

Exercice 2019

VIVAQUA a pour objet l'étude, l'établissement, l'exploitation et le développement de services et d'installations de production, de traitement, de transport et de distribution d'eau potable, ainsi que l'égouttage et la lutte contre les inondations (bassins d'orage).

Le Conseil d'Administration est l'organe de gestion de VIVAQUA. Il s'est réuni 11 fois en 2019. Il est composé de 29 membres.

Le Conseil d'Administration a, conformément aux statuts, désigné en son sein un Bureau Exécutif (anciennement Conseil de Gérance) de sept personnes; en 2019, le Bureau Exécutif s'est réuni à 16 reprises.

Le Conseil d'Administration a de même désigné en son sein les 3 membres du **Comité d'Audit**, lequel comprend également 2 experts indépendants, et les 5 membres du **Comité de Rémunération**.

Le Conseil d'Administration a aussi décidé de déléguer certains pouvoirs aux membres du Bureau Exécutif, en application de l'article 32 des statuts sociaux pour une gestion plus active des décisions et dans les limites de seuils bien déterminés (**Ressources humaines, Biens, Marchés publics et contrats, Finances**)

Le **système BOS** pour la gestion des réunions du Bureau Exécutif et du Conseil d'Administration est désormais utilisé

Les membres du Conseil d'Administration **renouvelé** ont pu participer à des séances d'information sur le secteur de l'eau ainsi que des visites d'installations (usine de Tailfer, Dispatching central, Centre Technique de Linthout) et de terrain (chantier du bassin d'orage Grandchamp) leur permettant de se familiariser avec l'entreprise, ses activités et ses défis.

VIE DE L'ENTREPRISE

Plan stratégique VIVAnext 2019-2024

Fin avril 2019, le Conseil d'Administration a approuvé à l'unanimité le plan stratégique 2019-2024, qui répond aux différents défis externes et internes que VIVAQUA devra relever durant cette période.

Ce plan stratégique, appelé VIVAnext, définit:

- **la mission de VIVAQUA:** *"Garantir à tous un accès durable et constant à une eau de qualité, collecter les eaux usées et lutter contre les inondations."*
- **la vision de VIVAQUA:** *"Incarner ensemble avec fierté un service public modernisé, ouvert activement sur le monde et résolument tourné vers l'avenir, centré sur les besoins de nos clients et de la société, engagé dans la préservation de l'environnement."*
- **les 6 valeurs de VIVAQUA:** *Sens du service, ouverture, fiabilité, compétence, intégrité, esprit d'équipe.*

VIVAnext, a été élaboré en associant plus de 250 membres du personnel dans une démarche participative inédite dans l'entreprise,

6 objectifs stratégiques, sont déclinés dans des plans d'actions détaillés et incluant différents indicateurs de résultats (KPI's).

Les 6 objectifs stratégiques de VIVAQUA pour 2019-2024

- **Valoriser, mobiliser et développer les talents du personnel**
- **Affirmer sa légitimité en tant qu'opérateur public et mériter chaque jour la confiance du public, des partenaires et du personnel**
- **Optimiser la qualité des services rendus aux usagers/abonnés/clients et aux citoyens**
- **Préserver les infrastructures/ressources essentielles à l'exercice de ses missions**
- **Renforcer la démarche en matière de développement durable**
- **Assurer la pérennité financière tout en investissant dans la transformation**

En décembre, le Conseil d'Administration a pris connaissance d'un premier état d'avancement des projets issus du plan stratégique.

Amélioration du service aux clients: projet Customers First

Customers First est le premier gros projet découlant du plan stratégique VIVANEXT et vise à remplacer le système de gestion actuel des relations avec nos clients par le progiciel de **gestion SAP**. Ce processus de refonte complexe a une contrainte de mise en service au 1^{er} janvier 2021, au moment de l'entrée en vigueur du premier plan tarifaire régulé pour VIVAQUA.

Il ne s'agit pas uniquement d'un projet informatique: il faut également repenser en profondeur la relation avec les usagers. Ce projet coûteux sera rentabilisé en 6 ans (facturation mensuelle, gain de personnel...) et offrira un meilleur service aux clients.

