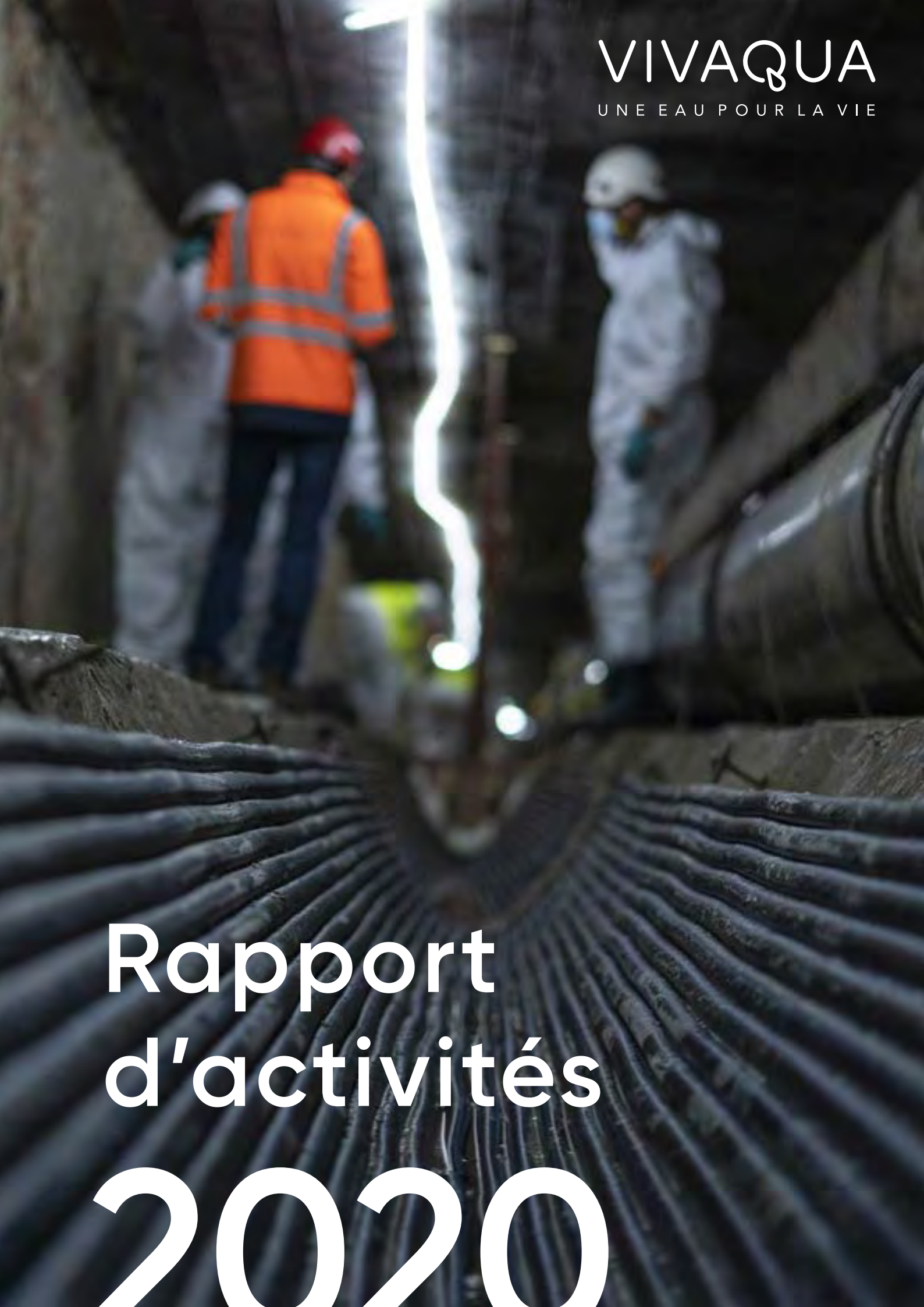


VIVAQUA

UNE EAU POUR LA VIE

Rapport d'activités 2020

Sommaire

RAPPORT D'ACTIVITÉS

01 Le mot du Président
P.4

02 VIVAQUA, opérateur clé du cycle de l'eau
P.6

03 La qualité de l'eau est essentielle
P.13

04 Événements clés 2020
P.15

05 Vivaqua et son plan stratégique VIVAnext 2019-2024
P.18

06 Gouvernance
P.33

07 Les annexes - tableaux et chiffres
P.40

Le mot du Président

01

L'année 2020 a été une année particulière marquée par la pandémie mondiale du coronavirus. Un virus jusque-là inconnu qui a fait irruption dans nos vies, entraînant avec lui son lot de souffrances et de bouleversements.

Dès le début de cette crise, VIVAQUA a été reconnue comme service public essentiel dont les activités ne pouvaient être interrompues. Depuis 129 ans, VIVAQUA assure ses missions sans discontinuité. Cette crise inédite a malgré tout perturbé l'organisation interne de l'entreprise. Le télétravail est devenu la norme pour toutes les fonctions qui le permettaient. En très peu de temps, plus de 400 collaboratrices et collaborateurs ont été équipés pour travailler à distance, alors que d'autres collègues ont continué à assurer leur mission sur le terrain: réparation de fuites, remise en état de branchements défectueux, service d'urgence, télésurveillance des installations, continuité de la production d'eau potable, analyses, etc.

Il était primordial d'assurer la sécurité de nos collaboratrices et collaborateurs, surtout ceux toujours actifs sur le terrain. Les services 'support' de VIVAQUA ont donc réagi rapidement pour offrir la plus grande protection à nos collaboratrices et collaborateurs (achat de masques, gel hydroalcoolique, désinfectant, plexiglass de protection, affiches,...), pour adapter les méthodes de travail et offrir de nouveaux outils informatiques par exemple, pour accompagner les situations médicales ou encore pour informer en continu le personnel de l'évolution des mesures sanitaires. Tous les membres du personnel se sont investis pour poursuivre les services à la population, tout en respectant les nouvelles mesures de sécurité. En tant que Président, je suis fier et reconnaissant de la manière dont la Directrice générale, Laurence Bovy, et le Comité de Direction ont géré cette crise et de l'implication des collaboratrices et collaborateurs de VIVAQUA, qui pendant ces mois difficiles ont fait preuve d'un sens du service et d'un esprit d'équipe hors du commun.

Une série de mesures ont été prises en faveur des clients de VIVAQUA pendant cette crise: suspension des coupures d'eau, plans de paiement automatiquement acceptés, allongement du délai de paiement des factures et arrêt des procédures de recouvrement.

Malgré les circonstances particulières, le plan stratégique de VIVAQUA, VIVAnext 2019-2024, qui vise une transformation profonde de l'entreprise, a continué de progresser. Ainsi, notre plan de lutte contre la sécheresse à court terme (Water Quantity Plan) est bouclé. Le projet innovant de la riothermie (récupération des calories dans les égouts), qui a décroché en décembre un Golden Publica Award, va permettre de chauffer et rafraîchir le nouveau bâtiment administratif de la commune d'Uccle. Le recrutement, vital pour l'entreprise à long terme, s'est poursuivi. Les formations ont eu lieu en distanciel. L'implantation du nouveau logiciel pour la future base de données clients avance. Par contre, toute la partie événementielle a été mise sur pause. J'espère que notre participation aux grandes manifestations bruxelloises pourra reprendre en 2021, année importante pour VIVAQUA qui fêtera son 130e anniversaire.

Pour fêter ses 130 années d'existence, VIVAQUA prévoit des événements tout au long de cette année 2021: lancement du nouveau site internet, campagne d'images, création d'un jeu de société sur le thème de l'eau pour les écoles, tram à l'effigie de VIVAQUA, balade sur le parcours de l'eau en Région bruxelloise, séance académique avec les partenaires locaux, régionaux et internationaux, etc. Je me réjouis de fêter avec nos collaboratrices et collaborateurs cet anniversaire qui souligne plus que jamais la continuité et la fiabilité des services de VIVAQUA, une entreprise publique en pleine évolution.

Bernard Van Nuffel,
Président

VIVAQUA, opérateur clé du cycle de l'eau

02

2,25 MILLIONS D'HABITANTS

VIVAQUA est une Société Coopérative (SC) 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.

2.1 LA PRODUCTION ET LE TRANSPORT

129,8 MILLIONS DE M³

PRODUCTION

En 2020, VIVAQUA a produit quelque 129,8 millions de m³ d'eau, soit une moyenne journalière de 354.670 m³.

Pour la quatrième année consécutive, VIVAQUA a dû faire face à une année caractérisée par une sécheresse prolongée et ponctuée par des périodes de canicule. Ces périodes chaudes sont toujours associées à des augmentations de la fourniture d'eau de 15% à 25%, durant les quelques jours concernés, par rapport à la moyenne journalière de l'année.

En 2020, la production des captages gravitaires tels que Modave et Spontin a été assez élevée grâce à un hiver 2019-2020 très régénérateur pour ces aquifères. Par contre, les captages se trouvant dans les sables bruxelliens (Braine-l'Alleud, Vieux-Genappe) ainsi que ceux dans les craies de la Haine (Havré, Nimy et Ghlin) ont à nouveau souffert d'une faible recharge hivernale.

En 2020, la Meuse à Tailfer a connu des débits extrêmement faibles passant même très temporairement en dessous du seuil fatidique des 19 m³/s en dessous duquel VIVAQUA doit arrêter de pomper l'eau.

La consommation moyenne domestique bruxelloise est évaluée à environ 35 m³ par an et par personne (soit l'équivalent de 96l/j/habitant), en constante diminution. Elle s'inscrit bien en deçà de la moyenne européenne de 55 m³.

En 2020, le captage de Tailfer a représenté en moyenne 36% de la production journalière totale de VIVAQUA, moins que les 41,3 % de l'année 2019, ce qui s'explique en grande partie par la forte production des captages gravitaires.

Malgré ce contexte climatique défavorable, VIVAQUA a pu faire face en 2020 comme les années précédentes à toutes les demandes en eau de ses clients.

Fournitures d'eau en m³

	2019	2020
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE	67.976.644	68.395.222
RÉGION FLAMANDE	39.858.236	37.500.479
RÉGION WALLONNE	23.590.935	25.364.242

Production d'eau en millions de m³

	EAU SOUTERRAINE	EAU DE SURFACE
2016	87,1	47,1
2017	82,0	54,4
2018	81,6	52,8
2019	76,9	54,0
2020	83,5	46,3

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.

Les postes de télécontrôle et de télécommande des installations de captage, d'adduction et de stockage de VIVAQUA sont situés à Bruxelles et à Vedrin. À partir de ces deux dispatchings centraux actifs 24h/24 et 7j/7, VIVAQUA peut intervenir à tout moment sur l'ensemble de l'appareil 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'incident.

520 KILOMÈTRES ADDUCTION

RÉSEAU D'ADDUCTION

222 KILOMÈTRES RÉPARTITION

15 RÉSERVOIRS D'EAU POTABLE

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 consommés par la population), 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 du 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.

INVESTISSEMENTS

En 2020, VIVAQUA a ainsi investi 4,732 millions € dans son outil de production et de transport, en rénovant notamment les installations suivantes:

Charbon neuf et rénovation des bétons à l'usine de Tailfer

Tailfer est le plus important captage d'eau de VIVAQUA. Au mois de juillet 2020, une partie du charbon actif en grains, utilisé pour y filtrer l'eau, a été remplacé. Dans la foulée, les équipes de VIVAQUA ont procédé à la rénovation des bétons intérieurs des filtres. Cette opération prendra plus de 6 mois et devrait se terminer en avril 2021.

Nœud de Mazy

En septembre 2019, VIVAQUA entamait la sécurisation du nœud de Mazy qui amène les eaux de Tailfer vers Bruxelles. Le but de ce chantier: sécuriser l'alimentation en eau, même en cas de fuite dans l'ouvrage. Les travaux d'hydraulique et de génie civil sont terminés (nouvelle conduite de 100 cm de diamètre et 3 chambres de vannes supplémentaires). Le chantier a été interrompu de mi-mars à mi-mai à cause du confinement. Il reste à placer les installations électriques et les automates qui permettront de piloter ce by-pass, soit localement soit à distance depuis les deux dispatchings.

Rénovation d'un ouvrage historique à Marbais

Le collecteur Spontin-Boitsfort est le premier collecteur de VIVAQUA. À hauteur de Marbais, l'ouvrage était fissuré sur une longueur de 10 mètres. L'équipe Travaux construction civile de Vedrin a remis l'ouvrage en état. Pendant la mise à l'arrêt du collecteur, les équipes en ont profité pour analyser l'état de la structure: analyse radar, essai de vérinage et caractérisation du sous-sol.

Réservoir d'Emines

La toiture du réservoir d'Emines datait des années 70, elle avait bien besoin d'une rénovation, ce qui a été fait.

Réservoir de Bois-de-Villers

Un vaste programme de rénovation de ce réservoir est en cours depuis plusieurs années. Il a démarré avec la rénovation de l'étanchéité de la toiture. Il se poursuivra avec l'étanchéification intérieure des compartiments en 2021 et le traitement externe du béton. La fin des travaux est prévue pour 2023.

2.2 LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

2.380 KILOMÈTRES DISTRIBUTION

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, VIVAQUA mène depuis toujours une politique active de rénovation et d'extension. Entrepreneur et maître d'œuvre, elle réalise son programme de travaux par ses propres moyens ou en ayant recours à la sous-traitance.

En 2020, VIVAQUA a investi 21,491 millions € dans les réseaux de distribution de la Région de Bruxelles-Capitale pour la pose de conduites, le renouvellement des compteurs, les travaux réalisés pour compte de tiers, par exemple des extensions de réseau et les interventions urgentes non planifiées.

34 km de conduites ont été posés. L'extension du réseau de distribution est 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.

PARTENARIAT AVEC IN BW

VIVAQUA assure pour in BW la protection cathodique[1] des conduites de distribution afin de les prémunir de la corrosion.

LUTTE CONTRE L'INCENDIE

VIVAQUA gère et entretient 17.100 hydrants pour les 19 communes de la Région bruxelloise. Elle effectue aussi cette mission pour les hydrants des communes wallonnes gérées par in BW.

En Région bruxelloise, à la demande des pompiers, VIVAQUA augmente le débit et/ou la pression de l'eau pour lutter contre les incendies de grande ampleur.

Investissements sur le réseau de distribution bruxellois de 2016 à 2020 (en 000 €)

2016	17 531
2017	18 435
2018	19 721
2019	21 270
2020	21 491

VIVAQUA, UN SERVICE 24H/24 ET 7J/7

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. Des équipes de piquet procèdent aux travaux de réparation en urgence pour la distribution, en dehors des heures dites de bureau ainsi que les week-ends et les jours fériés. Et pour la gestion des égouts, ces équipes interviennent pour établir un diagnostic et évaluer le degré d'urgence. Les travaux sont ensuite réalisés au plus vite par les équipes du jour ou par le sous-traitant.

1 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.

VIVAQUA
Rapport d'activités 2020

2.3 LA GESTION DU RÉSEAU D'ÉGOUTTAGE

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 sont conçus, entretenus, redimensionnés et rénovés dans le cadre des budgets annuels du programme des travaux en assainissement.

VIVAQUA garantit l'écoulement des eaux résiduaires jusqu'aux deux stations d'épuration gérées par la SBGE via le réseau d'égouttage. 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%.

CAMPAGNES DE DÉRATISATION

VIVAQUA réalise, sur les 19 communes bruxelloises, deux campagnes annuelles de dératisation, une au printemps et une en automne.

L'objectif est de contrôler le nombre de rats dans les réseaux pour éviter les désagréments tant pour la population et les communes que pour les ouvrages gérés par VIVAQUA. Ces campagnes sont menées en concertation avec les communes qui procèdent aux actions de dératisation en surface.

1.907 KILOMÈTRES ÉGOUTS

2.4 LA LUTTE CONTRE LES INONDATIONS

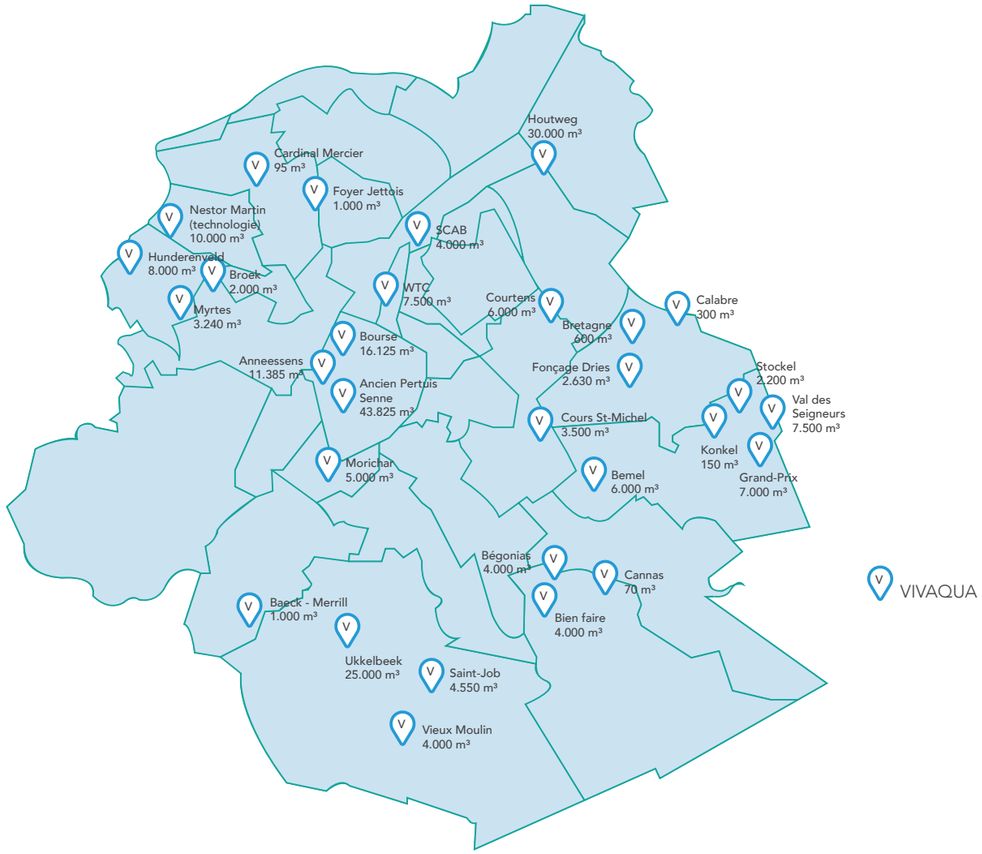
30 BASSINS D'ORAGE

VIVAQUA participe à la lutte contre les inondations en Région bruxelloise, en assurant la gestion opérationnelle de 30 bassins d'orage. Les bassins doivent être prêts en permanence à absorber d'importants volumes d'eau en cas de fortes de pluies. L'eau s'y déverse dès qu'elle dépasse une certaine hauteur dans le réseau d'égouttage, afin d'éviter les inondations.

VIVAQUA a investi de 2010 à 2019 pas moins de 84 millions € pour construire une capacité de stockage de 47.000 m³. En 2020, elle a encore investi 11,489 millions € dans la construction de nouveaux bassins d'orage et de collecteurs.

Depuis 2019, VIVAQUA gère également la mise en service et le contrôle des bassins d'orage privés. En Région bruxelloise, un contrôle est désormais obligatoire tous les 5 ans pour vérifier le bon fonctionnement des bassins d'orage privés et de leurs équipements.

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



La qualité de l'eau est essentielle

03

3.1 LA QUALITÉ

La qualité de l'eau distribuée par VIVAQUA satisfait tout à fait aux normes de potabilité imposée par les trois Régions et l'État fédéral, plus strictes que les normes prescrites par l'Union européenne. L'eau distribuée doit répondre à des exigences de qualité concernant plus de 55 paramètres qui sont principalement microbiologiques, chimiques, radiochimiques et indicateurs.

Le laboratoire réalise aussi l'analyse des eaux usées, principalement pour le compte de clients externes (en Région bruxelloise et en Wallonie).

3.2 LES CONTRÔLES

L'eau est sous contrôle permanent à chaque étape de sa production, de son adduction et de sa distribution. La salle de contrôle des différentes usines de captage et de traitement assure un contrôle de première ligne. La fréquence des analyses et le nombre de paramètres analysés sont nettement supérieurs aux exigences légales.

Le laboratoire contrôle également la qualité de l'eau après la réparation ou la pose d'une nouvelle conduite. D'abord, les canalisations sont rincées. Ensuite, VIVAQUA attend le feu vert du 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.

Sur le terrain, les cantonniers sont chargés de la surveillance des zones de captages et contrôlent de façon régulière le goût, l'odeur et la limpidité de l'eau.

