

VIVAQUA

UNE EAU POUR LA VIE

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2021

VIVAQUA

UNE EAU POUR LA VIE - WATER VOOR HET LEVEN

SOMMAIRE

RAPPORT D'ACTIVITÉS

01

**LE MOT
DU PRÉSIDENT**

P. 5

02

**VIVAQUA, OPÉRATEUR CLÉ
DU CYCLE DE L'EAU**

P. 7

03

**ÉVÈNEMENTS CLÉS
2019**

P. 15

04

**L'EAU, ÉLÉMENT
ESSENTIEL À LA VIE**

P. 22

05

**VIVAQUA, AU SERVICE
DES CONSOMMATEURS**

P. 24

06

**VIVAQUA, AU SERVICE
DE SES PARTENAIRES**

P. 31

07

**VIVAQUA, AU SERVICE DE LA
VILLE ET DE SES HABITANTS**

P. 32

08

**VIVAQUA, AU SERVICE
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE**

P. 35

09

**VIVAQUA
ET SON PERSONNEL**

P. 37

10

PERSPECTIVES

P. 39

11

**TRANSPARENCE
ET GOUVERNANCE**


P. 40

12

**LES ANNEXES
(TABLEAUX ET CHIFFRES)**

P. 47

CHIFFRES CLÉS 2019

 POPULATION
ALIMENTÉE
2,25 MILLIONS
D'HABITANTS



370.786
COMPTEURS
D'EAU

 PRIX DE L'EAU À
BRUXELLES

3,24 EUROS / M³
(tarif moyen du m³ pour une consommation annuelle de 35 m³/personne,
hors abonnement TVAC)

 VOLUMES DE
PRODUCTION
130,9
MILLIONS DE M³

 VOLUMES DE
VENTE
131,4
MILLIONS DE M³

 CHIFFRE
D'AFFAIRES
270,5 MILLIONS
D'EUROS

 INVESTISSEMENTS
108,8
MILLIONS
D'EUROS

 **520** KILOMÈTRES ADDUCTION

 **222**
KILOMÈTRES
RÉPARTITION

2.370
 **2.370** KILOMÈTRES
DISTRIBUTION

118 KILOMÈTRES
COLLECTEURS
 D'ASSAINISSEMENT

 **1.905**
KILOMÈTRES ÉGOUTS

 **15** RÉSERVOIRS
D'EAU POTABLE

30 BASSINS
D'ORAGE

66 STATIONS DE POMPAGE,
VANNAGES, ...



1.374
COLLABORATEURS



01 LE MOT DU PRÉSIDENT



Le 24 avril 2019, le Conseil d'Administration a adopté le nouveau plan stratégique 2019-2024 de VIVAQUA. Je me réjouis de ce projet ambitieux qui impulse les nouvelles lignes directrices de l'entreprise. Résolument tourné vers l'avenir, il s'appelle VIVAnext. VIVA, par référence à notre entreprise dont nous sommes fiers. Next, pour la prochaine étape du futur dont la construction est amorcée.

La mise en œuvre du plan stratégique représente une série de chantiers de première importance dans lesquels je m'investis avec la Directrice générale, Laurence Bovy, le Comité de Direction et le Conseil d'Administration. VIVAnext s'étale sur cinq ans mais les actions qui en découlent auront un impact à plus long terme sur la vie de l'entreprise.

Certains événements extérieurs nous forcent également à développer une vision à plus long terme. Je pense particulièrement aux épisodes de sécheresse de ces dernières années. Jusqu'à présent, VIVAQUA n'a jamais dû limiter la fourniture d'eau, même en période de canicule. Cependant, ces dernières années de sécheresses successives ont des conséquences sur la réalimentation des nappes phréatiques. De nouvelles solutions en matière d'approvisionnement doivent donc être envisagées. Dans ce contexte, VIVAQUA va mettre en place un Water Quantity Plan, plan prévisionnel des ressources en eau. Pour le mettre en œuvre, un hydrogéologue a été engagé en 2019. Sa mission sera d'analyser si les captages actuels sont suffisants pour répondre à la demande à court (2024), moyen (2030) et long termes (2035).

En tant qu'acteur majeur de l'eau, VIVAQUA participe activement à la transition écologique et énergétique. Une GREENTeam a été créée, véritable communauté verte au sein de l'entreprise, elle œuvre concrètement à plusieurs thématiques précises : la diminution des déplacements professionnels, l'autoproduction d'énergie, la réduction et la gestion durable des déchets, la réduction de la consommation de papier, etc. L'objectif est de réduire significativement l'empreinte carbone de VIVAQUA à tous les niveaux de l'entreprise d'ici 2024.

Au moment d'écrire ces lignes, notre pays fait face à la pandémie du Covid-19, avec des mesures de confinement sans précédent. Sous la houlette de Laurence Bovy et du Comité de

Direction, et en étroite collaboration avec les délégations syndicales, VIVAQUA s'est immédiatement réorganisée pour garantir la continuité de sa mission essentielle à la population : la production et la distribution d'une eau potable irréprochable, mais aussi la réparation des fuites, la remise en état urgente de branchements à l'égout défectueux, etc. Tandis que le télétravail a été généralisé au siège social, une partie du personnel de VIVAQUA reste sur le terrain, dans les captages, les usines et les secteurs. Qu'ils soient ici tous remerciés pour leur dévouement et leur attachement à la mission de service public de VIVAQUA. Grâce à leur engagement quotidien, notre entreprise, forte de 129 ans d'existence, est prête pour l'aventure VIVAnext, qui trace notre chemin pour les années à venir.

Bernard Van Nuffel, Président



VIVAQUA

02 VIVAQUA, OPÉRATEUR CLÉ DU CYCLE DE L'EAU

VIVAQUA est une Société Coopérative à Responsabilité Limitée (SCRL) détenue par les 19 communes bruxelloises, des communes wallonnes (4), ainsi que par in BW. Elle a pour missions de :

- produire, transporter et distribuer de l'eau potable d'une qualité irréprochable, sans interruption et à un juste prix
- collecter les eaux usées (égouttage)
- lutter contre les inondations

VIVAQUA fournit de l'eau, directement ou indirectement (via la vente d'eau en gros à d'autres distributeurs, tant en Wallonie qu'en Flandre), à quelque 2,25 millions de personnes, soit près d'un cinquième de la population belge, dans les trois Régions du pays.

02.1 LA PRODUCTION ET LE TRANSPORT

Production

En 2019, VIVAQUA a produit quelque 130,9 millions de m³ d'eau, soit une moyenne journalière de 358.535 m³.

Pour la troisième année consécutive, VIVAQUA a dû faire face à une année caractérisée par une sécheresse prolongée et ponctuée par trois périodes de canicule. Ces périodes de canicule ont engendré une augmentation de la fourniture d'eau de 15% à 25% durant les quelques jours concernés, par rapport à la moyenne journalière de l'année.

La production des captages gravitaires tels que Modave et Spontin a été la plus faible jamais enregistrée avec une moyenne journalière sur l'année de 15% inférieure à la moyenne annuelle des 12 dernières années.

En 2019, la Meuse à Tailfer a ponctuellement connu des débits s'approchant des seuils critiques pour l'exploitation mais sans les atteindre, contrairement à 2018. À ce sujet, VIVAQUA a reçu au printemps 2019 la révision officielle de son autorisation de pompage dans la Meuse : cette révision autorise une plus grande souplesse d'exploitation et une marge de manœuvre appréciable en cas de très faibles débits. La production journalière moyenne de Tailfer sur l'année 2019 a été de 147.965 m³. Il s'agit d'un nouveau record de production qui signifie que 41,3 % de la production globale de VIVAQUA provenait des eaux de surface.



Malgré ce contexte climatique défavorable, VIVAQUA a pu, grâce à son outil de production diversifié, faire face en 2019 comme les années précédentes à toutes les demandes en eau de ses clients en toutes circonstances.

FOURNITURES D'EAU EN M³

	2018	2019
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE	68.843.637	67.976.644
RÉGION FLAMANDE	44.719.109	39.858.236
RÉGION WALLONNE	20.687.783	23.590.935

PRODUCTION D'EAU EN MILLIONS DE M³

	EAU SOUTERRAINE	EAU DE SURFACE
2015	80,1	55,5
2016	87,1	47,1
2017	82,0	54,4
2018	81,6	52,8
2019	76,9	54,0

Traitement de l'eau

Pour garantir une eau d'une qualité irréprochable, VIVAQUA renforce continuellement les procédés de traitement des eaux au sein de ses captages et de ses installations.

Un nouveau media filtrant très prometteur, la Filtralite, a ainsi été testé en 2017. En plus d'être efficace, il permet d'allonger les cycles de filtration. Il a été utilisé à l'usine de Ligny, 4 des 8 filtres ont été rénovés et remplis de Filtralite en 2018. La Filtralite semble tenir ses promesses et sera testée en 2020, en préambule à l'étude de la rénovation de l'usine de filtration d'Ecaussinnes.

De même, une nouvelle solution pour la préparation d'eau chlorée a été testée en 2019 : elle permettra de diminuer le risque d'exposition au chlore.

Adduction

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.

Le poste de télécontrôle et de télécommande des installations de captage, d'adduction et de stockage de VIVAQUA est situé à Bruxelles. À partir de ce dispatching central actif 24h/24 et 7j/7, 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.

Préserver les infrastructures essentielles à l'exercice des missions de VIVAQUA est un objectif du plan stratégique 2019-2024 VIVAnext. Sur base d'analyse de criticité, il est apparu que le nœud de vannage de Mazy, point stratégique du réseau d'adduction, devait être sécurisé. C'est pourquoi, en août 2019, VIVAQUA a posé une nouvelle conduite de 1.000 mm de diamètre qui contourne le nœud de vannage et y a construit 3 chambres de vannes qui permettront de dévier les eaux en cas de problème technique ou d'indisponibilité (rupture de conduite par exemple) dans le nœud existant. La fin du chantier est prévue pour milieu 2020.

RÉSEAU D'ADDUCTION



Répartition

Les réservoirs de tête de répartition ont essentiellement pour fonction d'assurer la régulation entre les débits entrants (arrivée de la production) et sortants (débits fournis vers le réseau de distribution), et de faire face aux fluctuations de la consommation. Au départ des réservoirs, les eaux sont acheminées vers les réseaux de distribution par le biais d'un réseau de répartition. D'une longueur totale de quelque 222 km, ce réseau se compose de conduites dont les diamètres varient de 20 à 150 cm. Le réseau de répartition comporte aussi des réservoirs de soutien qui permettent de répondre à des contraintes locales et temporaires de pression et de débit.

Investissements

En 2019, VIVAQUA a ainsi investi 5,3 millions € dans son outil de production et de transport, en rénovant notamment ses installations (traitement des bétons à l'usine de Tailfer, nouveau tubage pour le puits de Spy) et en assurant la mise en conformité des installations électriques, à Tailfer, à Vedrin et au captage d'Yvoir-Champale.

02.2 LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

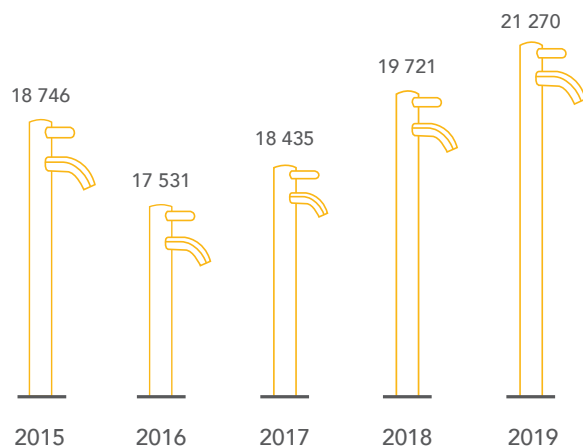
VIVAQUA distribue l'eau potable sur tout le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, ce qui implique la surveillance de la qualité de l'eau distribuée, l'exploitation et l'extension des réseaux de distribution, la recherche des fuites et la vérification des installations intérieures.

En vue d'assurer un bon niveau de performance du réseau de distribution d'eau potable aux consommateurs, VIVAQUA mène depuis toujours une politique active de rénovation et d'extension. Au sein de son bureau d'études, elle 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 son programme de travaux par ses propres moyens ou en ayant recours à la sous-traitance.

En 2019, VIVAQUA a investi 21,27 millions € dans les réseaux de distribution de la Région de Bruxelles-Capitale pour la pose de conduite, le renouvellement des compteurs, les travaux réalisés pour compte de tiers comme des extensions de réseau et les interventions urgentes non planifiées.

35 km de conduites ont été posés (extension, remplacement ou dédoublement), essentiellement en fonte nodulaire et en polyéthylène électro-soudable. L'extension du réseau de distribution reste marginale du fait de l'urbanisation déjà importante de la Région de Bruxelles-Capitale. L'accroissement annuel de la longueur totale des canalisations provient essentiellement du dédoublement de conduites (d'une conduite au milieu de la voirie, on passe à deux conduites - une sous chaque trottoir) à des fins de sécurisation de l'alimentation.

INVESTISSEMENTS SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION BRUXELLOIS DE 2015 À 2019 (EN 000 €)



Les compteurs

En Région bruxelloise, la facturation de la consommation d'eau étant liée au nombre de personnes composant le ménage, VIVAQUA encourage le placement de compteurs individuels au sein d'immeubles à logements multiples. Cela doit permettre à chaque ménage de suivre au mieux sa consommation d'eau et d'être en mesure de mieux assurer une gestion responsable de celle-ci.

Afin de garantir leur bon fonctionnement, les compteurs sont remplacés tous les 8 à 16 ans en fonction de leurs caractéristiques techniques. Dans l'enveloppe globale d'investissements, un montant annuel de 2,1 millions € est consacré au renouvellement du parc de compteurs.

VIVAQUA fait également partie d'un nouveau projet de compteurs intelligents, baptisé SMART.MET, avec 6 autres services publics européens de l'eau. La seconde phase du Pre-Commercial Procurement (PCP) visant 'le prototypage des solutions' a été abordée en 2019. Le PCP est un des outils du programme européen Horizon 2020 qui octroie un soutien financier de la Commission Européenne.

L'éradication des branchements en plomb

De 2003 à début 2009, VIVAQUA a organisé à Bruxelles une campagne de remplacement structurel des raccordements en plomb afin de préserver les consommateurs de tout risque sanitaire. En 2019, ce sont encore quelque 340 raccordements en plomb résiduels qui ont été supprimés. Ce qui porte à 46.898 le nombre total de raccordements en plomb remplacés depuis le début du programme.

02.3 L'ASSAINISSEMENT DES EAUX RÉSIDUAIRES

Les eaux résiduaires urbaines sont les eaux usées domestiques et non domestiques ainsi que les eaux pluviales récoltées par le réseau public d'égouttage. Afin de garantir une collecte optimale des eaux résiduaires urbaines, les raccordements, les réseaux d'égouts et les ouvrages hydrauliques (tels que les bassins d'orage) sont conçus, entretenus, redimensionnés et rénovés dans le cadre des budgets annuels du programme des travaux en assainissement.

VIVAQUA a repris graduellement cette compétence des communes à partir du début des années 2000. Ce n'est qu'en 2011 que l'ensemble des communes bruxelloises ont rejoint l'intercommunale pour la gestion de leur réseau d'égouttage.

VIVAQUA garantit l'écoulement des eaux résiduaires jusqu'aux stations d'épuration via le réseau d'égout local, les collecteurs dont elle a la gestion et/ou via les collecteurs régionaux. Elle réalise la maintenance des ouvrages par des actions de curage, de débouchage et de dératisation.

Le taux de raccordement à l'égout en Région bruxelloise est de 99,5%. Dans le cadre de la Directive-cadre européenne sur les eaux résiduaires, des travaux d'extension du réseau d'égouttage se sont donc poursuivis dans la vallée du Verwinkelbeek à Uccle et dans la vallée du Neerpedebeek à Anderlecht. Cependant, le vrai enjeu de l'assainissement est la réhabilitation des réseaux existants suite au sous-investissement durant des décennies dans ces réseaux. Les techniques de réhabilitation sont décidées par le Bureau d'Etudes en fonction de la configuration de l'égout à rénover.

I Programme d'état des lieux des égouts

VIVAQUA réalise un état des lieux du réseau d'égouttage des 19 communes bruxelloises, depuis 2008. De ces inspections résulte une classification de chaque tronçon d'égout en fonction de son degré de détérioration et des risques d'effondrement qui y sont liés, selon une échelle de 0 à 5. L'objectif est de prioriser les interventions sur les tronçons d'égout les plus vétustes.

Ces dix dernières années, 1.105 km de réseau ont été inspectés et analysés, soit 58.4 % de l'ensemble du réseau d'égouttage bruxellois. En 2019, 17% des tronçons inspectés et analysés se trouvaient en classe 4 et 5. Cela conforte la poursuite du programme de rénovation des égouts à un rythme de 20 à 25 km par an.

VIVAQUA réalise également des états des lieux avant et après les travaux de tiers susceptibles d'avoir un impact sur le réseau, ce qui permet d'évaluer rapidement les situations à risques et de constater les dégâts occasionnés aux égouts.

I Investissements

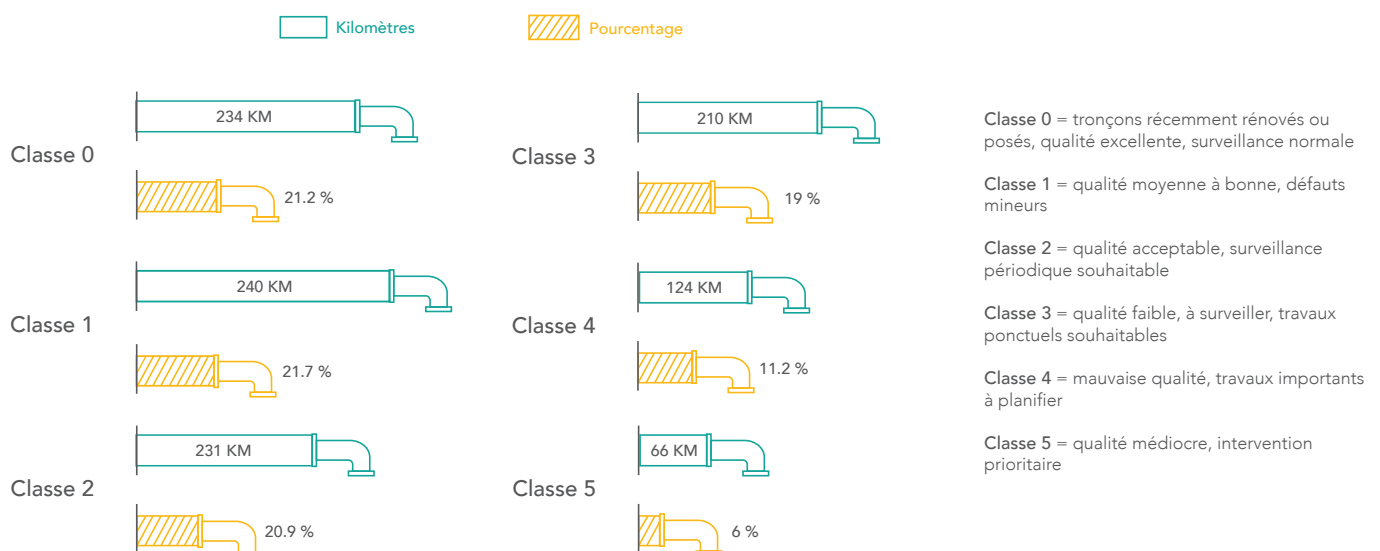
En 2019, VIVAQUA a investi 56,37 millions € dans le réseau d'égouttage de la Région de Bruxelles-Capitale pour en assurer la pérennité. VIVAQUA utilise les techniques les moins invasives possibles (chemisage, placement de coques, etc.) afin de diminuer les nuisances pour les riverains, de maintenir au maximum l'accès aux commerces et de créer le moins d'entraves à la mobilité. De cette enveloppe, quelque 4,34 millions € ont été mobilisés en 2019 pour faire face à des situations imprévues telles que des effondrements de voirie.

I Exemples de chantiers en 2019

Plusieurs chantiers de grande envergure ont été entamés ou poursuivis en 2019, relevons en particulier :

- dans le cadre du projet régional d'extension du réseau de métro entre les gares du Nord et du Midi, de nombreux déplacements d'installations d'égouttage, de répartition et de distribution sont nécessaires préalablement aux travaux du métro. À la demande de la STIB et de la Région bruxelloise, VIVAQUA pilote le déplacement des différents impétrants, entre mars 2019 et juin 2020.
- le collecteur Emissaire constitue une des trois alimentations de la station d'épuration Nord. VIVAQUA a réalisé en 2019 une grande partie des travaux de curage et de réhabilitation de ce collecteur de près de 5,5 km. Particulièrement sensible et important, son fonctionnement ne peut être interrompu. Ces travaux, ainsi que la modification du déversoir de la Rampe du Lion permettront de limiter fortement les déversements dans la Senne. Des travaux de mise en sécurité (nouvelles échelles, ligne de vie, accès supplémentaires, ...) ont également été prévus, ainsi que de nouveaux clapets anti-retour entre la Senne et les collecteurs du centre. En 2020, une machine permettant le curage, spécialement développée pour ce collecteur, sera mise en service.
- VIVAQUA a également poursuivi la rénovation du double pertuis de voûtement de la Senne sur 2,4 km sous l'Allée Verte et le Quai des Usines à Bruxelles, d'abord par un décapage à haute pression des réparations ponctuelles des parois en béton armé et ensuite par une réhabilitation des parois par gunitage (béton projeté).

TRONÇONS D'ÉGOUTS INSPECTÉS ET ANALYSÉS À FIN 2019



BASSINS VERSANTS



02.4 LA LUTTE CONTRE LES INONDATIONS

La gestion du cycle de l'eau, et plus particulièrement la lutte contre les inondations, ne peut plus se concevoir en dehors d'une approche par bassin versant. Un bassin versant est une aire délimitée par des frontières naturelles (les lignes de crête), qui draine l'ensemble des eaux de ruissellement vers un exutoire commun. Il recouvre donc des zones délimitées par les reliefs naturels pouvant se situer sur plusieurs communes. À l'échelle de la Région de Bruxelles-Capitale, 6 bassins versants ont été identifiés, d'importances très variables en terme de superficies et de types d'urbanisation.

Les communes et Bruxelles Environnement travaillent principalement sur l'aménagement de solutions visant à limiter l'arrivée des eaux de pluie dans le réseau d'égouttage, et ce, par le biais de zones perméables, de puits d'infiltration, de mares et d'étangs,...

La SBGE et VIVAQUA développent, quant à elles, des solutions visant à juguler les afflux excessifs d'eau de ruissellement dans les canalisations. L'une des principales solutions est la construction et la gestion opérationnelle de bassins d'orage.

Véritable ouvrage complémentaire au réseau d'égouttage, un bassin d'orage permet de stocker en peu de temps d'importantes quantités d'eaux résiduelles urbaines lors d'épisodes orageux afin de prémunir les citoyens d'éventuels risques de débordement des égouts voire d'inondation.

Investissements

À ce jour, le dispositif de lutte contre les inondations dont VIVAQUA est propriétaire ou assume la responsabilité comprend sur la Région de Bruxelles-Capitale, 30 bassins d'orage de niveau communal en service totalisant quelque 371.805 m³ de stockage.

VIVAQUA a investi de 2010 à 2018 pas moins de 84 millions € pour construire une capacité de stockage de 47.000 m³. En 2019, elle a encore investi 21,76 millions € dans la construction de nouveaux bassins d'orage et de collecteurs tant attendus par la population en Région de Bruxelles-Capitale.

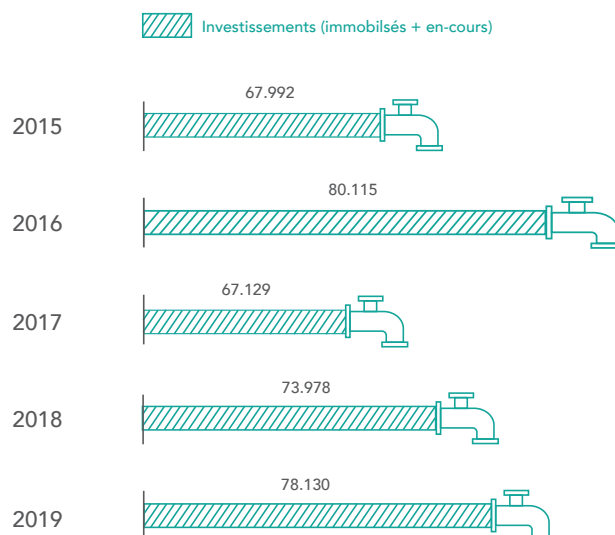
VIVAQUA a entamé, poursuivi ou finalisé la construction de 3 autres bassins d'orage. Ils représentent une capacité de stockage totale de 14.000 m³ : un à Uccle, Vieille Rue du Moulin (4000 m³, mis en service début 2020), un à Berchem-Sainte-Agathe, Rue du Broek (2.000 m³) et un à Woluwe-Saint-Pierre, Avenue Grandchamp (8.000 m³).

VIVAQUA a également inauguré officiellement avec les autorités communales d'Uccle le bassin d'orage de l'Ukkelbeek mis en service fin 2018. Cet ouvrage fut le premier bassin d'orage tubulaire réalisé par la technique du tunnelier.

