transversale, bottom-up et collaborative. Le nouvel intranet de VIVAQUA sera donc basé sur une plateforme plus réactive et attractive, pour devenir un réseau collaboratif d'entreprise. Ce nouvel espace professionnel offrira également d'autres fonctionnalités (annuaire interactif, outils de gestion de projets, etc.).

MISSION #4: VEILLER À LA SÉCURITÉ DU PERSONNEL ET DES USAGERS

ORGANISATION

Adapter et améliorer constamment les conditions de travail pour assurer le bien-être du personnel est l'un des objectifs stratégiques du SPP. Pour l'atteindre, les conseillers du Service Prévention et Protection ainsi que les coordinateurs sécurité et santé ont multiplié les visites de chantiers et des installations.

En outre, le SPP a continué à collaborer avec les différentes Directions pour répondre aux besoins de formation du personnel de VIVAQUA, notamment par le biais des ateliers de prévention et par la certification VCA (Certification Sécurité Contractants) pour les équipes 'Entrepreneur unique'.

Fin d'année, une enquête relative aux aspects psychosociaux a été réalisée par Mensura, le service externe de VIVAQUA pour la prévention et la protection. Tout le personnel était invité à y participer et plus de 45% ont joué le jeu, ce qui est un taux de participation plus que satisfaisant.



ENQUÊTE BIEN-ÊTRE
45% DE PARTICIPATION

D'autre part, en vue de réduire les risques ergonomiques lors de la pose de coques dans le réseau d'assainissement, un équipement de travail a été conçu en interne.

Médecine du travail

Le Service Médical de VIVAQUA met l'accent sur la médecine préventive. D'une part le médecin du travail se met, autant que possible, à la disposition de tous les collaborateurs de VIVAQUA, qui peuvent s'adresser à lui pour toutes questions médicales. D'autre part, les agents de VIVAQUA reçoivent des informations sur des sujets médicaux via les réunions du Comité de Concertation de Base, via la rubrique 'La chronique du Dr. G', accessible sur intranet, ainsi qu'à l'occasion des examens médicaux.

EAU POTABLE

Le Laboratoire dispose d'un service de garde qui effectue des analyses les week-ends et jours fériés de manière à garantir en permanence la qualité de l'eau.

Le site de Tailfer étant repris dans la liste des sites classifiés SEVESO, un Plan Interne d'Urgence est mis en place afin de gérer au mieux les accidents qui pourraient s'y produire. Des exercices sont en outre organisés régulièrement.

PERSPECTIVES

ORGANISATION

Dans le cadre de l'internalisation de l'activité, l'élaboration d'un cours relatif aux raccordements à l'égout permettra la création d'un centre de formation.

Les mesures de prévention qui découlent de l'enquête sur le bien-être au travail seront intégrées dans le plan quinquennal (2015-2019) et annuel de 2017.

MISSION #5: GARANTIR LA SATISFACTION DU CLIENT

QUALITÉ DES EAUX

Le Laboratoire dispose de 4 moyens de mesure de la satisfaction des clients

- l'enquête de satisfaction bisannuelle
- les réclamations des clients, relatives aux services prestés par le Laboratoire
- les félicitations des clients, relatives aux services prestés par le Laboratoire
- les plaintes des abonnés, relatives à la qualité de l'eau.

Le degré de performance et de fiabilité des essais réalisés par le Laboratoire est attesté par la participation permanente à des tests interlaboratoires. En 2016, 797 paramètres ont été suivis dans les domaines de la chimie, de la microbiologie et de la radioactivité avec un taux de réussite global de 97,7 %.

 **DEGRÉ DE PERFORMANCE 97,7%**

Dans le but de maintenir son niveau de compétence, le Laboratoire entretient des contacts étroits avec d'autres laboratoires et organismes belges et étrangers.

Plusieurs dizaines de clients avec lesquels le Laboratoire a conclu un contrat pour le contrôle des eaux potables et/ou des eaux usées continuent depuis de nombreuses années à lui confier leurs analyses. Ils apprécient entre autres la plus-value que le Laboratoire peut leur apporter en termes de conseils et d'avis.

SERVICES DE DISTRIBUTION D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Afin d'optimiser la qualité des relations avec le public dans le cadre de la réalisation des chantiers d'investissement en assainissement dans la Région de Bruxelles-Capitale, une cellule 'Ombudsman' est en charge des contacts avec les riverains et des plaintes survenant lors de ces chantiers. Au cours de l'année 2016, l'ombudsman a traité 735 plaintes.

Pour leur part, les services d'exploitation de distribution et d'assainissement ont dû traiter 698 plaintes.

LUTTE CONTRE LES INONDATIONS

En Région de Bruxelles-Capitale, outre la poursuite des investissements en vue de l'aménagement hydraulique de plusieurs zones critiques en matière d'inondations, une cellule est opérationnelle depuis 2013 pour conseiller les riverains subissant des inondations liées à une installation en domaine privé. Cette cellule fournit une assistance aux riverains victimes d'inondations en réalisant un diagnostic sur les problèmes rencontrés et en proposant des solutions techniques pour y remédier. Au cours de l'exercice écoulé, le service Guidance inondations a traité 78 demandes de conseils émanant de riverains.

 **78 DEMANDES DE CONSEILS**

ORGANISATION

Toujours soucieuse de son image de marque, VIVAQUA interroge régulièrement les riverains à la fin des chantiers d'investissements. Pour l'exercice 2016, il ressort de ces enquêtes que la qualité des relations avec VIVAQUA est assez bonne puisqu'elle atteint les 77%.

Des questionnaires sont également distribués lors de visites informatives dans différentes installations. Les résultats montrent que 86,7% des répondants boivent de l'eau du robinet plusieurs fois par jour et que 85,7% d'entre eux jugent les relations avec VIVAQUA bonnes ou très bonnes.

L'Arcadis Sustainable Cities Water Index a publié le classement de 50 villes de 31 pays en fonction de la manière dont elles gèrent leur eau. Cinquième au classement général avec une moyenne de 79,8%, Bruxelles occupe la 4e position pour ce qui concerne la qualité des services liés à l'eau.

PERSPECTIVES

ORGANISATION

La fusion de VIVAQUA et d'HYDROBRU permettra de proposer aux clients une simplification des structures, plus d'efficacité, plus de transparence et un interlocuteur unique.

MISSION #6: CONSERVER UNE GESTION FINANCIÈRE SAIN

€ PRIX DE FOURNITURE

Le 9 décembre 2015, le Conseil d'Administration a fixé les prix déterminés pour l'exercice 2016.

Le prix moyen de 0,8207 € le m³ a été appliqué à:

- l'ensemble des communes associées à VIVAQUA et à HYDROBRU, à l'IECBW et à l'Intercommunale voor Waterbedeling in Vlaams-Brabant (IWVB)
- De Watergroep.

Ce prix comprend

- la redevance de 0,0744 €/m³ levée par la Région wallonne
- la 'contribution de prélèvement' de 0,0769 €/m³ levée par la Région wallonne
- la redevance de 0,0976 €/m³ levée par la Région flamande.

 **0,8207 EURO**
LE M³ D'EAU

A ce prix, il convient d'ajouter 0,0584 € le m³ pour le service de répartition assuré au bénéfice des organismes précités.

D'autre part, le prix moyen de 0,8207 € le m³ a été appliqué pour les fournitures aux organismes clients en amont des conduites de répartition:

- la SWDE (Société Wallonne des Eaux)
- l'Association Intercommunale des Eaux de la Molignée (AIEM), section Anhé
- l'Association Intercommunale des Eaux du Condroz (AIEC), section Sovet.