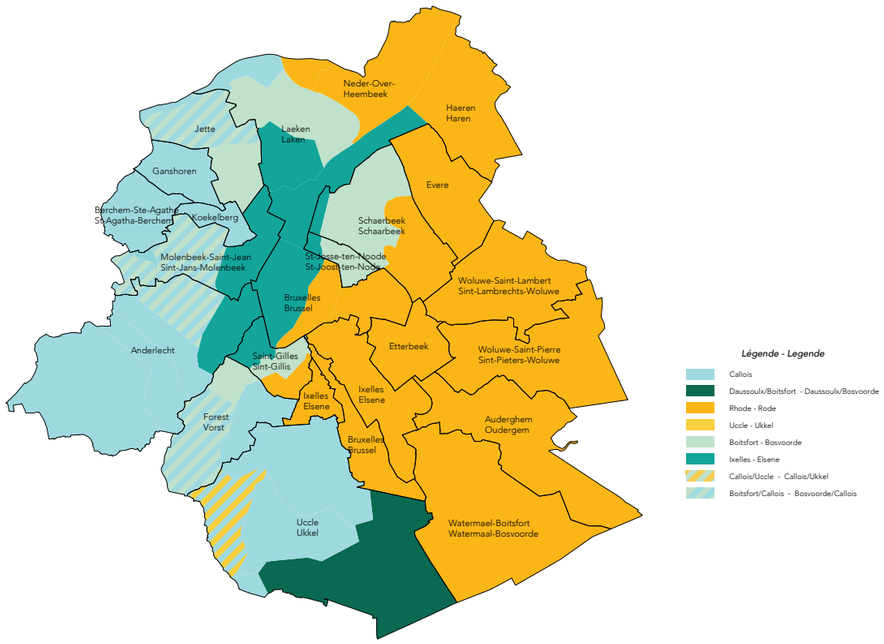
3.3 LA COMPOSITION EN FONCTION DES LIEUX DE PRODUCTION

La composition de l'eau varie en fonction de son origine. L'eau distribuée est produite ou extraite au départ de différents sites de captage, en très grande majorité en Région wallonne. L'eau distribuée par VIVAQUA provient d'eaux souterraines (Modave, Vedrin, Région de Mons, ...) et d'eau de surface potabilisée (usine de Tailfer).

Le laboratoire de VIVAQUA effectue pour différents clients, publics et privés, des analyses de la qualité de l'eau, notamment pour l'INASEP et l'AFSCA, et pour des plus petits clients (hôtels, administrations, particuliers).

Chaque site de production alimente un réservoir qui distribue l'eau sur une zone déterminée. La diversité des sources d'approvisionnement explique que la composition de l'eau varie d'un quartier bruxellois à l'autre. Les paramètres détaillés de l'eau 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



Événements clés 2020

04

4.1 LA CRISE DU CORONAVIRUS

PREMIER CONFINEMENT DE MARS À JUIN

Pendant la pandémie, VIVAQUA a continué à assurer ses services essentiels à la population tout en protégeant le personnel au maximum et en contribuant à limiter la propagation du virus. Nos manières de travailler ont dû être adaptées. Certains membres du personnel ont télétravaillé à 100%, les autres étaient présents sur le terrain ou en dispense de service. VIVAQUA a construit de semaine en semaine 'une nouvelle normalité'. En 129 ans d'existence, l'entreprise n'a jamais dû adapter son mode de fonctionnement si rapidement et encore moins le faire évoluer si fréquemment au rythme des décisions politiques.

Les services 'support' de VIVAQUA ont fait le nécessaire:

- pour mettre à disposition des collaboratrices et collaborateurs le matériel de protection requis (masques, gel hydroalcoolique, désinfectant, etc.)
- pour réaliser certains aménagements physiques (parois en plexiglass)
- pour rendre le télétravail possible pour plus de 400 collaboratrices et collaborateurs en même temps. Ainsi, il a fallu augmenter les accès à distance, renforcer les processus de sécurité pour éviter des cyberattaques et mettre à disposition de nouveaux outils de téléconférence comme Zoom.

Pendant ce premier confinement, certaines activités ont dû être mises sur pause:

- les guichets du Service clientèle
- les raccordements à l'intérieur des maisons
- les chantiers de pose de conduites
- les chantiers planifiés
- les relevés de compteur
- les examens

DÉCONFINEMENT DE JUIN

Le télétravail a continué à mi-temps. La plage horaire d'arrivée au bureau a été étendue afin d'éviter les heures de pointe dans les transports en commun.

Les guichets du Siège social ont rouvert uniquement sur rendez-vous.

Les épreuves de recrutement ont repris en respectant toutes les mesures sanitaires.

RE-CONFINEMENT D'OCTOBRE

Le télétravail a repris à 100%, les recrutements et formations ont évolué en distanciel quand c'était possible, et les guichets du Service clientèle ont à nouveau fermé leurs portes.

Tout au long de la crise, le Comité de Direction, le Service médical et le SIPP ont suivi avec attention les mesures adoptées par les Autorités sanitaires afin de les rendre applicables au sein de l'entreprise. Tous les efforts entrepris ont permis de limiter la propagation du virus au sein de VIVAQUA et de son personnel.

LE COÛT DE LA CRISE

- VIVAQUA a investi dans l'achat de matériel de protection (masques, gants etc.) ou encore pour l'implémentation de Zoom jusqu'à la fin de l'année.
- La crise a aussi eu un impact sur les sous-traitants de VIVAQUA du fait de l'arrêt de chantiers, de l'achat d'équipements de protection et de l'adaptation des modes de travail pour respecter les normes de distanciation.
- Pendant le premier confinement, une partie du personnel dont les tâches n'étaient ni compatibles avec le télétravail ni avec la notion de travaux d'urgence (essentiellement du personnel ouvrier et d'accueil) a été mise en dispense de service.

DES MESURES SOCIALES

Les coupures d'eau pour cause de non-paiement ont été suspendues jusqu'à la fin de la crise sanitaire, une manière d'aider les publics les plus précarisés et de permettre à chacune et chacun d'effectuer les gestes d'hygiène recommandés par les Autorités sanitaires.

Le délai de paiement des factures a été allongé: aucun rappel de facture n'a été envoyé jusque fin juin.

Un plan de paiement sur 10 mois a été accordé d'office pour toute facture émise et non encore payée pour un particulier ou une entreprise.

VIVAQUA a fait don de 500 masques au CHU Saint-Pierre en mars 2020, lorsque les stocks de masques étaient insuffisants. Elle a également donné 150 salopettes jetables aux pompiers de Bruxelles qui en manquaient cruellement pour amener les patients à l'hôpital.

4.2 LA SÉCHERESSE, QUEL IMPACT SUR L'ÉTAT DES NAPPES ?

Malgré la sécheresse et la canicule de l'été 2020, VIVAQUA a, comme d'habitude, pu répondre aux demandes de l'ensemble de ses clients. Les nappes souterraines se rechargent l'hiver, les épisodes secs du printemps et de l'été n'impactent pas directement leur niveau. Cependant, la canicule a eu un impact sur la consommation d'eau, avec des augmentations de l'ordre 15 à 25 % les jours les plus chauds. VIVAQUA a fait face à ces demandes en augmentant sa production à Tailfer et à Mons. Sur le plus long terme, VIVAQUA développe, dans le cadre de son plan stratégique VIVAnext, un plan de gestion durable de ses captages, le Water Quantity Plan, tenant compte des changements climatiques.

4.3 MISE EN PRODUCTION DE LA NOUVELLE USINE À COQUES

Il existe une seule usine de fabrication de coques en Belgique: celle de VIVAQUA. Les coques sont utilisées pour réhabiliter les égouts.

Par l'insertion de coques dans l'égout existant, technique qui ne suppose pas d'ouvrir des longueurs en voiries, VIVAQUA limite les nuisances pour les riverains, pour les commerces ainsi que pour la mobilité.

L'usine a lancé sa production en juillet en 2020. Au total, 977,6 mètres de coques ont été produites en 2020, soit 490 coques.

La création de cette usine présente plusieurs avantages.

Premièrement, VIVAQUA diminue les délais de livraison et les volumes de stockage. Elle peut ainsi avoir une meilleure maîtrise de la planification des chantiers.

Deuxièmement, ces coques étant produites en Région bruxelloise, VIVAQUA diminue son empreinte carbone puisque, auparavant, les coques devaient être importées de Pologne, des pays du Maghreb, etc. Ainsi, selon une étude réalisée par l'ULB, la production de CO_2 liée au transport des coques pourrait diminuer de 61%.

Troisièmement, VIVAQUA crée de l'emploi industriel en Région bruxelloise.

4.4 'GOLDEN AWARD' POUR LE PROJET RIOTHERMIE

VIVAQUA a été récompensée par le Golden Publica Award dans la catégorie "Urban Development, Infrastructure & Mobility" pour son projet 'Riothermie made by VIVAQUA'. Les Publica Awards visent à mettre à l'honneur des projets inspirants du secteur public. La technologie de VIVAQUA permet en fonction des saisons, de profiter de la chaleur des égouts en hiver pour chauffer les bâtiments et lors des surchauffes en été de dissiper la chaleur des bâtiments dans la fraîcheur de ces mêmes réseaux, autrement dit de faire du 'cooling'. Une vraie situation win win: moins d'émissions de CO_2 et une diminution de la facture d'énergie.

4.5 BERNARD VAN NUFFEL, PRÉSIDENT D'AQUA PUBLICA EUROPEA

En 2020, Bernard Van Nuffel a été nommé Président d'Aqua Publica Europea (APE), l'association européenne des opérateurs publics de l'eau. Bernard Van Nuffel a, à cette occasion, réaffirmé son engagement pour la promotion de la gestion publique de l'eau.

4.6 OSIRIS, ORGANISATION ET COORDINATION DES CHANTIERS

Osiris est dédié à la coordination des chantiers de voirie en Région bruxelloise. La plateforme en ligne permet d'enregistrer tous les chantiers, même les plus urgents qui doivent être encodés endéans les 24 heures, en Région de Bruxelles-Capitale. Le but est d'assurer une coordination entre les différents intervenants (STIB, Sibelga, Proximus, Elia, Beliris,...).

Depuis décembre 2020, l'Ordonnance chantiers impose de travailler en double-shift de 6 à 22h sur les chantiers très impactants (ou situés sur des voiries principales) et de pouvoir identifier tout le matériel de balisage et de signalisation au moyen de QR-codes. Ce travail en double-shift est susceptible d'influencer sensiblement l'organisation des chantiers de VIVAQUA ainsi que leur coût.

4.7 COLLABORATION AVEC LA SWDE

2020 est déjà la troisième année d'étude dans le cadre du projet 8, un des nombreux projets de renforcement des capacités d'adduction de la SWDE, conçu et suivi par une partie du bureau d'études de la DEI avec le concours du DAF pour les mises en adjudication. Ce projet de pose de presque 80 km de conduites d'amenée pour la SWDE à partir de nos captages de la région de Mons permettra de livrer à terme 6 millions m^3 d'eau par an. Le premier marché public de travaux de près de 12km a été notifié, ce qui inaugure un autre aspect de l'étude 'clé sur porte' en cours : après la recherche des trajets possibles pour la pose des conduites, des études de plans techniques et la réalisation des cahiers spéciaux des charges, ce sont à présent des suivis de chantiers concrets qui attendent nos collègues.

VIVAQUA et son plan stratégique, VIVAnext 2019-2024

05

Adopté en avril 2019 à la suite d'un processus participatif ayant mobilisé plus de 250 collègues, VIVAnext, le plan stratégique 2019-2024 de VIVAQUA, porte une ambition de transformation de l'entreprise axée sur 6 objectifs:

- valoriser, mobiliser et développer les talents des collaboratrices et collaborateurs
- optimiser la qualité des services rendus aux clientes et clients et aux citoyens
- préserver les infrastructures / ressources essentielles à l'exercice de la mission de VIVAQUA
- renforcer la démarche en matière de développement durable
- affirmer sa légitimité en tant qu'opérateur public et mériter chaque jour la confiance du public, des partenaires et du personnel
- assurer la pérennité financière tout en investissant dans la transformation.

Ces objectifs s'appuient sur des plans d'actions et des indicateurs de résultats .

Petit tour d'horizon des projets qui ont marqué l'année 2020, grâce au dynamisme des collaboratrices et collaborateurs de VIVAQUA impliqués dans les équipes de projet.

5.1 VALORISER, MOBILISER, DÉVELOPPER LES TALENTS DES COLLABORATEURS ET DES COLLABORATRICES

VIVAQUA veut accompagner et faire grandir ses collaboratrices et collaborateurs. Pour y arriver, l'entreprise souhaite, entre autres: augmenter les possibilités de formation pour les collaboratrices et les collaborateurs, diminuer les accidents du travail, instaurer un système d'évaluation basé sur des tâches et des objectifs, promouvoir la diversité,...

La priorité pendant la crise du coronavirus a été de protéger les collaboratrices et les collaborateurs et de les informer au mieux. Toutes les mesures de sécurité ont été prises: distanciation sociale, distribution de masques, mise à disposition de gel et désinfectant, télétravail et outils de téléconférence, limitation du nombre de personnes par véhicule de service, etc.

Pour informer les membres du personnel dispersés sur plusieurs lieux de travail et en télétravail, l'outil de communication VIVAlink, réseau social de l'entreprise, s'est avéré très efficace. Toutes les décisions prises par le Comité de Direction ont été directement relayées en ligne mais aussi envoyées par e-mail et affichées aux valves. Des efforts ont été réalisés pour garder le contact avec l'ensemble des collègues au travers des différents moyens de communication interne.

RECRUTEMENT ET ONBOARDING

Malgré la pandémie, VIVAQUA a recruté des collaboratrices et collaborateurs pour préparer la relève suite aux nombreux départs à la retraite prévus d'ici 2024 (14 à 18% de l'effectif total).

40 épreuves de sélection internes et externes ont permis de combler plus de 150 postes dans des domaines aussi divers que les travaux publics, les achats, l'usine à coques, la soudure, le dispatching, l'informatique, la comptabilité, la prévention, la logistique, la fontainerie, l'électricité, le dessin,...

Ces sélections ont permis de recruter 87 nouveaux collaborateurs et de promouvoir/transférer 67 collègues en interne dans une dynamique d'évolution de carrière.

Afin d'accueillir et d'intégrer au mieux les nouveaux arrivés, le programme d'intégration ou 'onboarding' s'est encore amélioré avec la mise en place du parrainage et un entretien-bilan après 6 mois de service.

COMPOSITION DU PERSONNEL AU 31 DÉCEMBRE 2020

RÉPARTITION DES EFFECTIFS

CADRES	160	11%
COLLABORATEURS ADMINISTRATIFS	304	22%
COLLABORATEURS TECHNIQUES	208	15%
OUVRIERS	728	52%
TOTAL	**1.400**	

RÉPARTITION HOMMES/FEMMES

HOMMES	1.190	85%
FEMMES	210	15%
TOTAL	**1.400**	

DÉPLOIEMENT ACCÉLÉRÉ DU TÉLÉTRAVAIL

La crise du coronavirus a mis un grand coup d'accélérateur dans le déploiement, prévu dans VIVAnext, du télétravail. En très peu de temps, ceux dont la fonction le permettait ont été mis en télétravail complet à partir du mois de mars 2020. Pour encadrer ce nouveau mode de collaboration entre le responsable et son équipe, les télétravailleurs ont suivi une formation 'Travail par objectifs'.

En 2020, 660 collaboratrices et collaborateurs ont effectué au moins 0,5 jour de télétravail, pour une moyenne de 80 jours de télétravail par personne. Suite à une enquête réalisée auprès des télétravailleurs pendant la crise sanitaire, la possibilité de télétravailler passera structurellement d'un à deux jours par semaine.

FORMATIONS

L'équipe formation a adapté sa manière de travailler afin de proposer des formations en mode virtuel pendant la crise. Les formations données en 2020 se sont principalement rapportées à la mise en œuvre du plan stratégique : 'change management', gestion de projet, travail par objectifs (MBO).

Le contexte particulier de cette année 2020 explique que le nombre moyen d'heures de formation par personne a diminué par rapport à 2019, passant de 24 heures à 10 heures.

Certaines formations sécurité ont malgré tout pu être organisées (voir 'Accidents du travail') ainsi que des formations techniques pour les ouvriers de chantier, les fontainiers et les brigadiers/techniciens de la distribution.

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Une enquête sur le bien-être au travail a été réalisée à l'automne en collaboration avec SDWorx. Relations avec la hiérarchie et les collègues, évolution de carrière, conditions de travail et bien d'autres aspects ont été abordés par le biais d'une centaine de questions.

Le taux de participation a atteint les 82%, il se situe bien au-dessus du taux moyen constaté dans les autres entreprises belges, publiques ou privées.

Toujours dans l'optique de développer le bien-être en entreprise, une équipe de collaboratrices et collaborateurs de VIVAQUA a créé VIVAQUA FIT, avec le soutien de la Direction. Au programme, des activités bien-être organisées autour de 5 pôles : le sport, le corps et l'esprit, l'art, l'alimentation et l'environnement de travail.

ACCIDENTS DU TRAVAIL

En 2020, 98 accidents du travail ont été déclarés contre 135 en 2019. Les objectifs à l'horizon 2024 du plan stratégique ont d'ores et déjà été atteints : le taux de fréquence[2] (34,35 contre 46,31 en 2019) et le taux de gravité[3] (0,65 contre 1,39 en 2019) n'ont jamais été aussi bas chez VIVAQUA. Ces chiffres sont relatifs au nombres d'heures prestées et ne sont pas impactés par l'inactivité liée au COVID-19.

Elaboré en concertation avec les représentants des organisations syndicales, le plan d'action de prévention des accidents de travail, comportant notamment des formations en sécurité ainsi que de la sensibilisation sur le port des EPI (équipements de protection individuelle) semble produire ses effets.

DIVERSITÉ

Le projet stratégique Diversité est lié à quatre des valeurs de VIVAQUA: l'ouverture, l'intégrité, l'esprit d'équipe et le sens du service.

La fonction de Référente Diversité a été créée et un Comité Diversité, composé de collègues volontaires, a été mis en place.

Le plan d'actions Diversité 2020-2022, élaboré au sein du Comité Diversité avec le soutien d'Actiris, a été approuvé à l'unanimité par le Conseil d'Administration, en juin, et a reçu le soutien des organisations syndicales. Ce plan comprend 14 actions réparties dans les domaines du recrutement, de la communication interne, de la gestion du personnel et de l'image de l'entreprise.

Les enjeux de la Diversité sont:

- rééquilibrer la pyramide des âges (45% du personnel a plus de 50 ans)
- augmenter la représentation des femmes (15% de femmes)
- accueillir des personnes porteuses d'un handicap (0,3%)
- améliorer l'usage du néerlandais (60 collègues ont participé à tables de conversation en néerlandais)
- élargir le panel de nationalités (95% de Belges)
- établir une politique claire par rapport aux signes conventionnels

2 Taux de fréquence = $\frac{\text{Nombre d'accidents x 1.000.000}}{\text{Nombre d'heures d'exposition aux risques}}$

3 Taux de gravité = $\frac{\text{Nombre de jours d'incapacité x 1.000}}{\text{Nombre d'heures d'exposition aux risques}}$

PERSPECTIVES

Refonte du processus d'évaluation en lien avec les tâches et les objectifs

Afin de renforcer le dialogue et la reconnaissance entre les responsables et les membres de leur équipe, VIVAQUA va réviser son processus d'évaluation et mettre en place un entretien annuel, dès 2022 pour chaque collaboratrice et collaborateur. Il permettra de définir les tâches et les objectifs à atteindre, d'en suivre la progression et d'identifier les actions de développement nécessaires.

Evaluation à 360° du management

VIVAQUA va introduire une évaluation à 360° pour continuer à développer les compétences de ses responsables d'équipe et soutenir le projet de refonte des évaluations. Un regard croisé à 360° intégrera une auto-évaluation, une évaluation anonyme par la hiérarchie, des membres de l'équipe, des pairs et clients internes. Le Comité de Direction se prêtera à l'exercice en premier dès 2021.

Refonte de la grille des métiers et des filières

Afin de faire évoluer la bonne personne vers la bonne place, VIVAQUA va restructurer et simplifier sa grille des métiers et repenser les trajets de carrière. Ce projet d'envergure sera initié dès 2021.

Transfert des connaissances

Le transfert des connaissances chez VIVAQUA est actuellement assuré sur le terrain de façon pragmatique mais non structurelle. Dès 2022, de nombreux départs à la pension sont prévus. Laisser partir nos collègues expérimentés sans qu'ils puissent transmettre leurs connaissances serait une lourde perte pour l'entreprise car bon nombre de compétences s'acquièrent par la pratique sur le terrain. Ce projet prioritaire vise à organiser le passage de relais et le partage des compétences afin de préserver les 'savoir et savoir-faire' de VIVAQUA.