Introduction d'un dispositif tarifaire pour les fuites après compteur

VIVAQUA ne proposait pas de tarif 'fuite' dans sa grille tarifaire. Un tarif spécifique était néanmoins appliqué de façon officieuse (il n'y a aucun cadre légal en la matière en Région de Bruxelles-Capitale) après une enquête, une transaction intervenait. Afin de fixer cette pratique officieuse, VIVAQUA a rédigé une proposition de dispositif tarifaire et l'a soumise pour approbation à Brugel, qui a accepté.

Charte entre VIVAQUA et les associations actives dans l'aide aux sans-abri

Comme vous le savez, nous avons pu constater en région bruxelloise une augmentation fulgurante du nombre de personnes sans-abri et mal logées en Région de Bruxelles-Capitale (+ 150% par rapport à 2008). En tant qu'entreprise publique investie d'une responsabilité sociétale, VIVAQUA estimait devoir réagir dans son plan stratégique VIVAnext 2019-2024 en prévoyant *"une attention particulière aux personnes fragiles ou précarisées."*

VIVAQUA a décidé de soutenir des associations actives en Région de Bruxelles-Capitale qui offrent aux sans-abris des services d'hygiène et/ou d'hébergement avec un accès gratuit à des douches et/ou à un salon-lavoir. L'objectif est de conclure avec les associations répondant aux critères de la Charte, une convention et de leur octroyer une réduction sur facture de 50%.

Brugel

VIVAQUA inscrit désormais ses activités dans un cadre réglementaire, Brugel ayant été chargé de réguler et d'encadrer les tarifs en matière de distribution d'eau potable et d'assainissement en Région bruxelloise, comme cet organe indépendant le fait déjà de longue date dans le secteur de l'énergie.

Au cours de l'année 2019, VIVAQUA et Brugel ont travaillé de concert et de façon très intense pour élaborer une méthodologie tarifaire, laquelle constitue une étape préalable indispensable à l'introduction auprès de Brugel d'une proposition de tarifs pour la période 2021-2026 qui comprendra également l'introduction d'un tarif social.

L'objectif de la méthodologie tarifaire est d'assurer une transparence totale des tarifs, lesquels doivent offrir un juste équilibre entre la qualité des services prestés et les coûts supportés par les usagers.

Amélioration de la situation financière de l'entreprise

VIVAQUA a pour ambition d'assurer la pérennité financière de l'entreprise, confrontée notamment à une baisse constante de ses recettes depuis 2014. Plusieurs contrats ont été renégociés au cours de l'année 2019 notamment avec la SWDE, avec la CILE et IDEA, VIVAQUA conforte sa position de partenaire des sociétés-sœurs wallonnes et sa position de producteur d'eau contribuant à sécuriser l'approvisionnement en eau des habitants de la Région wallonne.

Rappelons que VIVAQUA vend également de l'eau en gros à Farys-TMVW (intercommunale gantoise), ainsi qu'à titre exclusif pour alimenter le territoire de 16 communes du Brabant flamand et à Brussels Airport.

Situation des impayés du Ministère de la Région de Bruxelles Capitale

VIVAQUA enregistre actuellement un solde d'impayés importants à charge de la Région de Bruxelles-Capitale. Il s'agit de subsides régionaux alloués par le passé mais encore en attente de liquidation (1.977.883,80 €) ainsi que des retards de paiement de factures pour travaux effectués pour le compte de la Région (1.294.677,22 €).

Le Conseil d'Administration a marqué son accord sur une interpellation du Gouvernement régional au sujet de cette problématique

Demande d'indexation des tarifs au 1^{er} janvier 2020

Le gel tarifaire imposé à VIVAQUA depuis 2014 se traduit par un manque à gagner annuel de 12,6 MO € pour l'entreprise (entre janvier 2014 et juin 2018, cela représente 6,49% d'inflation non répercutés sur les usagers bruxellois).

Cependant, dans le cadre de la mise en place du nouveau dispositif de régulation des tarifs en Région de Bruxelles-Capitale devant entrer en vigueur au 1^{er} janvier 2021, VIVAQUA et l'organisme régulateur Brugel ont conclu un accord pour instaurer une révision tarifaire transitoire au 1^{er} janvier 2020 par une indexation tarifaire de la composante assainissement communal (égouttage) de la facture d'eau au 1^{er} janvier 2020. Le Conseil d'Administration de Brugel a marqué son accord sur cette demande, après consultation du Conseil économique social et du Comité des usagers de l'eau.