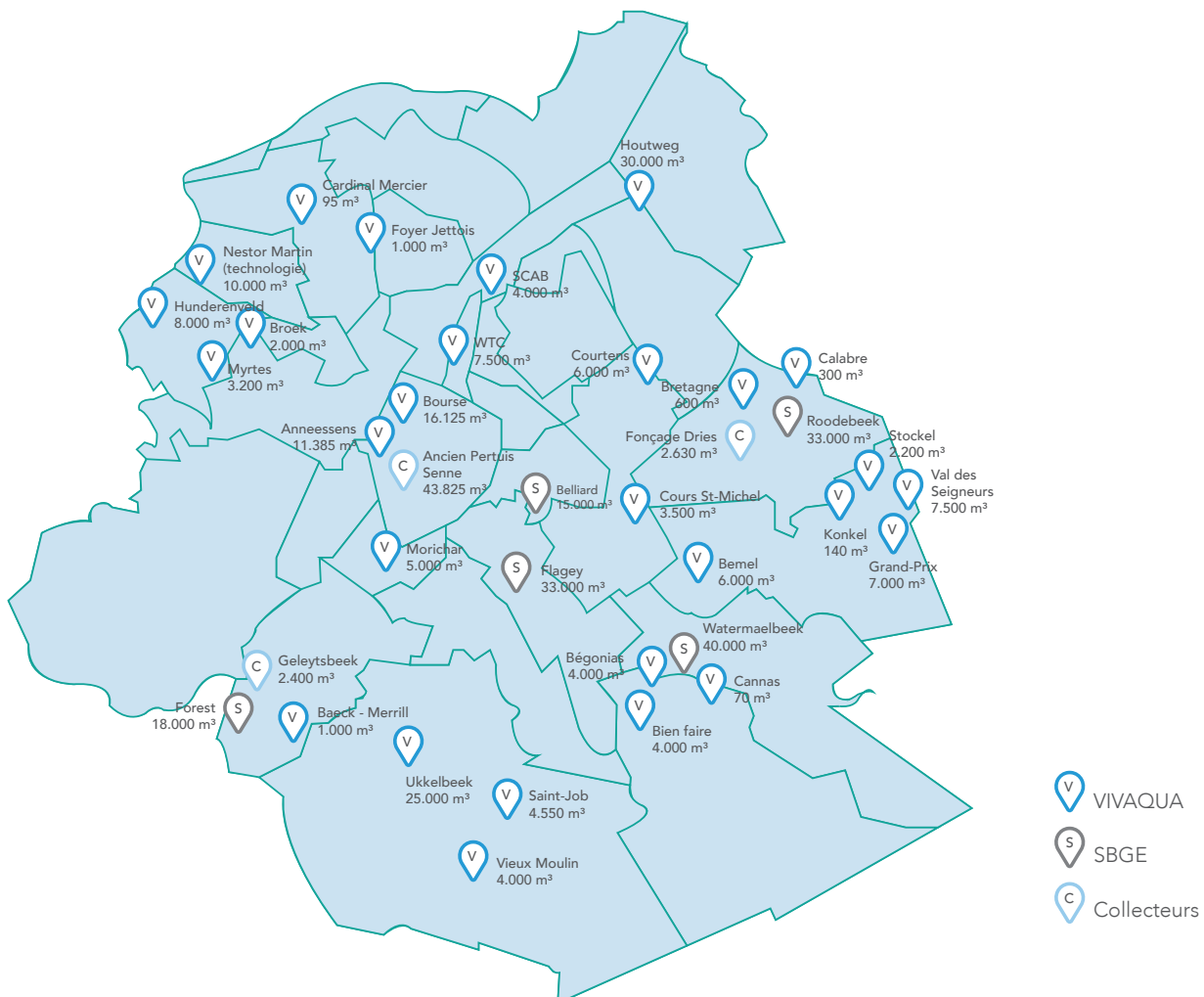
À Woluwe-Saint-Pierre, après la réalisation des travaux préparatoires en 2018, VIVAQUA a entamé, en 2019, avenue Grandchamp, le creusement d'un bassin d'orage de 8.000 m³ par tunnelier. Ce projet représente le deuxième projet de création de bassin d'orage par tunnelier pour VIVAQUA. Ce mode opératoire a été choisi car la densité du quartier ne permettait pas de libérer une surface suffisante pour mettre en place un bassin d'orage classique. Ce bassin d'orage contribuera à la lutte contre les inondations dans la vallée du Struykbeek reliée à la vallée de la Woluwe.

Des projets additionnels, notamment à Forest et à Uccle (Collecteur du Hain), sont encore à l'étude.

INVESTISSEMENTS SUR LE RÉSEAU D'ASSAINISSEMENT DE 2015 À 2019 (EN 000 €, ÉGOÜTS ET BASSINS D'ORAGE)



CARTE DES BASSINS D'ORAGE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



02.5 LES SERVICES AUX CLIENTS

En plus des services techniques, VIVAQUA assure la gestion commerciale des relations avec les consommateurs : ouverture et clôture d'abonnements, gestion 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 2019, la Garde Centrale est intervenue 7.876 fois en dehors des heures normales de service. Des équipes 'de piquet' ont presté 11.792 heures en dehors des heures normales de service, ce qui représente une augmentation de 6% par rapport à 2018.

En cas de problème technique en assainissement en dehors des heures de service, la Garde Centrale prend les mesures conservatoires et assiste les équipes de piquet 'assainissement'. Celles-ci ont presté 822 heures en dehors des heures normales de service.



À RÉALISER
NOS AMBITIONS

TOUS ENSEMBLE !



03 ÉVÈNEMENTS

CLÉS 2019

03.1 NOUVEAUX ORGANES DE GESTION

Le 20 février 2019, l'Assemblée Générale de VIVAQUA a renouvelé la composition du Conseil d'Administration suite aux élections communales du 14 octobre 2018. Le nouveau Conseil d'Administration a ensuite désigné les 7 membres du Bureau Exécutif. La Présidence est assurée par Bernard Van Nuffel (Jette) et la Vice-Présidence par Guy Wilmart (Anderlecht).

03.2 MISE EN ROUTE DU PLAN STRATÉGIQUE 2019-2024 VIVANEXT

L'année 2019 a été une année dense, au cours de laquelle VIVAQUA a élaboré son plan stratégique VIVANext 2019-2024 et ce, en mode participatif, en mobilisant dans des ateliers stratégiques et des ateliers valeurs près de 350 membres de son personnel.

Dans VIVANext, VIVAQUA élabore une vision à moyen terme, définit ses valeurs et se fixe six objectifs stratégiques à l'horizon 2024, associés à des leviers d'actions prioritaires lesquels ont été déclinés en plans d'actions concrets, assortis d'indicateurs de résultats.

Le plan stratégique VIVANext 2019-2024 a été approuvé à l'unanimité par le Conseil d'Administration fin avril 2019, avant d'être présenté aux organisations syndicales. Cinq sessions d'information à destination du personnel ont ensuite été organisées en mai et en juin à Bruxelles, Namur et Braine-l'Alleud.

I Présentation générale

La mission de VIVAQUA, telle que redéfinie dans VIVANext, est de «garantir à tous un accès durable et constant à une eau de qualité, collecter les eaux usées et lutter contre les inondations».

Sa vision est «d'incarner ensemble avec fierté un service public modernisé, ouvert activement sur le monde et résolument tourné vers l'avenir, centré sur les besoins de nos clients et de la société, engagé dans la préservation de l'environnement».

Les valeurs de l'entreprise, ont également fait l'objet d'une réflexion participative approfondie. Elles sont au nombre de 6.





1. Les 6 objectifs stratégiques

1.1 ASSURER NOTRE PÉRENNITÉ FINANCIÈRE TOUT EN INVESTISSANT DANS NOTRE TRANSFORMATION

VIVAQUA doit dégager des moyens pour répondre aux attentes des usagers, pour se digitaliser, pour limiter les risques liés aux changements climatiques et pour préserver ses infrastructures et son outil de production. Et ce, malgré un chiffre d'affaires en érosion constante depuis 2014, des dépenses qui restent élevées et des investissements en croissance vu la vétusté des infrastructures.

Les besoins en investissements structurels et récurrents ont en effet fortement augmenté ces dernières années, engendrant une augmentation de la dette financière de VIVAQUA, qui atteint quelque 889 millions € fin 2019. Dégager des moyens supplémentaires ne peut cependant pas se traduire exclusivement par des hausses de recettes.

L'enjeu est de mettre en place une tarification plus juste et d'identifier des sources de financement appropriées pour

certains services spécifiques (entretien des hydrants par exemple) qui n'ont pas à être financés par les abonnés. La maîtrise des coûts sera également améliorée par la refonte de certains processus comme par la rationalisation des sites d'activité en Région bruxelloise, par la digitalisation adéquate notamment dans les relations avec les abonnés, par la réforme de la gestion budgétaire, etc.

1.2 VALORISER, MOBILISER ET DÉVELOPPER LES TALENTS DE NOTRE PERSONNEL

En tant qu'entreprise à vocation industrielle, VIVAQUA continue à mettre la sécurité de son personnel au cœur de ses préoccupations. Mais elle doit aussi alléger son fonctionnement alourdi par une approche trop administrative.

Un défi de taille pour les ressources humaines est de rajeunir les équipes et d'organiser le transfert des compétences. 14 à 18% des collaborateurs partiront à la retraite d'ici 2024.

VIVAQUA s'engage aussi à donner aux membres de son personnel les formations et outils adéquats pour mener à bien leurs missions quotidiennes.

1.3 OPTIMISER LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS AUX USAGERS/ ABONNÉS/CLIENTS ET AUX CITOYENS

VIVAQUA doit sans cesse optimiser la qualité de ses services et placer les usagers/abonnés/clients et les citoyens au cœur de ses préoccupations. Les attentes sont différentes en fonction des profils : ménages, PME, syndicats d'immeubles, entreprises installées sur plusieurs sites,... VIVAQUA souhaite adapter ses outils de communication à la diversité de ses clients et communiquer en anglais avec sa clientèle d'expatriés résidant à Bruxelles.

Fin 2021, un nouveau site internet, plus convivial et plus attractif, permettra à chaque client d'avoir accès à ses données personnelles et de les modifier, de consulter ses factures, d'introduire son index ou d'activer une domiciliation, etc. Le call center sera également étendu à d'autres activités (laboratoire, secteurs techniques). Une digitalisation accrue des services simplifiera les interactions avec les clients.

1.4 PRÉSERVER NOS INFRASTRUCTURES/RESSOURCES ESSENTIELLES À L'EXERCICE DE NOS MISSIONS

VIVAQUA connaît bien ses assets lorsqu'ils sont facilement accessibles, mais moins bien ses outils historiques enterrés. Pour y remédier, un Centre des gestions des assets va être créé. Il permettra une analyse transversale des besoins d'investissement et de maintenance en tenant mieux compte des évolutions technologiques et climatiques, mais aussi un meilleur suivi des données d'exploitation et d'incidents, une analyse centralisée de la criticité et une plus grande standardisation des méthodes et des matériaux utilisés.

1.5 RENFORCER NOTRE DÉMARCHE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Protéger la ressource en eau est évidemment dans l'ADN de VIVAQUA de très longue date. Entreprise industrielle très dispersée géographiquement, mais aussi entreprise publique, VIVAQUA se sent investie d'une responsabilité environnementale et sociétale très forte. VIVAQUA souhaite réduire son empreinte carbone en diminuant les déplacements grâce au télétravail, aux vidéoconférences et en réduisant sa flotte de véhicules et s'engage aussi à diminuer ses déchets, à réduire sa consommation de papier, à développer l'autoproduction d'énergies vertes, etc. Toujours dans cet esprit vert, VIVAQUA produit ses propres coques utilisées dans la rénovation des égouts. Auparavant, elles provenaient de l'étranger engendrant de nombreux kilomètres de transport.

VIVAQUA souhaite aussi faire évoluer les comportements de son personnel à travers des actions de sensibilisation et la mise en place d'une 'GREENTeam'.

VIVAQUA développe par ailleurs des projets innovants et écologiques comme la riothermie, qui permet de récupérer les calories dans les égouts pour le chauffage ou la climatisation des bâtiments.

Enfin, et plus que jamais, pour réduire les déchets, VIVAQUA veut promouvoir l'eau du robinet plutôt que l'eau en bouteille.

1.6 AFFIRMER NOTRE LÉGITIMITÉ EN TANT QU'OPÉRATEUR PUBLIC ET MÉRITER CHAQUE JOUR LA CONFIANCE DE NOS PARTENAIRES ET NOTRE PERSONNEL

Une partie de l'opinion publique fait moins confiance aux services publics. Ce climat négatif a des répercussions sur l'image et la légitimité de VIVAQUA. Certaines voix plaident même pour l'ouverture des missions publiques de l'eau au secteur privé. Dans ce contexte, VIVAQUA veut renforcer sa légitimité et la confiance de la population, en améliorant son modèle de gouvernance et la rigueur de sa gestion, et en communiquant davantage avec les citoyens, ses administrateurs, les communes, les décideurs et les médias.



I 2. Mise en œuvre

Afin de se donner les moyens de ses ambitions, VIVAQUA a recruté certains profils manquants dans ses équipes (Directrice RH, architecte IT, Head Transformation Officer, etc.), redéfini ses méthodes de travail, lancé des programmes de formation à la gestion par projet et au change management et doté ses collaborateurs d'outils de travail plus modernes permettant plus de mobilité et de flexibilité. L'année 2020 se concentrera sur 40 projets identifiés comme prioritaires.

2.1 RESSOURCES HUMAINES

Les enjeux en matière de ressources humaines sont importants. En 2019, le recrutement a repris à vive allure, avec comme résultat, l'engagement de 79 nouveaux collaborateurs (15 CDI, 64 CDD), dont 36 conventions premier emploi dites « Rosetta ». Pour y arriver, l'équipe RH s'est elle-même renforcée avec l'arrivée de deux nouveaux collaborateurs.

L'organisation de 28 examens internes et externes a permis de combler 114 postes dans des domaines très divers (hydrogéologie, mécanique, communication, relevé, projets réseaux, administration, dessins industriels, travaux publics, achats,...).

Afin de soulager le personnel administratif des secteurs et d'aider à l'entretien des zones de captage, 31 étudiants sont venus en renfort pendant l'été 2019.

La visibilité de VIVAQUA s'est également accrue grâce à la participation à des bourses d'emploi dans les communes et les écoles, ainsi que par des publications dans la presse et sur les réseaux sociaux.

Un nouveau programme d'onboarding a été mis sur pied afin d'améliorer l'intégration de ces nouveaux collaborateurs (welcome day, visites des installations, parrainage, formation, etc.).

En 2019, la formation du personnel a été l'une des priorités, VIVAQUA ayant été à la traîne dans ce domaine durant de nombreuses années : de 6,5 heures en moyenne par équivalent temps plein (ETP) en 2017, on est ainsi passé à 24 heures en 2019. L'objectif prévu par VIVAnext à l'horizon 2024 est déjà atteint !

Confortée par l'expérience réussie auprès de 100 collaborateurs, VIVAQUA va déployer le télétravail plus largement auprès de ceux dont la fonction le permet. Pour bien se préparer à ce nouveau mode de collaboration, le futur télétravailleur et son responsable seront formés au « Travail par objectifs ». D'ici fin 2020, plus de 400 télétravailleurs devraient être opérationnels, soit près de 30% de notre personnel. VIVAQUA sera ainsi à l'avant-garde par rapport aux entreprises belges!

Pour que la communication interne soit plus efficace, plus transversale plus dynamique, l'ancien intranet a été remplacé en octobre 2019 par VIVALink, une nouvelle plateforme participative qui se présente comme un véritable réseau social d'entreprise, consultable par tous, à tout moment et au départ de tout type d'appareil.

2.2 PROJET VISANT À AMÉLIORER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE : 'CUSTOMERS FIRST'

L'une des étapes préalables est de moderniser la base de données clients qui n'est plus adaptée aux attentes des abonnés et du personnel de VIVAQUA. Le système informatique actuel sera remplacé par SAP-ISU qui a déjà fait ses preuves dans le secteur des utilities en général, notamment dans d'autres sociétés d'eau. Il permettra une gestion plus efficace et correcte des données clients, de la demande de raccordement à l'encaissement. Le lancement de ce nouvel outil est prévu pour le premier trimestre 2021.

2.3 FINANCES ET GESTION BUDGÉTAIRE, LE PROJET 'COCKPIT'

Cockpit est la redéfinition du système financier de gestion en ce compris les principes financiers de gestion, la comptabilité analytique, le cadre budgétaire et le reporting financier. De juin à octobre 2019, le système financier actuel a été évalué et sera complètement revu pour supporter le suivi financier de VIVAQUA incluant les exigences de notre nouvel organisme régulateur, Brugel.

Ce futur système de gestion devra être progressivement mis en place. Il repose sur l'amélioration des systèmes informatiques actuels (dont le passage à SAP-ISU), la révision des processus métiers et la mise en place d'une organisation appropriée avec un rôle renforcé des référents budgétaires.

Par ailleurs, l'équipe de contrôle de gestion a été renforcée et la mise sur pied d'un service d'audit interne a été initiée, sous la houlette du Comité d'audit.

2.4 ASSET MANAGEMENT

Approche pluriannuelle

Le premier plan pluriannuel 2019-2024 d'investissements ambitieux, mais réaliste, a été approuvé par le Conseil d'Administration le 26 septembre 2018.

Ce plan vise à atteindre un taux de renouvellement annuel des réseaux en matière d'adduction (0,7%), de répartition (1%), de distribution (1% pour la période 2018-2021 puis 1,1% pour la période 2022-2024) et d'assainissement (entre 0,8% et 1,1% avec l'ambition à terme d'arriver à 1,3%). VIVAQUA prévoit également d'investir sur certains outils de production,

de finaliser son programme de construction de bassins d'orage, de finaliser les travaux de réaménagement du Pertuis de la Senne et de remplacer plus de 22.000 compteurs par an.

Une version 2020-2025 a été transmise à Bruxelles Environnement fin septembre 2019 en vue d'une approbation par le Gouvernement bruxellois pour fin mars 2020.

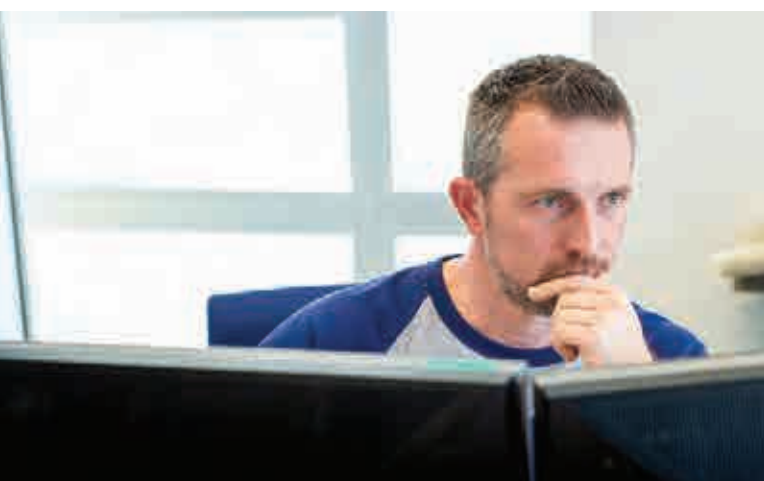
Outil de production : Water Quantity Plan

Un Water Quantity Plan, dont la finalité est de garantir, à court, moyen et long termes, l'adéquation entre l'outil de production et les besoins en eau, a été lancé en 2019. Il s'intègre dans le contexte de sécheresse auquel la Belgique est confrontée ces dernières années.

Réseau d'égouttage : de nouvelles techniques d'inspection

Pour inspecter les égouts, VIVAQUA utilise différentes méthodes en fonction de l'accès possible et de la vétusté : robots avec caméra équipée d'un zoom pour les égouts très étroits et visites pedestres pour les autres. En 2019, un test d'inspection a été effectué avec un drone : cette technologie en pleine évolution ouvre des perspectives intéressantes pour inspecter les égouts mais aussi les collecteurs d'eau potable et les conduites de répartition de grand diamètre.

D'ici à 2024, 100% du réseau d'égouttage devra être inspecté (à la fin 2019, VIVAQUA connaissait l'état de son réseau à hauteur de 58,4 %). Un beau challenge à relever et pour y arriver il a été décidé d'inspecter plus systématiquement les égouts au moyen d'un appareil avec zoom, appelé hydrozoom.



Construction de l'usine à coques

Sur le site de Birmingham à Anderlecht, le chantier de la nouvelle usine de fabrication de coques utilisées dans la rénovation des égouts s'est poursuivi en 2019. L'usine devrait être opérationnelle au printemps 2020. En créant cette usine, l'objectif de VIVAQUA est triple : mieux maîtriser le planning de livraison et de stockage de coques, et donc la planification des chantiers, diminuer ses coûts car le prix des coques a flambé ces dernières années, et enfin, améliorer son empreinte écologique en raccourcissant le trajet des coques, aujourd'hui acheminées depuis l'étranger.

2.5 PARTENARIATS

Renégociation des contrats de fourniture d'eau avec la CILE et l'IDEA

Le contrat de fourniture d'eau avec la CILE (Compagnie Intercommunale Liégeoise des Eaux) arrivait à échéance en 2019. Il a été renouvelé pour une période fixe de 20 ans. La volume minimum garanti est de 2 millions de m³ d'eau par an.

Le renouvellement du contrat de fourniture d'eau avec l'IDEA (Intercommunale de Développement Economique et d'Aménagement du Hainaut) a également été signé en octobre 2019 pour une durée de 25 ans. Il couvre la fourniture de secours pour les zonings de Feluy et de Ghlin. La possibilité de fourniture en continu dans le zoning de Ghlin est une option envisageable dans le futur.

Ces 2 contrats généreront, dès 2020, de nouvelles recettes pour VIVAQUA et s'inscrivent dans la nouvelle politique d'alignement à long terme des conditions de vente pour nos clients d'eau en gros.

Partenariat avec in BW

Une nouvelle convention à durée indéterminée (résiliable moyennant un préavis d'un an) a été signée en décembre 2019 entre in BW et VIVAQUA, sur base de laquelle VIVAQUA va assurer l'entretien des hydrants, la permanence téléphonique et la protection cathodique dans les communes gérées par in BW.

Partenariat avec l'INASEP et l'IGRETEC

VIVAQUA va également réaliser l'inspection des égouts pour l'INASEP (Intercommunale Namuroise de Services Publics) et pour l'IGRETEC (Intercommunale pour la gestion et la réalisation d'études techniques et économiques dans la région de Charleroi).



2.6 RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

En octobre 2019, VIVAQUA a décidé d'accorder une réduction de 50% sur la facture d'eau aux ASBL offrant gratuitement des douches ou des salons-lavoirs aux sans-abri.

VIVAQUA vient également en aide aux personnes ayant des difficultés à régler la facture d'eau via le fonds social de l'eau. Elle plaide par ailleurs pour l'introduction, via Ordonnance, d'un tarif social de l'eau.

2.7 BRUGEL, LE RÉGULATEUR

De par l'Ordonnance-Cadre Eau, BRUGEL, régulateur bruxellois indépendant actif depuis 2007 dans le secteur de l'énergie, a été chargé de réguler et d'encadrer les tarifs en matière de distribution d'eau potable et d'assainissement en Région bruxelloise. BRUGEL est un organisme d'intérêt public indépendant du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale. Il rapporte directement au Parlement bruxellois.

Ses missions sont les suivantes : contrôle du prix de l'eau, approbation des conditions générales, ainsi qu'une mission de conseil auprès des autorités publiques sur le fonctionnement du secteur régional de l'eau.

VIVAQUA devra proposer à Brugel, en principe en juin 2020, des tarifs pour 6 ans (2021-2026), selon la méthodologie tarifaire décidée par Brugel après de longs mois de dialogue avec VIVAQUA.

2.8 FONDS DE PENSION HYDRALIS

En 2009, VIVAQUA créait son propre fonds de pension HYDRALIS. Actuellement, HYDRALIS gère un peu plus de 700 millions € d'actifs et doit atteindre un rendement minimal de 4 % annuellement. Grâce à la bonne performance des marchés « actions » en 2019, HYDRALIS a, contrairement à ce qui s'est passé en 2018, clôturé l'année comptable 2019 avec un résultat positif supérieur au rendement minimum convenu avec la FSMA (Autorité belge des Services et Marchés Financiers), organe de supervision des fonds de pensions.

La perte de 2018 étant totalement apurée fin 2019, le plan de redressement approuvé par la FSMA est clôturé et aucune dotation supplémentaire ne sera due par VIVAQUA dans le cadre dudit plan de redressement.



04 L'EAU, ÉLÉMENT ESSENTIEL À LA VIE

04.1 LA QUALITÉ

VIVAQUA a pour mission de produire de l'eau d'une qualité irréprochable, conforme à toutes les législations régionales et fédérales en vigueur. Pour cela, elle se base notamment sur les prescrits de la législation relative à la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine définis par la directive européenne 98/83/CE de 1998.

La qualité de l'eau distribuée par VIVAQUA satisfait tout à fait aux normes de potabilité imposées par les trois Régions et l'Etat Fédéral, plus strictes que les normes prescrites par l'Union européenne. Pour de nombreux paramètres chimiques, comme le nitrate, le fluorure, l'aluminium, les trihalométhanes et les pesticides, les concentrations se situent bien en dessous des limites maximales tolérées par la législation. VIVAQUA fournit ainsi une eau saine aux consommateurs.

L'eau distribuée dans la Région de Bruxelles-Capitale provient principalement d'eaux souterraines (Modave, Vedrin, Région de Mons, ...) et d'eau de surface potabilisée (usine de Tailfer). Pour préserver la ressource, la législation prévoit la délimitation de zones de prévention autour des captages.

D'un point de vue microbiologique, l'eau fournie par VIVAQUA est traitée et contrôlée de manière à éliminer les microorganismes pathogènes et empêcher leur prolifération en réseau de distribution. Les traitements actuels sont déjà capables d'éliminer des organismes non légiférés et très résistants aux procédés de désinfection classique. Pour ces risques particuliers, le laboratoire a développé des méthodes d'analyse peu répandues, cette compétence particulière étant parfois sollicitée par d'autres sociétés d'eau potable belges.

D'autre part, après la réparation ou la pose d'une conduite, les canalisations sont rincées. Afin de garantir la potabilité de l'eau, VIVAQUA attend le feu vert de son laboratoire avant de remettre la canalisation en service. Cette procédure stricte constitue l'une des nombreuses mesures de gestion des risques sur les réseaux d'eau potable déjà d'application depuis plusieurs décennies chez VIVAQUA.

Les plaintes et les questions des abonnés relatives à la qualité de l'eau sont traitées par le laboratoire. Une plainte est systématiquement analysée, fait l'objet d'un contact avec l'abonné concerné et reçoit une réponse appropriée, car elle peut être le signe d'une dégradation de la qualité de l'eau potable en réseau de distribution.

04.2 LES CONTRÔLES

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

Pour anticiper toute dégradation de la qualité de l'eau 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. Le laboratoire contribue également à la caractérisation des performances de stations d'épuration individuelles et collectives.

Le laboratoire a poursuivi le développement de méthodes d'analyse dédiées aux composés pharmaceutiques comme par exemple 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.