Révision du processus Sélection et Recrutement

Ce projet vise à rendre le processus de recrutement de VIVAQUA plus flexible, plus rapide et plus à même de sélectionner la bonne personne pour la bonne place au bon moment. Il s'appuiera sur des intervenants mieux formés. Il tiendra davantage compte de l'expérience et des compétences des candidats et soutiendra le plan de Diversité. Ce projet devrait être mis en œuvre fin 2021.

Programme bien-être au travail et absentéisme

Le programme 'Promotion du bien-être au travail et lutte contre l'absentéisme' est un ensemble de projets qui conduira à des changements dès fin 2021.

L'objectif global est de mieux cerner les différentes causes de l'absentéisme pour y répondre de manière plus adéquate (avant, pendant et au retour de l'absence) mais aussi d'œuvrer concrètement à améliorer le bien-être du personnel.

L'accent sera mis sur la prévention des accidents du travail et sur une meilleure gestion des risques psycho-sociaux, comme le burn-out et bore-out.

VIVAQUA souhaite aussi rendre son système de crédits-jours plus équitable et plus responsabilisant, et revoir ses dispositions de mise à la retraite pour inaptitude médicale.

5.2 OPTIMISER LA QUALITÉ DES SERVICES RENDUS AUX CLIENTS ET AUX CITOYENS

En tant qu'entreprise publique qui alimente en eau toute la Région bruxelloise et qui gère de nombreux chantiers, VIVAQUA doit sans cesse optimiser la qualité de ses services et placer plus encore les clientes et clients, ainsi que les riverains des chantiers, au cœur de ses préoccupations.

PROJETS VISANT À AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

SAP I-SU

Le système de gestion des clients n'est plus adapté aux attentes des abonnés et du personnel de VIVAQUA. Le système informatique actuel sera remplacé par SAP I-SU qui a déjà fait ses preuves dans le secteur des 'utilities' en général et notamment dans d'autres sociétés d'eau. Ce nouvel outil va permettra de proposer des factures plus claires, de rendre plus fluides et plus rapides les interactions avec les abonnés, et de faciliter le travail des collaboratrices et collaborateurs du Service clientèle. Le lancement est prévu pour fin 2021.

Facture trimestrielle

Depuis le 1er septembre 2020, la législation en Région de Bruxelles-Capitale prévoit une facturation (au minimum) trimestrielle pour tous les clients de VIVAQUA.

VIVAQUA envoie donc 4 factures par an: 1 facture de régularisation envoyée après le relevé du compteur et 3 factures intermédiaires (aussi appelées factures d'acompte). L'objectif est de mieux intégrer la facture d'eau dans le budget des ménages, en la fractionnant sur l'année. Cela devrait réduire les retards de paiement lors de la facture annuelle.

Paiement mensuel en ligne

Depuis 2018, VIVAQUA propose à ses clientes et clients de recevoir une facture mensuelle et électronique via Doccle.

Fin 2020, plus de 26.800 ménages (soit 11,77 % des ménages bruxellois disposant d'un compteur individuel) avaient activé la facturation électronique mensuelle sur Doccle. L'objectif de 9% fixé dans le cadre du plan stratégique VIVAnext a donc été dépassé.

Fin 2021, grâce au passage à SAP I-SU, d'autres voies de paiement électronique, telles que Zoomit, Pom ou le paiement via QR-Code, seront proposées.

Meilleure lisibilité des documents clients

Pour améliorer la communication avec ses abonnés, VIVAQUA a décidé de revoir l'ensemble des documents (facture, relevé d'index,...) envoyés à sa clientèle. L'objectif est d'améliorer la lisibilité des documents par une mise en page claire, par un texte simplifié et par l'utilisation d'un 'tone of voice' plus convivial et proche du client.

PERSPECTIVES

Révision des Conditions générales pour améliorer le droit des clientes et clients

Les nouvelles Conditions générales ont pour ambition d'améliorer la lisibilité des textes pour les abonnés, de définir clairement les services offerts par VIVAQUA ainsi que les délais et les prix, et de mentionner les obligations de VIVAQUA vis-à-vis de sa clientèle.

Avec les nouvelles Conditions générales, VIVAQUA s'imposera en effet des obligations d'information et de respect de délais de réaction/d'intervention. Il est aussi prévu que VIVAQUA s'engage à motiver ses décisions, par exemple lors d'une contestation d'un client sur les caractéristiques du raccordement imposé (calibre, tracé, etc.).

En cas de non-respect par VIVAQUA de ses obligations, il sera possible pour les clients d'introduire une plainte auprès de VIVAQUA ou de Brugel, régulateur bruxellois du secteur de l'eau. Les droits du client sont ainsi améliorés.

Nouveau site internet

Pour bien commencer l'année de ses 130 ans, VIVAQUA va lancer son nouveau site internet en février 2021, plus facile d'utilisation, plus convivial et plus moderne. L'objectif est que les clients trouvent facilement toutes les informations qu'ils cherchent.

Courant 2022, le nouveau système de gestion de clients permettra de créer un espace clients personnalisé sur le site web (MyVIVAQUA), dans une approche de e-service.

Améliorer la communication lors des chantiers

VIVAQUA veut mieux communiquer vers les personnes impactées par ses chantiers (riverains, commerçants, usagers de la voirie...). L'objectif est de multiplier et diversifier les canaux de communication et de transmettre des informations claires sur les raisons des travaux, le planning et les contraintes ou nuisances éventuellement occasionnées. Un objectif clair est déjà fixé : lors d'une coupure d'eau nécessaire pour mener à bien un chantier planifié, VIVAQUA avertira désormais les personnes concernées 72h à l'avance.

5.3 PRÉSERVER LES INFRASTRUCTURES ET LES RESSOURCES ESSENTIELLES À L'EXERCICE DES MISSIONS DE VIVAQUA

Un Centre de gestion des assets a été créé. Il vise à 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.

WATER QUANTITY PLAN

Depuis sa création, VIVAQUA n'a jamais dû limiter la fourniture d'eau à ses clients. Cependant, le réchauffement climatique risque de perturber la réalimentation des nappes phréatiques. Des hivers moins pluvieux (périodes pendant lesquelles les nappes se rechargent) suivis de canicules estivales (et donc d'une augmentation de la consommation d'eau) menacent la ressource en eau. VIVAQUA doit mettre en place une gestion plus durable de ses captages et de son réseau d'adduction. Afin d'anticiper tout incident éventuel, un groupe de projet élabore un Water Quantity Plan. Son but est d'évaluer de façon précise tant les ressources disponibles dans les captages que les besoins en eau des clients à court, moyen et long termes.

L'analyse à court terme (5 ans) est terminée et ne révèle pas de danger immédiat pour les captages de VIVAQUA. En revanche, les prévisions à l'horizon 2040 sont plus préoccupantes. Pour cette raison, VIVAQUA cherche déjà de nouvelles ressources en eau. Plusieurs pistes sont envisagées (remettre en service des captages inutilisés, exploiter l'eau d'exhaure de carrières, prospecter de nouveaux captages,...). La recharge artificielle des nappes aquifères est également étudiée car elle permet d'optimiser l'infiltration d'eau dans les nappes phréatiques que VIVAQUA exploite déjà. Les conclusions et recommandations du Water Quantity Plan long terme sont attendues fin 2021.

PROGRAMME D'ÉTAT DES LIEUX DES ÉGOUTS

VIVAQUA réalise, depuis 2008, un état des lieux du réseau d'égouttage des 19 communes bruxelloises. 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 mieux prioriser les interventions sur les tronçons d'égout les plus vétustes (en tenant compte des contraintes d'Osiris).

En 2020, VIVAQUA a investi 64,372 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.

DÉMARRAGE SUR CHANTIER

L'objectif poursuivi par ce projet est un travail achevé et des clients satisfaits en un seul passage, grâce à une planification améliorée avec le service logistique qui prépare des paquets standardisés de matériaux (les "kits'). Le gain de temps généré par le démarrage des équipes directement sur chantier permet que le trottoir et/ou la voirie soient remis en état le jour même, ou à la fin de la dernière journée du chantier si celui-ci dure plus d'une journée. Un projet-pilote, concluant, a été lancé en 2020. L'analyse se poursuit.

LOGISTIQUE, PROGRAMME DE REFONTE DE LA CHAINE D'APPROVISIONNEMENT

Entre septembre 2019 et mars 2020, un diagnostic complet de la chaîne d'approvisionnement a été réalisé. Celui-ci a permis d'identifier des opportunités d'amélioration de l'organisation et des processus logistiques actuels :

- optimisation des coûts de la structure organisationnelle des approvisionnements
- réduction des quantités d'articles en stock et des coûts liés à leur gestion
- amélioration du suivi budgétaire des travaux effectués grâce aux imputations directes du matériel utilisé.

Une solution 'selfscan' moderne et intuitive a été développée afin que les sorties de stocks soient directement enregistrées en SAP par le client interne . Elle va permettre de gérer à distance et de manière proactive les mouvements de stocks dans ces dépôts 'selfscan' et d'optimiser leur réapprovisionnement.

En 2020, un inventaire complet des stocks de pièces présents dans quelque 35 véhicules a été effectué. Les stocks sont désormais gérés au niveau de chaque véhicule, ce qui rend leur réapprovisionnement plus efficient.

PERSPECTIVES

Réduire les volumes d'eau non facturés en luttant contre les fuites

13% de l'eau produite par VIVAQUA n'est pas facturée. Ces volumes 'perdus' correspondent majoritairement à des fuites sur le réseau de distribution (9% à 10%). Le reste provient essentiellement, des fraudes, des compteurs vieillissants, de l'eau utilisée par les communes pour nettoyer les rues et arroser les espaces verts, des volumes mis à disposition des pompiers.

LA SECTORISATION

Même si VIVAQUA se situe dans la moyenne européenne en matière de volumes non facturés, l'objectif d'ici 2024 est de réduire ces volumes non facturés à 10% de la production totale. Première étape : accroître la sectorisation du réseau de distribution. Celui-ci est divisé en 'Districted Metered Areas' (DMA), des zones distinctes où l'on mesure les débits d'eau qui entrent et qui en sortent. Plus on augmente le nombre des DMA, plus leurs dimensions sont restreintes. Les fuites sont alors détectées plus facilement et plus rapidement. L'objectif est d'arriver à 65 DMA pour 2024.

L'UTILISATION D'UN SOFTWARE DE DÉTECTION DE FUITES INTELLIGENT

VIVAQUA va utiliser un logiciel qui permettra de faire des comparaisons de manière continue entre la consommation d'eau en temps réel et celle qui est attendue (projections sur base d'algorithmes). En cas de déviation, une alerte est immédiatement donnée. Ce logiciel, en combinaison avec les DMA plus petites, permettra de détecter plus de fuites plus rapidement.

LA DÉTECTION PAR SATELLITE

VIVAQUA va tester début 2021 une nouvelle technique de détection de fuite par satellite. Il est possible grâce à un radar installé dans un satellite situé à près de 630 km de la Terre de prendre des images en milieu urbain jusqu'à 2m de profondeur et d'y détecter des masses d'eau potable qui laissent penser qu'il y a une fuite. Le service Recherche fuites de VIVAQUA se basera sur les informations reçues et, grâce aux appareils habituels, localisera rapidement les fuites avec précision.

Après Anvers et Cologne, VIVAQUA sera ainsi à la pointe de l'innovation en matière de recherche fuites dans l'Union européenne.

COLS DE CYGNE AVEC COMPTEUR

Jusqu'à présent l'eau utilisée pour l'entretien des voiries, l'arrosage des parcs et des plantations n'est pas facturée aux communes, contrairement à l'eau consommée dans les bâtiments communaux.

VIVAQUA va lancer un projet pilote de cols de cygne avec compteur à Forest, Saint-Gilles et Schaerbeek. Ils fourniront aux communes les données relatives à leur consommation, dans la perspective de chercher des alternatives à l'usage de l'eau potable et dans la perspective d'une facturation future.

Logistique, programme de refonte de la chaîne d'approvisionnement

Le Magasin central de VIVAQUA est situé rue de Linthout en plein quartier résidentiel, ce qui rend l'accès difficile pour les fournisseurs. L'agencement des zones de stockage et de manutention des marchandises et les transstockeurs vieillissants ne sont plus adaptés aux flux logistiques modernes. Une analyse préliminaire sera lancée en 2021 afin de déterminer les caractéristiques attendues du futur pôle logistique de VIVAQUA.

5.4 RENFORCER LA DÉMARCHE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Protéger la ressource en eau est fondamental pour VIVAQUA mais cela ne suffit pas. L'ensemble de ses activités ayant un impact sur l'environnement, VIVAQUA se sent donc investie d'une responsabilité environnementale et sociétale très forte. Elle souhaite à la fois réduire son empreinte carbone et faire évoluer les comportements, en son sein, notamment au travers d'actions de sensibilisation et de formation du personnel. Ainsi, par exemple, va-t-elle lancer en 2021 des cours d'éco-conduite.

PROMOTION DE L'EAU DU ROBINET

VIVAQUA tient à promouvoir l'usage de l'eau du robinet, plus économique et plus écologique. En effet, un litre d'eau du robinet de VIVAQUA génère 0,48 grammes de CO_2 soit 500 fois moins que l'eau en bouteille.

Cette année, à cause de la pandémie, les événements publics auxquels VIVAQUA participe habituellement pour promouvoir ses activités et l'eau du robinet ont tous été annulés : Journées mondiales de l'eau, Fête de l'Iris, 20 km de Bruxelles, Journées du patrimoine, etc. VIVAQUA a alors utilisé ses réseaux sociaux (Facebook et LinkedIn) pour encourager l'usage de l'eau du robinet, mettre en avant son savoir-faire et rappeler l'excellente qualité de son eau.

VIVAQUA a également joué le rôle de conseiller de la Ville de Bruxelles lors de la mise en place d'éco-crèches.

RIOTHERMIE

VIVAQUA a mis au point un système peu coûteux de récupération des calories dans les eaux usées. Il peut être installé lors de réhabilitations d'égouts, sans augmenter significativement le prix des travaux. Cet échangeur de chaleur, qui est protégé par un brevet européen, permet de chauffer les bâtiments en hiver mais aussi de fournir du conditionnement d'air en été.

La commune d'Uccle a choisi cette technique de riothermie pour équiper son futur centre administratif situé rue de Stalle. Les travaux d'installation des échangeurs ont commencé mi-septembre.

Cette innovation de VIVAQUA a été récompensée en décembre par un Golden Publica Award (voir page 15).

DIMINUTION DE L'EMPREINTE CARBONE

Outil de calcul pour les émissions de gaz à effet de serre

VIVAQUA a choisi la 'méthode Bilan Carbone' pour mesurer ses émissions de gaz à effet de serre. L'objectif fixé est de les diminuer de 15% d'ici à 2024.

En 2020, avec l'aide de la société Factor-X, VIVAQUA a collecté toutes les données permettant de calculer le bilan carbone de l'année 2019, choisie comme année de référence. Ensuite des collaborateurs de VIVAQUA seront formés afin de réaliser eux-mêmes le bilan carbone de l'année 2020. Ce projet continuera en 2021 avec l'établissement d'un plan d'actions pour diminuer les émissions de gaz à effet de serre.

Auto-production d'énergie

VIVAQUA a déjà placé 1.365 panneaux solaires sur plusieurs de ses sites dont le Centre Technique de Linthout et la nouvelle usine de production de coques à Anderlecht.

Intégration de clauses environnementales dans les marchés publics

Des clauses environnementales sont déjà intégrées dans certains marchés publics, comme la gestion des déchets ménagers ou encore l'achat de véhicules. Elles vont être renforcées dans les années à venir au niveau des spécifications techniques de base ou dans les critères d'attribution. Ainsi, pour les marchés de plus de 428.000 €, VIVAQUA donnera désormais la préférence à des biens et services produits en Europe.

BIO-DIVERSITÉ

Protection des sites de captage

VIVAQUA protège depuis toujours l'environnement autour de ses zones de captage. Elle mène une 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.

Label 'réseau nature'

En 2020, VIVAQUA a reçu le label 'Réseau nature' pour les espaces verts entourant le captage de Tailfer. Ce label est octroyé par Natagora (association dédiée à la protection de la nature) pour notre action en faveur de la biodiversité.

À Tailfer, plus de 90 espèces de fleurs sauvages ont été répertoriées sur les prairies de fauche et des hirondelles se sont installées sous les corniches de notre bâtiment.

Natura 2000

VIVAQUA et Natagora ont signé une convention pour la gestion du site de Modave qui se trouve en zone Natura 2000. La collaboration avec Natagora a commencé en 1973 et a permis de maintenir la biodiversité et de protéger des pelouses calcaires, zones refuges pour de nombreuses espèces qui avaient pratiquement disparu de la région. Sur les 450 ha qui constituent la zone de protection de Modave, 374 sont mis en réserves naturelles gérées par Natagora.

Projet Waterbeenov

Suite à un appel à projets lancé par la Société Publique de Gestion de l'Eau (SPGE) visant à trouver des idées novatrices et originales pour protéger et améliorer la qualité de l'eau, le projet Waterbeenov de VIVAQUA a été retenu. L'idée est de profiter des abeilles pour mieux connaître l'environnement autour des captages d'eau. Les abeilles volent sur un rayon d'environ 1,5 km autour de leur ruche. Elles récoltent des milliers de microéchantillons sous forme de pollen et de nectar qu'elles ramènent à la ruche. Ce pollen et ce nectar vont être analysés en laboratoire pour connaître la biodiversité, la présence de substances nocives,... dans l'entourage de la ruche. VIVAQUA a déjà placé des ruches dans ses zones de Gemine et Spontin.

Yes, we plant

VIVAQUA soutient le projet du gouvernement wallon 'Plantons 4.000 km de haies et /ou un million d'arbres en Wallonie' visant à renforcer le maillage écologique et sauver la biodiversité. VIVAQUA a décidé de planter plus de 600 mètres de haies vives sur ses zones de Spontin, Crupet et Durnal.

MOBILITÉ

Semaine de la mobilité

Chaque année, VIVAQUA participe à la semaine de la mobilité. En 2020, la GREENTeam a offert 50 entretiens vélo. L'action 'Bike Project' a dû être annulée à la dernière minute à cause du deuxième confinement.

Enquête mobilité

Plus de 940 collaboratrices et collaborateurs de VIVAQUA ont répondu à l'enquête mobilité pour exprimer leurs choix, difficultés, besoins et attentes en matière de déplacements tant domicile/travail que professionnels. Suite à l'analyse des résultats de cette enquête, un plan d'actions a été mis en place. Il propose d'introduire de nouveaux moyens de mobilité et de mettre en place un budget mobilité.

Véhicules électriques

Depuis décembre 2020, les contrôleurs de VIVAQUA utilisent de nouveaux véhicules 100% électriques. Ils remplacent de vieilles voitures diesel… pour encore un peu moins de pollution à Bruxelles.

PERSPECTIVES

On the move

VIVAQUA dispose d'environ 500 véhicules utilitaires. VIVAQUA veut réduire sa flotte de 15 % d'ici 2024 et l'optimiser, notamment en améliorant la planification des entretiens et en anticipant les pannes.

Pour y arriver, l'ensemble des véhicules VIVAQUA vont être équipés d'un boîtier 'On the Move'. Celui-ci enregistre et transmet à une plateforme informatique de nombreuses données télémétriques (kilométrage journalier, plages d'utilisations, défauts véhicules,…) et permet également de géolocaliser les véhicules, et ce uniquement à des fins de sécurité des véhicules et des agents.

En diminuant son nombre de véhicules, VIVAQUA veut réduire son empreinte carbone et proposer des modes de déplacements alternatifs.

Formation éco-drive

Il s'agit d'une formation théorique et pratique à la conduite respectueuse de l'environnement et préventive. Elle s'adresse aux collaboratrices et collaborateurs qui utilisent régulièrement les véhicules VIVAQUA.

Stratégie énergétique et autoproduction d'énergie

VIVAQUA veut rendre sa consommation d'énergie plus verte. Cet objectif nécessite la mise en place :

- d'une Stratégie Énergétique (SE) qui comprend,
  - l'analyse de l'utilisation énergétique dans les processus industriels
  - l'optimisation possible de la consommation
- d'un cadre d'Auto-Production (AP) qui s'articule autour d'un plan de production de 7 GWh/an d'énergie verte. Une liste des installations possibles sur les sites de VIVAQUA sera dressée tenant compte des coûts et de la rentabilité.