Enfin, un montant de 25,553 millions d'€ a été facturé à FARYS pour la fourniture de 31,532 millions de m³.

EAU POTABLE

Services de distribution

Les objectifs de gestion visent continuellement à maîtriser l'évolution du 'coût global du service de distribution d'eau'. En 2016, ce montant s'est élevé à 82,76 € par logement.

Les sociétés d'eau opérationnelles en Flandre ont dû établir un plan tarifaire pour les six prochaines années auprès de

l'autorité de régulation d'eau flamande. VIVAQUA a donc établi un plan tarifaire pour les communes de Kraainem, de Linkebeek, de Steenokkerzeel et de Wezembeek-Oppem. Ce plan tient compte de tous les éléments qui déterminent le tarif de la fourniture d'eau potable (investissements, perspectives économiques, évolution démographique, habitudes de consommation,...).

ORGANISATION

Afin d'améliorer ses processus, VIVAQUA a choisi l'approche 'Excellence Opérationnelle'. Les deux nouveaux projets lancés en 2016 concernent les activités 'Garages et Ateliers' et 'Logements de fonction'.

PERSPECTIVES

ORGANISATION

Dans le contexte économique actuel, où une part croissante de la population rencontre des difficultés pour acquitter ses factures d'eau, VIVAQUA veut répondre à sa mission de service public en multipliant ses efforts pour ne pas augmenter le prix de l'eau vendue aux intercommunales et communes clientes. En 2017, VIVAQUA maintiendra inchangé (sans indexation) le prix de vente à ses clients. Il en sera de même pour le prix du service de répartition. Seule l'indexation annuelle automatique de la taxe wallonne sur le prélèvement de l'eau potabilisable sera répercutée sur le prix de l'eau.

VIVAQUA devra tenir compte de l'impact financier de la problématique flamande. En effet, plusieurs communes associées ont clairement montré leur volonté de quitter l'intercommunale. Cette problématique est étroitement liée à la fin de l'intercommunale IWVB.

MISSION #7: AFFIRMER SA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

VIVAQUA vise en permanence à diminuer l'impact de ses activités sur l'environnement et instaure à tous les échelons une politique de développement durable.

EAU POTABLE

Protection des captages

VIVAQUA a poursuivi la création des zones de protection autour de ses sites de captage, suivant un contrat de service avec la Société Publique de Gestion de l'Eau (SPGE). L'officialisation se déroule en 2 phases: l'étude de zones et la mise en place d'un programme d'actions suivies des travaux de mise en conformité.

L'étude des zones de prévention de Vedrin s'est poursuivie. Les dossiers de délimitation des zones d'Ecaussinnes, Havré, Ligny, Ghlin, Ben-Ahin, Modave, Lienne, Nimy, Saint-Martin-Villeret et Lemmens sont toujours en attente d'avis du Service Public de Wallonie (SPW).

Les travaux de mise en conformité se poursuivent dans les zones officiellement approuvées par le Ministre et se terminent pour la zone de Crupet.

Anticipant la législation 'zéro pesticide', VIVAQUA a mis en place un vaste programme d'entretien différencié de ses voiries et sentiers. Un inventaire et une étude des zones entretenues par VIVAQUA ont permis de réduire les zones à désherber de 75 %. Les 25 % restants sont exclusivement désherbés par voies mécaniques ou thermiques. En 2016, aucune commande de pesticides n'a été faite.

VIVAQUA a poursuivi sa politique de gestion sylvicole sur l'ensemble de ses propriétés. C'est ainsi que plus de 7 ha ont été reboisés. Il s'agissait dans la plupart des cas du remplacement d'arbres arrivés à maturité ou malades. En accord avec le Code forestier, ils ont été remplacés par des feuillus indigènes et par des arbustes, afin de garantir une meilleure protection du sol et de la nappe phréatique.



7 HECTARES
REBOISÉS

Biodiversité

VIVAQUA a participé au programme BacUp, développé par Gembloux Agro-Bio Tech (Université de Liège). Ce projet scientifique vise deux objectifs: le développement de l'agriculture urbaine durable et la lutte contre l'imperméabilisation des surfaces en ville. Les chercheurs de Gembloux ont placé 45 BacUp sur le toit du siège social de VIVAQUA et ont sélectionné deux types d'amendements organiques (compost issu du recyclage des déchets verts de Bruxelles et lombricompost).

Réduction des déchets

VIVAQUA a profité de la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets pour installer 2 Giveboxes dans son siège social. Les collaborateurs peuvent y déposer bibelots, vêtements, livres et autres ustensiles et chacun peut piocher dans les objets exposés.

PERSPECTIVES

Protection des captages

VIVAQUA finalisera les dossiers de délimitation des zones de prévention pour Vedrin. Le Code de l'eau a été modifié et ne prévoit plus le remplacement systématique des citernes simples parois. La gestion du risque d'hydrocarbures se fera désormais par le biais de tests d'étanchéité (ou de contrôles visuels) par des techniciens agréés ainsi que par un diagnostic de la durée de vie restante des réservoirs d'hydrocarbures. Ces tests seront financés par la SPGE.

Energie

Un prototype de turbine permettant de récupérer l'énergie hydraulique sera mis en place à Spontin sur l'arrivée des eaux du captage de Lienne.

Un audit énergétique des usines de Tailfer, Havré et Vedrin sera entrepris en 2017 en vue de se conformer à la législation et d'améliorer encore notre efficacité en la matière.

MISSION #8: SOUTENIR LES PLUS DÉMUNIS

EAU POTABLE

Services de distribution

Depuis des années, le Service clientèle propose – sur demande - des plans de paiement aux clients confrontés à des problèmes financiers et ne pouvant s'acquitter de leur facture d'eau. L'octroi de ces plans et la réglementation très stricte visent à éviter au maximum les interruptions de fourniture. En Région flamande, le nouveau décret octroie certains avantages aux clients protégés tels que la gratuité des frais de rappel, la possibilité d'établir un plan de paiement sur mesure, etc.

Rappelons que la **Région de Bruxelles-Capitale** a opté pour une tarification solidaire et progressive. Depuis 2005, le tarif au m³ est fixé par tranche de consommation (4 tranches: vitale, sociale, normale et confort) en fonction des personnes qui composent le ménage afin de ne pas défavoriser les familles nombreuses. Pour les ménages, la première tranche correspond au volume vital annuel décrété par la Conférence de Rio (15 m³ par personne) et est facturée à un prix réduit rendant ce minimum abordable aux plus démunis. Les autres tranches, qui correspondent à des consommations de plus en plus élevées, sont plus chères. En outre, une tarification 'linéaire' a été prévue pour ne pas pénaliser par un prix trop élevé les immeubles non résidentiels, de type commercial ou industriel (pour toute information complémentaire, voir le rapport d'activités d'HYDROBRU).

D'autres outils de solidarité ont également été mis en place en Région bruxelloise. Il s'agit entre autres :

- prélèvement d'une contribution sur chaque m³ facturé pour alimenter un fonds social géré par les Centres publics d'aide sociale des communes de la Région
- du remboursement forfaitaire pour les personnes en dialyse à domicile
- des tarifs particuliers en cas de fuites invisibles,...

La **Région flamande** a pour sa part uniformisé la structure tarifaire de l'eau de distribution. Depuis 2016, le prix de l'eau consommée se base sur 3 éléments:

- une redevance fixe annuelle de 100 € HTVA (50 € pour la distribution, 30 € pour l'égouttage et 20 € pour l'épuration par unité de logement, avec une réduction de 20 € HTVA par personne domiciliée pour maximum 5 personnes par logement)
- un tarif de base pour une consommation de 30 m³ par logement + 30 m³ par personne domiciliée
- un tarif 2 fois plus élevé pour les m² supplémentaires (tarif confort).