Afin de garantir un contrôle impartial et une indépendance de jugement, le laboratoire respecte la norme d'accréditation ISO 17025 et est certifié par BELAC. Le laboratoire dispose de 4 agréments dont 3 au niveau régional et 1 au niveau fédéral.

Le personnel du laboratoire participe activement à différents groupes d'experts étrangers ainsi qu'à des congrès internationaux. Le laboratoire est aussi actif dans le domaine de la recherche, au travers de sa participation à des projets européens et de ses collaborations universitaires, en particulier avec l'Université Libre de Bruxelles.

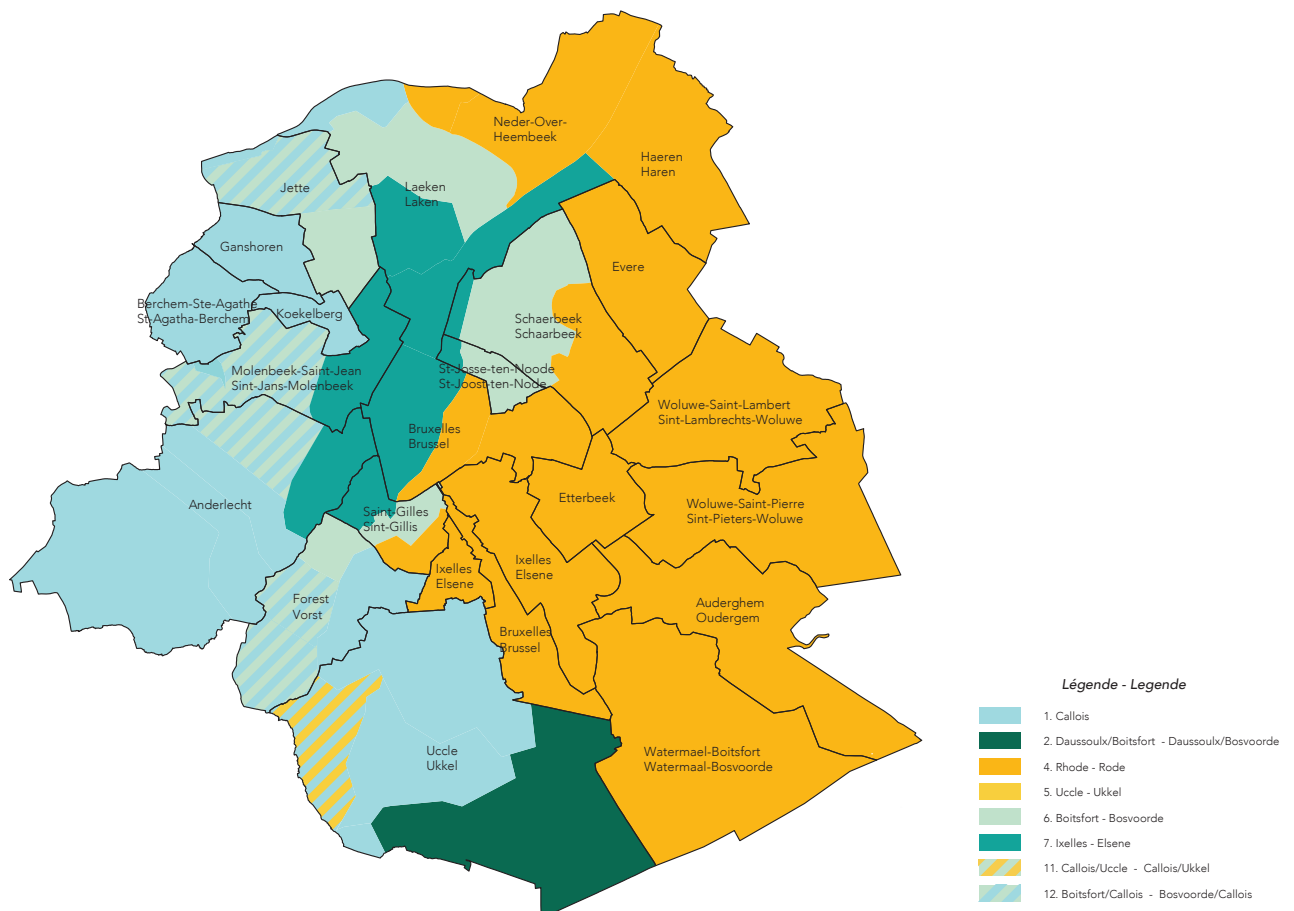
04.3 LA COMPOSITION EN FONCTION DES LIEUX DE PRODUCTION

En fonction de son origine, la composition de l'eau peut varier sur une série de paramètres tels que le calcium, le magnésium, le potassium, le sodium, le chlorure, les sulfates, les nitrates...

L'eau distribuée est produite ou extraite au départ de différents sites de captages dispersés, en très grande majorité en Région wallonne. Chaque site de production alimente un réservoir régulant la distribution sur une zone déterminée.

Seule la zone identifiée sur la carte ci-dessous sous la dénomination « Daussoulx/Boitsfort » est directement alimentée en eau potable par une conduite d'adduction, sans passer par un réservoir. Cette carte reprend les zones de distribution en fonction du réservoir ou de la conduite d'adduction qui les alimente. La diversité des sources d'approvisionnement explique que la composition de l'eau peut varier d'un quartier à l'autre. Les paramètres détaillés de l'eau issue de ces réservoirs ou de la conduite d'adduction peuvent être consultés sur notre site internet (www.vivaqua.be).

ZONES DE DISTRIBUTION EN FONCTION DU RÉSERVOIR OU DE LA CONDUITE D'ADDUCTION QUI LES ALIMENTE



05 VIVAQUA AU SERVICE DES CONSOMMATEURS

ABONNÉ ET USAGER



05.1 LE COMPTEUR D'EAU, ÉLÉMENT ESSENTIEL D'UNE CONSOMMATION RESPONSABLE

VIVAQUA préconise l'installation de compteurs d'eau individuels pour favoriser une consommation responsable :

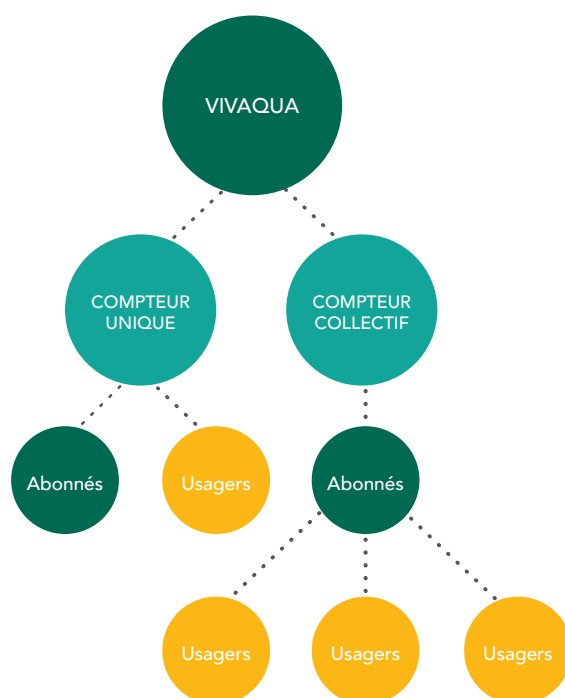
- bénéfice du mécanisme de tarification solidaire et des services de paiement adaptés à la situation financière du ménage
- détection aisée et rapide d'éventuelles fuites d'eau
- gain direct des économies générées par les appareils ménagers économes en eau
- chaque ménage reçoit sa propre facture d'eau sans répartition des consommations entre les différents ménages
- le propriétaire n'est plus lié aux impayés de son locataire.¹

05.2 LA FACTURE D'EAU

La facturation de l'eau à Bruxelles s'effectue sur base de 4 éléments :

- la redevance annuelle forfaitaire d'abonnement à la distribution par logement ou par unité d'occupation professionnelle (bureau, commerce, atelier)
- la fourniture d'eau potable (composante distribution)
- la collecte et l'évacuation des eaux usées (composante d'assainissement communal ou égouttage)
- l'épuration des eaux usées (composante d'assainissement régional ou épuration).

ABONNÉ ET USAGER





Hormis la redevance d'abonnement, les 3 autres composantes susmentionnées du prix de l'eau sont facturées aux ménages bruxellois selon un tarif progressif par mètre cube consommé, comportant 4 paliers de prix et prenant en compte le nombre de personnes constituant le ménage. Les consommations dans le cadre d'activités professionnelles sont, elles, facturées selon un tarif linéaire, c'est-à-dire à un prix unique par mètre cube.

La redevance annuelle d'abonnement par logement (ou par unité d'occupation) est uniforme sur l'ensemble des 19 communes et s'élève à 25,23 € TVAac (montant uniformisé en Région bruxelloise en 2013 et inchangé, sur certaines communes, depuis 1989, pas même indexé).

GRILLE DES TARIFS PAR M³ ET PAR COMPOSANTE (TVAC DE 6%) EN 2019 À BRUXELLES

Consommations domestiques	Par habitant*	Distribution	Assainissement communal	Assainissement régional (SBGE)	Prix moyen de l'eau
TRANCHE 1 - VITALE	De 0 à 15 m ³	1,14 €/m ³	0,60 €/m ³	0,33 €/m ³	2,07 €/m ³
TRANCHE 2 - SOCIALE	De 15 à 30 m ³	2,09 €/m ³	1,04 €/m ³	0,56 €/m ³	3,69 €/m ³
TRANCHE 3 - NORMALE	De 30 à 60 m ³	3,10 €/m ³	1,53 €/m ³	0,82 €/m ³	5,44 €/m ³
TRANCHE 4 - CONFORT	Plus de 60 m ³	4,59 €/m ³	2,18 €/m ³	1,18 €/m ³	7,95 €/m ³
TARIF MOYEN DU M ³ POUR UNE CONSOMMATION ANNUELLE DE 35 M ³ PAR PERSONNE		1,83 €/m ³	0,92 €/m ³	0,49 €/m ³	3,24 €/m ³
Consommations non domestiques		Distribution	Assainissement communal	Assainissement régional (SBGE)	Prix moyen de l'eau
TARIF LINÉAIRE		2,29 €/m ³	1,07 €/m ³	0,59 €/m ³	3,95 €/m ³
TARIF INDUSTRIEL	De 0 à 5.000 m ³	2,29 €/m ³	1,07 €/m ³	0,59 €/m ³	3,95 €/m ³
	> 5.000 m ³	1,72 €/m ³	1,07 €/m ³	0,59 €/m ³	3,38 €/m ³

* sur base annuelle



05.3 L'EAU, UN BIEN QUI DOIT RESTER ACCESSIBLE

Afin d'éviter que les ménages bruxellois ne soient confrontés une fois par an au paiement de sommes trop importantes, VIVAQUA met à leur disposition différentes options de paiement (la possibilité d'obtenir un plan de paiement sur 10 mois a été assouplie et un tarif fuites a été introduit en 2019) et a également lancé la facturation électronique avec mensualisation des factures de provisions. Fin 2019, plus de 18.500 ménages et près de 10.000 usagers professionnels bruxellois avaient activé la facturation électronique mensuelle sur Doccle, lancée en juillet 2018 ; ces activations concernent près de 32.000 logements ou immeubles au total.

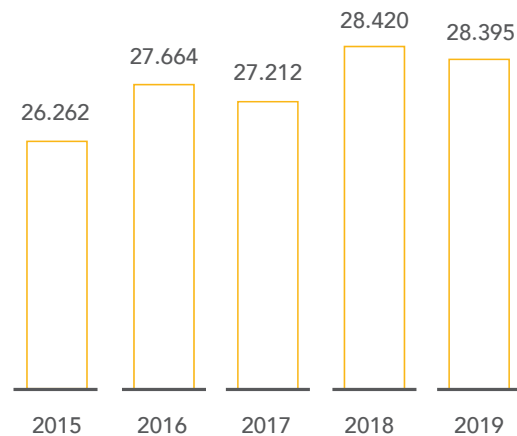
VIVAQUA alimente également le Fonds social de l'eau, géré par les 19 CPAS au bénéfice des personnes ayant des difficultés à honorer leur facture d'eau, à hauteur de 3 cents par m³ facturé. En 2019, 1.796.654,62 € ont été répartis entre les 19 CPAS de la Région ; 99,52 % du montant alloué au Fonds social a été effectivement utilisé, soit un montant de 1.787.965,09 €. Les sommes non engagées en 2019 par les CPAS, soit 8.689,54 €, viendront s'ajouter à la dotation 2020 du Fonds social qui s'élèvera ainsi à 1.918.676,89 €. À noter que 30 % des moyens du Fonds servent à financer les frais de fonctionnement des CPAS.

05.4 ÉVOLUTION DE LA CONSOMMATION D'EAU POTABLE

À Bruxelles, les ménages sont les principaux consommateurs d'eau potable avec environ deux-tiers des volumes fournis par VIVAQUA. Le tiers restant est principalement utilisé par les secteurs industriel et des services.

Bien que le nombre d'habitants bruxellois soit en constante augmentation, les volumes d'eau facturés restent globalement stables depuis 2006, démontrant ainsi une réduction de la consommation domestique par personne. Les appareils électroménagers plus économes en eau ainsi qu'une plus grande conscientisation des consommateurs au nécessaire usage rationnel de l'eau sont les deux principaux facteurs expliquant cette diminution. La consommation moyenne domestique bruxelloise est évaluée à environ 35 m³ par an et par personne, en constante diminution. Elle s'inscrit bien en deçà de la moyenne européenne de 55 m³.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT



05.5 LA SOLIDARITÉ ENTRE PROPRIÉTAIRE ET LOCATAIRE

À Bruxelles, la solidarité qui existait précédemment entre le propriétaire et le locataire est en grande partie supprimée depuis l'Ordonnance du 30 janvier 2014. Seul le défaut d'information d'un changement de locataire dans les quinze jours ouvrables a pour effet le maintien de la responsabilité du propriétaire pour le paiement de toutes les sommes dues par son locataire. Cette Ordonnance a eu des impacts non négligeables pour VIVAQUA :

- complexification du traitement des formulaires de déménagement, afin de distinguer les cas où la solidarité résiduelle du propriétaire peut être mise en œuvre ou non
- recouvrement des créances plus difficile car il ne peut plus être envisagé qu'auprès du locataire dont le degré de solvabilité est par nature moins élevé que celui du propriétaire
- augmentation des impayés dans une mesure non déterminable, mais sans aucun doute supérieure à la tendance globale à la hausse qui se serait produite sans cette modification de législation
- augmentation du nombre de demandes de placement de compteurs individuels dans les immeubles desservis jusqu'alors par un compteur pour plusieurs logements.

05.6 LE RECouvreMENT DE CRÉANCES

À Bruxelles, la procédure de recouvrement des créances – factures annuelles impayées – est fixée par l'Ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture publique d'eau potable.

Pour les clients domestiques, lorsque la mise en demeure reste sans suite, un avis d'interruption de fourniture d'eau est envoyé au Bourgmestre et/ou Président de CPAS où réside l'utilisateur. Suite à ces notifications et à un jugement rendu par le juge de paix ou le tribunal de première instance allant dans le sens d'une interruption effective de la fourniture d'eau, VIVAQUA exécute le jugement, après en avoir informé une nouvelle fois le CPAS. Un délai important, parfois de plusieurs années, s'écoule donc entre l'échéance de la facture et une fermeture de compte.

Pour les clients non-domestiques, l'interruption de fourniture peut intervenir sans jugement à la fin de la procédure de recouvrement.

En 2019, 1.058 interruptions de fourniture d'eau ont eu lieu, dont 891 domestiques. Le nombre d'interruptions varie suivant les années selon l'environnement économique ou la complexité de suivi administratif et judiciaire de certains dossiers de recouvrement. Les fermetures actées au cours d'un exercice portent ainsi le plus souvent sur les factures impayées de plus d'un an voire âgées de plusieurs années.

VIVAQUA estime que le nombre d'interruptions de fourniture est trop important. Dans le cadre du groupe de travail précarité hydrique, VIVAQUA poursuit sa réflexion pour envisager des alternatives et développer des modalités de paiement plus adaptées aux situations des usagers en difficulté ; elle appelle également de ses vœux l'introduction d'un tarif social en Région bruxelloise, à l'instar de ce qui existe dans le secteur de l'énergie.

PROCÉDURE DE RECouvreMENT DE CRÉANCES FIXÉE PAR L'ORDONNANCE DU 8 SEPTEMBRE 1994



05.7 LES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES

Les factures échues impayées n'ont cessé de croître. On est ainsi passé de 29 millions € en 2011 à 56,1 millions € en 2019, soit une croissance de 93% en 9 ans. Plusieurs facteurs ont influencé cette évolution, dont la fragilisation d'une partie de la population bruxelloise, mais aussi la suppression de la solidarité entre propriétaire et locataire, ou encore le durcissement des politiques de recouvrement de certains autres créanciers.

Au terme d'une procédure de recouvrement de créances et dans le respect de conditions strictes (notamment si le débiteur a quitté le pays ou si l'utilisateur est une société tombée en faillite, sans perspective de récupération des sommes dues), VIVAQUA peut décider d'abandonner la poursuite de certaines créances et de les comptabiliser en perte comptable en tant que créances irrécouvrables.

En 2019, le montant de créances irrécouvrables à Bruxelles s'est élevé à 1,55 million €, ce qui représente 0,66 % des montants facturés.

05.8 LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS

Les enquêtes de satisfaction auprès des clients ont commencé en 2003. Depuis lors, VIVAQUA a reçu plus de 10.100 questionnaires de satisfaction, essentiellement de clients se déplaçant au siège social ou de riverains confrontés à des chantiers. Le but de cette démarche est de vérifier la bonne réalisation d'un processus ou d'identifier le ressenti des clients. Les questionnaires sont anonymes. Les enquêtes ont porté sur différents sujets : travaux de distribution, d'assainissement et de répartition, service de garde, remplacement de compteurs, qualité de l'eau, service clientèle, visites de sites.



En 2019, VIVAQUA a réceptionné plus de 220 questionnaires de satisfaction concernant le service reçu aux guichets et 260 questionnaires concernant les chantiers de distribution. Les résultats pour cette année sont assez positifs. Les répondants sont, en général, très satisfaits des services rendus par VIVAQUA.

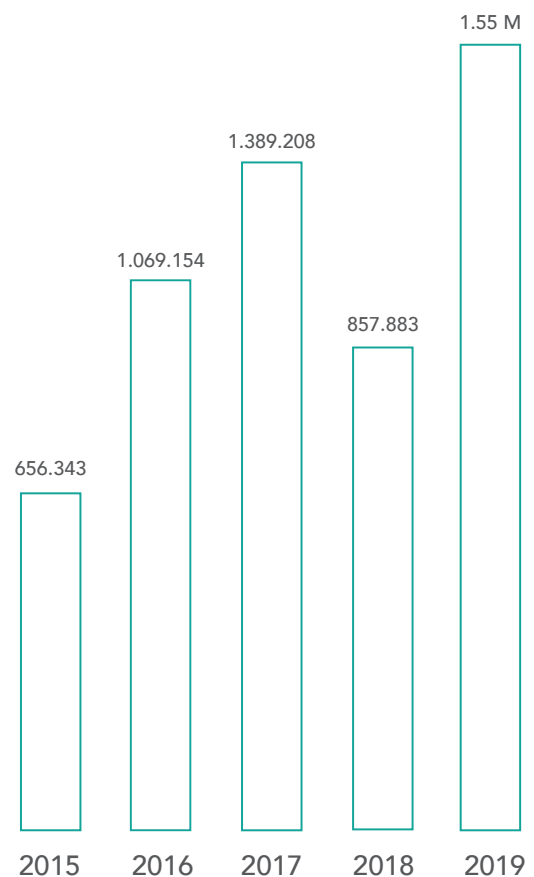
Ils sont satisfaits à 95,2% de la qualité du service aux guichets, à 79,2 % de la durée d'attente, à 89,4% de la réponse apportée, à 91,5% de l'efficacité de l'accueil, à 92,6% des actions entreprises et à plus de 98,5% de l'espace d'accueil.

Les riverains interrogés dans le cadre de chantiers de distribution sont satisfaits à 71,1% de l'information de chantier et à 88,9% de l'interruption de la fourniture. La réfection provisoire est jugée satisfaisante à 72,9% et le contact avec le personnel du chantier est aussi positif à 82,1%. Enfin, 66,2% des personnes interrogées boivent de l'eau du robinet (60% en 2018 et 65,2% en 2017).

L'un des objectifs du futur plan stratégique VIVAnext 2019-2024 sera à la fois de systématiser la mesure de la satisfaction des clients, mais aussi de l'améliorer.

Enfin, le « Call Center », opérationnel depuis mai 2018, permet de mieux gérer les appels entrants des clients, sur base de la priorité et des caractéristiques des demandes. Pour 2019, le service clientèle a répondu à plus de 122.000 appels, soit plus de 58% des appels entrants. L'attente moyenne au téléphone est de 12 minutes. Le service clientèle a également accueilli 27.112 clients aux guichets. Le record historique de traitement de dossiers (25.150 dossiers traités en 2018) a donc été largement dépassé.

MONTANT DES FACTURES ACTÉES COMME CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES (EN €) À BRUXELLES.





VIVAQUA

06 VIVAQUA AU SERVICE DE SES PARTENAIRES

En dehors des consommateurs bruxellois avec lesquels la relation est organisée par la législation bruxelloise, VIVAQUA a également des relations contractuelles avec d'autres opérateurs du secteur de l'eau ou des partenaires particuliers.

06.1 LA FOURNITURE D'EAU POTABLE

VIVAQUA fournit de l'eau en gros à certains autres opérateurs d'eau afin de leur permettre de la distribuer ensuite au travers de leurs propres réseaux de distribution. Il s'agit notamment de la SWDE, Farys, De Watergroep, in BW, CILE, ...²

06.2 LA PROTECTION CATHODIQUE ET LA GESTION DES HYDRANTS

Dans le Brabant wallon, VIVAQUA assure la protection cathodique³ des conduites de distribution ainsi que la prise d'échantillons d'eau et leur analyse sur l'ensemble du territoire géré par in BW. VIVAQUA y est également en charge

du contrôle, de l'entretien et de la réparation des hydrants (bouches d'incendie). En 2019, 7.000 hydrants ont été contrôlés et 1.835 réparés. Depuis début 2016, tous les résultats de ces contrôles d'accessibilité, de signalisation et de débit - renseignés annuellement aux communes - sont mis, en temps réel, à disposition des services d'incendie du Brabant wallon. Sur ce territoire, la Garde Centrale de VIVAQUA assure la permanence téléphonique en dehors des heures de bureau.

06.3 LES ANALYSES DE LABORATOIRE

Le laboratoire de VIVAQUA effectue pour différents clients, publics et privés, des analyses de la qualité de l'eau. Cela représente environ 25 % des paramètres analysés annuellement (hors réseaux bruxellois et du Brabant flamand) et concerne des domaines aussi différents que l'eau potable, les eaux industrielles et les eaux usées. Parmi les clients, se retrouvent principalement de grands clients comme in BW, l'INASEP et l'AFSCA, mais aussi de nombreux plus petits clients comme des hôtels, des administrations, des entreprises et des particuliers.



² Le tableau détaillé des fournitures d'eau par client se trouve en page 48. ³ La protection cathodique est une technique de protection active contre la corrosion d'un matériau métallique au contact d'un électrolyte (milieu aqueux conducteur ionique comme les eaux, les sols, le béton). Il s'agit d'un système de prévention électrochimique basé sur la diminution du potentiel de corrosion jusqu'à un niveau où la vitesse de corrosion du métal est réduite de manière significative.

07 VIVAQUA AU SERVICE DE LA VILLE ET DE SES HABITANTS

À Bruxelles, VIVAQUA travaille en collaboration avec d'autres acteurs, chacun dans son domaine de compétence, dans le cadre global défini par le Plan de Gestion de l'Eau (PGE) de la Région de Bruxelles-Capitale (Plan 2016-2021). Ce PGE rentre lui-même dans un contexte plus global régional et européen en vue d'atteindre des objectifs environnementaux au plus haut niveau décrits dans la Directive-Cadre Eau transcrite dans l'Ordonnance-Cadre Eau d'octobre 2006. VIVAQUA s'inscrit donc dans une politique globale et de très long terme du secteur de l'eau.

07.1 ORGANISATION ET COORDINATION DES CHANTIERS-OSIRIS

Dans le cadre de ses activités en distribution d'eau potable et d'assainissement, VIVAQUA investit en permanence dans ses réseaux en les renouvelant et les modifiant afin de garantir un service de qualité aux abonnés, mais également en les étendant de manière à répondre aux nouveaux besoins de la population et aux évolutions du tissu urbain. Ces investissements sont planifiés, coordonnés et réalisés avec les autres acteurs bruxellois (Sibelga, Proximus, Elia, STIB, Beliris,...) et les gestionnaires de voirie compétents (les 19 communes ou la Région) dans le respect de l'Ordonnance Chantiers en vigueur sur le territoire régional. L'ensemble du processus de coordination et d'autorisation est réalisé au travers de l'outil régional Osiris qui transpose informatiquement l'Ordonnance Chantiers.

07.2 SÉCURITÉ ET IMPACT SUR LES RIVERAINS ET LA MOBILITÉ

VIVAQUA veille à limiter l'impact de ses activités sur la ville et adapte ses méthodes d'exécution de travail en ce sens. Lorsque cela est techniquement possible, dans le respect des règles de sécurité et de la durabilité des travaux, VIVAQUA fait appel à des méthodes de travail dit « sans tranchée » :

- pour la distribution : le minage sous voirie ou l'emploi de camion aspirateur qui limite la surface de chantier nécessaire
- pour l'assainissement : le pipe-bursting, le fonçage, la pose de coques, le gunitage, le chemisage ou la réalisation de galeries.

En matière de mobilité, les travaux planifiés se réalisent dans le respect des conditions imposées par le Code de la Route et par l'Ordonnance Chantiers en Région bruxelloise (information aux riverains affichée 3 jours avant travaux, circulation des usagers assurée par des moyens de déviation, placement de couloir de contournement,...).

Pour les situations d'urgence, le service de la Garde Centrale assure 24h/24 7j/7 la prise en charge des incidents qui surviennent sur le réseau et la sécurisation des lieux. Des équipes de piquet procèdent aux travaux de réparation en urgence pour la distribution, en dehors des heures normales, les week-ends et jours fériés. Et pour la gestion des égouts, ces équipes interviennent pour évaluer le degré d'urgence (diagnostic). Les travaux sont ensuite réalisés au plus vite par les équipes du jour ou le sous-traitant.