VIVAQUA est déjà active dans l'autoproduction d'énergie grâce à l'installation de panneaux solaires sur plusieurs de ses sites. Elle compte encore augmenter ce nombre, en 2021, en installant des panneaux à Tailfer, Havré et Vedrin.

Plan d'actions pour réduire l'empreinte carbone

Suite à la réalisation du bilan carbone de VIVAQUA, un plan d'actions va être mis en place pour diminuer les gaz à effet de serre. Il comprendra des propositions pour réduire la flotte de véhicules ou l'adapter, gérer les espaces forestiers, réutiliser les anciens compteurs d'eau,…

La GREENTeam mettra des cartes Cambio à disposition du personnel. Elle prévoit aussi l'achat d'un véhicule au CNG (Gaz Naturel), de nouveaux VAE (Vélos à Assistance Electrique) et le test d'un vélo cargo.

Nouvelle politique des déchets

L'objectif principal est de se diriger vers une logique d'économie circulaire basée sur le principe de la règle des '4R': Réduction (prévention), Réutilisation, Réparation, Recyclage. En amont, il s'agit de prévenir la production de déchets en renforçant les achats durables et en aval, de favoriser le tri afin de prolonger la durée de vie du matériel et la réutilisation des matières. VIVAQUA veut aussi améliorer le suivi interne (cartographie déchets annuelle, contacts de terrain,…) ainsi que la traçabilité des déchets.

Limitation des déversements – Emissaire Nord

L'émissaire Nord amène les eaux des égouts de la Ville de Bruxelles, d'Ixelles, de Saint-Josse-ten-Noode et de Schaerbeek à la station d'épuration Nord. À cause d'une présence, accumulée au fil des années, de boues dans l'émissaire, en cas de pluie, le collecteur se remplit très vite ce qui engendre un déversement des eaux usées dans la Senne, se trouvant ainsi polluée.

Pour répondre à cette situation, un curage sur la longueur totale (5 km) de l'émissaire Nord a été effectué en 2019 et 2020. De plus, le déversoir a été rehaussé. Grâce à ces interventions, une diminution de plus de 50% des déversements a pu être constatée en 2020. En 2021, VIVAQUA va entamer le curage systématique de l'émissaire Nord grâce à un engin spécialement conçu à cette fin, ce qui permettra une solution structurelle pour la problématique des déversements trop réguliers.

Une toiture verte au Siège social

Un des deux bâtiments du Siège social de VIVAQUA présente quelques problèmes d'étanchéité. Pour y remédier, le placement d'une toiture végétalisée est la meilleure option. Le marché sera attribué début 2021, le but étant de réaliser ces travaux avant l'été 2021.

5.5 AFFIRMER LA LÉGITIMITÉ DE VIVAQUA EN TANT QU'OPÉRATEUR PUBLIC ET MÉRITER CHAQUE JOUR LA CONFIANCE DES PARTENAIRES ET DU PERSONNEL

Une partie de l'opinion publique fait moins confiance aux services publics. 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.

DIALOGUE AVEC DES CITOYENS BRUXELLOIS

En 2020, VIVAQUA a organisé des focus groups : lors de 6 soirées, réunissant 10 personnes chacune, VIVAQUA a pris le temps de se mettre à l'écoute de Bruxellois. Il s'agit d'une méthodologie qualitative, qui permet de creuser en profondeur l'opinion des panels réunis.

L'objectif était de prendre le pouls de nos clientes et clients et de les interroger plus particulièrement quant à leur perception:

- de l'entreprise (l'image globale, la relation clientèle)
- de l'eau du robinet (qualité, goût, la concurrence avec l'eau en bouteille)
- du prix de l'eau, la facture de VIVAQUA
- de la gestion de nos chantiers
- de la communication de VIVAQUA.

Les conclusions étaient très enrichissantes et ont déjà mené à des actions concrètes : une « Newsletter Clients » trimestrielle – jointe aux factures – qui met en lumière notamment les activités de VIVAQUA et qui propose des informations pratico-pratiques aux clients a vu le jour.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Attention particulière portée aux personnes fragiles ou précarisées

Fonds social de l'eau, collaboration avec les CPAS et plans de paiement

En outre, VIVAQUA alimente, à hauteur de 3 cents par m^3 facturé, le Fonds social de l'eau, géré par les 19 CPAS, au bénéfice des personnes ayant des difficultés à honorer leur facture d'eau. En 2020, 1.918.676,89 € ont été répartis entre les 19 CPAS de la Région; 97,11 % du montant alloué au Fonds social a été effectivement utilisé, soit un montant de 1.863.150,46 €. Les sommes non engagées en 2020 par les CPAS, soit 55.526,45 €, viendront s'ajouter à la dotation 2021 du Fonds social qui s'élèvera ainsi à 1.868.184,20 €. À noter que 30 % des moyens du Fonds servent à financer les frais de fonctionnement des CPAS.

Dans un souci de rapidité et d'efficacité, une hotline offre aux assistants sociaux des CPAS un accès téléphonique direct.

Des formations sont également organisées afin que les médiateurs de dettes et assistants sociaux soient au courant des tenants et aboutissants des procédures en vigueur.

Depuis l'automne 2018, VIVAQUA a adopté une clarification des règles d'accès à un plan de paiement, prévoyant des délais plus longs et acceptant un délai de réaction plus étendu lorsque la demande est introduite par un CPAS.

	FACTURE < 2 MOIS ET PAS DE FACTURE ANUELLE ANTÉRIEURE ENCORE OUVERTE	FACTURE > 2 MOIS OU FACTURE ANUELLE ENCORE OUVERTE
CONSOMMATION NORMALE	• Plan de paiement de 10 mois maximum, l'usager pouvant préciser le nombre de mois souhaités (si inférieur à 10 mois)	• Passage obligé par le CPAS, même si l'usager n'est pas bénéficiaire de l'aide du CPAS. → Plan de paiement de 12 mois maximum lorsque demandé par le CPAS
CONSOMMATION ANORMALE (TRÈS SENSIBLEMENT SUPÉRIEURE À LA MOYENNE DES ANNÉES ANTÉRIEURES)	• Plan de paiement de 60 mois maximum, l'usager pouvant préciser le nombre de mois souhaités (si inférieur à 60 mois)	• Passage obligé par le CPAS, même si l'usager n'est pas bénéficiaire de l'aide du CPAS. → Plan de paiement de 60 mois maximum lorsque demandé par le CPAS

VIVAQUA
Rapport d'activités 2020

Tarif fuite

Depuis 2019, VIVAQUA applique une tarification réduite en cas de fuite, s'appliquant tant sur le prix de l'eau que sur le prix de l'assainissement communal et régional.

Le tarif fuite se décompose comme suit:

- de 0 à 2 fois la consommation habituelle : application de la tarification habituelle (tarif solidaire et/ou linéaire)
- de 2 à 4 fois la consommation habituelle :
    - si tarif solidaire : application de la tarification linéaire moins 75 % sur les volumes excédant 2 fois la consommation habituelle
    - si tarif linéaire : application du même tarif moins 50 % sur les volumes excédant 2 fois la consommation habituelle :
- plus de 4 fois la consommation habituelle : application de la tarification linéaire moins 90 % sur les volumes excédant 4 fois la consommation habituelle.

Charte 'sans-abri'

Fin 2019, il a été décidé d'accorder une réduction de 50% sur la facture d'eau aux asbl offrant des douches ou des salons-lavoirs aux sans-abri car de tels soins d'hygiène supposent une grosse consommation d'eau. En 2020, VIVAQUA a ainsi accordé son soutien à 19 initiatives bruxelloises.

Promotion de l'usage d'autres langues

Il apparaît régulièrement que les ménages précarisés connaissent, outre des problèmes financiers, des difficultés de compréhension et de communication, aussi bien des supports écrits qu'à l'occasion des échanges verbaux auxquels ils sont confrontés.

VIVAnext souhaite prendre en compte cette réalité, en étendant l'usage des langues au-delà des impositions légales. Dans ce contexte, outre le français et le néerlandais pour les documents officiels, le recours à l'anglais pour les communications informatives sera progressivement généralisé.

Le personnel du Service Front sera aussi invité, quand c'est possible, à parler d'autres langues avec les clients pour fluidifier la communication.

Mesures sanitaires liées au coronavirus

VIVAQUA a voulu soutenir sa clientèle touchée par la crise du coronavirus et a pris les mesures sanitaires suivantes:

- suspension des coupures domestiques
- plan de paiement sur 10 mois accordé d'office, même aux entreprises
- allongement du délai de paiement des factures (jusque fin juin 2020)
- suspension des procédures de recouvrement (jusque fin juin 2020)

Coopération au développement et Fonds de Solidarité internationale

Via le 'Fonds de solidarité internationale', VIVAQUA soutient des projets portés par des organisations bruxelloises et dont l'objectif est de promouvoir l'accès à l'eau potable et/ou à l'assainissement dans des pays moins favorisés. Son financement est assuré par une contribution de 0,005 € par m³ d'eau facturé. Pour l'édition 2020, VIVAQUA a mis à disposition du Fonds un budget total de plus de 361.000 €. Dans le cadre de l'appel à projets 2020, 20 dossiers de candidature ont été introduits, dont 5 ont été retenus.

ORGANISATION	PAYS	PROJET	COFINANCEMENT PAR LE FONDS DE SOLIDARITÉ INTERNATIONALE	MONTANT TOTAL DU PROJET
VÉTÉRINAIRE SANS FRONTIÈRES ASBL	Ouganda	Gestion intégrée durable des ressources en eau dans le bassin de Kapeta, dans le district de Kaabong	75.064,00€	95.260,00€
ADMINISTRATION COMMUNALE D'ETTERBEEK	Haïti	Amélioration de l'hygiène, l'accès à l'eau et l'assainissement pour les communes de Corail et de Pestel, Département de la Grande Anse	71.594,00€	89.475,00€
SOLSOC ASBL	Palestine	Mise en place d'installations sanitaires adaptées dans sept écoles publiques en zone C de Cisjordanie	99.506,44€	127.394,00€
SOS FAIM ASBL	Burkina Faso	De l'eau pour la ferme école et les populations du village de Koulgorin	38.718,00€	48.905,32€
ADMINISTRATION COMMUNALE DE WOLUWE-SAINT-LAMBERT	Rwanda	Aménagement de 31 sources d'eau potable et installation de 73 citernes de collecte des eaux de pluie dans les districts de Huye et Nyamagabe	76.296€	96.210€

TRANSPARENCE

Depuis 2020, VIVAQUA publie sur son site web une rubrique 'Transparence' reprenant: une description des compétences, de l'organisation et du fonctionnement de l'autorité administrative, un inventaire des subventions accordées dans le courant de l'année précédente, l'objet de la subvention et son montant, un inventaire des marchés conclus dans le courant de l'année précédente, comprenant la mention de l'adjudicataire et le montant engagé, les recrutements et promotions prévus en 2020 ainsi que les conditions requises et un aperçu des mandats et rémunérations.

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

La désignation d'un Chief Information Security Officer (CISO) a été l'étape fondatrice d'un parcours visant à préparer et à 'armer' l'entreprise vis-à-vis d'une menace grandissante d'infiltrations potentiellement criminelles au sein de ses réseaux de données et de commande.

Pendant l'année 2020, plusieurs actions ont été entreprises :

- mise en place de la Gouvernance de la Sécurité de l'Information, par la création d'un Comité de Sécurité de l'Information (CSI)
- rédaction des Politiques de sécurité de l'information
- adoption d'une Charte de sécurité de l'information
- mise en place de la Security by design au sein de tout nouveau projet
- plan d'actions en ce qui concerne les scénarios d'attaque par logiciel de rançon pour VIVAQUA (analyse de risques, défense, remédiation, et communication)

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

VIVAQUA a très tôt pris l'engagement d'être en conformité avec le RGPD et a poursuivi ses actions en 2020 dont notamment :

- l'intégration systématique du respect du RGPD dans la sélection des sous-traitants amenés à traiter des données à caractère personnel
- la mise en place du principe de Privacy by Design dans nos nombreux projets VIVAnext qui font dès lors l'objet d'une attention particulière au respect de la vie privée et au traitement des données à caractère personnel.

Aucune plainte et aucun incident relatif au traitement des données à caractère personnel n'ont été rapportés au cours de l'année 2020.

PERSPECTIVES

VIVAQUA fête son 130e anniversaire en 2021

En 1891, quelques communes bruxelloises décident de créer la Compagnie intercommunale des eaux de l'agglomération bruxelloise, qui devient la CIBE puis VIVAQUA. Au fil des années, d'autres communes rejoignent l'intercommunale. Au départ, l'intercommunale produit, transporte et distribue l'eau potable. A l'heure actuelle, VIVAQUA assure également la gestion des réseaux d'égouttage et la lutte contre les inondations dans la capitale.

L'année du 130e anniversaire de VIVAQUA sera ponctuée par plusieurs événements clés, citons par exemple

- le lancement du nouveau site internet (www.vivaqua.be)
- une opération de promotion de l'eau du robinet en collaboration avec 250 boulangeries bruxelloises
- la pose d'une stèle commémorative à Spontin, premier captage de VIVAQUA
- le lancement d'une balade interactive sur le parcours de l'eau en Région bruxelloise
- la réalisation d'une œuvre de Street Art sur la façade latérale du Siège social, en partenariat avec la Ville de Bruxelles
- la mise à disposition des écoles bruxelloises d'un jeu de société éducatif sur le cycle de l'eau
- l'habillage d'un tram aux couleurs de VIVAQUA durant 3 mois, en partenariat avec la STIB
- l'exposition interactive 'La Fabrique de l'eau' organisée par la Fonderie (le musée bruxellois des Industries et du Travail)
- l'organisation d'un Family Day
- la tenue d'une séance académique.

Responsabilité sociale

VIVAQUA est favorable à l'introduction d'un tarif social pour le secteur de l'eau et contribue à sa mise en place, prévue début 2022, en participant activement aux travaux du groupe de travail 'Précarité hydrique', organisé sous la houlette de Bruxelles Environnement.

VIVAQUA
Rapport d'activités 2020

Afin d'améliorer l'accès à l'eau potable dans l'espace public et de supporter le mouvement « Blue Community », VIVAQUA propose aux communes bruxelloises d'installer et d'entretenir pour elles des fontaines d'eau dans la ville. De nombreuses communes ont manifesté leur intérêt. Les contacts se poursuivent, en 2021, pour passer à la concrétisation.

En vue de veiller au respect des obligations sociales par ses entrepreneurs, VIVAQUA a pris plusieurs mesures au cours de l'année : mise en place de pénalités spécifiques en matière d'infractions sociales, envoi d'un courrier circulaire de rappel des règles aux entrepreneurs et démarrage d'une réflexion quant au renforcement des contrôles sur chantier.

Assemblée générale ouverte au public

Dans un souci de transparence et d'ouverture, VIVAQUA ouvrira d'initiative son Assemblée générale au public. À partir de 2021, toute personne domiciliée sur le territoire d'une des communes actionnaires de VIVAQUA pourra demander d'assister à l'Assemblée générale ordinaire et ce, en qualité d'observatrice/observateur.

Panel stakeholders

Les enseignements des Focus groupes, enquêtes qualitatives organisées en 2020 auprès des citoyens bruxellois ont incité VIVAQUA à poursuivre la démarche. En 2021, VIVAQUA écoutera ses stakeholders les plus importants c'est-à-dire des sociétés sœurs, d'autres 'impétrants' ou opérateurs, des organisations de défense des consommateurs ou des familles, des leaders d'opinion, des responsables d'administration ou encore d'autres institutions.

Risk Manager

Le Comité d'Audit et la Direction ont souhaité améliorer le système de gestion des risques et des crises de VIVAQUA afin de pouvoir faire face à toutes situations imprévues. Avec la pandémie, la nécessité de développer cette fonction était plus que jamais d'actualité. VIVAQUA a recruté en interne un Risk Manager qui prendra ses fonctions en janvier 2021. Son rôle sera de coordonner un système de gestion des risques afin d'assurer la continuité des activités de VIVAQUA dans tous les domaines et dans toutes les situations ainsi que de gérer les incidents.

Mise en conformité par rapport à la loi NIS

La Directive européenne NIS-D, transposée en 2019 en droit belge (loi NIS), impose aux opérateurs de services dits essentiels de prendre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles suffisantes afin de prévenir tout incident ou d'en limiter l'impact et, ce faisant, d'assurer la sécurité et la continuité de la vie des citoyens et entreprises belges.

VIVAQUA a été désignée au 1er janvier 2021 'opérateur de service essentiel' et devra mettre en place pour janvier 2023 les mesures pour se protéger des cybermenaces afin d'assurer la distribution de l'eau potable à ses clients.

Dès lors, VIVAQUA va concevoir et mettre en œuvre, dès 2021, un plan de sécurité de l'information afin de garantir la disponibilité, la confidentialité et l'intégrité de ses systèmes d'information.

5.6 ASSURER SA PÉRENNITÉ FINANCIÈRE TOUT EN INVESTISSANT DANS SA TRANSFORMATION

VIVAQUA doit dégager des moyens pour répondre aux attentes de ses abonnés, 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, des dépenses qui restent élevées et des investissements en croissance vu la vétusté des infrastructures.

La dette financière de VIVAQUA a atteint 855,4 millions € fin 2020. 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 qui n'ont pas à être financés par les abonnés.

Par exemple, dès 2022, à l'instar de ce qui prévaut dans les Régions flamande et wallonne, les communes bruxelloises devront assumer le coût de l'installation et de l'entretien des hydrants (bornes incendie) sur leur territoire. Il s'agira d'une nouvelle recette pour VIVAQUA.

Autre exemple, l'activation des mesures de dispense partielle de précompte professionnel instaurées par le niveau Fédéral.

En 2020, VIVAQUA a également obtenu de la part de Brugel une indexation de ses tarifs.

Une meilleure maîtrise des coûts sera également poursuivie, par exemple

- par la refonte de certains processus
- 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
- par l'externalisation de certaines tâches, comme l'impression des factures
- par l'adaptation de certaines méthodes de travail, comme le démarrage sur chantier.

En 2020, VIVAQUA a également mené plusieurs opérations de restructuration de ses dettes bancaires afin d'en minimiser le coût. Ces opérations vont se poursuivre dans les années à venir, par une diversification de ses modes de financement externe.

BRUGEL ET REFONTE TARIFAIRE

Dans sa Déclaration de politique générale 2019-2024, le Gouvernement bruxellois prévoyait la mise en place d'un tarif social de l'eau. VIVAQUA avait déjà plaidé en faveur d'un tel tarif, en 2019, dans son Mémorandum à destination des forces politiques régionales appelées à former la nouvelle majorité. VIVAQUA soutient donc avec vigueur l'objectif du Gouvernement.

Le processus législatif prenant du temps, le tarif social ne pouvait pas être d'application le 1er janvier 2021, en même temps que les nouveaux tarifs de VIVAQUA. Les Autorités bruxelloises ont donc décidé de décaler la mise en place des nouveaux tarifs de VIVAQUA (initialement prévue au 1er janvier 2021) afin de les faire coïncider avec l'instauration de mesures sociales, dont le tarif social, au 1er janvier 2022.

Conformément à l'article 39 de l'Ordonnance Cadre Eau, Brugel a mandaté les entreprises Deloitte et Espelia pour réaliser deux audits, l'un sur l'asset management et l'autre sur la qualité des services, audits auxquels VIVAQUA a collaboré avec beaucoup de disponibilité et de transparence. Les résultats de ces audits n'étaient pas encore connus fin 2020.

FINANCES ET GESTION BUDGÉTAIRE, LE PROJET « COCKPIT »

Courant 2021, Brugel, l'organisme régulateur du prix de l'eau à Bruxelles, sera appelé à se prononcer sur la proposition tarifaire de VIVAQUA pour la période 2022-2026. Les 'revenus' de VIVAQUA seront donc figés pendant cette période. Pour garantir que ces tarifs soient adéquats, VIVAQUA doit fournir des arguments solides et bien étayés.

Pour y arriver, VIVAQUA va mettre en place un système de comptabilité analytique qui permettra de chiffrer avec précision le coût des services et, par conséquent, les fonds nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de l'entreprise. C'est l'objectif de 'cockpit'; après un travail d'analyse, plus de 60 collaboratrices et collaborateurs ont planché sur un modèle financier adapté au cadre régulatoire mis en place par Brugel et ont consigné leurs conclusions dans un manuel de principes et de gestion.

Un travail de simplification a aussi permis de diminuer significativement le nombre de centres de coûts dans le système SAP. Cette première phase du projet définit le cadre de la future gestion financière de VIVAQUA.

CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES

Les factures échues impayées n'ont cessé de croître pour passer de 29 millions € en 2011 à 61,5 millions € en 2020, soit une croissance de 112% en 10 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'usager 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 2020, le montant de créances irrécouvrables à Bruxelles s'est élevé à 3,3 millions €. Il a plus que doublé par rapport à 2019 et quasi triplé par rapport à la moyenne des années antérieures.