Les immeubles sans unité de logement sont facturés au tarif linéaire.

Les personnes bénéficiant d'une aide sociale (revenu d'intégration, minimex,...) reçoivent une facture identique mais sur laquelle le distributeur applique un tarif social correspondant à 20% du tarif ordinaire.

COOPÉRATION

En 2016, VIVAQUA a poursuivi et diversifié ses activités dans le domaine de la coopération. L'accord de partenariat signé avec la CTB (Agence belge de développement) fin de l'année 2015 ainsi que la participation de VIVAQUA à divers colloques et rencontres tant à l'échelle nationale qu'internationale ont permis de renforcer l'image de l'entreprise et de mettre en avant son savoir-faire.

Ainsi, VIVAQUA a participé en janvier 2016 à la mission économique organisée par l'AWEX à Alger afin d'évaluer les opportunités, déterminer les besoins locaux dans le domaine de l'eau et surtout établir un partenariat avec un acteur et un bureau d'études locaux.

Conviée par son partenaire actuel l'ONEE (Office national marocain de l'Eau et de l'Electricité), VIVAQUA a, en décembre, participé à la COP22 qui s'est déroulée à Marrakech.

En 2016, VIVAQUA a poursuivi sa collaboration avec la REGIDESO (service des eaux de la République Démocratique du Congo) dans le cadre du projet financé par l'Union Européenne. Ce projet vise à améliorer le rendement du réseau de distribution à Kinshasa. L'atelier de clôture initialement programmé en novembre 2016 a été postposé au deuxième trimestre 2017.

VIVAQUA a commencé le programme de formations conformément à l'accord de partenariat avec l'ONEE. La totalité de ce programme est financée par la CTB. Ces formations, organisées en Belgique et au Maroc, concernent les activités liées à l'assainissement et le volet 'Qualité de l'eau'.

Parallèlement, plusieurs soumissions ont été rentrées pour des projets au Benin, au Sénégal, en Algérie et au Maroc et, conjointement avec d'autres sociétés belges, pour des projets au Maroc et au Vietnam.

ORGANISATION

Afin de promouvoir l'eau du robinet, VIVAQUA met à disposition des écoles, communes, CPAS,... des affiches et des brochures reprenant des informations sur la qualité de l'eau

FACTURATION DE LA CONSOMMATION AUX ABONNÉS

	Nombre de factures	Montant en € (TVA comprise)
2012	788.567	281.648.902
2013	756.523	286.075.887
2014	752.879	293.885.587
2015	758.783	296.387.841
2016	765.726	293.146.202

ASSISTANCE AUX ABONNÉS

	Lecture d'index par l'abonné	Visite d'installations intérieures à la demande d'abonnés	Echantillons contrôlés à la demande d'abonnés
2012	178.250	8.626	91
2013	172.160	9.412	56
2014	173.532	8.427	146
2015	174.332	8.324	107
2016	188.884	8.332	88

RECOUVREMENTS

	Facturation irrécouvrables		Nombre de fermetures
	MONTANT EN € (HORS TVA)	% SUR MONTANTS FACTURÉS	
2012	262.685	0,10	859
2013	515.843	0,19	1.159
2014	750.467	0,27	1.306
2015	1.000.166	0,36	1.643
2016	1.204.279	0,44	1.630

de distribution. L'intercommunale diffuse également des recommandations pour le consommateur d'eau potable.

La Maison de l'Eau, fontaine publique accolée au Siège social de VIVAQUA, continue à offrir de l'eau tempérée, pétillante ou rafraîchie aux Bruxellois, aux touristes, aux sportifs, aux passants et aux plus démunis.



MAISON
DE L'EAU

Consommation responsable

VIVAQUA, détentrice du totem 'Havelaar 3 étoiles', a poursuivi son action en faveur du commerce équitable, qui garantit le paiement d'un prix minimum pour permettre aux producteurs du Sud de couvrir les coûts d'un mode de production durable et les besoins de leur famille. Ainsi, depuis quelques années déjà, le café, le thé, le sucre, le chocolat et tous les jus de fruits consommés dans l'entreprise sont issus du commerce équitable.

PERSPECTIVES

COOPÉRATION

L'ONEE souhaitant associer VIVAQUA à son programme de Coopération Nord-Sud-Sud, des réunions de travail avec divers acteurs africains du secteur de l'eau seront organisées en 2017.

ORGANISATION

VIVAQUA va poursuivre ses campagnes d'information destinées au grand public et son action 'une carafe pour l'accès à l'eau' au profit des hôpitaux africains.

La commande de 5 fontaines d'eau publiques par la commune d'Ixelles devrait participer utilement à la promotion de l'eau du robinet.

MISSION #9: PROMOUVOIR UNE GESTION PUBLIQUE DU SECTEUR DE L'EAU

ORGANISATION

L'accès à l'eau potable et aux services d'assainissement de base est un droit fondamental. VIVAQUA, soutenue par l'ensemble de son personnel, défend l'idée que la gestion publique de l'eau est le meilleur moyen de garantir à tous un même service et un même produit, irréprochables, au prix le plus juste.

Défendre la gestion publique de l'eau de manière efficace impose le strict respect des règles de bonne gouvernance, que ce soit en matière de performance, d'égalité de traitement, de gestion financière ou de marchés publics. Afin de démontrer la gestion efficiente de ses activités, VIVAQUA utilise des outils comme le Balanced Scorecard (BSC) et participe à plusieurs benchmarkings, notamment à l'échelle européenne.

VIVAQUA a participé au benchmarking EBC – eau potable, seule pour les activités de production et pour les réseaux qu'elle gère, et en collaboration avec HYDROBRU pour ses activités de distribution en Région bruxelloise (Brussels Drinking Water).

Suite aux résultats des précédents benchmarkings, deux plans d'action 'gestion des débiteurs' et 'NRW' (volumes non facturés) ont été établis pour répondre aux critères pour lesquels VIVAQUA peut s'améliorer.

PERSPECTIVES

Le BSC sera revu et VIVAQUA continuera à participer aux benchmarkings actuels.



BENCHMARKING

Les résultats ont principalement confirmé deux tendances. Premièrement la diminution des coûts de production et d'exploitation grâce aux efforts effectués ces dernières années. Deuxièmement la diminution de la consommation d'eau par habitant.

L'exercice confirme également l'importance de l'Excellence Opérationnelle et des actions à mener, notamment dans la poursuite de la maîtrise des coûts de production, des efforts en terme d'ETP,... afin de tendre à une diminution du prix de vente de l'eau.

En 2016, VIVAQUA a également participé aux benchmarkings de la Vlaamse MilieuMaatschappij organisés par AquaFlanders. VIVAQUA y a pris part pour les communes de Kraainem, Linkebeek, Steenokkerzeel et Wezembeek-Oppem. Les processus 'volume non enregistré' et 'gestion des plaintes' ont été finalisés et les résultats ont été publiés. Pour leur part, les processus 'Asset Management' et 'nouveaux raccordements' sont en cours d'examen.

MISSION #10: AFFIRMER SON IDENTITÉ ET L'IMAGE POSITIVE DE SON PRODUIT

COMMUNICATION

VIVAQUA tient à promouvoir l'eau de distribution comme eau de boisson et veille à mieux faire connaître son entreprise. C'est pourquoi elle a organisé des visites destinées au public dans ses installations de Tailfer, Modave et Vedrin, ainsi que dans son Laboratoire.