Afin d'optimiser la qualité des relations avec le public dans le cadre de la réalisation des chantiers d'investissements en assainissement en Région bruxelloise, une cellule 'Ombudsman' est en charge des contacts avec les riverains et des plaintes survenant lors de ces chantiers.

VIVAQUA participe également aux réunions bimensuelles du comité d'accompagnement pour la station de métro Toots Thielemans, mises en place par la STIB afin d'organiser une communication unifiée autour du chantier de la future ligne de métro 3. Le but est d'améliorer la qualité et la fréquence de la communication avec les riverains et les associations de commerçants des quartiers impactés par ce chantier de grande ampleur. Les informations sur les avancées des travaux sont envoyées via plusieurs canaux (site internet dédié, alertes WhatsApp, distribution de toutes-boîtes,...). Cette collaboration a également pour objectif de mettre au point des bonnes pratiques pouvant être répliquées pour la communication autour d'autres chantiers importants impliquant plusieurs impétrants en Région bruxelloise.



07.3 LUTTE CONTRE LES INONDATIONS

Outre la construction et la gestion de ses 30 bassins d'orage, VIVAQUA a également un rôle de conseil en matière de lutte contre les inondations.

Lors de la construction de nouveaux lotissements, Bruxelles Environnement impose aux lotisseurs des prescriptions techniques de construction en terme d'égouttage mais aussi de tamponnage des eaux de pluie afin de protéger le réseau d'égouttage en aval. Le respect de ces prescriptions techniques conditionne ensuite la reprise des nouvelles voiries en tant que voiries publiques. VIVAQUA accompagne et conseille également les lotisseurs pour les aider à remplir leurs obligations.

En 2013, VIVAQUA a lancé un service de conseil contre les inondations à l'attention des habitants touchés par des refoulements d'égouts en cave afin de les aider à se protéger au mieux. Cette question est en dehors du périmètre de responsabilité publique. VIVAQUA veut cependant faire profiter de son expertise les occupants d'habitations sensibles à cette problématique liée aux égouts.

07.4 FONTAINES PUBLIQUES FIXES ET MOBILES, ÉVÈNEMENTS

VIVAQUA tient à promouvoir l'usage de l'eau du robinet, plus économique et écologique. Elle a notamment participé à une série de manifestations (Fête de l'Iris, Fête de l'environnement, Fête Nationale, Journée sans voiture, St-Verhaegen de l'ULB-VUB, Pride), ainsi qu'à plusieurs événements sportifs tels que les Relais givrés, le Brussels Marathon ou encore le Tour de France, dont le Grand Départ était donné de Bruxelles. VIVAQUA a également profité de la Fête de l'Iris et de la Fête Nationale pour développer des activités pédagogiques retraçant le chemin de l'eau à partir de la conduite en rue jusqu'aux robinets des habitations puis vers les égouts.

Les fontaines nomades de VIVAQUA ont été spécialement conçues pour se fondre dans le paysage urbain et permettre de multiplier les points de distribution en eau lors d'événements publics comme la Fête Nationale.

Chaque année, VIVAQUA profite des Journées de l'eau pour mettre en avant ses activités, ses travaux et ses métiers.

Pour la première fois, VIVAQUA a participé, avec ses partenaires wallons, au Salon des Mandataires. Objectif: mettre en avant les activités de l'entreprise, asseoir sa présence en Région wallonne et renforcer les liens avec les mandataires et partenaires wallons.

07.5 VIVAQUA-HOME

VIVAQUA-Home regroupe toutes les activités payantes de VIVAQUA en aval du compteur, les tests sur des réseaux privés de distribution ou les recherches de fuites.

Dans le cadre de VIVAQUA-Home, un service est également proposé pour maîtriser la présence des bactéries de type « Legionella » dans les établissements de soins, hôtels, piscines ou tout autre bâtiment accueillant du public. A cet effet, le laboratoire exécute l'analyse des échantillons prélevés par le service Vérification : ainsi, en 2019, 632 échantillons ont été prélevés.

07.6 LUTTE CONTRE L'INCENDIE

VIVAQUA gère et entretient gratuitement 17.235 hydrants⁴ pour les 19 communes de la Région bruxelloise. Chaque année, sauf exception parce que inaccessibles par exemple, ils sont vérifiés par nos équipes. Le contrôle consiste à ouvrir la trappe d'accès et vérifier le fonctionnement des vannes, vérifier l'état de la signalisation et nettoyer et élaguer le périmètre si nécessaire. Les interventions plus importantes peuvent impliquer du pavage ou de la réparation des bouches incendie, voire leur remplacement.

Ainsi en 2019, 15.279 hydrants ont été contrôlés, dont 5.506 ont nécessité un entretien et 132 ont été remplacés.

07.7 CAMPAGNES DE DÉRATISATION

Les égouts sont habités par une population de rats existant depuis toujours. L'objectif des campagnes de dératisation est de contrôler le niveau de cette population dans les réseaux pour éviter les désagréments pour la population, les communes et les ouvrages gérés par VIVAQUA.

VIVAQUA réalise, sur les 19 communes bruxelloises, deux campagnes annuelles de dératisation, une au printemps et une en automne. Ces campagnes de dératisation permettent aussi de réaliser un contrôle visuel du réseau lors du placement et de l'enlèvement des appâts. Par exemple, en 2019, sur la seule commune d'Anderlecht, ce sont environ 1.015 taches d'égout qui ont été ouvertes, au total 4.100 appâts ont été placés par campagne.

Les communes s'occupent de la problématique chez les particuliers et en surface, comme par exemple dans les parcs communaux. Bruxelles Environnement s'occupe pour sa part des parcs régionaux.



08 VIVAQUA AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

VIVAQUA est sensible aux 3 dimensions du développement durable (le Social, l'Économique et l'Environnemental) qu'elle s'efforce d'intégrer dans ses modes de fonctionnement depuis des années.

08.1 COOPÉRATION AU DÉVELOPPEMENT ET FONDS DE SOLIDARITÉ INTERNATIONALE

VIVAQUA participe étroitement avec la Région de Bruxelles-Capitale à la gestion du Fonds de Solidarité Internationale. Depuis 2014, VIVAQUA réserve à cette fin 0,005 €/m³ facturé (indexé).

VIVAQUA a souhaité renforcer son soutien au Fonds de Solidarité Internationale en signant une convention de partenariat avec Bruxelles Environnement : VIVAQUA assure ainsi, à titre gratuit, la gestion opérationnelle du Secrétariat du Fonds.

Suite au cinquième appel à projets, 11 dossiers ont été introduits. Le Comité de sélection a retenu 5 projets qui seront développés dans 3 pays différents (République Démocratique du Congo (2), Rwanda (2) et Ouganda) pour un montant global de 316.508,40 €. Les sommes non engagées viendront s'ajouter à la dotation 2020 du Fonds de Solidarité internationale. Les projets sélectionnés pourront être lancés dès 2020. Ils concernent :

- la potabilisation des eaux de toiture pour le Centre de santé de Béthanie à Burhale, en collaboration avec l'asbl Ingénieurs Sans Frontières
- l'amélioration de l'accès à l'eau potable, à l'hygiène et l'assainissement au District de Karongi, en collaboration avec l'asbl Croix-Rouge de Belgique
- l'installation de 90 citernes de collecte des eaux de pluie dans les districts de Huye et de Nyamagab en collaboration avec l'asbl Auto-Développement Afrique
- la fourniture d'eau potable par forage hydraulique au Village Mangala - Quartier Mbuki dans la commune de Mont-Ngafula, avec l'asbl Macedoine
- l'assainissement pour Hakibale par l'engagement et l'action des jeunes femmes locales, en collaboration avec l'asbl Young Water Solutions.

08.2 ENVIRONNEMENT

La protection de l'environnement est un des six objectifs fondamentaux de la stratégie 2019-2024 de l'entreprise (VIVAnext).

1. Protection des sites de captages

Des zones de prévention autour des captages d'Yvoir et de Modave ont été officialisées en 2019 par la Région wallonne. Les enquêtes de recensement des parcelles en zone de prévention seront réalisées par VIVAQUA à partir de mars 2020.

Concernant le captage de Vedrin, le dossier a été introduit en 2017, celui-ci est toujours en cours. Une enquête publique doit encore être réalisée par la Région wallonne, à la suite de laquelle un arrêté officialisant la zone de captage sera publié.

La zone de prévention autour du captage de Ben-Ahin a été validée en 2018. En 2019, VIVAQUA a procédé au recensement des parcelles de toutes les propriétés situées dans la zone de captage. Toutes les citernes à mazout recensées devront faire l'objet d'un test d'étanchéité financé par la SPGE. Si des travaux de mise en conformité sont nécessaires, ils ne sont plus systématiquement pris en charge par la SPGE.

Une procédure permettant de déterminer les périmètres de protection des zones de captage a été ajoutée dans le Code de l'Eau. Ce cadre légal de la Région wallonne apporte de la clarté au sujet des délimitations des zones de protection.

VIVAQUA entend continuer à cet égard sa politique environnementale afin d'assurer une protection optimale de ses captages.

VIVAQUA poursuit également sa politique de gestion forestière notamment par la replantation de nombreuses parcelles et une gestion davantage axée sur la biodiversité. La superficie des zones en fauchage tardif (approximativement 100 ha) est en augmentation permettant ainsi une amélioration de la biodiversité.

2. Turbinage

Sur plusieurs sites de VIVAQUA, des vannes de régulation servant à évacuer la charge de pression sur le réseau dissipent de l'énergie en pure perte. Or, il est possible de récupérer cette énergie grâce à des turbines pour produire de l'électricité.

VIVAQUA exploite cette opportunité à Spontin, où une vanne de dissipation a été remplacée par une turbine de petite dimension. La production de la turbine atteint actuellement 30 MWh par mois en moyenne. Ils sont réinjectés dans le réseau électrique et facturés à Elia. Le but de ce projet est d'évaluer les éventuels problèmes d'exploitation (comme de possibles coups de bélier) et d'entretien avant de se lancer dans un projet plus ambitieux.

3. Transition énergétique

L'usine de Tailfer participe depuis janvier 2013 à la réserve tertiaire d'Elia en mettant à disposition sa flexibilité (d'arrêt) du pompage mais aussi sa capacité d'effacement de sa consommation grâce à la mise en charge de ses groupes diesels alternateurs.

VIVAQUA s'est également inscrite dans deux projets bruxellois pilotés par Sibelga : SOLARClick et NRClick..

Le projet SOLARClick vise à installer des panneaux solaires sur les toitures de bâtiments d'institutions publiques pour couvrir tout ou une partie des besoins énergétiques du site. Après la toiture du site de Linthout à Schaerbeek (30 % des besoins en énergie du site sont désormais couverts par les panneaux solaires, soit 144 000 kWh), c'est la pelouse du réservoir d'Etterbeek qui accueille des panneaux solaires (production annuelle de 170.000 kWh ce qui couvre la moitié de la consommation du pompage).

Le projet NRClick, quant à lui, est un superviseur énergétique qui permet de suivre les consommations de gaz et d'électricité dans nos bâtiments.

4. Rïothermie

L'objectif de ce projet est, lors des rénovations d'égouts, d'installer aux endroits appropriés des échangeurs de chaleur pour offrir à terme un système de réchauffement et refroidissement d'air aux bâtiments correctement isolés. En effet, quelles que soient les températures extérieures, la température des eaux usées varie relativement peu et permet, pour notre prototype installé en 2014, de récupérer, une puissance de 2,5 et 5,5 kW pour un échangeur de 6 mètres de long dans un égout exploité de manière optimale. Cette puissance permet de chauffer un logement correctement isolé d'environ 70 m².

Un projet concret est en cours d'implémentation en collaboration avec la commune d'Uccle, dans un bâtiment rue de Stalle en rénovation qui accueillera les services administratifs et techniques de la commune. L'immeuble de 15.000 m² nécessite un besoin de 425 kW de pointe de chauffage en hiver et de 475 kW de pointe de refroidissement en été. Le projet prévoit 12 échangeurs de 6 mètres de long, couvrant 21% des besoins en refroidissement et 27% des besoins en chaleur, permettant d'économiser 60 tonnes de CO₂ chaque année. L'investissement devrait être récupéré en 15 ans.

5. Mobilité

Sur les 1.374 membres du personnel, nombreux sont ceux à avoir adopté la mobilité douce pour se rendre sur leur lieu de travail.

Marche	Vélo	SNCB	STIB, TEC, De Lijn	Co-voiturage	Auto-soliste et motos
6%	7%	27%	11%	5%	44%

VIVAQUA va développer un nouveau plan de déplacement en entreprise. L'offre en matière de mobilité ne peut pas être identique sur l'ensemble des sites. En effet, chaque site a ses contraintes d'accès, d'horaires de travail, etc. Concrètement, une enquête mobilité va être lancée au premier trimestre 2020 pour connaître les besoins et les attentes de l'ensemble du personnel.

Pour la douzième année consécutive, VIVAQUA a participé à la Semaine de la mobilité en Région bruxelloise, du 16 au 22 septembre 2019, par une campagne de sensibilisation et d'affichage. Durant cette semaine, deux équipes de 4 membres du personnel ont participé le 19 septembre 2019, au Smart Mobility Challenge (organisé par MaestroMobile).

Dans le cadre de la promotion de l'utilisation du vélo pour les trajets vers le lieu de travail, VIVAQUA a participé comme l'année passée au Winter Trophy qui encourage les travailleurs à enfourcher leur vélo pendant l'hiver et au Summer Challenge (des équipes de 2 à 5 cyclistes tentent d'atteindre l'objectif qu'elles se sont fixées : pédaler 25%, 50%, 75% ou 100% des jours pour se rendre au travail).

Par ailleurs, une centaine de nos collaborateurs du siège social sont désormais en télétravail un jour par semaine. Ce qui réduit d'autant les besoins en terme de déplacements.

6. Consommation responsable

Depuis 2012, VIVAQUA soutient le commerce équitable. Le café, le thé, le sucre et les jus de fruits mis à disposition dans l'entreprise sont désormais labellisés Max Havelaar.



09 VIVAQUA ET SON PERSONNEL

09.1 COMPOSITION DU PERSONNEL

AU 31 DÉCEMBRE 2019

RÉPARTITION DES EFFECTIFS :

CADRES	64	4,7%
AGENTS ADMINISTRATIFS	325	23,6%
AGENTS TECHNIQUES	256	18,6%
OUVRIERS	684	49,8%
ROSETTA (CONVENTION PREMIER EMPLOI)	45	3,3%
TOTAL	1.374	

RÉPARTITION HOMMES/FEMMES:

HOMMES	1.167	85%
FEMMES	207	15%
TOTAL	1.374	

09.2 NOUVEAUX PROJETS

L'expérience du télétravail, en phase-pilote chez VIVAQUA depuis 2014, a fait l'objet d'une enquête de satisfaction mi-2019. Forte de résultats très encourageants en termes d'amélioration du bien-être et d'organisation personnelle, la Direction a marqué son accord pour un élargissement aux fonctions compatibles avec ce mode de travail. À la suite d'une analyse Direction par Direction, près de 400 collaborateurs toutes Directions confondues pourront bénéficier d'un jour de télétravail dans le courant de 2020, soit 30% du personnel de l'entreprise.

Afin de favoriser l'usage de la seconde langue dans les activités quotidiennes et de promouvoir les échanges entre collègues, 147 personnes ont pris part à des tables de conversations animées par des collaborateurs de VIVAQUA en néerlandais et en français.

VIVAQUA a aussi lancé une campagne de conscientisation (sensibilisation, information, formation) sur les dangers de l'alcoolisme et autres addictions.

Afin de renforcer la cohésion entre collègues, des activités de Team building, tant culturelles, que sportives ou gourmandes, sont désormais proposées. La première session a rencontré un franc succès auprès du personnel avec un taux de satisfaction de 93%.

09.3 COMMUNICATION INTERNE

Entreprise publique industrielle exerçant ses activités sur de nombreux sites, tant à Bruxelles qu'en Wallonie, VIVAQUA accorde une place importante à la communication destinée à ses collaborateurs et utilise divers outils et canaux :

- l'Aquanews, journal d'entreprise envoyé tous les 2 mois environ à tous les collaborateurs de VIVAQUA actifs ou pensionnés
- les communiqués internes, destinés à l'ensemble du personnel, diffusés par e-mail et sur intranet
- les séances d'information et la newsletter destinées aux manager
- VIVALink, le nouveau réseau social d'entreprise, accessible par tous et participatif
- les petits déjeuners organisés une fois par mois sur site par la Directrice générale
- les réunions d'équipe, à tous niveaux

09.4 ACCIDENTS DU TRAVAIL

En 2019, 135 accidents du travail ont été déclarés contre 145 en 2018. La principale mesure de prévention prise a été la sensibilisation par les formations, les ateliers de prévention et les « toolbox meetings ». Ce qui a déjà permis de diminuer le nombre (- 7%) et la gravité des accidents du travail.

Améliorer en permanence la sécurité de notre personnel et diminuer l'absentéisme qui en résulte, sont une priorité du plan stratégique VIVAnext, avec des objectifs chiffrés en matière de réduction des accidents de travail. C'est pourquoi, un groupe de travail paritaire a proposé durant l'année 2019 un plan d'action qui reprend plusieurs volets : prévention et formation, sensibilisation, analyse de risques liés aux postes de travail et programme de réinsertion.

VIVAQUA a également élaboré en 2019 deux chartes de sécurité, l'une pour le management afin d'encourager les bons réflexes et l'autre pour l'ensemble du personnel avec les bonnes pratiques. Parmi les actions qui seront lancées en 2020, citons notamment :

- l'organisation d'une formation sécurité d'une journée dans le cadre de l'onboarding
- la mise en œuvre d'un programme de réinsertion des collaborateurs ayant eu des incapacités longues durées.

09.5 FORMATIONS (SITUATION ET AMBITIONS)

Avec une moyenne de 24 heures de formation par collaborateur en 2019, les équipes formation et sécurité ont réalisé un effort significatif par rapport aux années précédentes et s'alignent déjà sur l'objectif VIVAnext 2024.

Le volet sécurité a évidemment fait l'objet d'une attention particulière.

Au registre technique, en vue de l'ouverture de l'usine à coques, plusieurs collaborateurs ont fait l'objet d'une longue formation tant en Belgique qu'à l'étranger.

Des formations dédiées aux contraintes OSIRIS ont aussi été organisées pour une quarantaine de collègues.

Des formations comportementales ont aussi été organisées sur plusieurs thématiques (gestion des conflits, formation au rôle de manager, alcoolisme et addictions, etc.).

09.6 DIVERS

Des dons de jours de congés en signe de solidarité avec des collègues confrontés à des difficultés familiales aigües ont été autorisés, permettant ainsi en 2019 le don de 39 jours de congés par 27 personnes au bénéfice de 3 collègues.

09.7 DÉFIS

Etant donné la structure actuelle du personnel de l'entreprise, VIVAQUA sera confrontée à d'importants défis humains dont elle devra se saisir pour assurer la réussite de sa transformation.

Ainsi, l'âge moyen reste relativement élevé au sein de l'entreprise : 47 ans à la fin de l'année 2019. Ce constat est surtout préoccupant pour les ouvriers, vu la pénibilité des tâches qui leur sont confiées.

Le taux d'absentéisme pour maladie reste en forte croissance, et a même dépassé les 10% en 2019. Le nombre de collaborateurs (majoritairement ouvriers) en situation de restrictions médicales est également élevé.

Des politiques de gestion de l'absentéisme seront développées en 2020 ainsi que des mesures d'aménagement de fin de carrières ; le recrutement de nouveaux collaborateurs, souvent plus jeunes, initié en 2018, sera poursuivi.

Vu le nombre important de départs à la retraite à partir de 2022 ainsi que le manque de certains profils en interne, l'acquisition de compétences externes, le transfert des connaissances et un rajeunissement des équipes restent des défis importants pour les années à venir.



10 PERSPECTIVES

10.1 BRUGEL ET LE PRIX DE L'EAU

Brugel, l'organisme indépendant de régulation bruxellois est désormais chargé de contrôler le prix de l'eau et d'approuver les conditions générales de VIVAQUA.

Les prix de l'eau vont être régulés et devront être basés sur les coûts réels. Par ailleurs, BRUGEL va imposer à VIVAQUA un 'facteur d'efficacité' sur les coûts 'gérables', c'est-à-dire sur lesquels VIVAQUA a un contrôle (consommation d'énergie, gestion du parc automobile, entretien du matériel, gardiennage, frais de personnel, etc.).

10.2 PLAN STRATÉGIQUE VIVANEXT

40 projets prioritaires ont été identifiés pour 2020, parmi lesquels, une attention particulière sera donnée à l'amélioration du service à la clientèle, avec notamment les actions suivantes: nouvelle facture plus lisible, courrier simplifié, conditions générales revues, centralisation de la gestion des plaintes, call center étendu aux forts consommateurs, aux services techniques et au laboratoire et enquêtes qualitatives, accélération du traitement des demandes de raccordements au réseau de distribution.

Afin de mieux gérer les fuites, le maillage du réseau de distribution va être affiné en plusieurs plus petits secteurs ce qui permettra de localiser plus aisément et plus précisément le lieu de la fuite.

10.3 OSIRIS

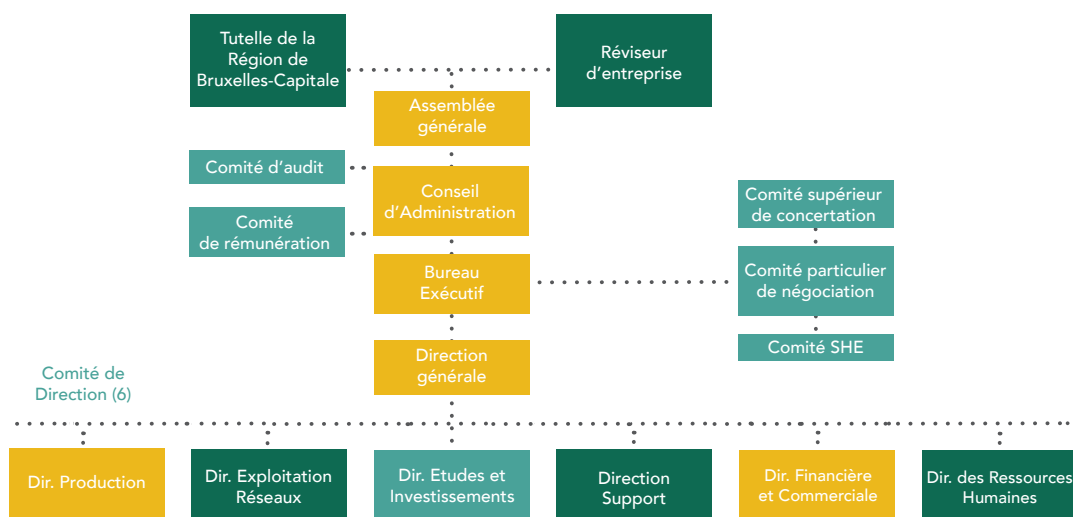
Osiris est la plateforme dédiée à la coordination des chantiers de voiries en Région bruxelloise. Maintenir une organisation interne adéquate pour rencontrer les nouvelles dispositions de l'Ordonnance Chantiers en voirie initiées en 2019 et les évolutions d'Osiris sera un des enjeux importants de 2020.

Il s'agira d'adapter le fonctionnement de nos services pour exécuter la plupart des chantiers d'investissements sous régime horaire « double-shift » et contribuer ainsi à une meilleure mobilité dans la ville.



11 TRANSPARENCE ET GOUVERNANCE

STRUCTURE DE L'ENTREPRISE



11.1 LA TRANSPARENCE

Participation à des benchmarks

VIVAQUA participe depuis de nombreuses années au benchmarking européen du secteur de l'eau EBC (The European Benchmarking Co-operation www.waterbenchmark.org) pour l'eau potable et les eaux usées. VIVAQUA et la SBGE collaborent afin de participer de façon intégrée comme une seule société en charge du transport et du traitement des eaux usées à Bruxelles, ce qui facilite les comparaisons et donne de la lisibilité à l'exercice.

Autres décisions de transparence

RÉMUNÉRATIONS

Une information détaillée sur la rémunération des administrateurs et de la Directrice générale est donnée depuis 2017 dans le rapport annuel de VIVAQUA.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est une préoccupation importante pour VIVAQUA. VIVAQUA a très tôt pris l'engagement d'être en conformité avec le RGPD, étant donné le traitement de données de natures diverses à gérer quotidiennement.

Dans ce cadre, plusieurs actions ont été entreprises :

- nomination d'un Délégué à la Protection des Données (DPO)
- sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs aux principes du RGPD ainsi qu'aux bonnes pratiques à adopter en matière d'hygiène informatique
- registre de traitement des données mis à jour continuellement
- transparence dans le traitement des données par la mise en ligne de notre charte de protection des données (politique de confidentialité) et via une annexe au règlement de travail pour les collaborateurs
- sélection de sous-traitants en fonction de leur conformité au RGPD
- adoption de mesures techniques et organisationnelles afin d'optimiser le système d'information et la cyber sécurité
- instauration de procédures pour répondre adéquatement aux personnes concernées dans l'exercice de leur droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition du traitement ou de portabilité de leurs données
- intégration du principe de Privacy by Design dans tous les projets.



Le nouveau Conseil d'Administration

11.2 GOUVERNANCE ET ORGANISATION

I **Objet social et siège social**

Société coopérative à responsabilité limitée, VIVAQUA est une intercommunale pure qui associait, au 31 décembre 2019 :

23 villes et communes: Anderlecht, Auderghem, Berchem-Sainte-Agathe, Braine-l'Alleud, Braine-le-Château, Bruxelles, Etterbeek, Evere, Forest, Ganshoren, Ixelles, Jette, Koekelberg,

Molenbeek-Saint-Jean, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Saint-Gilles, Saint-Josse-ten-Noode, Schaerbeek, Uccle, Waterloo, Watermael-Boitsfort, Woluwe-Saint-Lambert, Woluwe-Saint-Pierre et une intercommunale: in BW.

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 février 2014, VIVAQUA est soumise à la tutelle de la Région de Bruxelles-Capitale.