PERSPECTIVES

Cockpit

La 2e phase vise à identifier dans quelle mesure les processus métiers et les outils informatiques sont alignés avec le nouveau cadre de travail. Des collaboratrices et collaborateurs de Directions et d'horizons divers vont participer à l'élaboration de ce 'blueprint' au cours d'une cinquantaine d'ateliers.

Nouveaux tarifs

Suite au report de la mise en place des nouveaux tarifs, la méthodologie tarifaire doit être adaptée et officialisée pour le 31 mars 2021. Ensuite VIVAQUA disposera de 3 mois pour élaborer et introduire auprès de Brugel une proposition de nouveaux tarifs qui seront d'application en 2022, 2023, 2024, 2025 et 2026, et qui porteront sur l'approvisionnement et l'assainissement de l'eau, ainsi que sur des prestations spécifiques comme le raccordement, le placement d'un compteur ...

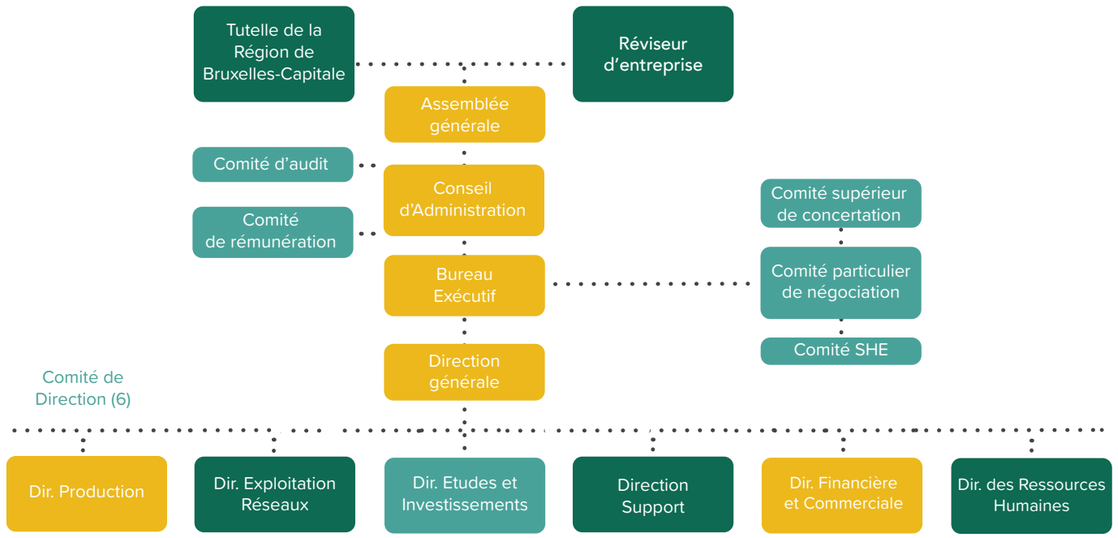
Introduction du tarif social

L'Ordonnance - Cadre Eau doit être modifiée afin d'y intégrer l'instauration de l'intervention sociale à partir du 1er janvier 2022.

Gouvernance

06

STRUCTURE DE L'ENTREPRISE



6.1 GOUVERNANCE ET ORGANISATION

OBJET SOCIAL ET SIÈGE SOCIAL

Société coopérative, VIVAQUA est une intercommunale qui associait, au 31 décembre 2020 :

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 l'ordonnance du 5 juillet 2018 relative aux modes spécifiques de gestion communale et à la coopération intercommunale.

6.2 ORGANES STATUTAIRES

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président

Bernard VAN NUFFEL
Echevin de Jette

Vice-Président

Guy WILMART
Echevin d'Anderlecht

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Cathy MARCUS
Echevine de Saint-Gilles

Marc VANDE WEYER
Conseiller communal de Berchem-Sainte-Agathe

Arnaud PINXTEREN
Échevin à la Ville de Bruxelles

Vanessa LOODTS
Conseillère communale de Schaerbeek

Jonathan BIERMANN
Echevin d'Uccle

Suzanne MÜLLER-HÜBSCH
Echevine d'Anderlecht

Didier Molders, conseiller communal
Remplacé lors du CA du 16 décembre 2020 par
Michel BLAMPAIN
Conseiller communal d'Auderghem

Anas BEN ABDELMOUMEN
Conseiller communal à la Ville de Bruxelles

Virginie TAITTINGER
Conseillère communale d'Etterbeek

Alessandro ZAPPALA
Conseiller communal d'Evere

Denis STOKKINK
Conseiller communal de Forest

Serge JANSSEN
Conseiller communal de Ganshoren

Els GOSSE
Echevine d'Ixelles

Romain DE REUSME
Echevin d'Ixelles

Abdellatif MGHARI
Conseiller communal de Koekelberg

Khalil BOUFRAQUECH
Conseiller communal de Molenbeek-Saint-Jean

Didier Millis, conseiller communal
Remplacé lors du CA du 23 septembre 2020 par
Danielle EVRAUD
Conseillère communale de Molenbeek-Saint-Jean

Catherine MORENVILLE
Echevine de Saint-Gilles

Abdesselam SMAHI
Conseiller communal de Saint-Josse-ten-Noode

Pierre-Yves BASSAMBI
Conseiller communal de Saint-Josse-ten-Noode

Thomas ERALY
Echevin de Schaerbeek

Lise GOETGHEBUER
Conseillère communale d'Uccle

Gabriel PERSOONS
Conseiller communal de Watermael-Boitsfort

Quentin DEVILLE
Conseiller communal de Woluwe-Saint-Lambert

Caroline LHOIR
Echevine de Woluwe-Saint-Pierre

Vincent SCOURNEAU
Bourgmestre de Braine-l'Alleud

Pierre LAPERCHE
Conseiller communal, Ottignies-Louvain-la-Neuve
(à partir de l'Assemblée générale du 4 juin 2020)

Secrétariat du Conseil d'Administration

Christophe PIRON
Assisté par Olivier SMETS

BUREAU EXECUTIF

Président

Bernard VAN NUFFEL
Echevin de Jette

Vice-Président

Guy WILMART
Echevin d'Anderlecht

MEMBRES DU BUREAU EXÉCUTIF

Marc VANDE WEYER
Conseiller communal de Berchem-Sainte-Agathe

Arnaud PINXTEREN
Echevin à la Ville de Bruxelles

Cathy MARCUS
Echevine de Saint-Gilles

Vanessa LOODTS
Conseillère communale de Schaerbeek

Jonathan BIERMANN
Echevin d'Uccle

Secrétariat du Bureau exécutif

Christophe PIRON

COMITÉ D'AUDIT

Thomas ERALY (Président)
Echevin de Schaerbeek

Virginie TAITTINGER
Conseillère communale d'Etterbeek

Romain DE REUSME
Echevin d'Ixelles

Invités permanents :

Nadia VERWILGHEN
Jean-François CATS

Secrétariat

Geert DEKEGEL

La mission du Comité d'audit est d'assister le Conseil d'Administration de VIVAQUA dans l'exercice de ses compétences de contrôle au sens large de l'entreprise. En 2020 le Comité d'Audit s'est réuni 7 fois.

DATE	SUJETS ABORDÉS
29/01/2020	• Hydralis • Audit interne : présentation du résultat de la consultation • Point d'information sur les emprunts bancaires à fin 2019 et sur les opérations y relatives effectuées en 2019
03/04/2020	• Coronavirus : mesures prises par VIVAQUA • Hydralis : point sur la situation • Audit interne : mission de Ernst & Young • Programme de financement par émission de Commercial Paper (CP) et Medium Term Notes (EMTN) • IT - sauvegarde des données – déplacement du serveur de backup
20/04/2020	• Coronavirus : mesures prises par VIVAQUA • Examen du projet des comptes annuels au 31 décembre 2019 et élaboration de l'avis du Comité d'Audit • Hydralis : point sur la situation • Audit interne – approbation du programme d'audits à 3 ans • Proposition de révision de la politique d'achat d'énergie (électricité HT)
14/05/2020	• Projet Cockpit - système financier de gestion : état d'avancement (en présence du Project Manager) • Coronavirus, mesures prises par VIVAQUA : point sur la situation et plan de reprise des activités • CISO : présentation de la Sécurité de l'Information • Organisation de la Surveillance de la Santé de nos collaboratrices et collaborateurs • Organisation de la Prévention et de la Protection de nos collaboratrices et collaborateurs
12/06/2020	• Hydralis : examen du projet de cahier spécial des charges pour la mission d'analyse Hydralis – stratégie à court terme
08/10/2020	• Coronavirus : point de la situation • Rapport d'audit Crisis management, Business Continuity management et Disaster Recovery, en présence d'Ernst & Young • Coûts de production d'eau potable • Hydralis - point sur la situation Cockpit : 2e phase • Demande d'indexation des tarifs 2021 • Budget 2021 – méthodologie
16/11/2020	• Coronavirus : point sur la situation • Hydralis : situation des assets • Actualisation des comptes 2020 et projet de budget 2021 • Gestion de la qualité de l'eau potable, en présence du responsable du laboratoire • Risk Manager : composition du jury / désignation d'un membre du Comité d'audit

COMMISSAIRE-REVISEUR

RSM Interaudit

COMITÉ DE RÉMUNÉRATION

Denis STOKKINK (Président)
Conseiller communal de Forest

Catherine MORENVILLE
Echevine de Saint-Gilles

Abdesselam SMAHI
Conseiller communal de Saint-Josse-ten-Noode

Gabriel PERSOONS
Conseiller communal de Watermael-Boitsfort

Quentin DEVILLE
Conseiller communal de Woluwe-Saint-Lambert

Secrétariat

Christophe PIRON

Un Comité de Rémunération composé de 5 membres désignés par le Conseil d'Administration en son sein a été mis en place fin septembre 2018. Il se penche notamment sur les indemnités de fonction ou tout autre avantage accordé aux membres des organes légaux et statutaires. Il émet des recommandations au sujet des rémunérations et tout autre éventuel avantage aux membres du Comité de Direction et aux agents de niveau 1. Il se penchera par ailleurs sur l'introduction d'une rémunération variable liée aux résultats pour les membres du Comité de Direction.

Le Comité de Rémunération s'est réuni le 26/3/2020 avec pour sujet à l'ordre du jour, l'approbation du projet de rapport annuel de VIVAQUA – volet rémunération et gouvernance.

COMITÉ DE DIRECTION

Directrice générale

Laurence BOVY

Directeur Support

Ir. Karl MOT

Directeur Production

Ir. Alain DE LOMBAERT

Directeur Etudes et Investissements

Ir. Olivier BROERS

Directeur Exploitation Réseaux

Ir. Olivier LAGNEAU

Directeur Financier et Commercial

Yves BOURDEAU

Directrice des Ressources Humaines

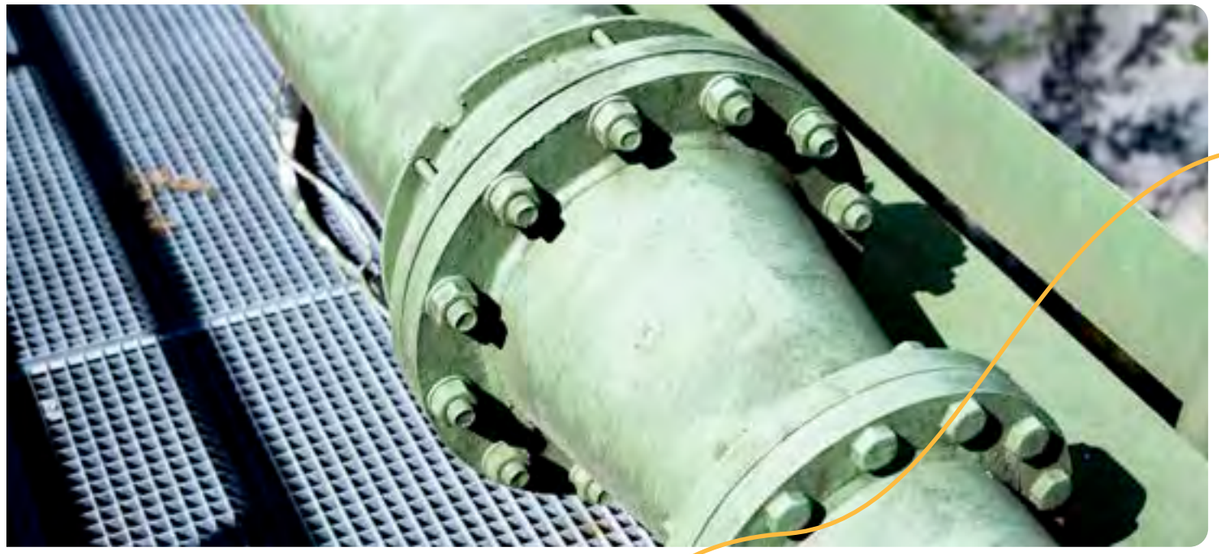
Emmanuèle RYCX

Invités permanents

Ir. Serge DE RIDDER, Asset Manager
Saar VANDERPLAETSEN, Porte-Parole et Public Affairs
Benoit LEJEUNE, Head Transformation Officer

Secrétariat

Geert DEKEGEL



6.3 PRÉSENCES

CONSEIL D'ADMINISTRATION

(13 réunions)

BERNARD VAN NUFFEL	12/13
GUY WILMART	11/13
JONATHAN BIERMANN	13/13
VANESSA LOODTS	12/13
CATHY MARCUS	10/13
ARNAUD PINXTEREN	13/13
MARC VANDE WEYER	11/13
JEAN-YVES BASSAMBI	13/13
ANAS BEN ABDELMOUMEN	13/13
MICHEL BLAMPAIN	0/1
KHALIL BOUFRAQUECH	13/13
ROMAIN DE REUSME	12/13
QUENTIN DEVILLE	12/13
THOMAS ERALY	13/13
DANIELLE EVRAUD	4/4
LISE GOETGHEBUER	10/13
ELS GOSSÉ	9/13
SERGE JANSSEN	13/13
PIERRE LAPERCHE	6/7
CAROLINE LHOIR	8/13
ABDELLATIF MGHARI	6/13
DIDIER MILIS	3/9
DIDIER MOLDERS	7/12
CATHERINE MORENVILLE	12/13
SUZANNE MÜLLER-HÜBSCH	10/13
GABRIEL PERSOONS	13/13
VINCENT SCOURNEAU	10/13
ABDESSELAM SMAHI	11/13
DENIS STOKKINK	12/13
VIRGINIE TAITTINGER	13/13
ALESSANDRO ZAPPALA	11/14
POURCENTAGE DE PRÉSENCES	**85,18%**

BUREAU EXCÉCUTIF

(21 réunions)

BERNARD VAN NUFFEL	21/21
GUY WILMART	16/21
JONATHAN BIERMANN	21/21
VANESSA LOODTS	18/21
CATHY MARCUS	13/21
ARNAUD PINXTEREN	21/21
MARC VANDE WEYER	19/21
POURCENTAGE DE PRÉSENCES	**87,76%**

COMITÉ D'AUDIT

(7 réunions)

THOMAS ERALY	7/7
ROMAIN DE REUSME	5/7
VIRGINIE TAITTINGER	7/7
JEAN-FRANÇOIS CATS (INVITÉ PERMANENT)	7/7
NADIA VERWILGHEN (INVITÉE PERMANENTE)	7/7
POURCENTAGE PRÉSENCES	**94,29 %**

COMITÉ DE RÉMUNÉRATION

(1 réunion)

DENIS STOKKINK	1/1
CATHERINE MORENVILLE	1/1
ABDESSELAM SMAHI	1/1
QUENTIN DEVILLE	1/1
GABRIEL PERSOONS	1/1
POURCENTAGE PRÉSENCES	**100%**

6.4 RÉMUNÉRATIONS

(sous forme exclusive de jetons de présence)

LES PRÉSIDENT ET VICE-PRÉSIDENT

300€[4] bruts indexés par réunion, avec un maximum de 40 réunions par an.

L'ENSEMBLE DES ADMINISTRATEURS ET LES MEMBRES DU BUREAU EXÉCUTIF, À L'EXCEPTION DU PRÉSIDENT ET VICE-PRÉSIDENT

120€[5] 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.

RÉMUNÉRATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

- Rémunération brute annuelle : 263.099,04 €
- Avantages à charge de l'employeur : véhicule de leasing (avec intervention personnelle), chèques-repas (avec intervention personnelle), assurance hospitalisation, smartphone (avec avantage toute nature) et tablette (avec avantage toute nature).
- Avantages à charge personnelle : assurance groupe, assurance soins ambulatoires.

RÉMUNÉRATION DU COMITÉ DE DIRECTION

- Total des rémunérations brutes annuelles : 1.223.510,57 € pour 6 directeurs, soit une rémunération brute annuelle moyenne de 203.918,43 €.
- Avantages à charge de l'employeur : véhicule de leasing (avec intervention personnelle) , chèques-repas (avec intervention personnelle), assurance hospitalisation, smartphone (avec avantage toute nature), assurance soins ambulatoire (partie), assurance groupe pour les contractuels.
- Avantages à charge personnelle : assurance groupe pour les statutaires, assurance soins ambulatoires

4 Indexé de 2% depuis le 1er octobre 2018, à 306,00€ et majoré de 2% au 01/04/2020 soit 312,12€.
5 Indexé de 2% depuis le 1er octobre 2018, à 122,40€ et majoré de 2% au 01/04/2020 soit 124,85 €

Les annexes – tableaux et chiffres

07

7.1 PRODUCTION

PRODUCTION PAR SOUS-BASSIN EN M³

			2019	2020
Eau souterraine				
RÉGION WALLONNE	MEUSE AVAL	MODAVE	17.322.584	19.734.207
		MARCHIN	2.183.673	2.601.092
		HAVELANGE	2.411.242	2.793.908
		BEN-AHIN	1.975.400	1.877.100
		GEMINE	192.520	199.119
			24.085.419	**27.205.426**
RÉGION WALLONNE	MEUSE AMONT	VEDRIN	7.986.904	8.364.974
		SPONTIN	5.787.528	7.997.898
		LIENNE	2.334.920	2.025.653
		CRUPET-DURNAL	4.865.962	5.116.839
		YVOIR	851.340	1.453.940
			21.826.654	**24.959.304**
RÉGION WALLONNE	HAINE	MONS - GHLIN	4.607.947	4.115.456
		HAVRÉ	4.026.840	4.787.561
		NIMY	7.276.032	8.982.844
			15.910.819	**17.885.861**
RÉGION WALLONNE	DYLE-GETTE	PLANCENOIT	888.016	863.605
		VIEUX-GENAPPE	1.966.200	2.134.990
			2.854.216	**2.998.595**
RÉGION WALLONNE	SAMBRE	LIGNY	543.470	0
		ST-MARTIN-LEMMENS	160.562	176.538
		ST-MARTIN-VILLERET	318.630	362.870
		SPY	707.658	137.533
			1.730.320	**676.941**
RÉGION WALLONNE	SENNE	BRAINE-L'ALLEUD	6.804.604	6.538.011
		WATERLOO	1.231.868	1.078.715
		ECAUSSINNES	435.930	332.920
			8.472.402	**7.949.646**
RÉGION BRUXELLOISE	SENNE	BOIS DE LA CAMBRE	264.576	143.185
		FORÊT DE SOIGNES	1.713.616	1.681.610
			1.978.192	**1.824.795**
CAPTAGE D'EAU SOUTERRAINE			**76.858.022**	**83.500.568**
Eau de surface				
RÉGION WALLONNE	MEUSE AMONT	TAILFER	54.007.300	46.308.800
CAPTAGE D'EAU DE SURFACE			**54.007.300**	**46.308.800**
PRODUCTION TOTALE			**130.865.322**	**129.809.368**