En Région de Bruxelles-Capitale, VIVAQUA participe régulièrement à différents événements: Fête de l'Iris, Fête de l'Environnement, Fête nationale, Bruxelles Champêtre,... Sur ses stands, elle distribue de l'eau et répond aux questions des consommateurs. VIVAQUA a également fourni de l'eau sur le parcours de la Saint-Verhaegen, manifestation organisée par les cercles étudiants de l'ULB et de la VUB.

A l'occasion de la Journée Mondiale de l'Eau, VIVAQUA a exceptionnellement ouvert au grand public plusieurs installations. En Wallonie, la tour d'équilibre de Mazy, avec sa silhouette futuriste haute de 40 m, a attiré les curieux. A Bruxelles, les visiteurs ont pu découvrir le réservoir d'Ixelles, le plus ancien de la capitale, ainsi que le bassin d'orage du Hunderenveld (Berchem-Sainte-Agathe). VIVAQUA participait également à une balade guidée en Forêt de Soignes organisée par Bruxelles-Environnement.

VIVAQUA a installé ses fontaines nomades lors de diverses manifestations (Printemps du Développement durable, Fête nationale, Bruxelles-les-Bains, Dimanche sans voiture...). Spécialement conçues pour s'intégrer dans le milieu urbain, elles permettent de multiplier les points de distribution d'eau lors d'événements publics.



FONTAINES
PUBLIQUES

Répondant aux demandes de diverses communes associées, VIVAQUA a également développé, en collaboration avec Mad Brussels, le Centre Bruxellois de la Mode et du Design, une fontaine fixe aux lignes sobres et intemporelles. La première de ces fontaines publiques a été installée en septembre au carrefour entre les avenues Circulaire et des Statuaires, à Uccle.

Dans le cadre de la construction du nouveau bassin d'orage de l'Ukkelbeek, VIVAQUA a organisé une cérémonie de baptême du tunnelier qui réalisera le creusement de l'ouvrage. L'événement a été suivi d'une réception à la maison communale d'Uccle.

Dans un souci d'éducation à une alimentation équilibrée, VIVAQUA défend les qualités de l'eau du robinet auprès des jeunes et offre régulièrement des gourdes, des carafes et des gobelets réutilisables aux écoles et associations de ses communes associées.

Pour augmenter sa visibilité auprès du grand public, VIVAQUA fait très régulièrement vivre sa page Facebook, qui compte un nombre de fans croissant. Cette présence sur les réseaux sociaux permet à l'entreprise de diffuser différentes informations: nouvelles d'actualité, images d'archives insolites, événements marquants,... En parallèle, VIVAQUA a également lancé une page LinkedIn, destinée plus spécifiquement à étendre son réseau professionnel dans le secteur de l'eau.

Sur son site internet régulièrement mis à jour, VIVAQUA continue à proposer des informations très complètes relatives à ses activités. Pour mieux informer les consommateurs flamands sur le prix de l'eau dans leur Région, VIVAQUA a entièrement revu l'espace 'Clients', afin d'y intégrer des explications sur la nouvelle tarification. Une nouvelle rubrique consacrée aux activités d'assainissement en Région flamande a également été prévue afin de permettre le téléchargement de formulaires et la consultation d'informations plus détaillées sur diverses thématiques. En parallèle, VIVAQUA a publié une nouvelle brochure expliquant l'installation de réseaux séparatifs d'égouttage en Région flamande.

PERSPECTIVES

COMMUNICATION

En prévision de la fusion VIVAQUA-HYDROBRU, une nouvelle politique de communication, plus orientée clientèle, sera mise au point afin de mieux informer les consommateurs. A cette occasion, un nouveau site internet offrant de nouvelles fonctionnalités sera développé pour intégrer le volet Clientèle actuellement couvert par le site d'HYDROBRU (infos factures, tarifs, formulaires divers, ...).

PARTIE

05 . ORGANISATION

🏠 OBJET SOCIAL

La Société a pour objet l'étude, l'établissement, l'exploitation et le développement de services et d'installations de production, de traitement, de transport et de distribution d'eau potable ainsi que l'assainissement en ce compris l'épuration des eaux usées.

Elle peut faire toutes opérations et participer à toutes activités se rattachant directement ou indirectement à l'objet social ainsi défini.

Elle a été constituée le 12 décembre 1891 et est régie par la loi du 22 décembre 1986 relative aux intercommunales.

En vertu de l'accord de coopération du 13/02/2014, VIVAQUA est soumise à la tutelle légale de la Région de Bruxelles-Capitale.

Société coopérative à responsabilité limitée, VIVAQUA est une intercommunale pure qui associe:

- 38 villes et communes: Anderlecht, Auderghem, Berchem-Sainte-Agathe, Braine-l'Alleud, Braine-le-Château, Bruxelles, Dilbeek, Drogenbos, Etterbeek, Evere, Forest, Ganshoren, Grimbergen, Halle, Ixelles, Jette, Koekelberg, Kortenberg, Kraainem, Machelen, nMerchtem, Molenbeek-Saint-Jean, Ottignies-Louvain-la-Neuve, nSaint-Gilles, Saint-Josse-ten-Noode, Schaerbeek, Sint-Genesius-Rode, Sint-Pieters-Leeuw, Steenokkerzeel, Tervuren, Uccle, Waterloo, Watermael-Boitsfort, Wemmel, Wezembeek-Oppem, nWoluwe-Saint-Lambert, Woluwe-Saint-Pierre, Zaventem
- et une intercommunale: l'Intercommunale des Eaux du Centre du Brabant Wallon (IECBW).

Siège Social :

Boulevard de l'Impératrice 17-19 - 1000 Bruxelles

Tél (02)518 81 11 – Fax (02)518 83 06

TVA BE 0202.962.701

E-mail info@VIVAQUA.be

Internet web site www.VIVAQUA.be

Registre des sociétés civiles 227

✳️ ORGANES STATUTAIRES

Conseil d'Administration

Président

Yvan Mayeur

Bourgmestre de Bruxelles

Vice-Président

Jacques Oberwoits

Conseiller communal de Bruxelles

Administrateurs délégués

Cathy Marcus

Echevine de Saint-Gilles

Oscar Dubru

Conseiller communal d'Anderlecht

Administrateurs

Francis Vermeiren (pensionné au 30 juin 2016)

Bourgmestre de Zaventem remplacé par **Alexis Calmeyn** du 21 septembre au 8 novembre 2016, remplacé par **Dirk Philips** lors de l'AGE du 8 novembre 2016

Francis Wingelinckx

Conseiller communal de Waterloo

Vincent Scourneau

Bourgmestre de Braine-l'Alleud

Martial Dewaels

Conseiller communal de Ganshoren

Christina Karkan

Conseillère communale d'Etterbeek

Alain Destexhe

Conseiller communal d'Ixelles

Jonathan Biermann

Echevin d'Uccle

David Cordonnier

Conseiller communal d'Evere

Romain De Reusme

Conseiller communal d'Ixelles

Victoria de Vigneral

Conseillère communale de Saint-Gilles

Luc Deconinck

Bourgmestre de Sint-Pieters-Leeuw

Anja Deridder

Conseillère communale de Halle

Pierre Dewaels

Conseiller communal de Jette

Touria Laaraj

Conseillère communale de Saint-Josse-ten-Noode

Abdullah Mohammad

Conseiller communal de Saint-Josse-ten-Noode

Philippe Pivin

Bourgmestre de Koekelberg

Stijn Quaghebeur

Echevin de Dilbeek

Vincent Vanhalewyn

Echevin de Schaerbeek

Mohamed Echouel

Conseiller communal de Schaerbeek

Géradine Bastin

Conseillère communale de Molenbeek-Saint-Jean

Abdelmalek Talhi

Conseiller communal de Forest

Secrétaire**Ir. Karl Mot**

Secrétaire général

Collège des Commissaires**Président****Jean-Pierre De Keyn**

Echevin de Koekelberg

Commissaires**John Buyani**

Conseiller communal d'Etterbeek

Alexandra De Roose

Conseillère communale d'Ixelles

Burim Demiri

Conseiller communal de Schaerbeek

Bart Dewandeleer

Echevin de Zaventem

Naima Maâti

Conseillère communale de Bruxelles

Ahmed Medhoun

Conseiller communal de Saint-Josse-ten-Noode

Yasmina Nekhoul

Conseillère communale de Saint-Gilles

Dominique Netens

Conseillère communale de Braine-le-Château

Jérôme Toussaint

Conseiller communal d'Uccle

Anneleen Van den Houte

Conseillère communale de Dilbeek

Hediye Yigit

Conseillère communale d'Anderlecht

Etienne Schouppe

Administrateur de la TMWW (FARYS)