11.3 ORGANES STATUTAIRES

Conseil d'Administration

I **Présidente**

Faouzia HARICHE
Echevine de Bruxelles

Remplacée par le CA du 20 février 2019 lors du renouvellement du Conseil d'Administration par

Bernard VAN NUFFEL

Echevin de Jette

I **Vice-Président**

Jonathan BIERMANN
Echevin d'Uccle

Remplacé par le CA du 20 février 2019 lors du renouvellement du Conseil d'Administration par

Guy WILMART

Conseiller communal d'Anderlecht



I Membres du Conseil d'Administration

Cathy MARCUS

Echevine de Saint-Gilles

Marc VANDE WEYER

Conseiller communal de Berchem-Sainte-Agathe

Arnaud PINXTEREN

Echevin de Bruxelles

Vanessa LOODTS

Conseillère communale de Schaerbeek

Jonathan BIERMANN

Echevin d'Uccle

Suzanne MÜLLER-HÜBSCH

Echevine d'Anderlecht

(à partir du 20 février 2019)

Didier MOLDERS

Conseiller communal d'Auderghem

(à partir du 27 novembre 2019)

Geoffroy COOMANS DE BRACHÈNE

Conseiller communal de Bruxelles

[Remplacé le 20 février 2019 lors du renouvellement du Conseil d'Administration par](#)

Anas BEN ABDELMOUMEN

Conseiller communal de Bruxelles

Virginie TAITTINGER

Conseillère communale d'Etterbeek

Alessandro ZAPPALA

Conseiller communal d'Evere

(à partir du 20 février 2019)

Denis STOKKINK

Conseiller communal de Forest

(à partir du 20 février 2019)

Serge JANSSEN

Conseiller communal de Ganshoren

(à partir du 20 février 2019)

Solange PITROIPA

Conseillère communale d'Ixelles

[Remplacée le 20 février 2019 lors du renouvellement du Conseil d'Administration par](#)

Els GOSSE

Echevine d'Ixelles

Romain DE REUSME

Echevin d'Ixelles

(à partir du 30 janvier 2019)

Philippe PIVIN

Bourgmestre de Koekelberg (jusqu'en novembre 2018)

[Remplacé le 20 février 2019 lors du renouvellement du Conseil d'Administration par](#)

Abdellatif MGHARI

Conseiller communal de Koekelberg

Gérardine BASTIN

Conseillère communale de Molenbeek-Saint-Jean

[Remplacée le 20 février 2019 lors du renouvellement du Conseil d'Administration par](#)

Khalil BOUFRAQUECH

Conseiller communal de Molenbeek-Saint-Jean

Didier MILIS

Conseiller communal de Molenbeek-Saint-Jean

(à partir du 20 février 2019)

Abdessalam SMAHI

Conseiller communal de Saint-Josse-ten-Noode

(à partir du 20 février 2019)

Victoria DE VIGNERAL
Conseillère communale de Saint-Gilles

Remplacée le 20 février 2019 lors du renouvellement
du Conseil d'Administration par

Catherine MORENVILLE

Echevine de Saint-Gilles

Yves BASSAMBI

Conseiller communal de Saint-Josse-ten-Noode
(à partir du 20 février 2019)

Vincent VANHALEWYN
Echevin de Schaerbeek

Remplacé le 20 février 2019 lors du renouvellement
du Conseil d'Administration par

Thomas ERALY

Echevin de Schaerbeek

Bernard GUILLAUME

Conseiller communal de Schaerbeek
(Jusqu'au 20 février 2019)

Lise GOETGHEBUER

Conseillère communale d'Uccle
(à partir du 20 février 2019)

Jonathan BIERMANN

Echevin d'Uccle
Administrateur (jusqu'au 20 février 2019)

Tristan ROBERTI
Echevin de Watermael-Boitsfort

Remplacé le 20 février 2019 lors du renouvellement
du Conseil d'Administration par

Gabriel PERSOONS

Conseiller communal de Watermael-Boitsfort

Françoise CHARUE
Conseillère communale de Woluwe-Saint-Lambert

Remplacé le 20 février 2019 lors du renouvellement
du Conseil d'Administration par

Quentin DEVILLE

Conseiller communal de Woluwe-Saint-Lambert

Caroline LHOIR

Echevine de Woluwe-Saint-Pierre

Hadelin DE BEER DE LAER
Conseiller communal d'Ottignies Louvain-la-Neuve
(jusqu'en septembre 2019)

Remplacement lors de l'Assemblée générale ordinaire
du 4 juin 2019

Vincent SCOURNEAU

Bourgmestre de Braine-l'Alleud

I Secrétariat du Conseil d'Administration

Christophe Piron

Assisté par **Olivier Smets**

Bureau Exécutif Jusqu'au 20 février 2019

I Présidente

Faouzia HARICHE

Echevine à Bruxelles

I Vice-Président

Jonathan BIERMANN

Echevin d'Uccle

Membres du Bureau Exécutif

Cathy MARCUS

Echevine de Saint-Gilles

Oscar DUBRU

Conseiller communal d'Anderlecht

Jean-Claude VITOUX

Président du Conseil communal d'Auderghem

Bernard VAN NUFFEL

Echevin de Jette

Hassan OUASSARI

Conseiller communal de Molenbeek-Saint-Jean

Depuis le 20 février 2019

I Président

Bernard VAN NUFFEL

Echevin de Jette

I Vice-président

Guy WILMART

Conseiller communal d'Anderlecht

Membres du Bureau Exécutif

Cathy MARCUS

Echevine de Saint-Gilles

Marc VANDE WEYER

Conseiller communal de Berchem-Sainte-Agathe

Vanessa LOODTS

Conseillère communale de Schaerbeek

Feu Vincent MOLENBERG †
Conseiller communal d'Auderghem

Remplacé le 23 octobre 2019 par

Arnaud PINXTEREN

Echevin à Bruxelles

Jonathan BIERMANN

Echevin d'Uccle

Comité d'Audit

Solange PITROIPA
Conseillère communale d'Ixelles
Jusqu'au 20 février 2019

Vincent VANHALEWYN
Echevin de Schaerbeek
Jusqu'au 20 février 2019

Arnaud PINXTEREN (Président)
Echevin de Bruxelles (depuis avril 2019, jusqu'à juin 2019)

Virginie TAITTINGER

Conseillère communale d'Etterbeek

Romain DE REUSME

Echevin d'Ixelles (depuis avril 2019)

Thomas ERALY (Président)

Echevin de Schaerbeek (depuis novembre 2019)

Invités permanents :

Nadia VERWILGHEN

Jean-François CATS

I Secrétariat

Geert Dekegel

Comité de Rémunération

Denis STOKKINK (Président)

Conseiller communal de Forest

Catherine MORENVILLE

Echevine de Saint-Gilles

Gabriel PERSOONS

Conseiller communal de Watermael-Boitsfort

Yves BASSAMBI

Conseiller communal de Saint-Josse-ten-Noode

Remplacé par décision du CA du 18 décembre 2019 par

Abdesslam SMAHI

Conseiller communal de Saint-Josse-ten-Noode

Quentin DEVILLE

Conseiller communal de Woluwe-Saint-Lambert

I Secrétariat

Christophe Piron

Commissaire-reviseur

RSM Interaudit

Comité de Direction

I Directrice générale

Laurence BOVY

I Directeur Supports

Ir. Karl MOT

I Directeur Production

Ir. Alain DE LOMBAERT

I Directeur Études et Investissements

Ir. Olivier BROERS

I Directeur Exploitation Réseaux

Ir. Olivier LAGNEAU

I Directeur Financier et Commercial

Yves BOURDEAU

I Directrice des Ressources Humaines

Emmanuèle RYCX

(à partir du 1er juin 2019)

Invités permanents :

Ir. Serge DE RIDDER,

Asset Manager

Saar VANDERPLAETSEN,

Porte-Parole et Public Affairs

Benoit LEJEUNE

(à partir du 17 septembre 2019), Head Transformation Officer

I Secrétariat

Geert Dekegel

11.4 PRÉSENCES

Conseil d'Administration

(11 réunions)

FAOUZIA HARICHE	1/1	ABDELLATIF MGHARI	8/10
OSCAR DUBRU	1/1	DIDIER MILIS	4/10
JEAN-CLAUDE VITOUX	1/1	VINCENT MOLENBERG	6/6
HASSAN OUASSARI	0/1	CATHERINE MORENVILLE	8/10
GÉRARDINE BASTIN	1/1	SUZANNE MÜLLER-HÜBSCH	3/10
GEOFFROY COOMANS DE BRACHÈNE	1/1	GABRIEL PERSOONS	10/10
FRANÇOISE CHARUE	1/1	ARNAUD PINXTEREN	9/10
VICTORIA DE VIGNERAL	1/1	VINCENT SCOURNEAU	4/11
BERNARD GUILLAUME	1/1	ABDESSELAM SMAHI	6/10
SOLANGE PITROIPA	1/1	DENIS STOKKINK	7/10
PHILIPPE PIVIN	0/1	VIRGINIE TAITTINGER	11/11
TRISTAN ROBERTI	1/1	MARC VANDE WEYER	10/11
VINCENT VANHALEWYN	1/1	ALESSANDRO ZAPPALA	7/10
BERNARD VAN NUFFEL	10/11	DIDIER MOLDERS	0/2
GUY WILMART	9/10	POURCENTAGE PRÉSENCES 78 %	
YVES BASSAMBI	8/10	Bureau Exécutif	
ANAS BEN ABDELMOUMEN	9/10	(17 réunions)	
JONATHAN BIERMANN	9/11	FAOUZIA HARICHE	2/2
KHALIL BOUFRAQUECH	10/10	OSCAR DUBRU	0/2
HADELIN DE BEER DE LAER	5/6	HASSAN OUASSARI	1/2
ROMAIN DE REUSME	9/11	JEAN-CLAUDE VITOUX	2/2
QUENTIN DEVILLE	9/10	BERNARD VAN NUFFEL	16/17
THOMAS ERALY	9/10	GUY WILMART	15/15
LISE GOETGHEBUER	7/10	JONATHAN BIERMANN	14/17
ELS GOSSÉ	8/10	VANESSA LOODTS	12/15
SERGE JANSSEN	10/10	CATHY MARCUS	10/17
CAROLINE LHOIR	6/11	VINCENT MOLENBERG	7/7
VANESSA LOODTS	5/10	MARC VANDE WEYER	12/15
CATHY MARCUS	10/11	ARNAUD PINXTEREN	2/3
		POURCENTAGE PRÉSENCES 82 %	

Comité d'audit

(5 réunions)

SOLANGE PITROIPA	1/1
VINCENT VANHALEWYN	0/1
ARNAUD PINXTEREN	2/3
VIRGINIE TAITTINGER	4/5
ROMAIN DE REUSME	4/4
THOMAS ERALY	1/1
JONATHAN BIERMANN	1/1
(INVITÉ POUR UN POINT LE 21/11/2019)	
NADIA VERWILGHEN (INVITÉE PERMANENTE)	5/5
JEAN-FRANÇOIS CATS (INVITÉ PERMANENT)	3/5

POURCENTAGE PRÉSENCES

85%

LE COMITÉ D'AUDIT S'EST RÉUNI 5 FOIS EN 2019

I Réunion du 15 janvier :

- Examen du projet de budget 2019

I Réunion du 12 avril :

- Examen des comptes 2018 et du rapport financier 2018
- Hydralis – situation à fin 2018

I Réunion du 19 juin :

- Présentation de la cartographie des risques, basée sur le diagnostic et établie en interne
- Hydralis – gouvernance

I Réunion du 18 septembre :

- Examen et approbation du cahier de charges pour la mise en place d'un service d'audit interne
- Présentation du projet Cockpit (refonte de la comptabilité et de la gestion budgétaire)
- Tarifs 2020 – demande d'indexation et demande d'un subside régional

I Réunion du 21 novembre :

- Examen de l'actualisation des comptes 2019 et du projet de budget 2020
- Hydralis – fonctionnement, gouvernance et politique d'investissements, en présence de la Directrice de l'OPF Hydralis et d'un Administrateur VIVAQUA auprès d'Hydralis

Comité de rémunération

(1 réunion)

DENIS STOKKINK	1/1
CATHERINE MORENVILLE	1/1
YVES BASSAMBI	1/1
QUENTIN DEVILLE	0/1
GABRIEL PERSOONS	1/1

POURCENTAGE PRÉSENCES

80%

11.5 RÉMUNÉRATIONS

(sous forme exclusive de jetons de présence)

I Les Présidents et Vice-Présidents :

300€⁵ bruts indexés par réunion, avec un maximum de 40 réunions par an

I L'ensemble des Administrateurs et les Membres du Bureau Exécutif, à l'exception des Présidents et des Vice-Présidents :

120€⁶ bruts indexés par réunion, avec un maximum de 30 réunions par an.

La rémunération de la Directrice générale et des membres du Comité de Direction est fixée de façon barémique par le statut du personnel.

I Rémunération de la Directrice générale

- rémunération brute annuelle : 258.459,84€
- avantages à charge de l'employeur : véhicule de leasing, chèques-repas, assurance hospitalisation, smartphone et tablette
- avantages à charge personnelle : assurance groupe, assurance soins ambulatoires.

I Rémunération du Comité de Direction

- total des rémunérations brutes annuelles : 1.117.143,40€ pour 6 directeurs (dont la DRH depuis le 01/06/2019), soit une rémunération brute annuelle moyenne de 200.085,39€.
- avantages à charge de l'employeur : véhicule de leasing, chèques-repas, assurance hospitalisation, smartphone, assurance groupe pour les contractuels.
- avantages à charge personnelle : assurance groupe pour les statutaires, assurance soins ambulatoires.

⁵ Indexé de 2% depuis le 1er octobre 2018, à 306,00€ ⁶ Indexé de 2% depuis le 1er octobre 2018, à 122,40€

12 LES ANNEXES

(TABLEAUX ET CHIFFRES)

12.1 PRODUCTION

PRODUCTION PAR SOUS-BASSIN EN M³

Eau souterraine

			2018	2019
RÉGION WALLONNE	MEUSE AVAL	MODAVE	18.185.947	17.322.584
		MARCHIN	2.247.800	2.183.673
		HAVELANGE	2.602.740	2.411.242
		BEN-AHIN	2.001.870	1.975.400
		GEMINE	196.652	192.520
			25.235.009	24.085.419
RÉGION WALLONNE	MEUSE AMONT	VEDRIN	8.388.449	7.986.904
		SPONTIN	5.198.319	5.787.528
		LIENNE	1.478.041	2.334.920
		CRUPET-DURNAL	4.702.450	4.865.962
		YVOIR	2.125.959	851.340
			21.893.218	21.826.654
RÉGION WALLONNE	HAINE	MONS - GHLIN	4.303.420	4.607.947
		MONS - HAVRÉ	4.503.660	4.026.840
		MONS - NIMY	8.980.353	7.276.032
			17.787.433	15.910.819
RÉGION WALLONNE	DYLE-GETTE	PLANCENOIT	902.489	888.016
		VIEUX-GENAPPE	2.317.670	1.966.200
			3.220.159	2.854.216
RÉGION WALLONNE	SAMBRE	LIGNY	544.600	543.470
		ST-MARTIN-LEMMENS	235.867	160.562
		ST-MARTIN-VILLERET	561.820	318.630
		SPY	1.160.961	707.658
			2.503.248	1.730.320
RÉGION WALLONNE	SENNE	BRAINE-L'ALLEUD	6.473.015	6.804.604
		WATERLOO	1.382.209	1.231.868
		ECAUSSINNES	1.133.140	435.930
			8.988.364	8.472.402
RÉGION BRUXELLOISE	SENNE	BOIS DE LA CAMBRE	302.296	264.576
		FORÊT DE SOIGNES	1.718.964	1.713.616
			2.021.260	1.978.192
CAPTAGE D'EAU SOUTERRAINE			81.648.691	76.858.022
Eau de surface				
RÉGION WALLONNE	MEUSE AMONT	TAILFER	52.755.400	54.007.300
CAPTAGE D'EAU DE SURFACE			52.755.400	54.007.300
PRODUCTION TOTALE *			134.404.091	130.865.322

12.2 FOURNITURES (M³)

	2018	2019
I RÉSEAU VIVAQUA ALIMENTÉ EN DIRECT		
Bruxelles 19 communes	68.820.462	67.962.509
DIVERS - FOURNITURES DE SERVICE	3.005	3.005
DIVERS - ALIMENTATION LAC DU BOIS DE LA CAMBRE	20.170	11.130
SOUS-TOTAL RÉSEAU VIVAQUA	68.843.637	67.976.644
I COMMUNES ET ORGANISMES CLIENTS		
Région wallonne		
AIEC	32.290	33.491
AIEM	84.859	81.241
CILE - SECTIONS DE HUY ET DE MARCHIN	1.113.560	1.183.552
CILE - USINE DE REFOULEMENT	888.219	2.246.567
INBW	5.150.382	5.420.092
IDEA	29.352	40.119
SOCIÉTÉ WALLONNE DES EAUX (+ A.I.E.N.P.N)	13.376.755	14.574.984
DIVERS WALLONIE - ABONNÉS CIE	12.366	10.889
SOUS-TOTAL RÉSEAU RÉGION WALLONNE	20.687.783	23.590.935
Région flamande		
DE WATERGROEP		
LENNIK	27.685	0
VILVOORDE	1.497	3.816
COMMUNES VIA "DE WATERGROEP"		
DILBEEK	2.316.372	2.546.394
GRIMBERGEN	739.996	575.519
HALLE	1.910.831	2.041.291
KORTENBERG	357.384	366.434
KRAAINEM	673.975	685.255
MERCHTEM	27.029	28.737
SINT-GENESIUS-RODE	1.026.033	1.005.752
SINT-PIETERS-LEEUV	1.647.650	1.825.753
STEENOKKERZEEL	284.116	402.788
TERVUREN	769.477	797.653
WEZEMBEEK-OPPEM	602.676	592.203
Farys		
CONTRAT TMVW + BEERSEL	30.163.625	24.303.603
DROGENBOS	382.291	444.339
LINKEBEEK	197.090	189.833
MACHELEN	585.749	681.890
WEMMEL	764.180	744.277
ZAVENTEM	1.623.997	1.869.936
B.A.C (LUCHTHAVEN)	617.456	752.763
SOUS-TOTAL RÉGION FLAMANDE	44.719.109	39.858.236
TOTAL GÉNÉRAL	134.250.529	131.425.815

12.3 QUALITÉ DE L'EAU

COMPOSITION DE L'EAU DE DISTRIBUTION

Paramètre	Unité	Concentration		Norme
		Minimum	Maximum	
PH		7,24	8,35	6,50 < pH < 9,20
CONDUCTIVITÉ (20°C)	µS/cm	307	853	2.100
DURETÉ TOTALE	°fH	13,1	45,3	67,5
CALCIUM	mg/l	46,7	164,7	270
MAGNÉSIUM	mg/l	3,5	20,7	50
SODIUM	mg/l	11,9	35,8	200
POTASSIUM	mg/l	1,6	6,7	-
NITRATE	mg/l	9,4	27,9	50
SULFATE	mg/l	46,1	154,6	250
BICARBONATE	mg/l	127,8	363,8	-
CHLORURE	mg/l	11,6	44,5	250
FLUORURE	µg/l	56	316	1.500
PESTICIDES TOTAUX	µg/l	< 0,030	0,1	0,5

Une analyse complète de l'eau distribuée chez l'abonné peut être consultée sur le site Internet de VIVAQUA (www.vivaqua.be)

NOMBRE D'ANALYSES PAR LE LABORATOIRE

	Nombre d'échantillons prélevés	Nombre de paramètres analysés
Production		
CAPTAGES	2.442	63.143 ⁷
USINES	810	59.322
CONDUITES	80	193
RÉSERVOIRS	625	33.736
ENQUÊTES INTERNES	27	1.634
Distribution en Région de Bruxelles-Capitale		
CONTRÔLES LÉGAUX	985	40.830
CONTRÔLES SUITE À UNE PLAINTÉ	34	939
INFILTRATIONS	49	692
POSES-CONDUITES	378	3.323
ENQUÊTES INTERNES	629	10.576 ⁸
Distribution en Région flamande		
CONTRÔLES LÉGAUX		
CONTRÔLES SUITE À UNE PLAINTÉ		
INFILTRATIONS		
POSES-CONDUITES	9	376
ENQUÊTES INTERNES	4	76 ⁸
Clients		
CLIENTS EAUX USÉES	87	426
IN BW (EX IECBW)	798	29.408
INASEP	37	4.953
AFSCA	87	10.483
AUTRES	1.839	24.912 ⁹
Tests interlaboratoires dans le cadre de l'accréditation		
	156	1.360

12.4 DISTRIBUTION D'EAU

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COMPTEURS À BRUXELLES DE 2015 À 2019

Année	Nombre de compteurs	Nombre de logements ou d'unités d'occupation	Population
2015	342.184	625.393	1.175.173
2016	350.120	628.843	1.183.545
2017	357.544	633.180	1.191.041
2018	363.179	639.250	1.200.322
2019	370.510	645.412	1.211.026

DONNÉES CONCERNANT LES CLIENTS EN DISTRIBUTION

	Branchements eau potable	Compteurs	Logements	Consommation facturée (m³)	Nombre d'abonnés	Habitants
ANDERLECHT	19.554	34.382	57.498	5.138.118	34.043	120.009
AUDERGHEM	7.541	12.130	18.022	1.728.525	11.867	34.342
BERCHEM-SAINTE-AGATHE	4.332	7.763	11.432	964.760	7.719	25.553
BRUXELLES	37.142	61.054	111.906	13.330.983	60.244	183.287
ETTERBEEK	8.188	16.115	29.050	2.378.257	15.870	48.194
EVERE	5.641	10.976	20.630	1.776.129	10.878	42.444
FOREST	8.516	17.045	29.068	2.342.281	16.926	56.441
GANSHOREN	3.489	7.288	12.374	955.646	7.229	25.222
IXELLES	14.894	32.281	57.025	4.881.809	31.940	87.385
JETTE	7.307	15.552	25.595	2.005.005	15.488	52.459
KOEKELBERG	2.596	5.627	10.215	823.632	5.582	21.886
MOLENBEEK	11.741	24.147	42.465	3.852.077	24.017	97.365
SAINT-GILLES	8.252	15.000	29.804	2.700.946	14.868	49.094
SAINT-JOSSE	4.291	6.923	13.503	1.508.180	6.858	27.199
SCHAERBEEK	18.996	36.131	62.720	5.613.388	35.791	131.548
UCCLE	18.574	28.803	46.684	3.939.414	28.627	83.631
WATERMAEL-BOITSFORT	6.855	8.496	13.025	1.144.531	8.479	25.318
WOLUWE-SAINTE-LAMBERT	9.363	17.337	32.343	2.647.819	17.344	57.583
WOLUWE-SAINTE-PIERRE	9.670	13.460	21.759	1.897.680	13.464	42.066
CHANTIERS ITINÉRANTS		276	294	49.164	294	
TOTAL	206.942	370.786	645.412	59.678.344	367.528	1.211.026

CONTRATS PARTICULIERS

3.987.901

TOTAL

63.666.245

I APPROVISIONNEMENT DE LA RÉGION BRUXELLOISE

Année	Moyenne hebdomadaire en m ³	Pointe hebdomadaire en m ³
2015	1.310.138	1.406.918
2016	1.298.807	1.363.757
2017	1.308.777	1.445.275
2018	1.319.844	1.409.388
2019	1.303.391	1.415.687

I CONSOMMATIONS D'EAU

Année	Approvisionnement	Consommation des abonnés	Volumes non enregistrés par compteurs abonnés	Volumes non enregistrés par compteurs abonnés
	m ³	m ³	m ³	%
2015	68.314.314	59.394.134	8.920.180	13 %
2016	67.909.077	59.376.423	8.532.654	13 %
2017	68.243.395	59.513.418	8.729.977	13 %
2018	68.820.462	59.317.300	9.503.162	14 %
2019	67.962.509	63.666.245	7.732.399	11,38 %

Le chiffre 2019 ne peut pas être comparé aux années précédentes. En 2019, un grand nombre de régularisations de facturation des volumes consommés les années précédentes ont été effectuées, ce qui augmente virtuellement les volumes consommés sur l'année 2019.

La méthode de calcul a été adaptée en conséquence : le taux NRW (= volumes non facturés) sera désormais calculé sur base des volumes consommés réellement ou estimés (sur base du dernier relevé d'index connu), normalisés sur une année calendrier.