7.2 FOURNITURES (M³)

RÉSEAU VIVAQUA ALIMENTÉ EN DIRECT	2019	2020
Région Bruxelloise	67.962.509	68.377.777
DIVERS - FOURNITURES DE SERVICE	3.005	3.005
DIVERS - ALIMENTATION LAC DU BOIS DE LA CAMBRE	11.130	14.440
SOUS-TOTAL RÉSEAU VIVAQUA	67.976.644	68.395.222
COMMUNES ET ORGANISMES CLIENTS		
Région wallonne		
AIEC	33.491	34.504
AIEM	81.241	91.077
CILE - SECTIONS DE HUY ET DE MARCHIN	1.183.552	2.546.802
CILE - USINE DE REFOULEMENT	2.246.567	
IN BW	5.420.092	5.203.355
IDEA	40.119	44.554
SOCIÉTÉ WALLONNE DES EAUX (+ A.I.E.N.P.N)	14.574.984	17.433.413
DIVERS WALLONIE - ABONNÉS CIE	10.889	10.537
SOUS-TOTAL RÉSEAU RÉGION WALLONNE	23.590.935	25.364.242
Région flamande		
DE WATERGROEP		
VILVOORDE	3.816	1.919
COMMUNES VIA "DE WATERGROEP"		
DILBEEK	2.546.394	2.674.360
GRIMBERGEN	575.519	568.734
HALLE	2.041.291	2.145.466
KORTENBERG	366.434	399.828
KRAAINEM	685.255	856.145
MERCHTEM	28.737	29.944
SINT-GENESIUS-RODE	1.005.752	1.140.404
SINT-PIETERS-LEEUW	1.825.753	1.796.427
STEENOKKERZEEL	402.788	286.571
TERVUREN	797.653	1.021.697
WEZEMBEEK-OPPEM	592.203	665.110

FARYS	2019	2020
CONTRAT TMVW + BEERSEL	24.303.603	21.485.409
DROGENBOS	444.339	422.856
LINKEBEEK	189.833	206.677
MACHELEN	681.890	588.273
WEMMEL	744.277	816.773
ZAVENTEM	1.869.936	1.991.849
B.A.C (LUCHTHAVEN)	752.763	402.037
SOUS-TOTAL RÉGION FLAMANDE	39.858.236	37.500.479
TOTAL GÉNÉRAL	131.425.815	131.259.943

7.3 QUALITÉ DE L'EAU

COMPOSITION DE L'EAU DE DISTRIBUTION

Paramètre	Unité	Concentration		Norme
		Minimum	Maximum	
PH		7,23	8,26	6,50 < pH < 9,20
CONDUCTIVITÉ (20°C)	µS/cm	370	856	2.100
DURETÉ TOTALE	°fH	16,4	45,0	67,5
CALCIUM	mg/l	55,7	163,4	270
MAGNÉSIUM	mg/l	4,3	21,3	50
SODIUM	mg/l	12,4	34,7	200
POTASSIUM	mg/l	1,5	6,7	-
NITRATE	mg/l	8,7	29,1	50
SULFATE	mg/l	48,0	149,7	250
BICARBONATE	mg/l	149,7	364,3	-
CHLORURE	mg/l	10,1	45,8	250
FLUORURE	µg/l	57	299	1.500
PESTICIDES TOTAUX	µg/l	< 0,030	< 0,030	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 EFFECTUÉES PAR LE LABORATOIRE

	Nombre d'échantillons prélevés	Nombre de paramètres analysés
Production		
CAPTAGES (1)	2.087	52.523
USINES	783	44.922
CONDUITES	104	365
RÉSERVOIRS	859	38.909
ENQUÊTES INTERNES	5	70
	3.838	**136.789**
Distribution en Région de Bruxelles-Capitale		
CONTRÔLES LÉGAUX	1.263	43.342
CONTRÔLES SUITE À UNE PLAINTE	76	3.064
INFILTRATIONS	55	748
POSES-CONDUITES	417	3.348
ENQUÊTES INTERNES (2)	539	9.698
	2.350	**60.200**
Distribution en Région flamande		
POSES-CONDUITES	3	24
ENQUÊTES INTERNES (3)	22	1.419
	25	**1.443**
Clients		
CLIENTS EAUX USÉES	55	1.401
AUTRES CLIENTS (4)	1.292	14.624
	1.347	**16.025**
TOTAL	**7.560**	**214.457**
Tests interlaboratoires	112	1.264

1 Captages + Rivières + DP non fixe
2 Maison de l'eau + Douches VIVAQUA + Enquêtes
3 Compteurs entrée commune
4 Clients + Analyses à titre privé

VIVAQUA
Rapport d'activités 2020

7.4 DISTRIBUTION D'EAU

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COMPTEURS EN RÉGION BRUXELLOISE DE 2016 À 2020

Année	Nombre de compteurs	Nombre de logements ou d'unités d'occupation	Population
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
2020	377.445	649.474	1.218.255

DONNÉES CONCERNANT LES CLIENTS EN DISTRIBUTION EN 2020

	Branchements eau potable	Compteurs	Logements	Consommation facturée (m^3)	Nombre d'abonnés	Habitants
ANDERLECHT	19.582	35.598	58.522	5.082.087	35.387	121.319
AUDERGHEM	7.550	12.215	18.406	1.439.759	12.178	34.723
BERCHEM-SAINTE-AGATHE	4.335	7.815	11.484	970.644	7.799	25.441
BRUXELLES	37.224	62.288	112.594	11.010.640	61.164	185.316
ETTERBEEK	8.193	16.262	29.128	2.283.919	16.114	47.962
EVERE	5.655	11.191	20.805	1.794.313	11.107	43.018
FOREST	8.538	17.457	29.264	2.301.853	17.227	56.051
GANSHOREN	3.491	7.354	12.451	924.348	7.338	25.172
IXELLES	14.902	32.776	57.310	5.141.675	32.432	87.412
JETTE	7.310	15.759	25.680	2.068.370	15.662	52.743
KOEKELBERG	2.599	5.814	10.315	827.280	5.740	21.840
MOLENBEEK	11.778	24.922	42.833	3.984.518	24.591	97.576
SAINT-GILLES	8.258	15.231	29.905	2.688.611	15.088	48.838
SAINT-JOSSE	4.292	7.122	13.634	1.436.059	7.045	26.823
SCHAERBEEK	19.011	36.934	62.980	5.600.846	36.473	130.638
UCCLE	18.624	28.964	46.865	3.997.789	28.914	84.591
WATERMAEL-BOITSFORT	6.858	8.595	13.097	846.583	8.570	25.225
WOLUWE-SAINT-LAMBERT	9.367	17.591	32.398	2.732.323	17.461	57.935
WOLUWE-SAINT-PIERRE	9.685	13.557	21.803	1.866.696	13.522	41.927
CHANTIERS ITINÉRANTS		235	255	89.014	255	
TOTAL	**207.252**	**377.680**	**649.729**	**57.087.327**	**374.067**	**1.214.550**
CONTRATS PARTICULIERS				3.334.598		
TOTAL				**60.421.925**		

APPROVISIONNEMENT DE LA RÉGION BRUXELLOISE

Année	Moyenne hebdomadaire en m³	Pointe hebdomadaire en m³
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
2020	1.307.772	1.385.819

CONSOMMATION D'EAU

Année	Approvisionnement en m³	Consommation des abonnés en m³	Volumes non enregistrés par compteurs abonnés en m³	Volumes non enregistrés par compteurs abonnés en %
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	60.230.110	7.732.399	11
2020	68.377.777	58.997.782	9.379.995	14

La méthode de calcul a été adaptée depuis 2019 : le taux NRW (= volumes non facturés) est désormais calculé sur base des volumes consommés réellement ou estimés (sur base du dernier relevé d'index connu), normalisés sur une année calendrier.

VIVAQUA
Rapport d'activités 2020

7.5 RÉSEAUX DE DISTRIBUTION ET D'ASSAINISSEMENT EN MÈTRES

	Égouts et collecteurs	Conduites de distribution
ANDERLECHT	184.098	223.128
AUDERGHEM	70.018	86.693
BERCHEM-SAINTE-AGATHE	40.958	49.799
BRUXELLES	400.397	467.929
ETTERBEEK	57.218	79.525
EVERE	69.678	77.250
FOREST	73.183	94.377
GANSHOREN	38.826	41.747
IXELLES	99.808	148.921
JETTE	68.481	83.499
KOEKELBERG	18.938	25.450
MOLENBEEK	98.620	118.137
SAINT-GILLES	50.254	72.499
SAINT-JOSSE	25.131	37.344
SCHAERBEEK	138.339	177.455
UCCLE	178.834	251.739
WATERMAEL-BOITSFORT	63.123	83.881
WOLUWE-SAINT-LAMBERT	109.910	121.954
WOLUWE-SAINT-PIERRE	120.762	138.319
TOTAL	**1.906.576**	**2.379.646**

7.6 COMPOSITION DE 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).

Hormis la redevance d'abonnement, les 3 autres composantes 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 € TVAC.

TARIF PROGRESSIF 2020

	Production/distribution	Gestion des égouts (assainissement communal)	Epuration (assainissement régional)	Prix global de l'eau/m³ (TVA 6% incluse)
DE 0 À 15M³ /HAB/AN	1,1401 €	0,6512 €	0,3237 €	2,1150 €
DE 16 À 30M³ /HAB/AN	2,0860 €	1,1246 €	0,5590 €	3,7696 €
DE 31 À 60M³ /HAB/AN	3,0914 €	1,6573 €	0,8239 €	5,5726 €
+ DE 60M³ /HAB/AN	4,5890 €	2,3678 €	1,1770 €	8,1338 €

TARIF LINÉAIRE 2020

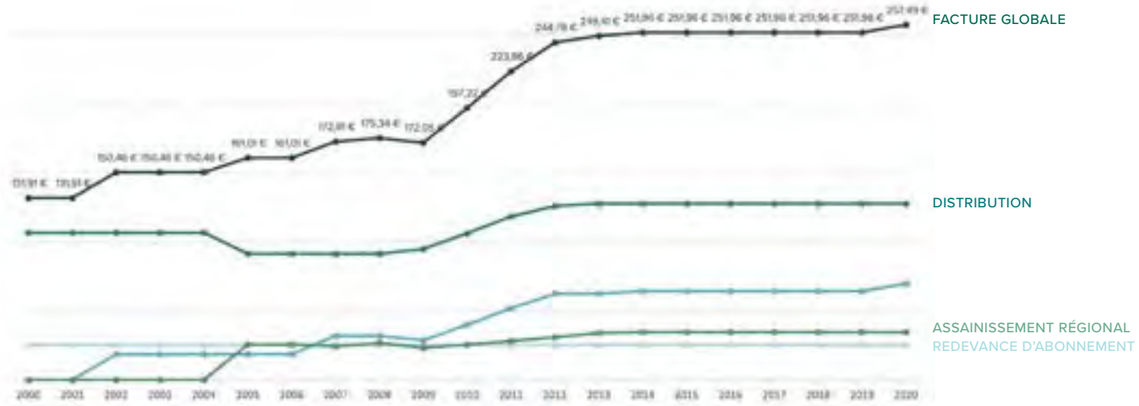
Production/distribution	Gestion des égouts (assainissement communal)	Epuration (assainissement régional)	Prix global de l'eau/m³ (TVA 6% incluse)
2,2846 €	1,1603 €	0,5885 €	4,0334 €

VIVAQUA
Rapport d'activités 2020

7.7 ÉVOLUTION DU PRIX DE L'EAU

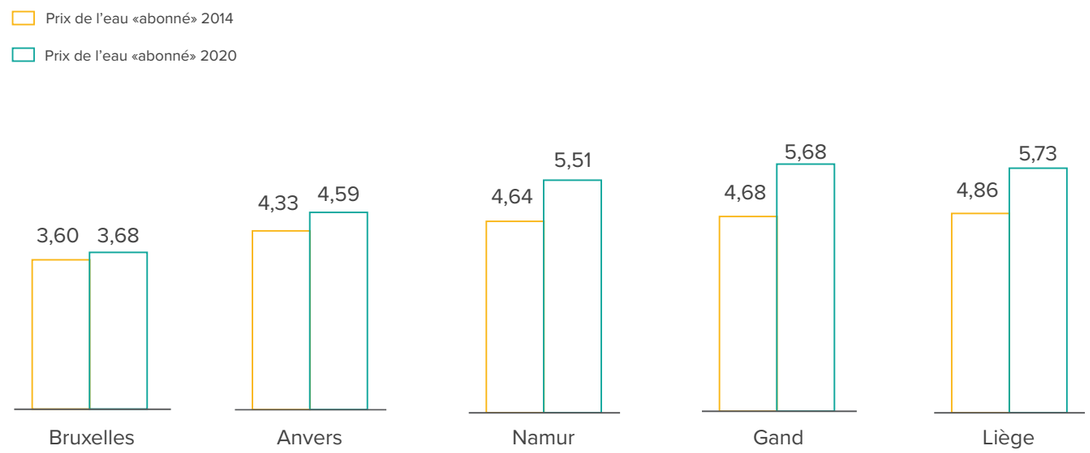
À BRUXELLES

Graphique sur base d'une facture pour un ménage de 2 personnes consommant 70m³ d'eau sur l'année



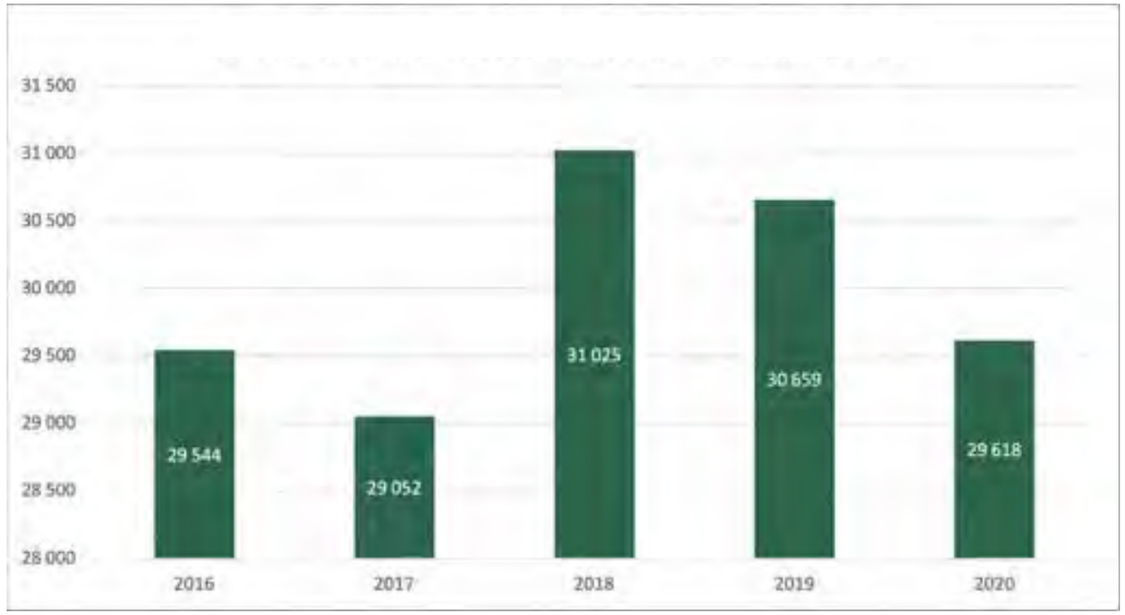
COMPARAISON AVEC LES AUTRES RÉGIONS DU PAYS

Évolution du prix de l'eau à l'abonné TVAC (2 personnes 70 m³)*



* Redevance d'abonnement comprise dans le prix

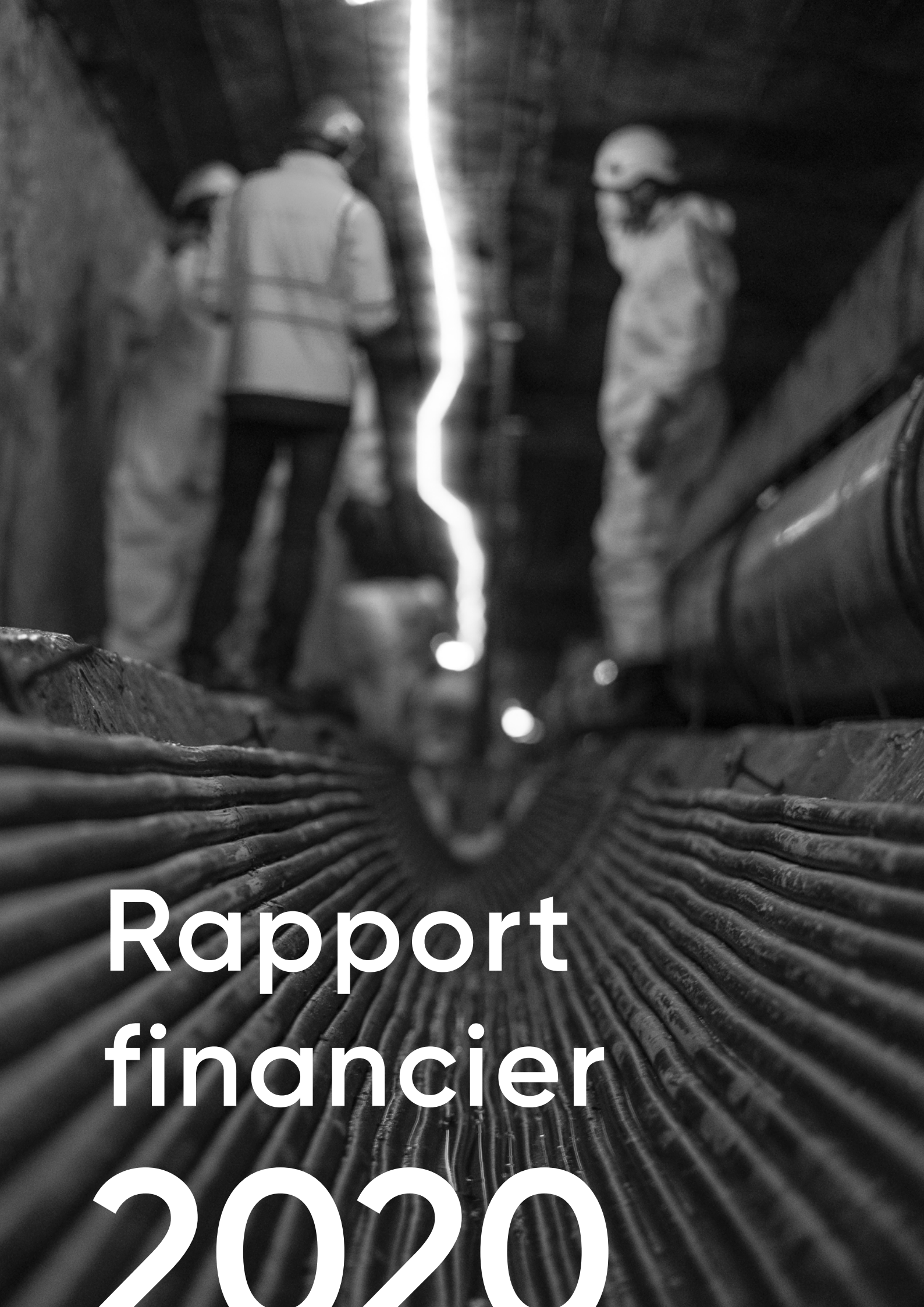
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE



INTERRUPTION DE LA FOURNITURE D'EAU

Coupures suite à un défaut de paiement	2019	2020
DOMESTIQUES	891	0*
NON DOMESTIQUES	167	71
TOTAL	1.058	71

*cf mesures sociales prises dans le cadre de la crise sanitaire, point 4.5, page 26



Rapport financier 2020

Sommaire

RAPPORT FINANCIER

01 Comptes annuels au 31/12/2020

P.4

ARRÊTÉS PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN SÉANCE DU 28/4/2021
CONTRÔLÉS PAR LE COMMISSAIRE-RÉVISEUR

02 Rapport de gestion

P.23

03 Rapport du Commissaire-Réviseur

P.32

Comptes annuels

01

1. BILAN

ACTIFS EN € AVEC DÉCIMALES	2019	2020
ACTIFS IMMOBILISÉS	**1.489.124.226,05**	**1.543.781.421,43**
Frais d'établissement	**179.249.995,22**	**169.566.662,24**
Immobilisations incorporelles	**1.778.559,63**	**8.598.868,51**
Immobilisations corporelles	**1.307.747.245,11**	**1.365.358.346,88**
TERRAINS ET CONSTRUCTIONS	1.070.427.565,26	1.179.840.952,40
INSTALLATIONS, MACHINES ET OUTILLAGE	2.608.706,46	2.609.550,03
MOBILIER ET MATÉRIEL ROULANT	3.720.202,22	4.956.237,27
AUTRES IMMOBILISATIONS CORPORELLES	0,20	0,20
IMMOBILISATIONS EN COURS ET ACOMPTES VERSÉS	230.990.770,97	177.951.606,98
Immobilisations financières	**348.426,09**	**257.543,80**
ENTREPRISES LIÉES - PARTICIPATIONS	200.000,02	115.000,02
PARTICIPATIONS	0,02	0,02
CRÉANCES	200.000,00	115.000,00
AUTRES ENTREPRISES AVEC LESQUELLES IL EXISTE UN LIEN DE PARTICIPATION	25.000,00	25.000,00
PARTICIPATIONS	25.000,00	25.000,00
AUTRES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	123.426,07	117.543,78
ACTIONS ET PARTS	74.752,09	74.727,30
CRÉANCES ET CAUTIONNEMENTS EN NUMÉRAIRE	48.673,98	42.816,48
ACTIFS CIRCULANTS	**218.882.190,97**	**178.638.099,52**
Créances à plus d'un an	**0,00**	**0,00**
AUTRES CRÉANCES	0,00	0,00
Stocks et commandes en cours d'exécution	**6.788.854,72**	**8.064.356,19**
STOCKS		
APPROVISIONNEMENTS	6.636.492,03	7.054.020,64
EN COURS DE FABRICATION	139.465,53	30.022,93
PRODUITS FINIS	0	980.312.62
COMMANDES EN COURS D'EXÉCUTION	12.897,16	
Créances à un an au plus	**115.233.882,49**	**122.309.041,57**
CRÉANCES COMMERCIALES	110.833.973,52	111.129.326,87
AUTRES CRÉANCES	4.399.908,97	11.179.714,70
Placements de trésorerie	**57.408.367,06**	**2.009.748,98**
AUTRES PLACEMENTS	57.408.367,06	2.009.748,98
Valeurs disponibles	**34.102.914,66**	**35.119.108,23**
Comptes de régularisation	**5.348.172,04**	**11.135.844,55**
TOTAL ACTIF	**1.708.006.417,02**	**1.722.419.520,95**