Jean Vandecasteele

Administrateur de la TMWW (FARYS)

Secrétaire**Ir. Karl Mot**

Secrétaire général

Commissaire-reviseur**RSM Interaudit**** GESTION JOURNALIÈRE****Conseil de Gérance****Président****Yvan Mayeur**

Bourgmestre de Bruxelles

Vice-Président**Jacques Oberwoits**

Conseiller communal de Bruxelles

Administrateurs délégués**Cathy Marcus**

Echevine de Saint-Gilles

Oscar Dubru

Conseiller communal d'Anderlecht

Secrétaire**Ir. Karl Mot**

Secrétaire général

Dans le cadre du projet de fusion VIVAQUA/HYDROBRU, MM. Jacques Martroye de Joly, Président d'HYDROBRU, et Pierre Lardot, Vice-Président d'HYDROBRU ont assisté aux réunions du Conseil de Gérance.

Direction

Directeur général

Christiane Franck

Secrétaire général et support

Karl Mot

Directeur Production

Ir. Alain De Lombaert

Directeur Etudes et Investissements

Ir. Olivier Broers

Directeur Exploitation Réseaux

Ir. Olivier Lagneau

Au 1^{er} juillet 2016, les Directions de VIVAQUA ont revu leur organisation et suite à un nouveau découpage des activités, leur nom a été adapté.

COMITÉS DE CONCERTATION RÉGIONAUX

Pour assurer une meilleure représentativité de toutes les communes associées, des Comités de concertation Régionaux se réunissent 4 fois par an.

Ils sont chargés d'examiner certaines problématiques spécifiques à leurs régions respectives, d'en analyser les diverses facettes et d'en constituer une synthèse. Ils peuvent également être consultés par le Conseil d'Administration sur des questions de nature régionale. Leurs membres assurent également le relais entre VIVAQUA et chacune de ses communes associées. Le Directeur général et le Secrétaire général de VIVAQUA participent aux réunions.

Comité de Concertation Régional Bruxellois

Président

Jacques Oberwoits

Conseiller communal de Bruxelles

Vice-Président

Romain De Reusme

Conseiller communal d'Ixelles

Membres

Josiane De Kock

Conseillère communale de Jette

Mustafa Ulusoy

Conseiller communal d'Anderlecht

Frédéric Lambin

Conseiller communal d'Auderghem

Christian De Beco

Conseiller communal d'Etterbeek

Georges Pollet

Conseiller communal d'Evere

Pierre Lardot

Conseiller communal d'Ixelles

Joëlle Petit

Conseillère communale de Ganshoren

Jean-Louis Willems

Conseiller communal de Koekelberg remplacé le 8 décembre 2016 par **Mohamed Nasri**

Gérardine Bastin

Conseillère communale de Molenbeek-Saint-Jean

Saïd Ahruil

Echevin de Saint-Gilles

Touria Laaraj

Conseillère communale de Saint-Josse-ten-Noode

Burim Demiri

Conseiller communal de Schaerbeek

Chantal Dubocage

Conseillère communale de Berchem-Sainte-Agathe

Daniel Hublet

Conseiller communal d'Uccle

Jean-Manuel Cisey

Echevin de Watermael-Boitsfort

Ariane Calmeyn

Conseillère communale de Woluwe-Saint-Lambert

Alexandre Pirson

Conseiller communal de Woluwe-Saint-Pierre

Yvan Mayeur

Bourgmestre de Bruxelles

Secrétaire

Nathalie Van Remoortel

SUJETS ABORDÉS

Février

La gestion de crise

Mai

Présentation du projet d'usine à coques

Octobre

Projet de fusion par absorption d'HYDROBRU dans VIVAQUA

Décembre

Les échangeurs de chaleur dans les réseaux d'égouts: un projet de développement VIVAQUA

Comité de Concertation Régional Flamand

Président

Francis Vermeiren

Bourgmestre de Zaventem
jusqu'au 30 juin 2016

Présidence exercée par **Stijn Quaghebeur** à partir du 21 septembre

Vice-Président

Stijn Quaghebeur

Echevin de Dilbeek

Vice-Présidence exercée par **Alexis Calmeyn**
Bourgmestre de Drogenbos à partir du 21 septembre,
remplacé par **Dirk Philips**,
Echevin de Zaventem à partir du 21 décembre

Membres

Marc Vettori

Echevin de Drogenbos

Koen Van Roey

Conseiller communal de Kortenberg

Guillaume von Wintersdorff

Conseiller communal de Kraainem

Lucien Wauters

Echevin de Sint-Pieters-Leeuw

Wim Desloovere

Conseiller communal de Zaventem

Damien Thiéry

Bourgmestre de Linkebeek

Jenny Vandermeiren

Conseillère communale de Steenokkerzeel

Willy De Schouwer

Conseiller communal de Machelen

Jelle Dewilde

Conseiller communal de Grimbergen

Anja Deridder

Conseillère communale de Halle

Jan Erkelbout

Conseiller communal de Dilbeek

Saba Parsa

Conseillère communale de Rhode-Saint-Genèse

Jan Verhasselt

Conseiller communal de Wemmel

Christine Tinlot

Conseillère communale de Tervuren

Chantal Mostaert

Conseillère communale de Merchtem

Olivier Mingers

Conseiller communal de Wezembeek-Oppem

Secrétaire

Geert Dekegel

SUJETS ABORDÉS

Février

Gestion de crise

Mars

Asset Management

Octobre

Plan tarifaire VIVAQUA 2017-2021

Décembre

Volumes non facturés

IWVB – le point de la situation

Comité de Concertation Régional Wallon

Président

Francis Wingelinckx

Conseiller communal de Waterloo

Vice-Président

Vincent Scourneau

Bourgmestre de Braine-l'Alleud

Membres

Patricia Piron

Conseillère communale de Braine-le-Château

Gérard Hancq

Echevin de Waterloo

Secrétaire

Ingrid Van Brussel

SUJETS ABORDÉS

Février

La gestion de crise

Juin

Présentation du projet d'usine à coques

Septembre

Projet de fusion par absorption d'HYDROBRU dans VIVAQUA

Décembre

Les échangeurs de chaleur dans les réseaux d'égouts: un projet de développement VIVAQUA

✓ PRÉSENCES

Conseil de Gérance (19 réunions)

YVAN MAYEUR	19/19
JACQUES OBERWOITS	18/19
CATHY MARCUS	17/19
OSCAR DUBRU	19/19

POURCENTAGE PRÉSENCES 96%

Conseil d'Administration (12 réunions)