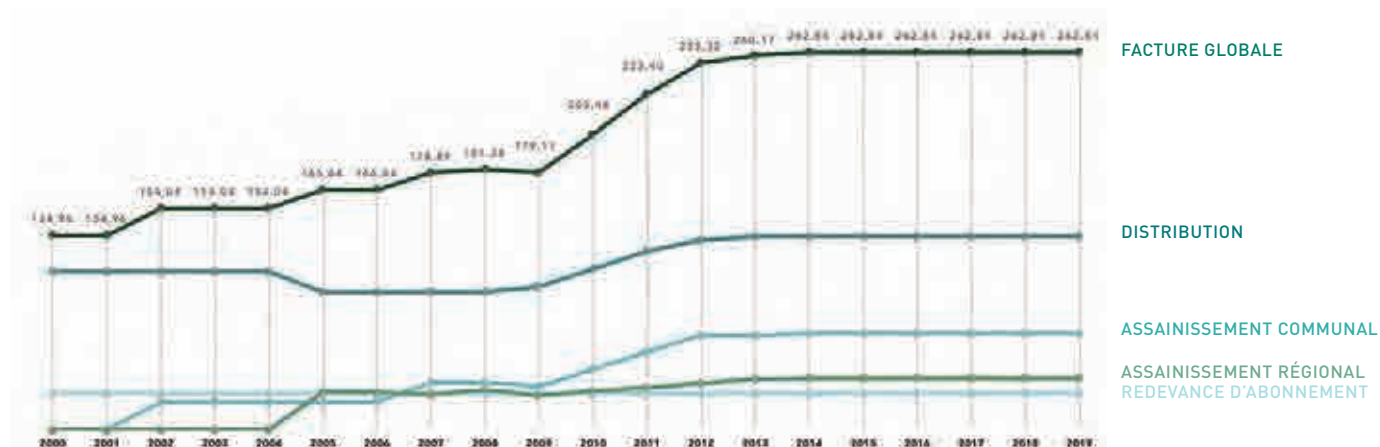
12.5 RÉSEAUX DE DISTRIBUTION ET D'ASSAINISSEMENT

	Égouts et collecteurs	Conduites de distribution
ANDERLECHT	183.855	220.688
AUDERGHEM	69.967	86.371
BERCHEM	40.044	49.572
BRUXELLES	403.630	466.982
ETTERBEEK	56.533	79.525
EVERE	70.144	76.903
FOREST	73.382	94.022
GANSHOREN	38.783	41.683
IXELLES	99.409	148.133
JETTE	68.644	83.000
KOEKELBERG	19.128	25.446
MOLENBEEK	98.424	117.629
SAINT-GILLES	50.651	72.482
SAINT-JOSSE	25.334	37.148
SCHAERBEEK	137.722	176.755
UCCLE	174.611	249.765
WATERMAEL-BOITSFORT	63.625	83.879
WOLUWE-SAINT-LAMBERT	110.438	121.907
WOLUWE-SAINT-PIERRE	120.228	138.236
TOTAL	1.904.552	2.370.126

12.6 ÉVOLUTION DU PRIX DE L'EAU

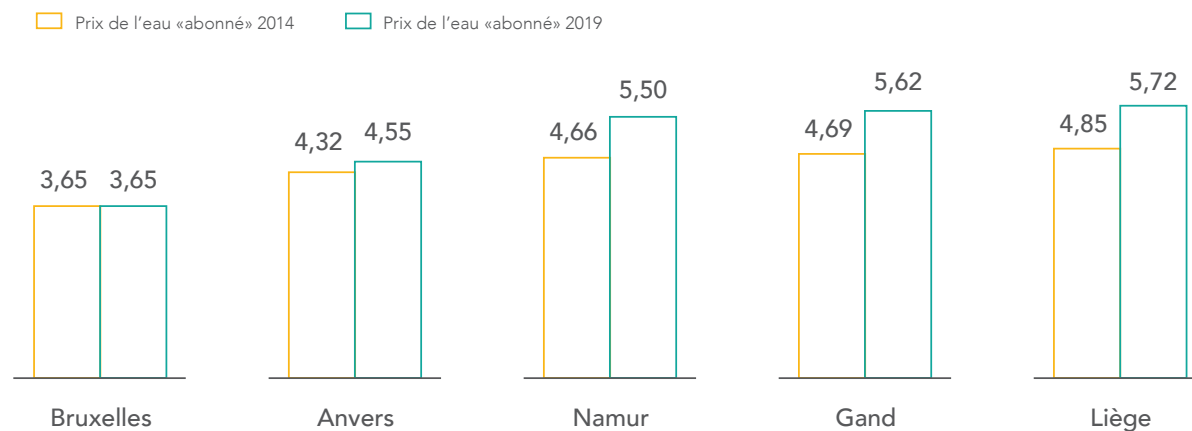
À Bruxelles

GRAPHIQUE SUR BASE D'UNE FACTURE POUR UN MÉNAGE DE 2 PERSONNES CONSOMMANT 72M³ D'EAU SUR L'ANNÉE



Comparaison avec les autres Régions du pays

ÉVOLUTION DU PRIX DE L'EAU À L'ABONNÉ (2 PERSONNES 72 M³)



RAPPORT FINANCIER

2019

VIVAQUA

UNE EAU POUR LA VIE - WATER VOOR HET LEVEN

SOMMAIRE

RAPPORT FINANCIER

01

COMPTES ANNUELS
AU 31/12/2019

P. 2

ARRÊTÉS PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN SÉANCE DU 29/04/2020
CONTRÔLÉS PAR LE COMMISSAIRE-RÉVISEUR

02

RAPPORT
DE GESTION

P. 21

03

RAPPORT
DU COMMISSAIRE-RÉVISEUR

P. 30

01 COMPTES ANNUELS

1. BILAN

ACTIFS EN € AVEC DÉCIMALES

ACTIFS IMMOBILISÉS

Frais d'établissement

Immobilisations incorporelles

Immobilisations corporelles

TERRAINS ET CONSTRUCTIONS

INSTALLATIONS, MACHINES ET OUTILLAGE

MOBILIER ET MATÉRIEL ROULANT

AUTRES IMMOBILISATIONS CORPORELLES

IMMOBILISATIONS EN COURS ET ACOMPTES VERSÉS

Immobilisations financières

ENTREPRISES LIÉES - PARTICIPATIONS

PARTICIPATIONS

CRÉANCES

AUTRES ENTREPRISES AVEC LESQUELLES IL EXISTE UN LIEN DE PARTICIPATION

PARTICIPATIONS

AUTRES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

ACTIONS ET PARTS

CRÉANCES ET CAUTIONNEMENTS EN NUMÉRAIRE

ACTIFS CIRCULANTS

Créances à plus d'un an

AUTRES CRÉANCES

Stocks et commandes en cours d'exécution

STOCKS

APPROVISIONNEMENTS

EN-COURS DE FABRICATION

COMMANDES EN COURS D'EXÉCUTION

Créances à un an au plus

CRÉANCES COMMERCIALES

AUTRES CRÉANCES

Placements de trésorerie

AUTRES PLACEMENTS

Valeurs disponibles

Comptes de régularisation

2018

2019

1.430.132.654,11

1.489.124.226,05

188.933.328,20

179.249.995,22

0,00

1.778.559,63

1.241.051.159,82

1.307.747.245,11

1.056.788.583,99

1.070.427.565,26

2.736.252,50

2.608.706,46

2.994.921,55

3.720.202,22

0,20

0,20

178.531.401,58

230.990.770,97

148.166,09

348.426,09

0,02

200.000,02

0,02

0,02

200.000,00

25.000,00

25.000,00

25.000,00

25.000,00

123.166,07

123.426,07

74.752,09

74.752,09

48.413,98

48.673,98

200.249.314,60

218.882.190,97

0,00

0,00

0,00

0,00

7.076.967,66

6.788.854,72

7.027.383,15

6.636.492,03

23.975,60

139.465,53

25.608,91

12.897,16

119.055.346,03

115.233.882,49

110.069.016,41

110.833.973,52

8.986.329,62

4.399.908,97

52.006.602,60

57.408.367,06

52.006.602,60

57.408.367,06

17.095.388,79

34.102.914,66

5.015.009,52

5.348.172,04

TOTAL ACTIF

1.630.381.968,71

1.708.006.417,02

PASSIF EN € AVEC DÉCIMALES

	2018	2019
CAPITAUX PROPRES	621.864.872,24	645.475.295,99
Capital	3.107.351,88	3.107.351,88
CAPITAL SOUSCRIT	3.107.351,88	3.107.351,88
Primes d'émission	1.768.115,26	1.768.115,26
Plus-values de réévaluation	312.806.705,29	312.410.934,89
Réserves	238.353.600,58	249.266.609,26
RÉSERVE LÉGALE	384.473,15	384.473,15
RÉSERVES IMMUNISÉES	237.969.127,43	248.882.136,11
Résultat reporté	0,00	0,00
Subsides en capital	65.829.099,23	78.922.284,70
PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS	26.434.520,91	38.850.022,54
Provisions pour risques et charges	26.434.520,91	38.850.022,54
PENSIONS ET OBLIGATIONS SIMILAIRES	8.700.000,00	23.376.030,88
GROSSES RÉPARATIONS ET GROS ENTRETIENS	4.877.339,23	5.672.025,81
AUTRES RISQUES ET CHARGES	12.857.181,68	9.801.965,85
DETTES	982.082.575,56	1.023.681.098,49
Dettes à plus d'un an	761.045.762,70	816.749.325,41
DETTES FINANCIÈRES	753.926.829,16	809.630.391,87
ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT	574.676.833,94	640.063.729,63
AUTRES EMPRUNTS	179.249.995,22	169.566.662,24
DETTES COMMERCIALES	7.107.335,73	7.107.335,73
FOURNISSEURS	7.107.335,73	7.107.335,73
AUTRES DETTES	11.597,81	11.597,81
Dettes à un an au plus	191.080.639,23	164.792.809,87
DETTES À PLUS D'UN AN ÉCHÉANT DANS L'ANNÉE	69.150.054,31	79.296.437,29
DETTES FINANCIÈRES	10.033.456,93	17.685.280,77
ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT	10.033.456,93	17.685.280,77
DETTES COMMERCIALES	46.392.299,19	43.203.446,17
FOURNISSEURS	46.392.299,19	43.203.446,17
ACOMPTES REÇUS SUR COMMANDES	3.195.329,06	787.520,97
DETTES FISCALES, SALARIALES ET SOCIALES	15.068.359,02	15.470.081,83
IMPÔTS	9.236.451,69	8.886.104,39
RÉMUNÉRATIONS ET CHARGES SOCIALES	5.831.907,33	6.583.977,44
AUTRES DETTES	47.241.140,72	8.350.042,84
Comptes de régularisation	29.956.173,63	42.138.963,21
TOTAL PASSIF	1.630.381.968,71	1.708.006.417,02

2. COMPTE DE RÉSULTATS

EN € AVEC DÉCIMALES

	2018	2019
VENTES ET PRESTATIONS	407.154.301,71	407.127.200,67
CHIFFRE D'AFFAIRES	292.097.291,72	270.520.019,12
VARIATION DES EN-COURS DE FABRICATION, DES PRODUITS FINIS ET DES COMMANDES EN COURS D'EXÉCUTION	-11.530,82	102.778,18
PRODUCTION IMMOBILISÉE	102.533.947,92	111.112.477,27
AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	5.319.909,47	24.659.356,75
PRODUITS D'EXPLOITATION NON RÉCURRENTS	7.214.683,42	732.569,35
COÛT DES VENTES ET PRESTATIONS	-397.088.686,72	-374.443.675,84
APPROVISIONNEMENTS ET MARCHANDISES	14.023.931,25	12.771.035,30
ACHATS	12.644.313,69	12.479.572,77
VARIATION DES STOCKS	1.379.617,56	291.462,53
SERVICES ET BIENS DIVERS	135.411.566,39	133.328.101,16
RÉMUNÉRATIONS, CHARGES SOCIALES ET PENSIONS	119.134.144,02	118.340.927,09
AMORTISSEMENTS ET RÉDUCTIONS DE VALEUR SUR FRAIS D'ÉTABLISSEMENT, SUR IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES	52.773.118,88	54.694.396,70
RÉDUCTIONS DE VALEUR SUR STOCKS, SUR COMMANDES EN COURS D'EXÉCUTION ET SUR CRÉANCES COMMERCIALES	1.715.983,51	1.309.871,07
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	-5.105.461,79	14.486.900,63
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	36.752.155,10	37.043.155,17
CHARGES D'EXPLOITATION NON RÉCURRENTES	42.383.249,36	2.469.288,72
BÉNÉFICE D'EXPLOITATION (PERTE D'EXPLOITATION)	10.065.614,99	32.683.524,83
PRODUITS FINANCIERS	882.835,06	924.290,04
PRODUITS DES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	32,07	16,03
PRODUITS DES ACTIFS CIRCULANTS	8.966,69	3.810,13
AUTRES PRODUITS FINANCIERS	873.836,30	920.463,88
CHARGES FINANCIÈRES	-23.397.612,98	-22.694.806,19
CHARGES DES DETTES	25.008.801,84	23.980.817,44
AUTRES CHARGES FINANCIÈRES	-1.611.188,86	-1.286.011,25
BÉNÉFICE COURANT AVANT IMPÔTS	-12.449.162,93	10.913.008,68
PERTE COURANTE AVANT IMPÔTS		
IMPÔTS SUR LE RÉSULTAT		
IMPÔTS		
RÉGULARISATIONS D'IMPÔTS ET REPRISES DE PROVISIONS FISCALES		
BÉNÉFICE DE L'EXERCICE	-12.449.162,93	10.913.008,68
Prélèvements sur les réserves immunisées	0,00	0,00
Transfert aux réserves immunisées	0,00	0,00
BÉNÉFICE DE L'EXERCICE À AFFECTER	-12.449.162,93	10.913.008,68

AFFECTATIONS ET PRÉLÈVEMENTS

RÉSULTAT À AFFECTER	-12.449.162,93	10.913.008,68
RÉSULTAT DE L'EXERCICE À AFFECTER	-12.449.162,93	10.913.008,68
RÉSULTAT REPORTÉ DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	0,00	0,00
PRÉLÈVEMENTS SUR LES CAPITAUX PROPRES	12.449.162,93	0,00
SUR LE CAPITAL ET LES PRIMES D'ÉMISSION	0,00	0,00
SUR LES RÉSERVES	12.449.162,93	0,00
AFFECTATIONS AUX CAPITAUX PROPRES	0,00	10.913.008,68
À LA RÉSERVE LÉGALE	0,00	0,00
AUX AUTRES RÉSERVES	0,00	10.913.008,68
BÉNÉFICE À DISTRIBUER	0,00	0,00
RÉMUNÉRATION DU CAPITAL	0,00	0,00
RÉSULTAT REPORTÉ	0,00	0,00

3. ANNEXES**EN € AVEC DÉCIMALES****ÉTAT DES FRAIS D'ÉTABLISSEMENT**

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	188.933.328,20
Mutations de l'exercice:	
- NOUVEAUX FRAIS ENGAGÉS	0,00
- AMORTISSEMENTS	9.683.332,98
- AUTRES	0,00
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE	179.249.995,22
DONT: - FRAIS DE CONSTITUTION ET D'AUGMENTATION DE CAPITAL, FRAIS D'ÉMISSION D'EMPRUNTS ET AUTRES FRAIS D'ÉTABLISSEMENT	
- FRAIS DE RESTRUCTURATION LIÉS AUX PENSIONS	179.249.995,22

ÉTAT DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES**Frais de recherche et de développement****Valeur d'acquisition**

AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	0,00
ACQUISITIONS, Y COMPRIS LA PRODUCTION IMMOBILISÉE	1.778.559,63
AU TERME DE L'EXERCICE	1.778.559,63

Amortissements et réductions de valeur

AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	0,00
ACTÉS	0,00
AU TERME DE L'EXERCICE	0,00

Valeur comptable nette au terme de l'exercice

	1.778.559,63
--	--------------

ÉTAT DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains et constructions	Installations, machines et outillage	Mobilier et matériel roulant
A) VALEUR D'ACQUISITION			
AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	1.453.074.111,48	21.307.063,82	26.689.829,52
ACQUISITIONS, Y COMPRIS LA PRODUCTION IMMOBILISÉE		943.835,77	1.884.079,13
CESSIONS ET DÉSAFFECTATIONS	-327.600,60	-336.064,90	-689.563,30
TRANSFERTS D'UNE RUBRIQUE À UNE AUTRE	56.512.434,08	39.658,35	322.455,82
AU TERME DE L'EXERCICE	1.509.258.944,96	21.954.493,04	28.206.801,17
B) PLUS-VALUES			
AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	349.865.006,07		
ACTÉES			
ANNULÉES	-395.770,40		
AU TERME DE L'EXERCICE	349.469.235,67		
C) AMORTISSEMENTS ET RÉDUCTIONS DE VALEUR			
AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	746.150.533,56	18.570.811,32	23.694.907,97
ACTÉS	42.434.333,28	1.098.887,69	1.477.842,75
REPRIS CAR EXCÉDENTAIRES			
ANNULÉS	-284.251,47	-323.912,43	-686.151,77
TRANSFERTS D'UNE RUBRIQUE À UNE AUTRE			
AU TERME DE L'EXERCICE	788.300.615,37	19.345.786,58	24.486.598,95
D) VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE			
(A) + (B) - (C)	1.070.427.565,26	2.608.706,46	3.720.202,22
DONT MOBILIER ET MATÉRIEL ROULANT			

	Location- financement et droits similaires	Autres immobilisations corporelles	Immobilisations en cours et acomptes
A) VALEUR D'ACQUISITION			
AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT		0,20	178.531.401,58
ACQUISITIONS, Y COMPRIS LA PRODUCTION IMMOBILISÉE			109.333.917,64
CESSIONS ET DÉSAFFECTATIONS			
TRANSFERTS D'UNE RUBRIQUE À UNE AUTRE			-56.874.548,25
AU TERME DE L'EXERCICE		0,20	230.990.770,97
B) PLUS-VALUES			
AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT			
ACTÉES			
ANNULÉES			
AU TERME DE L'EXERCICE			
C) AMORTISSEMENTS ET RÉDUCTIONS DE VALEUR			
AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT		0,00	0,00
ACTÉS			
REPRIS CAR EXCÉDENTAIRES			
ANNULÉS			
TRANSFERTS D'UNE RUBRIQUE À UNE AUTRE			
AU TERME DE L'EXERCICE		0,00	
D) VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE			
(A) + (B) - (C)		0,20	230.990.770,97
DONT MOBILIER ET MATÉRIEL ROULANT			

ÉTAT DES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

	Entreprises liées	Entreprises avec lien de participation	Autres entreprises
PARTICIPATIONS			
VALEUR D'ACQUISITION AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	0,02	25.000,00	74.752,09
ACQUISITIONS			
TRANSFERT D'UNE RUBRIQUE À L'AUTRE			
CESSIONS ET RETRAITS	0,00		
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE	0,02	25.000,00	74.752,09
CRÉANCES			
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	0,00		48.413,98
ADDITIONS	200.000,00		5.000,00
REMBOURSEMENTS			-4.740,00
AUTRES			
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE	200.000,00		48.673,98

PLACEMENTS DE TRÉSORERIE, AUTRES PLACEMENTS

	2018	2019
ACTIONS ET PARTS	0,00	0,00
COMPTES À TERME DÉTENUS AUPRÈS DES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT AVEC UNE DURÉE RÉSIDUELLE OU DE PRÉAVIS:		
- D'UN MOIS AU PLUS		
- DE PLUS D'UN MOIS À UN AN AU PLUS	52.006.602,60	57.408.367,06

COMPTES DE RÉGULARISATION

	2018	2019
RECETTES ABONNÉS À AFFECTER	1.396.556,50	1.692.073,21
APPOINTEMENTS DE L'EXERCICE N+1 PAYÉ EN N	3.389.894,13	3.356.715,93
CHARGES RELATIVES À L'EXERCICE N+1	177.063,89	260.218,45
AUTRES CHARGES À AFFECTER	51.495,00	39.164,44
	5.015.009,52	5.348.172,03

ÉTAT DU CAPITAL

CAPITAL SOCIAL

Capital libéré

- AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT
- AU TERME DE L'EXERCICE

Représentation du capital

- CATÉGORIES D'ACTIONS :

PARTS SOCIALES DE TYPE « A »

PARTS SOCIALES DE TYPE « B »

	Montants	Nombre d'actions
	3.107.351,88	
	3.107.351,88	
	3.082.319,88	290.986
	25.032,00	14
	3.107.351,88	291.000,00

RÉSERVES

	2018	2019
RÉSERVE LÉGALE	384.473,15	384.473,15
RÉSERVE ACQUISE SUITE À LA FUSION AVEC HYDROBRU	114.608.789,55	114.608.789,55
RÉSERVE IMMUNISÉE - INVESTISSEMENT	51.208.788,58	51.208.788,58
RÉSERVE IMMUNISÉE - PENSIONS	72.151.549,30	83.064.557,98
	238.353.600,58	249.266.609,26

SUBSIDES EN CAPITAL

	2018	2019
SUBSIDES EN CAPITAL	20.434.608,32	24.025.248,12
INVESTISSEMENTS À CHARGE DE TIERS	45.394.490,91	54.897.036,58
	65.829.099,23	78.922.284,70

PROVISIONS POUR AUTRES RISQUES ET CHARGES

	2018	2019
PROVISIONS SOCIALES	3.127.818,45	3.265.068,78
PROVISION POUR RÉNOVATION BÉTONS DE TAILFER	2.495.944,53	2.306.004,96
PROVISION POUR RÉACTIVATION DU CHARBON ACTIF	4.877.339,23	5.672.025,81
PROVISION POUR FRAIS LIÉS AUX PENSIONS	8.700.000,00	0,00
PROVISION POUR COUVERTURE PENSION	0,00	23.376.030,88
PROVISION POUR LITIGE ENTREPRENEUR	742.501,60	0,00
PROVISION POUR LITIGES JURIDIQUES	258.625,99	70.000,00
PROVISION POUR RISQUE FINANCIER	6.232.291,11	4.160.892,11
	26.434.520,91	38.850.022,54

ÉTAT DES DETTES

Ventilation des dettes à l'origine à plus d'un an, en fonction de leur durée résiduelle	Echéant dans l'année	Ayant plus d'un an mais 5 ans au plus à courir	Ayant plus de 5 ans à courir
DETTES FINANCIÈRES	79.296.437,29	273.295.510,66	536.334.881,21
ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT	69.613.104,31	234.562.178,74	405.501.550,89
AUTRES EMPRUNTS	9.683.332,98	38.733.331,92	130.833.330,32
DETTES COMMERCIALES		7.107.335,73	
AUTRES DETTES		11.597,81	
TOTAL	79.296.437,29	280.414.444,20	536.334.881,21

DETTES FISCALES, SALARIALES ET SOCIALES

	2018	2019
IMPÔTS	9.236.451,69	8.886.104,39
DETTES FISCALES NON ÉCHUES	9.236.451,69	8.886.104,39
DETTES FISCALES ESTIMÉES		
RÉMUNÉRATIONS ET CHARGES SOCIALES	5.831.907,33	6.583.977,44
AUTRES DETTES SALARIALES ET SOCIALES	5.831.907,33	6.583.977,44

COMPTES DE RÉGULARISATION

	2018	2019
INTÉRÊTS EMPRUNTS PAYÉS EN N+1 ET RELATIFS À N	3.698.462,77	3.008.110,52
SUBSIDE AQUA 3S LABO	0,00	376.446,85
RECETTE À REPORTER	7.500.000,00	18.607.786,72
SUBSIDE RÉGIONAL	7.500.000,00	9.000.000,00
REDEVANCES D'ABONNEMENT		9.605.907,06
AUTRES		1.879,66
DIVERS	7.435,56	6.045,49
PAIEMENTS À RÉCONCILIER ET À VENTILER	18.750.275,30	20.140.573,63
	29.956.173,63	42.138.963,21

RÉSULTATS D'EXPLOITATION

	2018	2019
TRAVAILLEURS INSCRITS AU REGISTRE DU PERSONNEL		
NOMBRE TOTAL À LA DATE DE CLÔTURE	1.335,00	1.374,00
EFFECTIF MOYEN DU PERSONNEL CALCULÉ EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	1.340,90	1.320,60
NOMBRE EFFECTIF D'HEURES PRESTÉES	1.893.618,00	1.802.896,00
FRAIS DE PERSONNEL		
RÉMUNÉRATIONS ET AVANTAGES SOCIAUX DIRECTS	80.955.564,93	79.742.073,19
COTISATIONS PATRONALES D'ASSURANCES SOCIALES	11.605.219,65	11.652.769,71
AUTRES FRAIS DE PERSONNEL	4.557.691,54	5.255.337,10
PENSIONS	22.015.667,90	21.690.747,09
PROVISIONS POUR PENSIONS		
DOTATIONS (+) ; UTILISATIONS ET REPRISES (-)	0,00	0,00
RÉDUCTIONS DE VALEUR		
SUR STOCKS ET COMMANDES EN COURS		
ACTÉES		99.428,59
REPRISES	453.759,11	
SUR CRÉANCES COMMERCIALES		
ACTÉES	2.169.742,62	1.210.442,42
REPRISES		
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES		
CONSTITUTIONS	4.255.944,44	27.671.599,66
UTILISATIONS ET REPRISES (-)	-9.361.406,23	-13.184.699,03
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION		
IMPÔTS ET TAXES RELATIFS À L'EXPLOITATION	20.571.296,60	20.288.645,93
AUTRES	16.180.858,50	16.754.509,24
PERSONNEL INTÉRIMAIRE ET PERSONNES MISES À LA DISPOSITION DE L'ENTREPRISE		
NOMBRE TOTAL À LA DATE DE CLÔTURE	0	0
NOMBRE MOYEN CALCULÉ EN ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN	0	0
NOMBRE EFFECTIF D'HEURES PRESTÉES	0	0
FRAIS POUR L'ENTREPRISE	0	0

RÉSULTATS FINANCIERS

	2018	2019
AUTRES PRODUITS FINANCIERS		
- SUBSIDES EN CAPITAL	831.281,29	959.757,09
- DIVERS	51.553,77	-35.467,05
AUTRES CHARGES FINANCIÈRES		
	-1.611.188,86	-1.286.011,25

TAXES SUR LA VALEUR AJOUTÉE ET IMPÔTS À CHARGE DE TIERS

	2018	2019
TAXES SUR LA VALEUR AJOUTÉE PORTÉES EN COMPTE		
À L'ENTREPRISE (DÉDUCTIBLES)	54.031.117,71	60.689.975,47
PAR L'ENTREPRISE	57.830.448,37	62.772.743,05
MONTANTS RETENUS À CHARGE DE TIERS, AU TITRE DE :		
PRÉCOMPTE PROFESSIONNEL	24.171.551,76	23.048.551,48
PRÉCOMPTE MOBILIER		

DROITS ET ENGAGEMENTS HORS BILAN

	2018	2019
GARANTIES CONSTITUÉES PAR DES TIERS POUR COMPTE DE L'ENTREPRISE		
GARANTIE ACCORDÉE PAR LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE AU BÉNÉFICE DE LA BANQUE EUROPÉENNE D'INVESTISSEMENT :	223.500.000,00	349.900.000,00
BIENS ET VALEURS DÉTENUS PAR DES TIERS EN LEUR NOM MAIS AUX RISQUES ET PROFITS DE L'ENTREPRISE, S'ILS NE SONT PAS PORTÉS AU BILAN		
VALEUR RÉÉVALUÉE DU RÉSEAU DES CONDUITES DE DISTRIBUTION RESTANT PROPRIÉTÉ DES COMMUNES ASSOCIÉES :	149.353.622,68	146.200.120,72
PRODUITS DE COUVERTURE SUR EMPRUNTS CONTRACTÉS (MARK TO MARKET)	-12.999.342,54	-11.798.791,32
DROITS ET ENGAGEMENTS DIVERS		
SOLDE DE LA DISPENSE DE FINANCEMENT DES ENGAGEMENTS DE PENSION CONSTITUÉS AU SEIN D'HYDRALIS OFP	69.631.584,00	23.376.030,88
MARGE DE SOLVABILITÉ REQUISE AU SEIN D'HYDRALIS OFP COUVERTE PAR UNE GARANTIE BANCAIRE ÉMISE AU NOM DE VIVAQUA	4.540.359,00	4.228.527,00
	(31/1/2019 > 29/2/2020)	(12/3/2020 > 12/3/2021)

RELATIONS FINANCIÈRES AVEC LES ADMINISTRATEURS ET GÉRANTS

Rémunérations directes et indirectes et pensions attribuées, à charge du compte de résultats sur l'année 2019

	2018	2019
AUX ADMINISTRATEURS ET GÉRANTS DE VIVAQUA	236.466,70	76.954,70

RELATIONS FINANCIÈRES AVEC LE OU LES COMMISSAIRE(S) ET LES PERSONNES AVEC LESQUELLES IL EST LIÉ (ILS SONT LIÉS)

	2018	2019
EMOLUMENTS DU (DES) COMMISSAIRE(S)	45.000,00	30.500,00
AUTRES MISSIONS EXTÉRIEURES À LA MISSION RÉVISORALE	24.420,00	10.505,00

TUTELLE

Suite à l'entrée en vigueur de la loi du 22/12/1986 sur les intercommunales, la tutelle d'approbation des comptes annuels n'est plus d'application.