Concrètement L'indexation mènera à une **augmentation limitée**: par exemple, une personne ayant une consommation moyenne annuelle (35 m³) payera **2,76 € par an** en plus (TVA incl).

Même après cette indexation, le **prix de l'eau à Bruxelles restera substantiellement plus bas** que dans les deux autres Régions du pays: ainsi l'eau à Bruxelles restera 52% moins chère qu'à Liège ou Gand et 22% moins chère qu'à Anvers.

Recettes supplémentaires annuelles pour VIVAQUA: 5,06 MO €

Pourquoi VIVAQUA a-t-elle demandé une indexation des tarifs auprès de Brugel?

1. Depuis 2014, le **prix de l'eau avait été gelé à Bruxelles**: il n'a pas augmenté, ni même été indexé.
2. Les recettes sont donc restées au même niveau, tandis que les **coûts** augmentent: par exemple les factures d'énergie (+10 % entre 2009-2018), les primes d'assurances (cfr incident Chaussée de Louvain), ou le coût des matériaux, le coût du personnel (salaires indexés), la redevance d'occupation de sol versée aux communes (12,5 MO € sont indexés) ...
3. VIVAQUA a le **devoir de continuer à investir** dans la rénovation de ses infrastructures, et particulièrement le réseau d'égouttage (environ 60 MO € par an)
4. Le **prix facturé** aux abonnés ne couvre pas seulement le prix de l'eau distribuée, mais surtout **tous les services** que rend VIVAQUA (distribution ininterrompue d'une eau dont la qualité est sur-contrôlée, entretien du réseau de distribution et intervention en cas de fuite – service garde 24h/24 –, entretien et rénovation du réseau d'égouttage, lutte contre les inondations par la construction et la gestion de 31 bassins d'orage, services administratifs afférant à ces 3 missions etc.).
5. VIVAQUA doit **améliorer les services** qu'elle rend à la population. C'est un des engagements forts du plan stratégique VIVAnext. Dans ce cadre, VIVAQUA a par exemple renforcé substantiellement le service clientèle en recrutant 15 personnes en 2019.
6. Enfin, VIVAQUA ne peut continuer à emprunter pour financer ses projets: déjà aujourd'hui, la dette est de plus de 860 MO €, et elle génère à son tour des charges d'intérêt à rembourser. Il faut **arrêter cet effet boule de neige**.

- Mais le "y'a qu'à augmenter les tarifs" n'est pas le raisonnement qui guide VIVAQUA...

L'indexation est **une mesure parmi d'autres** qui visent à permettre à VIVAQUA de relever les défis cités: dans le cadre de VIVAnext, le plan stratégique 2019-2024, VIVAQUA a pris des engagements concrets et précis pour limiter ses coûts.

- ... car la problématique de la précarité, hydrique notamment, est réelle

VIVAQUA est consciente des difficultés croissantes d'une partie de ses clients/abonnés vu l'augmentation du nombre de plans de paiement accordés ou encore dans une augmentation des factures payées avec retard:

Aujourd'hui déjà, VIVAQUA essaie à travers différentes mesures d'apporter une aide à ceux qui en ont besoin:

- le **Fonds social de l'eau** est alimenté par VIVAQUA par une contribution de 3 cents prélevés sur chaque m³ d'eau facturé, ce qui fait un montant global de plus de 1,8 MO € par an, dont 30% sont versés aux CPAS pour leurs frais de fonctionnement¹.
- Le **Fonds de Solidarité Internationale**, est, quant à lui, alimenté par une contribution de 0,5 cents sur chaque m³ d'eau facturé (environ 300.000 € par an) et vise à soutenir des projets de coopération internationale.

¹ Le même mécanisme existe en Région wallonne mais on y verse 2,6 cents par m³ facturé, et 20% vont aux CPAS.