PASSIF EN € AVEC DÉCIMALES	2019	2020
CAPITAUX PROPRES	**645.475.295,99**	**682.357.891,06**
Apport	**4.875.467,14**	**4.875.467,14**
INDISPONIBLE	4.875.467,14	4.875.467,14
Plus-values de réévaluation	**312.410.934,89**	**312.216.151,29**
Réserves	**249.266.609,26**	**273.611.137,59**
RÉSERVES STATUTAIREMENT INDISPONIBLES	384.473,15	384.473,15
RÉSERVES IMMUNISÉES	248.882.136,11	273.226.664,44
Résultat reporté	**0,00**	**0,00**
Subsides en capital	**78.922.284,70**	**91.655.135,04**
PROVISIONS ET IMPÔTS DIFFÉRÉS	**38.850.022,54**	**38.944.636,54**
Provisions pour risques et charges	**38.850.022,54**	**38.944.636,54**
PENSIONS ET OBLIGATIONS SIMILAIRES	23.376.030,88	23.376.030,88
GROSSES RÉPARATIONS ET GROS ENTRETIENS	5.672.025,81	6.329.514,93
AUTRES RISQUES ET CHARGES	9.801.965,85	9.239.090,73
DETTES	**1.023.681.098,49**	**1.001.116.993,35**
Dettes à plus d'un an	**816.749.325,41**	**792.016.255,03**
DETTES FINANCIÈRES	809.630.391,87	784.897.321,49
ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT	640.063.729,63	624.680.658,90
AUTRES EMPRUNTS	169.566.662,24	160.216.662,59
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	**164.792.809,87**	**168.545.789,09**
DETTES À PLUS D'UN AN ÉCHÉANT DANS L'ANNÉE	79.296.437,29	70.504.073,59
DETTES FINANCIÈRES		
ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT	17.685.280,77	21.395.787,04
DETTES COMMERCIALES		
FOURNISSEURS	43.203.446,17	47.582.504,50
ACOMPTES REÇUS SUR COMMANDES	787.520,97	324.633,88
DETTES FISCALES, SALARIALES ET SOCIALES	15.470.081,83	15.411.837,39
IMPÔTS	8.886.104,39	8.795.243,62
RÉMUNÉRATIONS ET CHARGES SOCIALES	6.583.977,44	6.616.593,77
AUTRES DETTES	8.350.042,84	13.326.952,69
Comptes de régularisation	**42.138.963,21**	**40.554.949,23**
TOTAL PASSIF	**1.708.006.417,02**	**1.722.419.520,95**

2. COMPTE DE RÉSULTATS

EN € AVEC DÉCIMALES	2019	2020
Ventes et prestations	**407.127.200,67**	**433.988.976,52**
CHIFFRE D'AFFAIRES	270.520.019,12	277.995.230,78
VARIATION DES EN-COURS DE FABRICATION, DES PRODUITS FINIS ET DES COMMANDES EN COURS D'EXÉCUTION	102.778,18	857.972,86
PRODUCTION IMMOBILISÉE	111.112.477,27	110.725.709,56
AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	24.659.356,75	37.065.738,45
PRODUITS D'EXPLOITATION NON RÉCURRENTS	732.569,35	7.344.324,87
Coût des ventes et prestations	**-374.443.675,84**	**-389.059.618,79**
APPROVISIONNEMENTS ET MARCHANDISES	12.771.035,30	12.827.487,58
ACHATS	12.479.572,77	13.361.278,56
VARIATION DES STOCKS	291.462,53	-533.790,98
SERVICES ET BIENS DIVERS	133.328.101,16	140.181.617,39
RÉMUNÉRATIONS, CHARGES SOCIALES ET PENSIONS	118.340.927,09	122.561.887,91
AMORTISSEMENTS ET RÉDUCTIONS DE VALEUR SUR FRAIS D'ÉTABLISSEMENT, SUR IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES	54.694.396,70	59.428.969,73
RÉDUCTIONS DE VALEUR SUR STOCKS, SUR COMMANDES EN COURS D'EXÉCUTION ET SUR CRÉANCES COMMERCIALES	1.309.871,07	5.845.795,86
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	14.486.900,63	1.934.145,00
AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	37.043.155,17	38.557.570,22
CHARGES D'EXPLOITATION NON RÉCURRENTES	2.469.288,72	7.722.145,10
Bénéfice d'exploitation (Perte d'exploitation)	**32.683.524,83**	**44.929.357,73**
Produits financiers	**924.290,04**	**1.094.137,43**
PRODUITS DES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	16,03	0,00
PRODUITS DES ACTIFS CIRCULANTS	3.810,13	3.564,59
AUTRES PRODUITS FINANCIERS	920.463,88	1.090.572,84
Charges financières	**-22.694.806,19**	**-21.678.966,83**
CHARGES DES DETTES	23.980.817,44	22.502.836,42
AUTRES CHARGES FINANCIÈRES	-1.286.011,25	-823.869,59
Bénéfice courant avant impôts	**10.913.008,68**	**24.344.528,33**
Perte courante avant impôts		
Impôts sur le résultat		
IMPÔTS		
RÉGULARISATIONS D'IMPÔTS ET REPRISES DE PROVISIONS FISCALES		
Bénéfice de l'exercice	**10.913.008,68**	**24.344.528,33**
Prélèvements sur les réserves immunisées	0,00	
Transfert aux réserves immunisées	0,00	
Bénéfice de l'exercice à affecter	**10.913.008,68**	**24.344.528,33**

Affectations et prélèvements		
RÉSULTAT À AFFECTER	10.913.008,68	24.344.528,33
RÉSULTAT DE L'EXERCICE À AFFECTER	10.913.008,68	24.344.528,33
RÉSULTAT REPORTÉ DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	0,00	0,00
PRÉLÈVEMENTS SUR LES CAPITAUX PROPRES	0,00	0,00
SUR LE CAPITAL ET LES PRIMES D'ÉMISSION	0,00	0,00
SUR LES RÉSERVES	0,00	0,00
AFFECTATIONS AUX CAPITAUX PROPRES	10.913.008,68	24.344.528,33
À LA RÉSERVE LÉGALE	0,00	0,00
AUX AUTRES RÉSERVES	10.913.008,68	24.344.528,33
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)

VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	179.249.995,22
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	169.566.662,24
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	169.566.662,24

ÉTAT DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Frais de recherche et de développement	
Valeur d'acquisition	
AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	1.778.559,63
ACQUISITIONS, Y COMPRIS LA PRODUCTION IMMOBILISÉE	6.820.308,88
AU TERME DE L'EXERCICE	8.598.868,51
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	8.598.868,51

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	1.509.258.944,96	21.954.493,04	28.206.801,17
ACQUISITIONS, Y COMPRIS LA PRODUCTION IMMOBILISÉE		992.977,11	2.659.587,77
CESSIONS ET DÉSAFFECTATIONS	-468.094,12	-240.132,82	-988.937,39
TRANSFERTS D'UNE RUBRIQUE À UNE AUTRE	156.774.547,91	51.374,84	118.814,93
AU TERME DE L'EXERCICE	1.665.565.398,75	22.758.712,17	29.996.266,48
b) Plus-values			
AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	349.469.235,67		
ACTÉES			
ANNULÉES	-194.783,60		
AU TERME DE L'EXERCICE	349.274.452,07		
c) Amortissements et réductions de valeur			
AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	788.300.615,37	19.345.786,58	24.486.598,95
ACTÉS	47.178.668,05	1.025.459,68	1.541.509,02
REPRIS CAR EXCÉDENTAIRES			
ANNULÉS	-480.385,00	-222.084,12	-988.078,76
TRANSFERTS D'UNE RUBRIQUE À UNE AUTRE			
AU TERME DE L'EXERCICE	834.998.898,42	20.149.162,14	25.040.029,21
d) Valeur comptable nette au terme de l'exercice			
(A) + (B) – (C) DONT MOBILIER ET MATÉRIEL ROULANT	1.179.840.952,40	2.609.550,03	4.956.237,27

	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	230.990.770,97
ACQUISITIONS, Y COMPRIS LA PRODUCTION IMMOBILISÉE			103.905.573,69
CESSIONS ET DÉSAFFECTATIONS			
TRANSFERTS D'UNE RUBRIQUE À UNE AUTRE			-156.944.737,68
AU TERME DE L'EXERCICE		0,20	177.951.606,98
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) DONT MOBILIER ET MATÉRIEL ROULANT		0,20	177.951.606,98

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		-24,79
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE	0,02	25.000,00	74.727,30
Créances			
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	200.000,00		48.673,98
ADDITIONS			
REMBOURSEMENTS	-85.000,00		-5.857,00
AUTRES			
VALEUR COMPTABLE NETTE AU TERME DE L'EXERCICE	115.000,00		42.816,48

PLACEMENTS DE TRÉSORERIE, AUTRES PLACEMENTS

	2019	2020
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	57.408.367,06	2.009.748,98

COMPTES DE RÉGULARISATION

	2019	2020
RECETTES ABONNÉS À AFFECTER	1.692.073,21	3.593.548,33
APPOINTEMENTS DE L'EXERCICE N+1 PAYÉ EN N	3.356.715,93	3.343.270,07
CHARGES RELATIVES À L'EXERCICE N+1	260.218,45	4.162.541,10
AUTRES CHARGES À AFFECTER	39.164,44	36.485,05
	5.348.172,03	**11.135.844,55**

ÉTAT DES APPORTS

	Montants	Nombre d'actions
Apports en capitaux propres indisponibles		
- AU TERME DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	4.875.467,14	
- AU TERME DE L'EXERCICE	4.875.467,14	
Représentation du capital		
- CATÉGORIES D'ACTIONS :		
ACTIONS DE CLASSE « A »	4.850.435,14	290.986
ACTIONS DE CLASSE « B »	25.032,00	14
	4.875.467,14	**291.000,00**

RÉSERVES

	2019	2020
RÉSERVE STATUTAIREMENT INDISPONIBLE	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	83.064.557,98	107.409.086,31
	249.266.609,26	**273.611.137,59**

SUBSIDES EN CAPITAL

	2019	2020
SUBSIDES EN CAPITAL	24.025.248,12	26.309.486,20
INVESTISSEMENTS À CHARGE DE TIERS	54.897.036,58	65.345.648,84
	78.922.284,70	**91.655.135,04**

PROVISIONS POUR AUTRES RISQUES ET CHARGES

	2019	2020
PROVISIONS SOCIALES	3.265.068,78	4.735.268,43
PROVISION POUR RÉNOVATION BÉTONS DE TAILFER	2.306.004,96	1.792.461,19
PROVISION POUR RÉACTIVATION DU CHARBON ACTIF	5.672.025,81	6.329.514,93
PROVISION POUR FRAIS LIÉS AUX PENSIONS	0,00	0,00
PROVISION POUR COUVERTURE PENSION	23.376.030,88	23.376.030,88
PROVISION POUR LITIGE ENTREPRENEUR	0,00	320.000,00
PROVISION POUR LITIGES JURIDIQUES	70.000,00	70.000,00
PROVISION POUR RISQUE FINANCIER	4.160.892,11	2.321.361,11
	38.850.022,54	**38.944.636,54**

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	70.504.073,59	261.270.649,22	523.626.672,27
ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT	60.820.740,61	222.537.317,30	402.143.341,60
AUTRES EMPRUNTS	9.683.332,98	38.733.331,92	121.483.330,67
Dettes commerciales		7.107.335,73	
Autres dettes		11.597,81	
TOTAL	**70.504.073,59**	**268.389.582,76**	**523.626.672,27**

DETTES FISCALES, SALARIALES ET SOCIALES

	2019	2020
Impôts	8.886.104,39	8.795.243,62
DETTES FISCALES NON ÉCHUES	8.886.104,39	8.795.243,62
DETTES FISCALES ESTIMÉES		
Rémunérations et charges sociales	6.583.977,44	6.616.593,77
AUTRES DETTES SALARIALES ET SOCIALES	6.583.977,44	6.616.593,77

COMPTES DE RÉGULARISATION

	2019	2020
INTÉRÊTS EMPRUNTS PAYÉS EN N+1 ET RELATIFS À N	3.008.110,52	2.779 650,00
SUBSIDE AQUA 3S LABO	376.446,85	331.137,00
RECETTES À REPORTER	18.607.786,72	16.124.737,00
SUBSIDE RÉGIONAL	*9.000.000,00*	*6.900.000,00*
REDEVANCES D'ABONNEMENT	*9.605.907,06*	*9.224.737,00*
AUTRES	*1.879,66*	*0,00*
DIVERS	6.045,49	6.045,49
PAIEMENTS À RÉCONCILIER ET À VENTILER	20.140.573,63	21.313.379,74
	42.138.963,21	**40.554.949,23**

RÉSULTATS D'EXPLOITATION

	2019	2020
Travailleurs inscrits au registre du personnel		
NOMBRE TOTAL À LA DATE DE CLÔTURE	1.374,00	1.402,00
EFFECTIF MOYEN DU PERSONNEL CALCULÉ EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	1.320,60	1.353,02
NOMBRE EFFECTIF D'HEURES PRESTÉES	1.802.896,00	1.788.923,74
Frais de personnel		
RÉMUNÉRATIONS ET AVANTAGES SOCIAUX DIRECTS	79.742.073,19	82.741.768,88
COTISATIONS PATRONALES D'ASSURANCES SOCIALES	11.652.769,71	12.696.480,37
AUTRES FRAIS DE PERSONNEL	5.255.337,10	5.594.268,75
PENSIONS	21.690.747,09	21.529.369,91
Provisions pour pensions	0,00	0,00
DOTATIONS (+) ; UTILISATIONS ET REPRISES (-)	14.676.030,88	1.368.499,65
Réductions de valeur		
SUR STOCKS ET COMMANDES EN COURS	99.428,59	116.262,37
ACTÉES		
REPRISES		
SUR CRÉANCES COMMERCIALES		
ACTÉES	1.210.442,42	5.729.533,49
REPRISES		
Provisions pour risques et charges		
CONSTITUTIONS	27.671.599,66	5.929.768,43
UTILISATIONS ET REPRISES (-)	-13.184.699,03	-3.995.623,43
Autres charges d'exploitation		
IMPÔTS ET TAXES RELATIFS À L'EXPLOITATION	20.288.645,93	20.249.507,52
AUTRES	16.754.509,24	18.308.062,70
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

	2019	2020
Autres produits financiers		
- SUBSIDES EN CAPITAL	959.757,09	1.053.079,76.
- DIVERS	-35.467,05	37.493,08
Autres charges financières	**-1.286.011,25**	**-823.869,59**

VIVAQUA
Rapport financier 2020

TAXES SUR LA VALEUR AJOUTÉE ET IMPÔTS À CHARGE DE TIERS

	2019	2020
Taxes sur la valeur ajoutée portées en compte		
À L'ENTREPRISE (DÉDUCTIBLES)	60.689.975,47	55.462.639,36
PAR L'ENTREPRISE	62.772.743,05	55.325.371,55
Montants retenus à charge de tiers, au titre de :		
PRÉCOMPTE PROFESSIONNEL	23.048.551,48	23.928.997,62
PRÉCOMPTE MOBILIER		

DROITS ET ENGAGEMENTS HORS BILAN

	2019	2020
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	349.900.000,00	339.800.000
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	146.200.120,72	143.242.793,08
Produits de couverture sur emprunts contractés (Mark to Market)	-11.798.791,32	-10.460.807,00
Droits et engagements divers		
SOLDE DE LA DISPENSE DE FINANCEMENT DES ENGAGEMENTS DE PENSION CONSTITUÉS AU SEIN D'HYDRALIS OFP NON COUVERT PAR UNE PRISE DE PROVISION	23.376.030,88	33.070.355,00
MARGE DE SOLVABILITÉ REQUISE AU SEIN D'HYDRALIS OFP COUVERTE PAR UNE GARANTIE BANCAIRE ÉMISE AU NOM DE VIVAQUA	4.228.527,00	3.980.030,00

RELATIONS FINANCIÈRES AVEC LES ADMINISTRATEURS ET GÉRANTS

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

	2019	2020
AUX ADMINISTRATEURS ET GÉRANTS DE VIVAQUA	76.954,70	87.724,02

L'augmentation du montant global de ces rémunérations résulte pour l'essentiel d'un taux de présence plus élevé aux réunions du Conseil d'Administration ; seuls des jetons de présence sont alloués aux Administrateurs et membres du Bureau exécutif. Le montant unitaire des jetons a simplement été indexé en 2020.

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

	2019	2020
EMOLUMENTS DU (DES) COMMISSAIRE(S)	30.500,00	31.247,00
AUTRES MISSIONS EXTÉRIEURES À LA MISSION RÉVISORALE	24.420,00	

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	1.183,25	1.042,83	140,42
TEMPS PARTIEL	257,42	175,92	81,50
TOTAL EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)	1.320,60	1.132,50	188,10
Nombre d'heures effectivement prestées			
TEMPS PLEIN	1.560.220,43	1.355.666,12	204.554,31
TEMPS PARTIEL	228.703,31	156.138,10	72.565,21
TOTAL	1.788.923,74	1.511.804,22	277.119,52
Frais de personnel			
TEMPS PLEIN	87.230.544,98	75.674.199,26	11.556.345,72
TEMPS PARTIEL	13.028.450,75	8.533.635,59	4.494.815,15
Total	100.258.995,73	84.207.834,86	16.051.160,87

AU COURS DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT	P. Total	1P. Hommes	1P. Femmes
Nombre moyen de travailleurs en ETP	1.320,60	1.132,50	188,10
Nombre d'heures effectivement prestées	1.802.896,00	1.545.001,00	257.895,00
Frais de personnel	96.650.180,00	81.197.343,81	15.452.836,19

À LA DATE DE CLÔTURE DE L'EXERCICE	Temps plein	Temps partiel	Total en équivalents temps plein
Nombre de travailleurs	1.195,0	207,0	1.356,3
PAR TYPE DE CONTRAT DE TRAVAIL			
CONTRAT À DURÉE INDÉTERMINÉE (INCL. STATUTAIRES)	1.146,0	207,0	1.307,3
CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE	49,0	0,0	49,0
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	144,0	1.161,0
DE NIVEAU PRIMAIRE	605,0	76,0	666,0
DE NIVEAU SECONDAIRE	254,0	43,0	288,3
DE NIVEAU SUPÉRIEUR NON UNIVERSITAIRE	119,0	18,0	133,2
DE NIVEAU UNIVERSITAIRE	69,0	7,0	73,5
Femmes	148,0	63,0	195,3
DE NIVEAU PRIMAIRE	35,0	6,0	39,5
DE NIVEAU SECONDAIRE	43,0	22,0	59,8
DE NIVEAU SUPÉRIEUR NON UNIVERSITAIRE	44,0	26,0	63,6
DE NIVEAU UNIVERSITAIRE	26,0	9,0	32,4
PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE			
PERSONNEL DE DIRECTION	60,0	6,0	64,7
EMPLOYÉS	497,0	109,0	579,7
OUVRIERS	638,0	92,0	711,9

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

	Hommes	Femmes
Initiatives en matière de formation professionnelle continue à caractère formel à charge de l'employeur		
NOMBRE DE TRAVAILLEURS CONCERNÉS	812	187
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION SUIVIES	9.497	2355
COÛT NET POUR L'ENTREPRISE	708.970,53	175.805,58
DONT COÛT BRUT DIRECTEMENT LIÉ AUX FORMATIONS		
Initiatives en matière de formation professionnelle continue à caractère moins formel ou informel à charge de l'employeur		
NOMBRE DE TRAVAILLEURS CONCERNÉS	125	60
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION SUIVIES	504	184
COÛT NET POUR L'ENTREPRISE	37.624,63	13.735,98

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	87	0	87
PAR TYPE DE CONTRAT DE TRAVAIL			
À DURÉE INDÉTERMINÉE	38	0	38
À DURÉE DÉTERMINÉE	49	0	49
POUR L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL BIEN DÉFINI	0		0

Sorties	Temps plein	Temps partiel	Total en équivalents temps plein
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	61		61
PAR TYPE DE CONTRAT DE TRAVAIL			
CONTRAT À DURÉE INDÉTERMINÉE	47		47
CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE	14	0	14
CONTRAT POUR L'ÉXÉCUTION D'UN TRAVAIL NETTEMENT DÉFINI	0	0	0
PAR MOTIF DE FIN DE CONTRAT			
PENSION	33	0	33
CHÔMAGE AVEC COMPLÉMENT D'ENTREPRISE	0	0	0
LICENCIEMENT	10	0	10
AUTRE MOTIF	18	0	18

5. RÈGLES D'ÉVALUATION

A.MODIFICATION DES RÈGLES D'ÉVALUATION EN 2020

Une nouvelle règle a été adoptée en 2020

- Les coques destinées à la rénovation d'égouts produites par notre propre unité de fabrication font l'objet d'une valorisation au prix du marché, tant en comptabilisation en stock que lors de la mise en œuvre sur les chantiers (portés ensuite à l'actif du bilan).