L'accord de coopération entre les trois Régions du 13/02/2014 organise la tutelle sur VIVAQUA par la Région de Bruxelles-Capitale (entrée en vigueur le 01/07/2014).

Deux types de tutelle : tutelle d'annulation, suspension sur les actes du Conseil d'Administration et de l'Assemblée Générale et tutelle d'approbation sur les modifications des statuts sociaux, des conventions de fournitures de services avec les communes et intercommunales, des règles organiques du statut du personnel.

4. BILAN SOCIAL

ÉTAT DES PERSONNES OCCUPÉES

Travailleurs pour lesquels l'entreprise a introduit une déclaration DIMONA ou qui sont inscrits au registre général du personnel.

AU COURS DE L'EXERCICE	Total	Hommes	Femmes
NOMBRE MOYEN DE TRAVAILLEURS			
TEMPS PLEIN	1.174,10	1.041,60	132,50
TEMPS PARTIEL	194,80	121,50	73,30
TOTAL EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)	1.320,60	1.132,50	188,10
NOMBRE D'HEURES EFFECTIVEMENT PRESTÉES			
TEMPS PLEIN	1.537.211,00	1.361.374,00	175.837,00
TEMPS PARTIEL	265.685,00	183.627,00	82.058,00
TOTAL	1.802.896,00	1.545.001,00	257.895,00
FRAIS DE PERSONNEL			
TEMPS PLEIN	85.611.618,63	74.675.270,37	10.936.348,26
TEMPS PARTIEL	11.038.561,37	6.522.073,44	4.516.487,93
TOTAL	96.650.180,00	81.197.343,81	15.452.836,19
AU COURS DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT			
NOMBRE MOYEN DE TRAVAILLEURS EN ETP	1.340,90	1.159,90	181,00
NOMBRE D'HEURES EFFECTIVEMENT PRESTÉES	1.839.618,00	1.591.930,00	247.688,00
FRAIS DE PERSONNEL	97.118.476,12	82.256.241,49	14.862.234,63

À LA DATE DE CLÔTURE DE L'EXERCICE

	Temps plein	Temps partiel	Total en équivalents temps plein
NOMBRE DE TRAVAILLEURS	1.180,0	194,0	1.332,4
PAR TYPE DE CONTRAT DE TRAVAIL			
CONTRAT À DURÉE INDÉTERMINÉE (STATUTAIRES)	1.106,0	194,0	1.258,4
CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE	74,0	0,0	74,0
CONTRAT POUR L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL BIEN DÉFINI	0,0	0,0	0,0
CONTRAT DE REMPLACEMENT	0,0	0,0	0,0
PAR SEXE ET NIVEAU D'ÉTUDES			
Hommes	1.047,0	120,0	1.142,5
DE NIVEAU PRIMAIRE	576,0	70,0	632,1
DE NIVEAU SECONDAIRE	276,0	30,0	299,2
DE NIVEAU SUPÉRIEUR NON UNIVERSITAIRE	128,0	12,0	137,8
DE NIVEAU UNIVERSITAIRE	67,0	8,0	73,4
Femmes	133,0	74,0	189,9
DE NIVEAU PRIMAIRE	18,0	7,0	23,3
DE NIVEAU SECONDAIRE	45,0	27,0	65,6
DE NIVEAU SUPÉRIEUR NON UNIVERSITAIRE	47,0	27,0	67,7
DE NIVEAU UNIVERSITAIRE	23,0	13,0	33,3
PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE			
PERSONNEL DE DIRECTION	59,0	5,0	63,0
EMPLOYÉS	490,0	108,0	573,5
OUVRIERS	631,0	81,0	695,9

RENSEIGNEMENTS SUR LES FORMATIONS POUR LES TRAVAILLEURS AU COURS DE L'EXERCICE

	Hommes	Femmes
INITIATIVES EN MATIÈRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE À CARACTÈRE FORMAL À CHARGE DE L'EMPLOYEUR		
NOMBRE DE TRAVAILLEURS CONCERNÉS	980	199
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION SUIVIES	25.394	5.919
COÛT NET POUR L'ENTREPRISE	1.418.610,23	330.658,97
DONT COÛT BRUT DIRECTEMENT LIÉ AUX FORMATIONS		
INITIATIVES EN MATIÈRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE À CARACTÈRE MOINS FORMAL OU INFORMEL À CHARGE DE L'EMPLOYEUR		
NOMBRE DE TRAVAILLEURS CONCERNÉS	49	14
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION SUIVIES	4.985	98
COÛT NET POUR L'ENTREPRISE	27.848,20	5.474,67

TABLEAU DES MOUVEMENTS DU PERSONNEL AU COURS DE L'EXERCICE

ENTRÉES	Temps plein	Temps partiel	Total en équivalents temps plein
NOMBRE DE TRAVAILLEURS POUR LESQUELS L'ENTREPRISE A PRODUIT UNE DÉCLARATION DIMONA OU QUI ONT ÉTÉ INSCRITS AU REGISTRE GÉNÉRAL DU PERSONNEL AU COURS DE L'EXERCICE	79	0	79
PAR TYPE DE CONTRAT DE TRAVAIL			
À DURÉE INDÉTERMINÉE (OU STATUTAIRES)	15	0	15
À DURÉE DÉTERMINÉE	64	0	64
POUR L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL BIEN DÉFINI	0		0
SORTIES			
NOMBRE DE TRAVAILLEURS DONT LA DATE DE FIN DE CONTRAT A ÉTÉ INSCRITE DANS UNE DÉCLARATION DIMONA OU AU REGISTRE GÉNÉRAL DU PERSONNEL AU COURS DE L'EXERCICE	37	7	42,5
PAR TYPE DE CONTRAT DE TRAVAIL			
CONTRAT À DURÉE INDÉTERMINÉE (STATUTAIRES)	29	7	34,5
CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE	8	0	8
CONTRAT POUR L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL NETTEMENT DÉFINI	0	0	0
PAR MOTIF DE FIN DE CONTRAT			
PENSION	18	6	22,7
CHÔMAGE AVEC COMPLÉMENT D'ENTREPRISE	0	0	0
LICENCIEMENT	2	0	2
AUTRE MOTIF	17	1	17,8

5. RÈGLES D'ÉVALUATION

A. MODIFICATION DES RÈGLES D'ÉVALUATION EN 2019

Trois nouvelles règles d'évaluation ont été adoptées en 2019 :

- au niveau des **immobilisations incorporelles**, les frais liés à l'étude et la mise en place de projets de remplacement ou de modification profondes de systèmes informatiques structurants (tels que des modules d'ERP) font l'objet d'une activation. Le montant du coût total desdits projets ne fera l'objet d'amortissements que lors de leur mise en service.
- au niveau des **provisions**, par mesure de prudence, VIVAQUA provisionne dorénavant au moins 50% du montant de la dispense accordée par la FSMA à HYDRALIS OFP (fonds de pension gérant les engagements du personnel statutaire de VIVAQUA) telle qu'établie au 31 décembre de l'exercice concerné. Au 31 décembre 2019, le montant de cette dispense s'établissait à 46.752 K€. VIVAQUA a dès lors acté une provision de 23.376 K€ en clôture annuelle. Ce montant sera maintenu inchangé jusqu'à ce que la dispense se réduise à ce niveau ; le montant de la provision sera par la suite revu annuellement à la baisse, au même rythme que la diminution du montant de la dispense.
- au niveau du **chiffre d'affaires**, dans un souci d'alignement de la comptabilité avec les conditions générales en vigueur, les redevances d'abonnement à la distribution, facturées par anticipation aux usagers, sont comptabilisées pro rata temporis sur l'exercice en cours (et le solde en produit à reporter). Cette modification de règle d'évaluation impacte négativement le résultat d'exploitation de l'exercice 2019 à concurrence de 9.606 K€ ; l'exercice 2020 retrouvera un niveau normal de comptabilisation de ces redevances d'abonnement en compte d'exploitation.

Trois précisions ont par ailleurs été apportées aux règles d'évaluation existantes sans que cela n'en modifie le mode de comptabilisation en 2019 par rapport à l'exercice précédent :

- au niveau des **dettes financières à plus d'un an**, depuis l'exercice comptable 2016-2017, et la prise d'effet de la fusion avec HYDROBRU, elles reprennent aussi les financements contractés auprès de la Banque Européenne d'Investissement.
- au niveau du **chiffre d'affaires**, il intègre la correction résultant de la confrontation entre d'une part, les volumes relatifs à un exercice antérieur facturés au cours du présent exercice comptable et d'autre part, l'estimation de ces volumes opérée au cours d'exercices antérieurs.
- au niveau des **droits et engagements hors bilan**, seule la partie de la dispense de financement des engagements de pension de VIVAQUA transférés à Hydralis OFP qui n'aurait pas, par ailleurs, fait l'objet d'une provision portée au passif du bilan de VIVAQUA, est, en toute logique, prise en considération. Vu la modification de la règle d'évaluation relative à la constitution de provisions pour pensions (voir supra), le montant des droits et engagements hors bilan relatif à cette dispense baisse sensiblement en 2019 : des 46.256 K€ de baisse des engagements hors bilan actés envers HYDRALIS à la fin 2019, 23.376 K€ découlent de la modification de cette règle d'évaluation.

B. TEXTE COORDONNÉ DES RÈGLES D'ÉVALUATION

Principes généraux

Les règles d'évaluation sont établies conformément aux dispositions du chapitre II de l'A.R. du 30/1/2001 portant exécution du Code des Sociétés.

ACTIF

Frais d'établissement

Depuis l'exercice 2008, est repris sous cette rubrique, le montant nécessaire à la couverture des engagements en matière de pension considéré au 31 décembre 2008 et non couvert par des réserves constituées, ni visé par la dispense accordée par la FSMA en vertu de la loi sur les Institutions de Retraites Professionnelles (LIRP). Par dérogation à l'article 59 de l'A.R. du Code des Sociétés, le montant repris sous cette rubrique est amorti sur une durée de 30 années, au même rythme que les emprunts contractés afin d'assurer cette couverture.

Immobilisations incorporelles

Au niveau des immobilisations incorporelles, les frais liés à l'étude et la mise en place de projets de remplacement ou de modification profonde de systèmes informatiques structurants (tels que des modules d'ERP) font l'objet d'une activation. Le montant du coût total desdits projets ne fera l'objet d'amortissements que lors de leur mise en service.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont portées à l'actif du bilan à leur prix d'acquisition, y compris les frais accessoires si facturés dans la même année que l'acquisition, ou à leur coût de revient.

À partir de l'exercice 2016, les immobilisations ne font plus l'objet de réévaluation. Cependant, la réévaluation comptabilisée jusqu'au 31/12/2015 continue à être amortie. Cet amortissement est de 2% par an. Les terrains et les immeubles ayant fait l'objet d'une seule et même acquisition, le principe d'une répartition par moitié entre les deux composantes est d'application pour le calcul desdits amortissements.

Politique d'amortissement

Les immobilisations corporelles sont amorties de façon industrielle linéaire. Les amortissements sont calculés suivant des taux bien précis :

- installations (captages, adductions, réseaux de répartition, réseaux de distribution situés en Flandre, immeubles d'exploitation, ...) en service : 5%, locaux de secteur : 2%, Siège social : 3,33%
- installations de distribution et d'assainissement situées en Région de Bruxelles-Capitale (réseaux de distribution, réseaux d'égouttage, remplacement et pose de compteurs, raccordements, bassins d'orage, collecteurs, stations de pompage et siphons) : 3,33%
- matériel mobile: les acquisitions inférieures à 250 € sont directement prises en charge dans l'année, les acquisitions supérieures à 250 € et inférieures à 625 € sont immobilisées et amorties à 100% tandis que les acquisitions d'une valeur supérieure ou égale à 625 € sont amorties à raison de 20%
- matériel de l'atelier des compteurs: 10%
- matériel des laboratoires: 15%
- matériel de la reprographie: 20% ou 10% en fonction de la durée de vie probable de l'immobilisation
- engins de travaux: 33,3% pour les grosses réparations ou aménagements aux engins non neufs, 20% pour dumpers, mini-pelles et engins de tonte et 10% pour tout autre engin
- véhicules de transport: 10% pour les camions de 12 tonnes et plus, 20% pour les autres véhicules, 33,3% pour les grosses réparations ou aménagements non neufs
- outillage: les acquisitions inférieures à 75 € sont directement prises en charge dans l'année, les acquisitions d'une valeur supérieure ou égale à 75 € sont amorties à raison de 20%
- mobilier et matériel de bureau: 10%, sauf matériel électrique : 20%
- logiciels et matériel informatique: 20%, 25%, 33% ou 100% en fonction de la durée de vie probable de l'immobilisation excepté pour le matériel « infrastructure, bureautique, applications télécom et divers d'une valeur < à 250 € qui sera pris en charge dans l'année
- pièces de rechange des plans d'entretien de la production: 20%
- téléphone: 20% pour le matériel de téléphonie, 33,33% pour les smartphones et GSM et prise en charge dans l'année du matériel « Divers » d'une valeur < à 250€
- appareils électroménagers: 20%
- vélos électriques: 100%

Au niveau des immobilisations corporelles, à partir de l'exercice 2018, les travaux d'investissements sont comptabilisés en cours (rubrique 27) jusqu'à leur réception définitive ; ils sont considérés comme construction (rubrique 221) et subissent leur premier amortissement plein au cours de l'exercice de leur réception définitive.

Immobilisations financières

a. Participations et autres titres de portefeuille

Ces immobilisations sont évaluées à leur valeur d'acquisition. Des réductions de valeur sont actées dans la mesure où apparaît une moins-value ou dépréciation durable.

b. Créances

Elles sont évaluées à leur valeur nominale. Des réductions de valeur sont actées dans la mesure où apparaît une moins-value ou dépréciation durable. Ces immobilisations ne font l'objet d'aucune réévaluation.

Créances à plus d'un an

Ces créances sont évaluées selon les mêmes règles que les créances reprises en immobilisations financières.

Stocks et commandes en cours d'exécution

L'inventaire est valorisé au prix unitaire moyen pondéré et fait l'objet d'un ajustement permanent en fonction des mouvements de stock; qu'il s'agisse d'entrées résultant de commandes, de sorties de matériaux ou de tout mouvement d'adaptation du stock.

Si une diminution de la valeur économique des biens en stock est constatée, leur valeur comptable sera adaptée au niveau de leur valeur de marché. Le cas échéant, les commandes en cours d'exécution sont valorisées à leur valeur d'acquisition.

Une réduction de valeur complémentaire sera opérée s'il convient d'abaisser leur valeur comptable au niveau de leur valeur de réalisation ou de tenir compte des réductions de valeur qui s'appliqueront comme suit :

- 33% si non mouvementés depuis 3 ans
- 66% si non mouvementés depuis 4 ans
- 100% si non mouvementés depuis 5 ans et plus.

Créances à un an au plus

Au-delà des dispositions prévues par l' « Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale établissant un outil de suivi et de reporting en vue de la détermination du coût-vérité de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale » pris le 3 décembre 2015, et en application du principe comptable de prudence, VIVAQUA provisionne pour risque commercial 30%, 75%, et 100% des créances affichant respectivement plus de 1, 2 ou 3 ans d'échéance. Cette règle d'évaluation est comparable à celle pratiquée par les opérateurs wallons actifs en distribution d'eau potable. Il ne s'agit cependant nullement dans le chef de VIVAQUA d'une renonciation à la poursuite des créances concernées, qui restent intégralement dues. Le montant de la provision ainsi constitué est réévalué annuellement en clôture d'exercice.

Les créances commerciales déclarées irrécouvrables sont prise en charge par l'exercice en cours duquel elles sont déclarées telles.

Placements de trésorerie et valeurs disponibles

Les placements de trésorerie et les valeurs disponibles sont évalués à leur valeur nominale.

PASSIF

Capital

Celui-ci se compose actuellement de :

- 290.986 parts sociales nominatives de catégorie « A » souscrites par les communes
- 14 parts sociales nominatives de catégorie « B » souscrites par l'in BW.

Subsides

Pour l'activité « assainissement », les subsides d'investissement sont comptabilisés lors de l'envoi de la déclaration de créance à la Région de Bruxelles-Capitale et sont amortis suivant le plan d'amortissement de l'investissement auquel ils se rapportent.

Pour l'activité « distribution », les subsides d'investissement sont comptabilisés à la réception de la lettre d'engagement de la Région de Bruxelles-Capitale et sont amortis suivant le plan d'amortissement de l'investissement auquel ils se rapportent.

Les paiements des investissements à charge de tiers sont enregistrés comme subsides lors de leur encaissement et sont amortis au même rythme que l'investissement auquel ils se rapportent.

Provisions et impôts différés

À la clôture de chaque exercice, le Conseil d'Administration procède à un examen complet des provisions constituées antérieurement ou à constituer, en couverture des risques et des charges auxquels VIVAQUA est soumise.

Par mesure de prudence, VIVAQUA provisionne au moins 50% du montant de la dispense accordée par la FSMA à HYDRALIS OFP (fonds de pension gérant les engagements du personnel statutaire de VIVAQUA) telle qu'établie au 31 décembre de l'exercice concerné. Au 31 décembre 2019, le montant de cette dispense s'établissait à 46.752 K€. VIVAQUA a dès lors acté une provision de 23.376 K€ en clôture annuelle. Ce montant sera maintenu inchangé jusqu'à ce que la dispense se réduise à ce niveau; le montant de la provision sera par la suite revu annuellement à la baisse, au même rythme que la diminution du montant de la dispense.

Dettes à plus d'un an

Elles comprennent les dettes financières qui sont composées d'emprunts négociés auprès d'organismes belges. Elles font l'objet d'amortissements annuels selon un plan établi lors de la conclusion de l'emprunt et faisant partie intégrante dudit contrat.

À partir de 2008, elles reprennent également la dette contractée en vue de financer les engagements en matière de pension et ce, en conformité avec les dispositions légales.

Depuis l'exercice comptable 2016-2017, et la prise d'effet de la fusion avec HYDROBRU, elles reprennent en outre les financements contractés auprès de la Banque Européenne d'Investissement.

Dettes à un an au plus

Les dettes financières sont évaluées à leur valeur nominale.

Les dettes commerciales libellées en euros sont évaluées à leur valeur nominale. Si elles sont exprimées en devises étrangères, elles sont converties en euros au cours du jour de l'opération, la différence de change constatée entre le cours et le cours du jour du paiement étant comptabilisée en compte de résultats. À la date de la clôture de l'exercice, elles sont ré-estimées en fonction du cours de ce jour; seules les pertes de change constatées font l'objet d'une écriture en compte de résultats.

Le montant de la provision pour pécule de vacances est fixé conformément aux dispositions fiscales.

COMPTE DE RÉSULTAT

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires de l'exercice est établi en considérant les volumes consommés et facturés sur l'exercice en question auprès des usagers finaux, ainsi qu'une estimation des volumes consommés mais non encore facturés sur ledit exercice auprès des mêmes usagers.

Il intègre par ailleurs la correction résultant de la confrontation entre d'une part, les volumes relatifs à un exercice antérieur facturés au cours du présent exercice comptable et d'autre part, l'estimation de ces volumes opérée au cours d'exercices antérieurs.

À partir de l'exercice 2019, dans un souci d'alignement de la comptabilité avec les conditions générales en vigueur, les redevances d'abonnement à la distribution facturées par anticipation aux usagers, sont comptabilisées pro rata temporis sur l'exercice en cours (et le solde est porté en « produit à reporter »).

BILAN SOCIAL

Suite à l'avis de la Commission des Normes Comptables, VIVAQUA a décidé en 2012 d'établir un bilan social.

DROITS ET ENGAGEMENTS HORS BILAN

Garanties constituées par des tiers pour compte de l'entreprise

La valeur des garanties constituées par des tiers pour compte de l'entreprise recouvre la garantie accordée par la Région de Bruxelles-Capitale au bénéfice de la Banque Européenne d'Investissement et recouvre le solde restant dû des programmes de financement conclus en 2010 et 2014 par HYDROBRU avec la Banque Européenne d'Investissement.

Biens détenus par des tiers en leur nom mais aux risques et profits de l'entreprise

La valeur des réseaux de distribution mis à disposition par les communes bruxelloises a été établie comme suit :

- la détermination d'une valeur actuelle au 31 décembre 1972 basée sur la valeur de remplacement et la vétusté
- l'ajout annuel à valeur actuelle, à partir de 1973, des investissements de l'exercice, complétés jusqu'en 1984 d'une réévaluation calculée sur base des coefficients publiés au Moniteur belge
- à partir de 1989, la réduction proportionnelle de la valeur du réseau en fonction des longueurs de réseau désaffectées, la valorisation se faisant au prix moyen calculé à la fin de l'exercice précédent.

Marchés à terme

La valeur des produits de couverture sur emprunts contractés représente la valeur « mark-to-market » desdits produits tels qu'évalués au 31 décembre de l'exercice concerné.

Droits et engagements divers

Les « Droits et engagements divers » reprennent le solde de la dispense de financement des engagements de pension de VIVAQUA transférés à Hydralis OFP qui n'aurait pas, par ailleurs, fait l'objet d'une provision portée au passif du bilan de VIVAQUA, ainsi que le solde éventuel du déficit de rendement enregistré par Hydralis, et pour lesquels, en vertu de la loi sur les Institutions de Retraites Professionnelles, VIVAQUA reste solidairement tenue de l'apurement.

02 RAPPORT DE GESTION

1. COMMENTAIRES DES COMPTES ANNUELS

1.1. ACTIF

Frais d'établissement

En 2008, le montant nécessaire à la couverture des engagements en matière de pension et non couvert par des réserves constituées ni visé par la dispense accordée par la FSMA a été repris sous cette rubrique. Ce montant s'élevait alors à 255.000 K€ et est amorti depuis lors au même rythme que l'emprunt d'un montant équivalent ayant financé l'externalisation des engagements de pension, soit sur 30 ans. Le montant amorti sur l'exercice 2019 s'élève à 8.500 K€.

Ces frais sont considérés comme des frais de restructuration suite à l'obligation légale imposée aux entreprises publiques de couvrir l'intégralité des engagements de pension précités. Cette disposition impose l'externalisation du fonds de pension du personnel et de leurs ayants droit, fonds auparavant géré au sein de VIVAQUA. L'année 2009 a vu la mise en place de l'OFF HYDRALIS qui a reçu l'agrément de la CBFA le 23/2/2010.

Depuis l'année 2014, se retrouve également sous cette rubrique le montant relatif aux débiteurs pour le financement de pension. La valeur historique de celui-ci s'élève à 35.500 K€ et est amortie sur une durée de 30 ans. L'amortissement de l'exercice 2019 est de 1.183 K€.

Immobilisations incorporelles

Au niveau des immobilisations incorporelles, les frais liés à l'étude et la mise en place encourus en 2019 sur le projet de remplacement de l'ancien système de facturation aux abonnés ont été activés pour un montant de 1.779 K€.

Immobilisations corporelles

Il s'agit de la valeur bilantaire nette, amortissements déduits, et hors réévaluation des investissements en :

- captage, adduction, réseau de répartition et immeubles d'exploitation pour un montant net de 97.005 K€.
- réseaux de distribution et d'assainissement situés en Région de Bruxelles-Capitale pour un montant à fin 2019 de 675.873 K€.
- sont également repris sous cette rubrique des immobilisations relatives à des machines, outillage, mobilier,... pour un montant net de 6.329 K€.

La réévaluation pratiquée jusqu'au 31/12/2015 s'élève à un montant net (amortissements déduits) de 297.549 K€.

Les immobilisations en cours sont comptabilisées au prix d'achat ou au coût de réalisation et portées en immobilisations « Terrains et constructions » dès leur réception définitive. Elles s'élèvent à fin 2019 à 230.991 K€, une augmentation de 52.460 K€ par rapport à fin 2018.

La ventilation des immobilisations corporelles est reprise dans l'annexe aux comptes annuels.

Stocks et commandes en cours d'exécution

Sous cette rubrique, d'un montant global de 6.789 K€, figurent essentiellement des matières de consommation concourant à la production d'eau potable, à l'exploitation courante des réseaux communaux et, à l'activité d'assainissement des réseaux d'égouttage communaux.

Créances à un an au plus

Les créances à un an au plus qui s'élèvent au 31/12/2019 à 115.234 K€ sont représentées par :

- les créances commerciales d'un montant de 110.834 K€ qui se composent essentiellement :
 - des sommes dues par les abonnés pour leur consommation d'eau (75.031 K€) ;
 - des sommes dues par nos autres clients (9.469 K€) ;
 - du montant des factures à établir (45.321 K€) ;
 - de la réduction de valeur sur créances des abonnés (-19.115 K€) ;
- les autres créances pour un montant de 4.400 K€ qui se composent essentiellement :
 - du montant des subsides à recevoir (3.694 K€)

Placements de trésorerie

Les placements de trésorerie s'élèvent à 57.408 K€. Il s'agit de la valeur de la trésorerie temporairement excédentaire placée à terme.

Valeurs disponibles

Les valeurs disponibles s'élèvent à 34.103 K€. Il s'agit des avoirs en comptes courants auprès de Belfius, BNP Paribas Fortis, ING et KBC.