YVAN MAYEUR	10/12
JACQUES OBERWOITS	12/12
CATHY MARCUS	11/12
OSCAR DUBRU	12/12
FRANCIS VERMEIREN	8/8
FRANCIS WINGELINCKX	12/12
VINCENT SCOURNEAU	9/12
MARTIAL DEWAELS	12/12
CHRISTINA KARKAN	12/12
ALAIN DESTHEXE	9/12
JONATHAN BIERMANN	11/12
DAVID CORDONNIER	12/12
ROMAIN DE REUSME	12/12
VICTORIA DE VIGNERAL	12/12
LUC DECONINCK	10/12
ANJA DERIDDER	12/12
PIERRE DEWAELS	11/12
TOURIA LAARAJ	10/12
ABDULLAH MOHAMMAD	12/12
PHILIPPE PIVIN	7/12
STIJN QUAGHEBEUR	11/12
VINCENT VANHALEWYN	11/12
MOHAMED ECHOUEL	10/12
GÉRARDINE BASTIN	12/12
ABDELMALEK TALHI	12/12
ALEXIS CALMEYN	2/2
DIRK PHILIPS	2/2

POURCENTAGE PRÉSENCES 91%

Collège des Commissaires (8 réunions)

JEAN-PIERRE DE KEYN	8/8
JOHN BUYANI	8/8
ALEXANDRA DE ROOSE	6/8
BURIM DEMIRI	0/8
BART DEWANDELEER	6/8
NAIMA MAÂTI	5/8
AHMED MEDHOUNE	6/8
YASMINA NEKHOUL	7/8
DOMINIQUE NETENS	7/8
JÉRÔME TOUSSAINT	8/8
ANNELEEN VAN DEN HOUTE	4/8
HEDIYE YIGIT	7/8
ETIENNE SCHOUPPE	3/8
JEAN VANDECASTEELE	7/8

POURCENTAGE PRÉSENCES 73%

Comité Régional Bruxellois (4 réunions)

JACQUES OBERWOITS	4/4
ROMAIN DE REUSME	3/4
MUSTAFA ULUSOY	4/4
FRÉDÉRIC LAMBIN	2/4
CHANTAL DUBOCCAGE	2/4
YVAN MAYEUR	0/4
CHRISTIAN DE BECO	4/4
GEORGES POLLET	0/4
JOËLLE PETIT	2/4
JOSIANE DE KOCK	4/4
JEAN-LOUIS WILLEMS	0/3
MOHAMED NASRI	1/1
GÉRARDINE BASTIN	4/4
SAÏD AHRUIL	0/4
TOURIA LAARAJ	0/4
BURIM DEMIRI	0/4
DANIEL HUBLET	4/4
JEAN-MANUEL CISEY	4/4
ARIANE CALMEYN	3/4
ALEXANDRE PIRSON	2/4
PIERRE LARDOT	1/4

POURCENTAGE PRÉSENCES 54%

Comité Régional Flamand

(4 réunions)

FRANCIS VERMEIREN	1/2
MARC VETTORI	4/4
KOEN VAN ROEY	1/4
GUILLAUME VON WINTERSDORFF	3/4
WIM DESLOOVERE	3/4
CHRISTINE TINLOT	2/4
OLIVIER MINGERS	4/4
STIJN QUAGHEBEUR	3/4
DAMIEN THIÉRY	4/4
JENNY VANDERMEIREN	0/4
WILLY DE SCHOUWER	1/4
JELLE DEWILDE	2/4
ANJA DERIDDER	4/4
JAN ERKELBOUT	2/4
LUCIEN WAUTERS	4/4
SABA PARSÀ	1/4
CHANTAL MOSTAERT	3/4
JAN VERHASSELT	4/4
ALEXIS CALMEYN	1/1

POURCENTAGE PRÉSENCES 73%

Comité Régional Wallon

(4 réunions)

FRANCIS WINGELINCKX	4/4
VINCENT SCOURNEAU	4/4
GÉRARD HANCQ	4/4
PATRICIA PIRON	4/4

POURCENTAGE PRÉSENCES 100%

€ RÉMUNÉRATIONS

Conseil de Gérance

4 Gérants (Président, Vice-Président et 2 Administrateurs délégués)

- Emoluments par an de 56.546,64 €/an brut
- Avantages de toute nature : véhicule pour 3 gérants (le Vice-Président ayant renoncé à cet avantage).

Conseil d'Administration

25 membres

(tous équivalents en montant, y compris les Gérants)

- Jeton de présence de 714 € brut sur base de 11 séances par an.
- Pas de partie fixe.

Comités régionaux

- Jetons de présence de 190 € brut par séance sur base de 4 séances par an
- Pas de partie fixe.

PARTIE

06

**TABLEAUX
ET CHIFFRES**

-

PRODUCTION ET FOURNITURES



PRODUCTION PAR SOUS-BASSIN EN M³

EAU SOUTERRAINE			2015	2016
RÉGION WALLONNE	MEUSE AVAL	MODAVE	13.571.670	20.211.527
		MARCHIN	1.108.570	2.499.220
		HAVELANGE	917.961	756.292
		BEN-AHIN	1.414.890	1.700.750
		GEMINE	21.585	144.125
			17.034.676	25.311.914
RÉGION WALLONNE	MEUSE AMONT	VEDRIN	9.224.354	9.779.937
		SPONTIN	7.299.237	7.002.978
		LIENNE	2.309.757	2.189.521
		CRUPET-DURNAL	5.153.993	4.816.527
		YVOIR	2.285.711	2.327.784
			26.273.052	26.116.747
RÉGION WALLONNE	HAINE	MONS - GHLIN	4.231.301	4.496.335
		MONS - HAVRÉ	4.425.636	4.269.984
		MONS - NIMY	11.473.901	10.662.755
		20.130.838	19.429.047	
RÉGION WALLONNE	DYLE-GETTE	PLANCENOIT	993.376	951.739
		VIEUX-GENAPPE	22.610	2.294.470
		1.015.986	3.246.209	
RÉGION WALLONNE	SAMBRE	LIGNY	1.014.540	553.300
		ST-MARTIN-LEMMENS	187.369	268.277
		ST-MARTIN-VILLERET	680.130	482.340
		SPY	1.131.082	837.545
		3.013.121	2.141.462	
RÉGION WALLONNE	SENNE	BRAINE-L'ALLEUD	7.090.139	7.126.998
		WATERLOO	1.394.417	1.555.094
		ECAUSSINNES	1.849.370	0
		10.333.926	8.682.092	
RÉGION BRUXELLOISE	SENNE	BOIS DE LA CAMBRE	311.370	207.297
		FORÊT DE SOIGNES	1.774.773	1.773.491
		2.086.143	1.980.788	
RÉGION FLAMANDE	DYLE & SENNE	ZAVENTEM	200.189	174.196
			200.189	174.196
CAPTAGE D'EAU SOUTERRAINE			80.087.931	87.082.482
EAU DE SURFACE				
RÉGION WALLONNE	MEUSE AMONT	TAILFER	55.540.800	47.093.700
CAPTAGE D'EAU DE SURFACE			55.540.800	47.093.700
PRODUCTION TOTALE			135.628.731	134.176.182