Deux règles ont fait l'objet d'une modification :

- À partir de 2020, les amortissements sur les immobilisés sont comptabilisés prorata temporis journalier à compter de la date de la mise en service du bien. Ceci a pour conséquence une diminution des charges de 348 k€.
- Afin de répondre au principe comptable de prudence et bonne foi, et 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, VIVAQUA acte depuis l'exercice 2020 une réduction de valeur pour risque commercial de 25%, 50%, 75%, et 100% des créances affichant respectivement plus de 4 mois, 1, 2 ou 3 ans d'échéance. 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 constituée est réévalué annuellement en clôture d'exercice. Le renforcement de la prise de réduction de créance en 2020 découle de la volonté politique régionale d'interdire toute coupure d'eau pour facture impayée, pouvant potentiellement se traduire par une plus grande difficulté à encaisser les montants facturés. Cette modification résulte en une charge supplémentaire de 5.349 K€

B. TEXTE COORDONNÉ DES RÈGLES D'ÉVALUATION

Principes généraux

Les règles d'évaluation sont établies conformément aux dispositions du Livre III de l'A.R. du 29/04/2019 portant exécution du Code des Sociétés et des Associations.

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 considérés au 31 décembre 2008 et non couvert par des réserves constituées, ni visés par la dispense accordée par la FSMA en vertu de la Loi sur les Institutions de Retraites Professionnelles (LIRP). Par dérogation à l'article 3:37 de l'A.R. du Code des Sociétés et des Associations, 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 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 feront 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, et pro rata temporis journalier sur l'exercice d'acquisition ou d'activation de l'immobilisation concernée. Les amortissements sont calculés suivant des taux bien précis :

- Installations (captages, adductions, 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 (réseau distribution, réseau 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 12t 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 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 stocks; qu'il s'agisse d'entrées résultant de commandes, de sortie de matériaux ou de tout mouvement d'adaptation du stock.

Si une diminution de 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 valeurs 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.

En ce qui concerne les coques destinées à la rénovation d'égout et produite par notre propre unité de fabrication, le stock de produits finis est valorisé au prix standard du marché.

Créances à un an au plus

Afin de répondre au principe comptable de prudence et bonne foi et 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, VIVAQUA acte une réduction de valeur pour risque commercial de 25%, 50%, 75%, et 100% des créances affichant respectivement plus de 4 mois, 1, 2 ou 3 ans d'échéance. 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 constituée 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

Apports

Ceux-ci se composent actuellement de :

- 290.986 actions nominatives de catégorie « A » souscrites par les communes ;
- 14 actions nominatives de catégorie « B » souscrites par l'IECBW en 2008, devenue 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 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 charges auxquels VIVAQUA est soumise.

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. A 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 RESULTAT

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.

Rapport de gestion

02

VIVAQUA
Rapport financier 2020

Le Conseil d'Administration fait rapport sur l'exercice 2020 conformément au Code des Sociétés et des Associations.

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 visée 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 2020 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'OFP 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 amorti sur une durée de 30 ans. L'amortissement de l'exercice 2020 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 2020 sur le projet de remplacement de l'ancien système de facturation aux abonnés ont été activés pour un montant de 8.599 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 98.201 K€.
- Réseau de distribution et d'assainissement situés en Région de Bruxelles-Capitale pour un montant à fin 2020 de 787.757 K€.
- Sont également repris sous cette rubrique des immobilisations relatives à des machines, outillage, mobilier,... pour un montant net de 7.566 K€.

La réévaluation pratiquée jusqu'au 31/12/2015 s'élève à un montant net (amortissements déduits) de 293.883 K€

Les immobilisations en cours sont comptabilisées au prix d'achat ou coût de réalisation et portées en immobilisations « Terrains et constructions » dès leur réception définitive. Elles s'élèvent à fin 2020 à 177.952 K€, en diminution de 53.039 K€ par rapport à fin 2019.

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 8.064 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.

Depuis 2020, cette rubrique comprend également le stock de coques destinées à la rénovation d'égouts, fabriquées dans notre usine. Ces coques, valorisées au prix du marché, représentent une valeur de 980 k€ au 31/12/2020.

Créances à un an au plus

Les créances à un an au plus qui s'élèvent au 31/12/2020 à 122.309 K€ sont représentées par :

- les créances commerciales d'un montant de 111.129 K€ qui se composent essentiellement :
  - des sommes dues par les abonnés pour leur consommation d'eau (76.979 K€) ;
  - des sommes dues par nos autres clients (9.673 K€) ;
  - du montant des factures à établir (48.752 K€) ;
  - du montant dû par nos fournisseurs (notes de crédit à recevoir) (436 k€) ;
  - des acomptes versés à divers fournisseurs (88 k€) ;
  - sous déduction de la réduction de valeur sur créances des abonnées (-24.812 K€) ;
- les autres créances pour un montant de 11.180 K€ qui se composent essentiellement :
  - du montant des subsides à recevoir (3.617 K€) ;
  - du montant de la TVA à récupérer (1.351 k€) ;
  - du montant à récupérer dans le cadre de la dispense partielle du versement du précompte -professionnel en matière de travaux en Recherche & Innovation et du travail en équipe (5.915 k€) ;
  - du montant de créances diverses (292 k€).

Placements de trésorerie

Les placements de trésorerie s'élèvent à 2.010 K€. Il s'agit de la valeur de la trésorerie temporairement excédentaire placée à terme.

Valeurs disponibles

Les valeurs disponibles s'élèvent à 35.119 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 11.136 K€ et est principalement constitué des recettes d'abonnés à affecter (3.594 k€), des appointements de janvier 2021 payés en décembre 2020 (3.343 k€) ainsi que des factures fournisseurs relatives à 2021 (Ethias, software,...) (4.163 k€).

VIVAQUA
Rapport financier 2020

1.2 PASSIF

Apports

Les apports s'élèvent à 4.875 K€. Il se compose de :

- 290.986 actions de catégorie « A » ;
- 14 actions de catégorie « B » souscrites par l'inBW.

Plus-values de réévaluation

La diminution de 195 K€ résulte essentiellement de la vente de biens immeubles.

Réserves

Cette rubrique comprend la réserve statutairement indisponible (384 K€) et les réserves immunisées (273.226 K€), ventilées comme suit :

- Réserves acquises suite à la fusion avec HYDROBRU (114.609 K€) ;
- Réserves pour investissement (51.209 K€) ;
- Réserves pour pension (107.409 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 91.655 K€ ventilés à concurrence de :

- 24.956 K€ pour les investissements sur les réseaux de distribution et d'assainissement en Région de Bruxelles-Capitale
- 1.353 K€ pour les rénovations réalisées au Château de Modave.
- 65.346 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 38.945 K€ se décomposant comme suit :

- Provision pour couverture pension : 23.376 k€ ;
- Provision pour réactivation du charbon actif en grain à Tailfer : 6.330 K€ ;
- Provision pour rénovation des bétons de Tailfer : 1.793 K€
- Provision sociale : 4.735 K€ ;
- Provision pour litige juridique : 70 K€ ;
- Provision pour risques financiers : 2.321 K€ ;
- Provision pour litige entrepreneur : 320 K€.

Dettes à plus d'un an

Cette rubrique comprend :

- Les dettes financières reprenant le solde à rembourser au-delà de 2020 des divers emprunts contractés principalement en vue de financer nos investissements (784.897 K€). Elle augmente de la valeur des emprunts contractés dans l'année et diminue 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 168.546 K€ reprend notamment :

- La partie des amortissements des emprunts contractés échéant dans l'année conformément au tableau d'amortissement des emprunts (70.504 K€) ;
- La partie des amortissements des emprunts contractés échus à fin 2020 mais dont le paiement a été comptabilisé en date comptable du 1er jour ouvrable 2021 (21.396 K€) ;
- Les dettes commerciales envers les fournisseurs (47.582 K€) ;
- Les acomptes reçus sur commandes (325 K€) ;
- Les dettes fiscales (8.795 K€, dont essentiellement la redevance sur prises d'eau : 8.256 K€) et dettes salariales (6.616 K€) ;
- Les autres dettes (13.327 K€) reprennent essentiellement :
  - La TVA sur facture émises abonnés (4.264 K€) ;
  - Les cautionnements reçus en numéraire des abonnés (509 K€) ;
  - Les créditeurs divers (481 K€) ;
  - Le fonds de solidarité internationale (873 K€) ;
  - Le montant, tel que proposé par Hydralis à la FSMA en application de la Loi sur les Institutions de Retraite Professionnelle, de prise en charge partielle par VIVAQUA du déficit de rendement enregistré par Hydralis en 2020 (7.200 k€).

Comptes de régularisation

Le montant du compte s'élève à 40.555 K€ et est principalement constitué des postes suivants :

- Intérêts payés en 2021, relatifs à 2020 (2.780 K€) ;
- Solde des subsides régionaux octroyés en 2016, 2019 et 2020 en vue de respecter les ratios contractuels envers la BEI (6.900 K€) ;
- Paiements (de factures) à réconcilier et à ventiler (21.319 K€) ;
- Prorata de redevances d'abonnement à reporter (9.225 k€) ;
- Subside alloué en 2019 au projet "3S Labo" (331 k€).

1.3 COMPTE DE RESULTATS

Résultats d'exploitation

Le bénéfice d'exploitation s'élève à 44.929 K€.

Ventes et prestations

a) Chiffre d'affaires

VIVAQUA enregistre un chiffre d'affaires de 277.995 K€.
Il se compose du :

- produit de la vente de l'eau en gros à d'autres opérateurs (42.243 K€);
- produit de prestations de services Distribution et Assainissement (3.039 K€) ;
- la vente d'eau et de services accessoires aux abonnés bruxellois (135.377 K€) ;
- la redevance d'assainissement communal facturée aux abonnés bruxellois (63.385 K€) ;
- la redevance assainissement régional facturée aux abonnés bruxellois (32.044 K€) ;
- autres Prestations (1.907 k€).

La hausse du chiffre d'affaires s'explique essentiellement par l'effet ponctuel de la modification de la comptabilisation des redevances d'abonnements en 2019. Celui-ci consistait à enregistrer ces redevances prorata temporis sur l'exercice au cours duquel elles sont facturées.

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

Cette rubrique, d'un montant de 858 K€, reprend le solde net des mouvements sur les rubriques d'actif 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.

L'augmentation en 2020 correspond à la variation des stocks Produits finis des coques produites en 2020.

c) Production immobilisée

Cette rubrique, qui s'élève à 110.726 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 réparti comme suit entre les différentes activités :

- SAP IS-U : 6.820 K€ ;
- Production : 4.732 K€ ;
- Distribution : 21.491 K€ ;
- Assainissement : 75.861 K€ (dont 5.938 K€ relatifs à la lutte contre les inondations) ;
- Bâtiments et autres activités de support : 1.822 K€.

d) Autres produits d'exploitation

Cette rubrique, d'un montant de 37.066 K€, est essentiellement composée du subside régional de 27.390 K€, de la dispense partielle de versement du précompte professionnel dans le cadre des travaux en Recherche & Innovation (921 K€) et du travail en équipe (1.910 K€), du produit des immeubles mis en location (733 K€), du recouvrement des frais de citation (2.306 K€) et de récupérations de charges diverses.

e) Produits d'exploitation non récurrents

Cette rubrique d'un montant de 7.344 k€, composé essentiellement des plus-values réalisées lors de la vente d'actifs immobilisés (1.512 K€), de la dispense partielle de versement du précompte professionnel dans le cadre des travaux en Recherche & Innovation (3.619 k€) et du travail en équipe (1.150 k€) et ce pour la partie antérieure à 2020 ainsi que, en 2020, d'un montant de 1.063 k€ de recettes diverses (essentiellement liées au solde du retrait des communes flamandes).

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 140.182 K€ comprend essentiellement :

- Des recours à la sous-traitance pour des travaux d'investissement et d'exploitation (80.599 K€)
- Les redevances pour l'assainissement régional en RBC versées à la SBGE (32.043 K€) ;
- Des frais administratifs divers (11.264 K€) dont :
  - Primes d'assurances pour les dégâts causés par les activités de l'Intercommunale (2.737 K€)
  - Autres primes d'assurances (véhicules, bâtiments, décès, ...) (1.762 K€)
  - Frais de recouvrement des factures impayées (1.942 K€)
  - Frais postaux (1.162 K€)
  - Frais de rétributions diverses (3.456 K€)
- Des frais de prise en location (véhicules, immeubles, ...) (987 K€)
- Des frais de consommation d'énergie et d'eau (8.529 K€)
- Des frais de consultances et autres prestations liées, principalement liées aux différentes initiatives prises dans le cadre de VIVAnext (6.724 k€)

c) Rémunérations, charges sociales et pensions

Cette rubrique reprend les rémunérations ainsi que charges sociales, cotisations ONSS, pécule de vacances du personnel ouvrier et administratif temporaire et définitif (122.562 K€).

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

Cette rubrique, d'un montant de 59.429 K€, comprend essentiellement la dotation d'amortissements des immobilisations corporelles (46.253 K€) ainsi que, et ce depuis 2005, l'amortissement de la réévaluation des immobilisés (3.493 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 116 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 5.729 K€ ; ce montant important résulte pour l'essentiel de la modification de la règle d'évaluation relative à ces créances arrêtée en 2020.

f) Provisions pour risques et charges :

Cette rubrique d'un montant de 1.934 K€ résulte de :

- l'utilisation de la provision sociale (3.177 K€) ;
- la dotation pour provision sociale (gratification fin de carrière et heures et congés à récupérer) (4.647 K€) ;
- l'utilisation de provision pour rénovation des bétons de Tailfer (513 K€) ;
- la dotation pour provision litige entrepreneur (320 k€) ;
- la dotation de la provision pour réactivation du charbon actif en grains (963 K€) ;
- l'utilisation de la provision pour réactivation du charbon actif en grains (306 K€).

g) Autres charges d'exploitation

Cette rubrique d'un montant de 38.558 K€ comprend essentiellement :

- Le montant des factures des abonnés devenues irrécouvrables (3.273 K€) ;
- La dotation au fonds social de l'eau (1.910 K€) ;
- La dotation au fonds de solidarité internationale (330 K€) ;
- Le montant servant à couvrir les charges administratives et logistiques résiduaires 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 (12.595 K€) ;
- Les taxes et redevances wallonnes sur prises d'eau potabilisables (20.107 K€) ;

h) Charges d'exploitation non récurrentes

Cette rubrique, d'un montant de 7.722 K€, enregistre les moins-values réalisées lors de la vente d'actifs immobilisés (essentiellement des machines et outillage), les frais de consultance relatifs à l'obtention de la dispense de versement du précompte professionnel dans le cadre des activités de recherche et développement et le travail en équipe (436 k€) ainsi qu'en 2020, le montant de 7.200 K€ tel que proposé par Hydralis à la FSMA, en application de la Loi sur les Institutions de Retraite Professionnelle, et qui correspond à une prise en charge partielle par VIVAQUA du déficit de rendement enregistré par Hydralis en 2020.

RESULTAT 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 (1.053 K€).

Ils se composent également du résultat des placements de trésorerie, de différences de change et de divers autres produits financiers (41 K€).

Charges financières

Elles comprennent les charges des intérêts des emprunts contractés pour les investissements (16.000 K€) et, depuis 2009, également la charge des intérêts de l'emprunt destiné à couvrir les engagements en matière de pension (6.503 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 (1.014 K€).

Les charges financières ont également été positivement impactées par une reprise de provision pour risque financier (-1.840 K€).

1.4. AFFECTATIONS ET PRELEVEMENTS

Le résultat de l'exercice se solde par un bénéfice de 24.345 K€. Ce montant est intégralement affecté aux réserves immunisées (voir supra, commentaire y relatif).

2. EVOLUTION DES AFFAIRES

Si le chiffre d'affaires 2020 de VIVAQUA n'a pas été trop impacté par la crise du COVID (les volumes facturés restant dans une fourchette de variation classique d'un exercice à l'autre), différents postes de charge ont été plus sensiblement affectés, soit à la hausse (notamment en matériel de protection ou en révision de devis d'entrepreneurs afin de compenser les mesures de protections que ceux-ci se devaient de faire respecter par leur personnel), soit à la baisse (frais de carburant, essentiellement). De telles variations vont vraisemblablement encore se faire sentir en 2021, mais sans impacter fondamentalement le résultat net de l'entreprise ni son programme d'investissement.

La principale incertitude pour 2021 et 2022 résulte dans l'évolution des créances irrécouvrables résultant de faillites d'entreprises.

3. PRINCIPAUX RISQUES ET INCERTITUDES AUXQUELS VIVAQUA EST CONFRONTEE

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 2020, à 107.409 K€ ainsi que par la provision de 23.376 K€.

VIVAQUA devra déposer pour le 30 juin 2021 auprès de Brugel, régulateur régional bruxellois pour les secteurs de l'eau et de l'énergie, une proposition tarifaire couvrant la période 2022-2026 et ce sur base de la méthodologie finale adoptée par Brugel fin mars 2021. Brugel est appelé à statuer sur cette proposition à l'automne 2021.

4. EVENEMENTS IMPORTANTS SURVENUS APRES LA CLOTURE DE L'EXERCICE

Néant

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

Sans objet

6. RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT

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 REGLES COMPTABLES DE CONTINUITE

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. RAPPORT DE REMUNERATIONS

Pour l'exercice 2020 les rémunérations brutes des Administrateurs s'élèvent au total à 75.497,51 €.

Parmi les Administrateurs ayant perçu une rémunération, la rémunération la plus basse s'élève à 369,65 € et la plus haute à 12.417,48 €.

Ces rémunérations correspondent à un jeton de présence par réunion d'un montant de 124,85 € bruts par présence effective d'un Administrateur lors des réunions du Conseil d'Administration (120 € à indexer) ou de réunions préparatoires et de 312,12 € par présence à ces mêmes réunions pour le Président et le Vice-Président (300 € à indexer). Ces montants correspondent aux montants prévus par l'Ordonnance régionale réglementant cette matière.

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 28/04/2021
Pour le Conseil,

Bernard Van Nuffel
Président

Rapport du commisaire-réviseur

03

RAPPORT DU COMMISSAIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE LA SOCIÉTÉ POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2020 (COMPTES ANNUELS)

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 six 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 2020, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à € 1.722.419.520,95 et dont le compte de résultats se solde par un bénéfice de l'exercice de € 24.344.528,33.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de la Société au 31 décembre 2020, 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 ceux-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'efficience ou l'efficacité 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 d'administration

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.

VIVAQUA
Rapport financier 2020

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.

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 6 mai 2021

RSM InterAudit SC
Commissaire
Représentée par

Karine Morris	Pierre Warzée
Associé	Associé

ÉDITEUR RESPONSABLE

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

GRAPHISME

© ID FIRST - idfirst.be

PHOTOGRAPHIE

VIVAQUA
Cover - Jérémy Coel pour VIVAQUA

VIVAQUA

UNE EAU POUR LA VIE

SIÈGE SOCIAL
Boulevard de l'Impératrice 17-19 - 1000 Bruxelles
Tél (02)518 81 11
TVA BE 0202.962.701
E-mail info@VIVAQUA.be
www.VIVAQUA.be
Registre des sociétés civiles 227
ISO 9001