Comptes de régularisation

Le montant des comptes de régularisation à l'actif s'élève à 5.348 K€ et est principalement constitué des recettes d'abonnés à affecter et des appointements de janvier 2020 payés en décembre 2019 (3.357 K€).

1.2. PASSIF

Capital

Le capital libéré s'élève à 3.107 K€. Il se compose de :

- 290.986 parts sociales de catégorie « A »
- 14 parts sociales de catégorie « B » souscrites par l'in BW.

Plus-values de réévaluation

La diminution de 396 K€ résulte essentiellement de la vente de 2 maisons de garde.

Réserves

Cette rubrique comprend la réserve légale (384 K€) et les réserves immunisées (248.882 K€), ventilées comme suit :

- réserves acquises suite à la fusion avec HYDROBRU (114.609 K€)
- réserves pour investissement (51.209 K€)
- réserves pour pension (83.065 K€).

Les réserves immunisées peuvent, le cas échéant, être affectées à la couverture des interventions financières qui seraient légalement exigées de VIVAQUA en cas de sous-performance du fonds de pension Hydralis et/ou de toute autre mesure prise par la FSMA conduisant à la constitution obligatoire au sein d'Hydralis de réserves renforcées.

En ce sens, ces réserves immunisées jouent économiquement un rôle de provision.

Résultat reporté

De par le régime fiscal applicable à VIVAQUA (maintien à l'impôt des personnes morales ; non-assujettissement à l'impôt des sociétés), VIVAQUA ne peut verser de dividende à ses actionnaires ; ses bénéfices sont ainsi intégralement mis en réserves immunisées et ses pertes sont imputées sur ces réserves.

Subsides en capital

Cette rubrique représente la valeur totale des subsides d'investissements alloués diminuée du montant total de l'amortissement pratiqué soit 78.922 K€ ventilés à concurrence de :

- 22.550 K€ pour les investissements sur les réseaux de distribution et d'assainissement en Région de Bruxelles-Capitale
- 1.475 K€ pour les rénovations réalisées au Château de Modave.
- 54.897 K€ d'interventions de tiers dans des investissements. Celles-ci sont reclassées en subside en capital étant donné leur rattachement à des immobilisations corporelles. Ces montants d'intervention sont amortis au même rythme que les investissements sous-jacents.

Provisions et impôts différés

Ce poste se compose de différentes provisions pour un montant total de 38.850 K€ se décomposant comme suit :

- provision pour couverture pension : 23.376 K€
- provision pour réactivation du charbon actif en grain à Tailfer : 5.672 K€
- provision pour rénovation des bétons de Tailfer : 2.306 K€
- provision sociale : 3.265 K€
- provision pour litige juridique : 70 K€
- provision pour risques financiers : 4.161 K€.

Dettes à plus d'un an

Cette rubrique comprend essentiellement :

- les dettes financières reprenant le solde à rembourser au-delà de 2019 des divers emprunts contractés principalement en vue de financer nos investissements (809.631 K€). Elles augmentent de la valeur des emprunts contractés dans l'année et diminuent de la valeur des remboursements à effectuer dans l'année suivante conformément au tableau d'amortissement des emprunts. Elle comprend également depuis 2008, l'emprunt contracté en vue de financer les engagements de pension.
- les dettes à long terme envers des tiers (7.107 K€).

Dettes à un an au plus

Cette rubrique d'un montant de 164.793 K€ reprend notamment :

- la partie des amortissements des emprunts contractés échéant dans l'année conformément au tableau d'amortissement des emprunts (79.297 K€) ;
- la partie des amortissements des emprunts contractés échus à fin 2019 mais dont le paiement a été comptabilisé en date comptable du 1er jour ouvrable 2020 (17.533 K€) ;
- les dettes commerciales envers les fournisseurs (43.203 K€) ;
- les acomptes reçus sur commandes (788 K€) ;
- les dettes fiscales (8.886 K€, dont essentiellement la redevance sur prises d'eau : 8.480 K€) et dettes salariales (6.584 K€) ;
- les autres dettes (8.350 K€) reprennent essentiellement :
 - la TVA sur factures émises abonnés (4.286 K€) ;
 - les cautionnements reçus en numéraire des abonnés (470 K€) ;
 - les créditeurs divers (1.210 K€) ;
 - le fonds de solidarité internationale (881 K€).

Comptes de régularisation

Le montant du compte s'élève à 42.139 K€ et est principalement constitué des postes suivants :

- intérêts payés en 2020, relatifs à 2019 (3.008 K€) ;
- solde des subsides régionaux octroyés en 2016 et 2019 en vue de respecter les ratios contractuels envers la BEI (9.000 K€) ;
- paiements (de factures) à réconcilier et à ventiler (20.141 K€) ;
- prorata des redevances d'abonnement à reporter (9.606 K€) ;
- subsides alloués en 2019 au projet "3S Labo" (376 K€).

1.3. COMPTE DE RÉSULTATS

RÉSULTATS D'EXPLOITATION

Le bénéfice d'exploitation s'élève de 32.684 K€.

Ventes et prestations

a) Chiffre d'affaires

VIVAQUA enregistre un chiffre d'affaires de 270.520 K€.

Il se compose du :

- produit de la vente de l'eau en gros à d'autres opérateurs (43.463 K€) ;
- produit de prestations de services (7.160 K€) ;
- la redevance d'abonnement à la distribution facturée aux abonnés bruxellois (6.757 K€) ;
- la vente d'eau et de services accessoires aux abonnés bruxellois (121.110 K€) ;
- la redevance d'assainissement communal facturée aux abonnés bruxellois (59.630 K€) ;
- la redevance assainissement régional facturée aux abonnés bruxellois (32.400 K€).

Les redevances d'abonnement, payables par anticipation sur 12 mois, sont dorénavant comptabilisées prorata temporis sur l'exercice au cours duquel elles sont facturées. Cela se traduit par une baisse de 9.606 K€ sur l'exercice 2019 (montant comptabilisé en « produits à reporter », au passif du bilan, voir supra). Cet impact comptable est ponctuel et lié au changement de règle d'évaluation ; des recettes de l'ordre de 16 M€ seront à nouveau enregistrées en compte de résultat en 2020 au titre de ces redevances.

La baisse du chiffre d'affaires entre 2018 et 2019 s'explique essentiellement par :

- l'entrée en vigueur des dispositions du contrat de fourniture d'eau conclu en 2012 avec la société Farys (comprenant une sensible baisse des volumes fournis ainsi qu'une baisse du prix de fourniture), ainsi que son effet collatéral en terme de révision de tarif sur d'autres contrats de fournitures.
- la poursuite, au cours du 1er trimestre 2018, des activités de gestion de réseaux de distribution d'eau potable et d'assainissement sur le territoire des communes flamandes anciennement associées à VIVAQUA.

b) Variation des en-cours de fabrication et commandes en cours d'exécution

Cette rubrique, d'un montant de 103 K€, reprend le solde net des mouvements sur les rubriques d'actifs correspondantes, qui comprennent des matières et fournitures, des rémunérations et des charges diverses. Ces charges activées seront transférées vers les comptes adéquats destinés à recevoir ces produits et commandes terminés.

c) Production immobilisée

Cette rubrique, qui s'élève à 111.112 K€, comprend des matières et fournitures, des prestations tierces, des rémunérations et des charges diverses. Cet ensemble de charges est « activé » pour être affecté aux immobilisations corporelles. La contrepartie de ces éléments se trouve dans les rubriques des charges d'exploitation correspondantes.

Ce montant se répartit comme suit entre les différentes activités :

- SAP-ISU : 1.779 K€
- production : 5.348 K€
- distribution : 21.271 K€
- assainissement : 78.134 K€ (dont 17.446 K€ relatifs à la lutte contre les inondations)
- bâtiments et autres activités de support : 4.581 K€.

d) Autres produits d'exploitation

Cette rubrique, d'un montant de 24.659 K€, est composée du subside régional de 18.500 K€, du produit des immeubles mis en location (879 K€), du recouvrement des frais de citation (2.273K€) et de récupérations de charges diverses.

e) Produits d'exploitation non récurrents

Cette rubrique enregistre notamment les plus-values réalisées lors de la vente d'actifs immobilisés (729 K€).

Coût des ventes et des prestations**a) Approvisionnements et marchandises**

Cette rubrique comprend essentiellement des matériaux mis en consommation directe pour des travaux d'exploitation ou d'investissement sur le réseau ou des achats de matériaux transitant par les comptes de stock.

b) Services et biens divers

Cette rubrique d'un montant de 133.328 K€ comprend essentiellement

- des recours à la sous-traitance pour des travaux d'investissement et d'exploitation (77.572 K€)
- les redevances pour l'assainissement régional en RBC versées à la SBGE (32.400 K€)
- des frais administratifs divers (13.558 K€) dont :
 - primes d'assurances pour les dégâts causés par les activités de l'Intercommunale (2.884 K€)
 - autres primes d'assurances (véhicules, bâtiments, décès,..) (1.802 K€)
 - frais de recouvrement des factures impayées (1.918 K€)
 - frais postaux (1.057 K€)
 - frais de rétributions diverses (2.114 K€)
- des frais de prise en location (véhicules, immeubles,..) (892 K€)
- des frais de consommation d'énergie et d'eau (8.788 K€)

c) Rémunérations, charges sociales et pensions

Cette rubrique reprend les rémunérations ainsi que les charges sociales, les cotisations ONSS, les pécules de vacances du personnel ouvrier et administratif temporaire et définitif (118.340 K€).

d) Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles

Cette rubrique, d'un montant de 54.694 K€, comprend essentiellement la dotation d'amortissements des immobilisations corporelles (41.516 K€) ainsi que, et ce depuis 2005, d'un amortissement de la réévaluation des immobilisés (3.495 K€).

Depuis 2010, se retrouve également l'amortissement des frais de restructuration liés aux pensions qui s'élève à 8.500 K€. Depuis 2014, suite au transfert des débiteurs pour fonds de pension en frais d'établissement, un montant complémentaire de 1.183 K€ est amorti.

e) Réduction de valeur sur stocks et créances commerciales

La réduction de valeur sur stocks fait l'objet d'une dotation de 100 K€ essentiellement due à des mouvements moins fréquents d'articles de stock.

Les créances commerciales font l'objet d'une réduction de valeur additionnelle de 1.210 K€ conformément aux règles d'évaluation prudentes arrêtées par VIVAQUA.

f) Provisions pour risques et charges

Cette rubrique d'un montant de 14.487 K€ résulte de :

- l'utilisation de la provision sociale (3.039 K€)
- la dotation pour provision sociale (gratification fin de carrière et heures et congés à récupérer) (3.177 K€)
- l'utilisation de provision pour la rénovation des bétons de Tailfer (190 K€)
- l'utilisation d'une partie de la provision litige entrepreneur (743 K€)
- l'utilisation de la provision pour le litige avec la STIB (259 K€)
- la dotation d'une provision pour litige juridique (70 K€)
- la reprise de la provision pour litige pension (Loi Wijninckx) (8.700 K€)
- la dotation d'une nouvelle provision pour couverture des pensions (23.376 K€)
- la dotation de la provision pour réactivation charbon actif en grains (1.049 K€)
- l'utilisation de la provision pour réactivation charbon actif en grains (254 K€).

g) Autres charges d'exploitation

Cette rubrique d'un montant de 37.043 K€ comprend :

- le montant des factures des abonnés devenues irrécouvrables (1.552 K€)
- la dotation au fonds social de l'eau (1.786 K€)
- la dotation au fonds de solidarité internationale (346 K€)
- le montant servant à couvrir les charges administratives et logistiques résiduelles pesant sur les communes associées et découlant directement ou indirectement de l'exploitation des infrastructures de distribution d'eau et de collecte des eaux usées (12.295 K€)
- les taxes et redevances wallonnes sur prises d'eau potabilisables (20.135 K€)

h) Charges d'exploitation non récurrentes

Cette rubrique, d'un montant de 2.469 K€, enregistre les moins-values réalisées lors de la vente d'actifs immobilisés (45 K€ essentiellement des machines et outillage en 2019). En 2019, elle reprend également la prise en charge de promesses de subsides de la Région de Bruxelles-Capitale non honorées (2.424 K€).

RÉSULTAT COURANT AVANT IMPOTS

Produits financiers

Ils se composent principalement d'amortissements de subsides accordés par les pouvoirs publics ainsi que des interventions tierces sur des investissements et imputés au compte de résultats (920 K€). Ils se composent également du résultat des placements de trésorerie et de divers autres produits financiers (4 K€).

Charges financières

Elles comprennent les charges des intérêts des emprunts contractés pour les investissements (17.004 K€) ; les charges financières diverses représentant pour l'essentiel la rémunération de la garantie régionale sur le 2ème programme de financement de la BEI ainsi que les commissions de réservation dues sur ce programme de financement (785 K€) ; et une reprise de provision pour risque financier (-2.071 K€). Depuis 2009, cette rubrique reprend également la charge des intérêts de l'emprunt destiné à couvrir les engagements en matière de pension (6.977 K€).

RÉSULTAT NET

Le résultat de l'exercice se solde par un bénéfice de 10.913 K€. Il est toutefois à relativiser dès lors qu'il est atteint grâce à l'intervention de la Région de Bruxelles-Capitale par la voie d'un subside ponctuel pris en compte à concurrence de 18.500 K€ sur le présent exercice. À défaut de ce subside, le résultat net serait affiché en perte de 7.587 K€.

1.4. AFFECTATIONS ET PRÉLÈVEMENTS

Le résultat de l'exercice se solde par un bénéfice de 10.913 K€. Ce montant est intégralement affecté aux réserves immunisées constituées à cet effet (voir supra, commentaire y relatif).

2. ÉVOLUTION DES AFFAIRES

Le chiffre d'affaires 2019 de VIVAQUA est négativement et significativement impacté par l'entrée en vigueur du contrat de fourniture d'eau conclu en novembre 2012 avec Farys, et qui prévoit, par rapport au contrat préexistant, une réduction de l'ordre de 2/3 des volumes nets fournis à Farys ainsi qu'une baisse de près de 25% du prix de vente au m³ sur les volumes restants.

Ces dispositions contractuelles tarifaires avec Farys ont également été invoquées par d'autres clients institutionnels pour la fourniture d'eau en gros et des négociations sont en cours avec certains d'entre eux, en vue d'arriver à un alignement progressif, et non intégral, de l'ensemble des prix de fourniture vers celui conclu avec Farys en 2012. Certaines de ces adaptations contractuelles sont d'application dès 2019 ; d'autres produiront progressivement leurs effets.

Lors de ces négociations, VIVAQUA a cependant veillé à compenser au maximum la baisse de recettes et de marge nette en ventes d'eau par un accroissement des volumes fournis et/ou une offre d'autres types de services facturables aux opérateurs concernés ainsi que par une prolongation des contrats. VIVAQUA dispose ainsi d'une stabilité contractuelle sur un horizon de 18 à 20 ans sur la grande majorité de ses contrats.

3. PRINCIPAUX RISQUES ET INCERTITUDES AUXQUELS VIVAQUA EST CONFRONTÉE

Compte tenu du cadre légal régissant les Organismes de Financement des Pensions tels qu'Hydralis (loi sur les Institutions de Retraite Professionnelle du 27 octobre 2006), VIVAQUA est solidairement liée aux performances et aux contraintes prudentielles de ce dernier.

Ce risque est cependant partiellement couvert par les réserves immunisées constituées à cet effet et qui s'élèvent globalement, à fin 2019, à 83.065 K€ ainsi que par la provision de 23.376 K€.

VIVAQUA est aussi soumise au risque, à l'horizon 2021, d'être en situation de non-respect de ses ratios contractuels vis-à-vis de la BEI en raison d'un probable report au 1er janvier 2022 de l'entrée en vigueur de la méthodologie tarifaire adoptée par Brugel. Tout au plus une indexation est-elle envisageable au 1er janvier 2021.

Cette situation institutionnelle particulière pouvant conduire VIVAQUA au non-respect des ratios précités sur l'exercice 2021 a été portée à la connaissance du Gouvernement régional. Celui-ci devra dès lors intégrer au budget 2021 un nouveau subside d'exploitation non-récurrent en faveur de VIVAQUA, à l'instar de ce qu'il a déjà fait sur les exercices 2019 (20.000 K€) et 2020 (28.400 K€).

4. ÉVÉNEMENTS IMPORTANTS SURVENUS APRÈS LA CLÔTURE DE L'EXERCICE

a) L'irruption de la pandémie de COVID-19 au cours du 1er trimestre 2020 a un impact sensible sur VIVAQUA, tant au niveau de ses activités opérationnelles qu'indirectement, par le biais du fonds de pension Hydralis OPF.

Il est trop tôt, à ce stade, pour chiffrer cet impact et en tirer des conclusions pour l'ensemble de l'exercice 2020 mais nous relevons d'ores et déjà les éléments suivants :

- une baisse de quelques pourcents des consommations d'eau auprès des usagers finaux en raison du confinement (entreprises fermées ou recourant très largement au télétravail en RBC) ;
- un arrêt total d'un grand nombre de chantiers, tant en assainissement qu'en distribution, induisant tant des surcoûts/indemnités potentiels à établir vis-à-vis de nos sous-traitants que des moindres recettes en charges (frais généraux) refacturées à des tiers demandeurs de ces chantiers ;
- des surcharges opérationnelles pour maintenir certaines activités avec des degrés de sécurité adéquats ;
- un repli sensible des marchés financiers à travers le monde, impactant le rendement des actifs d'Hydralis OPF (à la date d'arrêt des comptes par le Conseil d'Administration sont les suivants : -6,7% et 51 M€).

La poursuite des activités de VIVAQUA au-delà la présente période de crise (principe de continuité) n'est cependant nullement compromise.

b) Dans le respect de l'Ordonnance Cadre Eau, et plus particulièrement l'instauration d'un régulateur tarifaire sectoriel indépendant, le Conseil d'Administration de Brugel, a formellement adopté le 18 mars 2020 la méthodologie tarifaire à laquelle sera soumise VIVAQUA pour toute nouvelle modification tarifaire. Cette méthodologie est disponible sur le site internet de Brugel depuis le 25 mars 2020.

5. CIRCONSTANCES SUSCEPTIBLES D'AVOIR UNE INFLUENCE NOTABLE SUR LE DÉVELOPPEMENT DE VIVAQUA

Sans objet

6. RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

Aucun montant relatif aux recherches et développements n'est comptabilisé à l'actif du bilan. Aucune autre mention à ce sujet ne présente d'importance significative.

7. SUCCURSALES

VIVAQUA n'a aucune succursale.

8. JUSTIFICATION DES RÈGLES COMPTABLES DE CONTINUITÉ

Sans objet.

9. INSTRUMENTS FINANCIERS

Dans le cadre d'une gestion prudente de ses engagements financiers, VIVAQUA a recours à des instruments de couverture de taux d'intérêts. Ces produits financiers portent sur des montants nominaux et des durées ne dépassant en aucun cas le montant nominal et la durée des emprunts sous-jacents.

VIVAQUA ne prend de ce fait aucun risque spéculatif sur lesdits instruments, justifiant ainsi l'absence de comptabilisation en mark-to-market sur le bilan.

10. INDEPENDANCE DU COMITÉ D'AUDIT

Le Conseil d'Administration confirme que le Comité d'audit est composé d'au moins un membre indépendant et compétent en matière de comptabilité d'audit.

11. RAPPORT DE RÉMUNÉRATIONS

Pour l'exercice 2019, les rémunérations brutes des Administrateurs s'élèvent au total à 60.180,00 €.

Parmi les Administrateurs ayant perçu une rémunération, la rémunération la plus basse s'élève à 122,40 € et la plus haute à 10.465,20 €.

Ces rémunérations correspondent à un jeton de présence par réunion d'un montant de 122,40 € bruts par présence effective d'un Administrateur lors des réunions du Conseil d'Administration (120 € à indexer) ou de réunions préparatoires et de 306,00 € par présence à ces mêmes réunions pour le Président et le Vice-Président (300 € à indexer).

Le Conseil d'Administration vous propose d'approuver les comptes annuels après avoir pris connaissance du rapport du Réviseur d'entreprise.

Fait à Bruxelles, le 29 avril 2020

Pour le Conseil,

Bernard Van Nuffel

Président

03 **RAPPORT** DU COMMISSAIRE-RÉVISEUR

RAPPORT DU COMMISSAIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA SOCIÉTÉ POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2019

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels de la société coopérative VIVAQUA (la «Société»), nous vous présentons notre rapport du commissaire. Celui-ci inclut notre rapport sur les comptes annuels ainsi que les autres obligations légales et réglementaires. Le tout constitue un ensemble et est inséparable.

Nous avons été nommés en tant que commissaire par l'Assemblée générale du 1er juin 2017, conformément à la proposition de l'organe d'administration. Notre mandat de commissaire vient à échéance à la date de l'Assemblée générale délibérant sur les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2020. Nous avons exercé le contrôle légal des comptes annuels de VIVAQUA durant quatre exercices consécutifs.

RAPPORT SUR LES COMPTES ANNUELS

Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes annuels de la Société, comprenant le bilan au 31 décembre 2019, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à € 1.708.006.417,02 et dont le compte de résultats se solde par un bénéfice de l'exercice de € 10.913.008,68.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Société au 31 décembre 2019, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Fondement de l'opinion sans réserve

Nous avons effectué notre audit selon les Normes internationales d'audit (ISA) telles qu'applicables en Belgique. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section «Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels» du présent rapport. Nous nous sommes conformés à toutes les exigences déontologiques qui s'appliquent à l'audit des comptes annuels en Belgique, en ce compris celles concernant l'indépendance.

Nous avons obtenu de l'organe d'administration et des préposés de la Société, les explications et informations requises pour notre audit.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Responsabilités de l'organe d'administration relatives à l'établissement des comptes annuels

L'organe d'administration est responsable de l'établissement des comptes annuels donnant une image fidèle conformément au référentiel comptable applicable en Belgique, ainsi que du contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à l'organe d'administration d'évaluer la capacité de la Société à poursuivre son exploitation, de fournir, le cas échéant, des informations relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si l'organe d'administration a l'intention de mettre la Société en liquidation ou de cesser ses activités ou s'il ne peut envisager une autre solution alternative réaliste.

Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport du commissaire contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes ISA permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, prises individuellement ou en cumulé, elles puissent influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes annuels prennent en se fondant sur celles-ci.

Lors de l'exécution de notre contrôle, nous respectons le cadre légal, réglementaire et normatif qui s'applique à l'audit des comptes annuels en Belgique. L'étendue du contrôle légal des comptes ne comprend pas d'assurance quant à la viabilité future de la Société ni quant à l'efficacité ou l'efficacé avec laquelle l'organe d'administration a mené ou mènera les affaires de la Société.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes ISA et tout au long de celui-ci, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définissons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et recueillons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- nous prenons connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la Société ;

- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par l'organe d'administration, de même que des informations les concernant fournies par ce dernier ;
- nous concluons quant au caractère approprié de l'application par l'organe d'administration du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants recueillis, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la Société à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport du commissaire sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants recueillis jusqu'à la date de notre rapport du commissaire. Cependant, des situations ou événements futurs pourraient conduire la Société à cesser son exploitation ;
- nous apprécions la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des comptes annuels et évaluons si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents d'une manière telle qu'ils en donnent une image fidèle.

Nous communiquons à l'organe d'administration notamment l'étendue des travaux d'audit et le calendrier de réalisation prévus, ainsi que les constatations importantes relevées lors de notre audit, y compris toute faiblesse significative dans le contrôle interne.

AUTRES OBLIGATIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Responsabilités de l'organe de gestion

L'organe d'administration est responsable de la préparation et du contenu du rapport de gestion, des documents à déposer conformément aux dispositions légales et réglementaires, du respect des dispositions légales et réglementaires applicables à la tenue de la comptabilité ainsi que du respect du Code des sociétés et des associations et des statuts de la Société.

Responsabilités du commissaire

Dans le cadre de notre mandat et conformément à la norme belge complémentaire (version en cours de révision) aux normes internationales d'audit (ISA) applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans leurs aspects significatifs, le rapport de gestion, certains documents à déposer conformément aux dispositions légales et réglementaires, et le respect de certaines dispositions du Code des sociétés et des associations et des statuts, ainsi que de faire rapport sur ces éléments.

Aspects relatifs au rapport de gestion

À l'issue des vérifications spécifiques sur le rapport de gestion, nous sommes d'avis que celui-ci concorde avec les comptes annuels pour le même exercice et a été établi conformément aux articles 3:5 et 3:6 du Code des sociétés et des associations.

Dans le cadre de notre audit des comptes annuels, nous devons également apprécier, en particulier sur la base de notre connaissance acquise lors de l'audit, si le rapport de gestion comporte une anomalie significative, à savoir une information incorrectement formulée ou autrement trompeuse. Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'anomalie significative à vous communiquer.

Mention relative au bilan social

Le bilan social, à déposer à la Banque nationale de Belgique conformément à l'article 3:12, § 1er, 8° du Code des sociétés et des associations, traite, tant au niveau de la forme qu'au niveau du contenu, des mentions requises par ce Code, et ne comprend pas d'incohérences significatives par rapport aux informations dont nous disposons dans le cadre de notre mission.

Mentions relatives à l'indépendance

- Notre cabinet de révision n'a pas effectué de missions incompatibles avec le contrôle légal des comptes annuels et est resté indépendant vis-à-vis de la Société au cours de notre mandat.
- Les honoraires relatifs aux missions complémentaires compatibles avec le contrôle légal des comptes annuels visées à l'article 3:65 du Code des sociétés et des associations ont correctement été ventilés et valorisés dans l'annexe des comptes annuels.

Autres mentions

- Sans préjudice d'aspects formels d'importance mineure, la comptabilité est tenue conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.
- La répartition des résultats proposée à l'Assemblée générale est conforme aux dispositions légales et statutaires.
- Nous n'avons pas à vous signaler d'opération conclue ou de décision prise en violation des statuts, du Code des sociétés ou, à partir du 1er janvier 2020, du Code des sociétés et des associations.

Bruxelles, le 18 mai 2020

RSM InterAudit Scrl

Commissaire

Représentée par

Pierre Warzée

Associé

Karine Morris

Associée

ÉDITEUR RESPONSABLE

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

GRAPHISME

© ID FIRST - idfirst.be