FOURNITURES EN M³

	2015	2016
RÉSEAU VIVAQUA ALIMENTÉ EN DIRECT OU VIA L'IWVB		
BRUSSELS AIRPORT	513.254	521.786
DILBEEK	2.380.214	2.314.686
DROGENBOS	417.219	377.570
KRAAINEM	658.202	644.298
LINKEBEEK	228.091	225.347
MERCHTEM (HAMME)	29.319	25.361
STEENOKKERZEEL	281.992	310.944
WEZEMBEEK-OPPEM	689.926	633.055
ZAVENTEM	1.792.504	1.700.416
SINT-PIETERS-LEEUV	1.556.560	1.642.193
SOUS-TOTAL RÉSEAU VIVAQUA	8.547.281	8.395.656
ASSOCIÉES POUR LESQUELLES VIVAQUA ASSURE LA PRESTATION DE SERVICE		
VIA HYDROBRU	68.314.103	67.908.834
VIA IWVB	5.774.450	5.989.288
SOUS-TOTAL ASSOCIÉES	74.088.553	73.898.122
COMMUNES ET ORGANISMES CLIENTS		
AIEC	36.227	33.854
AIEM	99.632	96.922
CILE	2.008.626	1.766.106
IECBW	5.106.622	5.119.476
IWVB-BEERSEL	733.470	789.131
IDEA	26.359	7.326
SWDE	11.402.437	12.073.400
FARYS	33.056.187	31.532.121
DE WATERGROEP	16.938	15.465
SOUS-TOTAL CLIENTS	52.486.498	51.433.801
DIVERS	11.562	12.536
TOTAL GENERAL	135.133.894	133.740.115

EVOLUTION DES FOURNITURES (EN M³/JOUR)



EVOLUTION DE LA PRODUCTION (EN M³/AN)

2012	2013	2014	2015	2016
135.394.635	132.649.801	132.426.751	135.628.731	134.176.182

ANALYSES EFFECTUÉES

	Nombre d'échantillons	Nombre d'analyses
PRODUCTION		
CAPTAGES SOUTERRAINS	2.039	44.038
CONDUITES	92	302
RÉSERVOIRS	872	36.487
RIVIÈRES	52	6.006
USINES	1.013	37.282
DISTRIBUTION		
SERVICES INTERNES (VIVAQUA)*	675	2.446
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE	884	22.718
RÉGION FLAMANDE	478	13.905

*Contrôles plomb, enquêtes,...

	Contrôles chez les abonnés	Infiltrations	Pose conduites
Région de Bruxelles-Capitale			
NOMBRE D'ÉCHANTILLONS	68	65	358
NOMBRE D'ANALYSES	1.946	881	3.146
Région flamande			
NOMBRE D'ÉCHANTILLONS	20	37	155
NOMBRE D'ANALYSES	670	515	1.371