Un Groupe de Travail sur la précarité hydrique s'est mis d'accord sur un ensemble de 20 propositions de mesures . Le rapport a fait l'objet d'auditions au Parlement bruxellois fin 2018-début 2019. Ces travaux ont mené à l'approbation d'une résolution concernant l'accès à l'eau pour toutes et tous et la lutte contre la précarité hydrique en Région de Bruxelles-Capitale

En 2019, VIVAQUA a déjà mis en application une série de mesures du rapport. D'autres sont en passe de l'être. Ainsi, VIVAQUA:

- a mis en place, depuis juillet 2018, la facturation mensuelle via Doccle
- a établi de nouvelles règles d'octroi (plus souples) des plans de paiement (automne 2018)
- a créé une « hotline » afin de permettre aux agents des CPAS d'entrer de façon rapide en contact avec le Call Center de VIVAQUA
- a renforcé son service clientèle de 15 ETP depuis avril 2019, ce qui doit améliorer la prise de contact, notamment par téléphone
- a élaboré un "tarif fuite" afin d'aider des personnes confrontées à des factures exorbitantes suite à une fuite (octobre 2019)
- prévoit de pouvoir lancer MyVivaqua fin 2021/début 2022
- se penche actuellement sur une simplification de la facture, pour en faciliter sa compréhension (janvier 2021)

Enfin, l'**Ordonnance du 16 mai 2019, modifiant certaines dispositions de l'Ordonnance du 8 septembre 1994** a permis de doubler les délais d'intervention et d'accompagnement des CPAS (à 2 mois) avant de poursuivre - éventuellement - la procédure.

2020 Cependant, il manque une mesure structurelle: l'instauration d'un **tarif social**, octroyé de façon automatique, dans le secteur de l'eau à l'instar de ce qui existe dans le secteur de l'énergie. VIVAQUA est favorable à cette mesure et plaide auprès des instances politiques concernées pour qu'elle puisse entrer en vigueur au 1^{er} janvier 2021.

Le Conseil d'Administration a par ailleurs pris les décisions suivantes:

Budget 2020

Après avoir pris connaissance du rapport du Comité d'audit de VIVAQUA, le Conseil d'Administration a ratifié à l'unanimité le budget 2020. Il faut noter que c'est la première fois que ce projet est préalablement examiné et validé par le Comité d'audit.

Cadre organique 2020

En décembre 2019, le Conseil d'Administration a approuvé le cadre organique 2020 qui tient compte des besoins de recrutement liés tant à VIVAnext (besoin de rajeunissement des équipes de terrain, de recrutements de profils manquants notamment IT, amélioration des services à la clientèle) qu'au démarrage de l'usine à coques.

Plan pluriannuel d'investissements - actualisation 2020-2025

Le Conseil a ratifié le projet de plan pluriannuel d'investissements 2020-2025 présenté aux Administrateurs. Il se limite aux infrastructures en lien avec les missions légales de VIVAQUA (réseaux et outils de production, de distribution et d'assainissement), et ne concerne donc pas les activités supports (informatique, logistique,...).

Le plan pluriannuel comprend notamment de gros travaux planifiés en ce qui concerne la production d'eau, la finalisation du programme de construction de bassins d'orage, la rénovation de 3 déversoirs principaux ainsi qu'un volet consacré à l'innovation (projet riothermie à Uccle, projet d'une turbine à eau à Spontin,...).

Désignation d'un administrateur

Le Conseil d'Administration, en application de l'article 27 des statuts sociaux de VIVAQUA, et se rapportant à la désignation du Conseil communal d'Auderghem en date du 24 octobre 2019, a désigné Monsieur Didier Molders, Conseiller communal d'Auderghem, en qualité d'Administrateur, pour continuer le mandat devenu vacant suite au décès de Monsieur Vincent Molenberg.

Groupe de travail : Sécheresse

Le Conseil d'Administration a reçu des informations détaillées quant aux conséquences de la sécheresse de 2018 et de 2019 sur les activités de VIVAQUA et a eu des premiers échanges à propos du **Water Quantity Plan** en cours d'élaboration dans le cadre de VIVAnext. L'objectif de ce plan est d'assurer la continuité de l'approvisionnement en eau à moyen et long termes eu égard aux changements climatiques.