CLIENTS

Eaux usées

NOMBRE D'ÉCHANTILLONS	103
NOMBRE D'ANALYSES	718

Autres types d'eaux

NOMBRE D'ÉCHANTILLONS	1.584
NOMBRE D'ANALYSES	25.468

Station d'épuration Modave

Eaux usées

NOMBRE D'ÉCHANTILLONS	8
NOMBRE D'ANALYSES	40

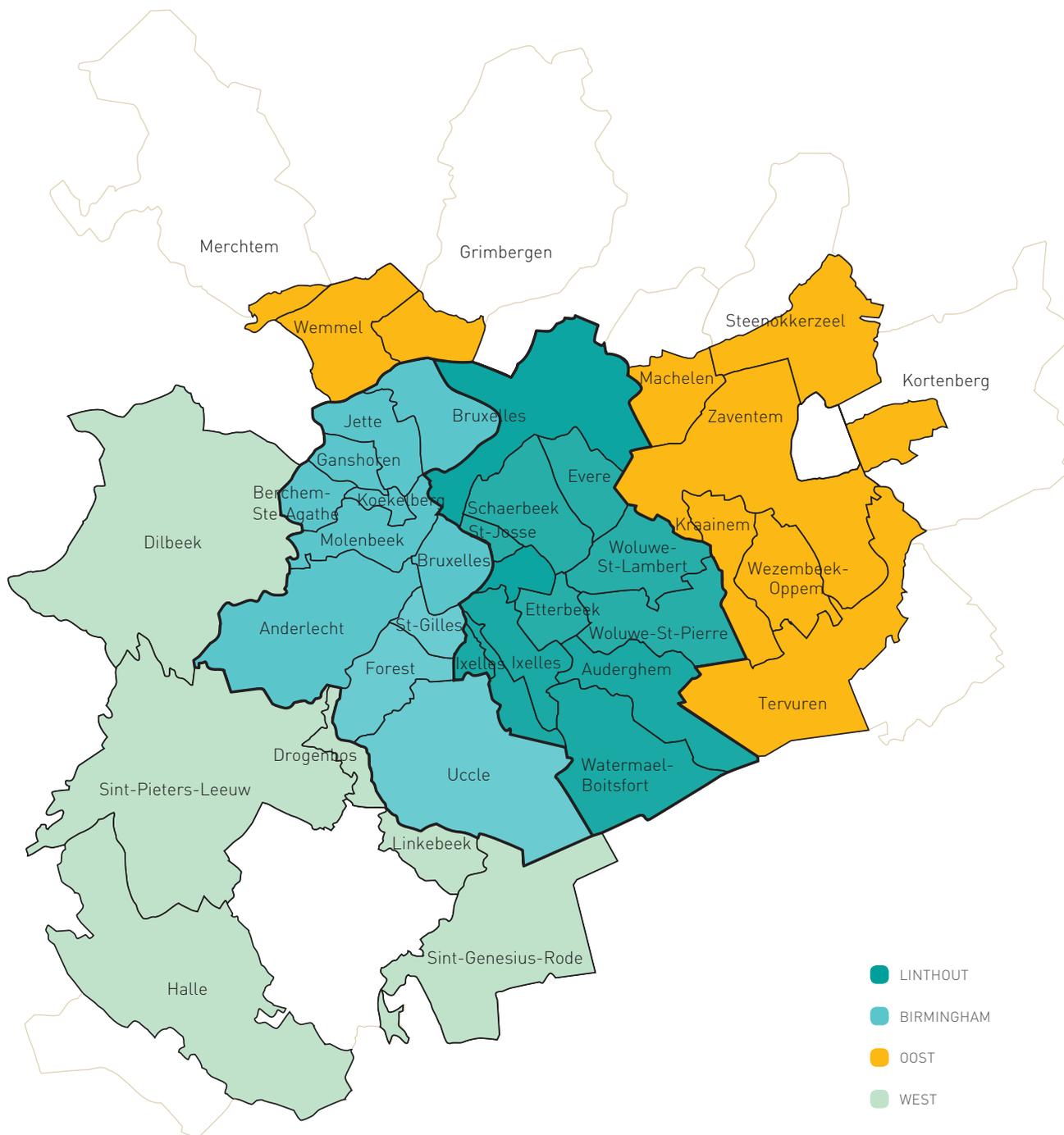
IECBW

INASEP

Eau potable

NOMBRE D'ÉCHANTILLONS	871	136
NOMBRE D'ANALYSES	27.167	19.152

DISTRIBUTION



BIRMINGHAM

Rue de Birmingham 120
1070 Bruxelles
tél. 02 558 31 00

LINTHOUT

Rue de Linthout 41
1030 Bruxelles
tél. 02 739 52 25

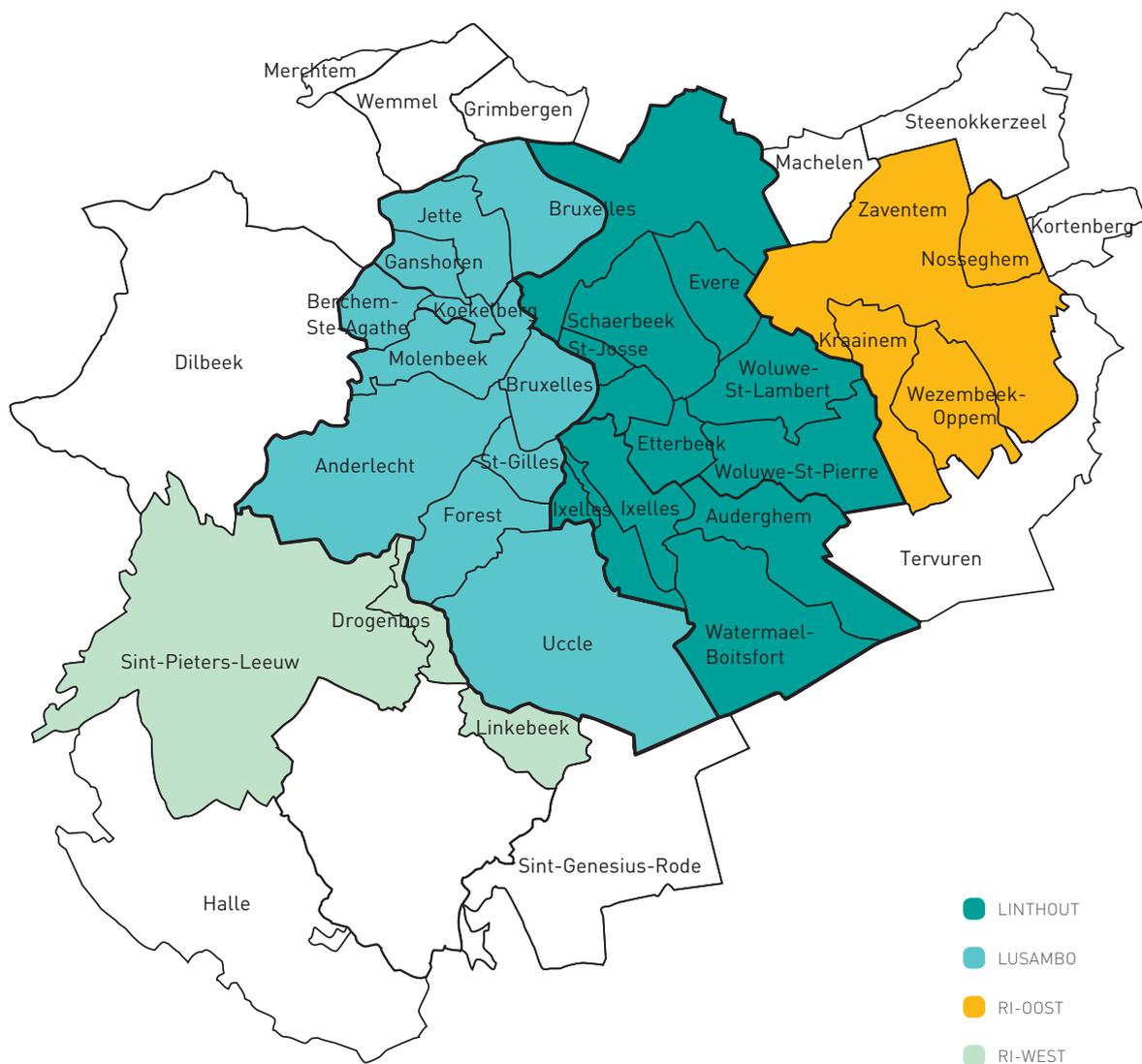
OOST

J.B. Devlemincklaan 59
1930 Zaventem
tél. 02 711 56 67

WEST

Alsebergsesteenweg 5A
1600 Sint-Pieters-Leeuw
tél. 02 363 34 11

ASSAINISSEMENT



LUSAMBO

Rue Lusambo 21-23
1190 Forest
tél. 02 334 37 76

LINTHOUT

Rue de Linthout 41
1070 Bruxelles
tél. 02 739 54 39

RI-OOST

J.B. Devlemincklaan 59
1930 Zaventem
tél. 02 711 56 67

RI-WEST

Alsebergsesteenweg 5A
1600 Sint-Pieters-Leeuw
tél. 02 363 34 11

DISTRIBUTION

	Conduites-mères en m	Branchements	Compteurs	Logements
Région de Bruxelles-Capitale				
COMMUNES AFFILIÉES À HYDROBRU	2.339.013	206.108	350.120	628.557
Région flamande				
RÉSEAU VIVAQUA	317.791	13.612	15.024	18.494
BRUSSELS AIRPORT	58.081	250	248	1.120
KRAAINEM	87.191	4.533	5.088	6.098
LINKEBEEK	33.585	1.811	1.851	2.210
STEENOKKERZEEL	53.207	2.427	2.704	2.946
WEZEMBEEK-OPPEM	85.727	4.591	5.133	6.120
COMMUNES AFFILIÉES À L'IWVB*	1.405.361	70.914	85.004	107.156
SOUS-TOTAL	1.723.152	84.526	100.028	125.650
Région wallonne				
AUTRES ABONNÉS	0	10	10	9
SOUS-TOTAL	0	10	10	9
CHANTIERS ITINÉRANTS (COLS DE CYGNE)	0	0	13	286
TOTAL	4.062.165	290.644	450.171	754.502

* les réseaux des communes de Dilbeek, Drogenbos, Merchtem (Hamme), Sint-Pieters-Leeuw et Zaventem (sauf Nossegem) sont la propriété de VIVAQUA

TRAVAUX DE DISTRIBUTION

CONDUITES-MÈRES POSÉES (EN M)

NOUVELLES POSES (NOUVEAUX LOTISSEMENTS, RUES NON ÉQUIPÉES,...)	8.256
POSES EN RÉSEAUX EXISTANTS	44.342
ABANDONS D'ANCIENNES CONDUITES	31.282
SITUATION FIN 2016	4.062.165
SITUATION FIN 2015	4.040.849

RACCORDEMENTS (NOMBRE)

REPLACEMENTS	3.778
NOUVEAUX RACCORDEMENTS	908
SUPPRESSIONS	316
SITUATION FIN 2016	290.644
SITUATION FIN 2015	290.052

COMPTEURS (NOMBRE)

REPLACEMENTS	22.645
NOUVEAUX COMPTEURS	11.621
SUPPRESSIONS	2.431
SITUATION FIN 2016	450.171
SITUATION FIN 2015	440.981

DÉVELOPPEMENT DES RÉSEAUX DE DISTRIBUTION

(RÉPARTITION PAR NATURE) EN MÈTRES

	2012	2013	2014	2015	2016
ACIER	1.696.912	1.579.603	1.574.463	1.568.328	1.560.067
FONTE GRISE	778.360	717.295	689.703	662.285	642.911
FONTE NODULAIRE	806.712	843.928	877.167	898.271	922.967
ASBESTE CIMENT	183.520	177.494	174.070	170.208	169.045
PVC-PEE	717.826	681.154	701.680	741.757	767.175

EDITEUR RESPONSABLE

Laurence Bovy, VIVAQUA, 17-19 boulevard de l'Impératrice - 1000 Bruxelles

GRAPHISME

© ID FIRST - idfirst.be

VIVAQUA

UNE EAU POUR LA VIE

Madame, Monsieur,

En raison d'une modification législative adoptée par le Parlement Régional Bruxellois le vendredi 2 juin 2017, l'exercice comptable 2016 de VIVAQUA se voit exceptionnellement prolongé de 12 mois. Il couvrira donc 2 années civiles et portera sur une situation fusionnée avec HYDROBRU, pour autant que les conditions suspensives à la fusion telle qu'approuvée par les Assemblées générales des deux entités tenues le 8 novembre 2016 soient remplies avant le 31/12/2017.

Le présent rapport annuel ne comprend dès lors qu'un rapport d'activités, sans rapport financier adopté par l'Assemblée générale étant donné que celle-ci n'a, en raison du développement législatif susmentionné, pas entériné de clôture des comptes au 31 décembre 2016 .

VIVAQUA

UNE EAU POUR LA VIE

ISO 9001

Société Coopérative à Responsabilité Limitée
17-19 boulevard de l'Impératrice - 1000 Bruxelles