

RAPPORT AU CONSEIL COMMUNAL DE SON REPRÉSENTANT DANS L'EXERCICE DE SON MANDAT D'ADMINISTRATEUR DE VIVAQUA - EXERCICE 2021

1. RAPPEL INTRODUCTIF

1.1. VIVAQUA, service essentiel à la population

VIVAQUA est une entreprise publique industrielle active dans le secteur de l'eau et est reconnue comme « service essentiel » à la population.

Dans ce cadre, 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). VIVAQUA peut faire toutes opérations et participer à toutes activités se rattachant directement ou indirectement à l'objet social ainsi défini.

En tant que service essentiel, VIVAQUA a pris toutes les dispositions nécessaires lors de la pandémie du COVID-19 pour assurer la continuité de service. Des mesures sanitaires très strictes, discutées et approuvées par les Administrateurs, ont permis non seulement de limiter la propagation du virus au sein du personnel mais aussi d'assurer sans discontinuité nos missions essentielles à la population.

1.2. VIVAQUA, entreprise publique

En 2021, VIVAQUA a fêté ses 130 ans. VIVAQUA 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.

Constituée sous forme juridique de « Société coopérative », VIVAQUA est détenue par :

- les 19 communes bruxelloises ;
- 4 communes wallonnes (Braine-l'Alleud, Braine-le-Château, Ottignies-Louvain-la-Neuve et Waterloo) ; et
- 1 intercommunale des eaux située dans le Brabant wallon (in BW).

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

1.3. VIVAQUA, en bref

VIVAQUA fournit, chaque jour, en moyenne 338.200 m³ d'eau potable. Pour répondre aux besoins en eau des Bruxellois ainsi que d'une partie des habitants des Régions flamande et wallonne, VIVAQUA s'appuie sur 26 sites de captage, un vaste réseau de conduites, un contrôle permanent par son Laboratoire et des réservoirs à capacité de stockage suffisante. Depuis le début des années 2000, VIVAQUA assure également la gestion des réseaux d'égouts et de la plupart des bassins d'orage bruxellois.

En 2021, VIVAQUA a réalisé un chiffre d'affaires de 279.061.023 €.

2. VIVAQUA, UNE ENTREPRISE PUBLIQUE PILOTEE PAR LES ADMINISTRATEURS(TRICES)

2.1. L'Assemblée générale

L'Assemblée générale est l'organe souverain de la société. L'assemblée générale régulièrement constituée représente l'universalité des actionnaires et ses décisions sont obligatoires pour tous.

En 2021, pour la première fois, l'Assemblée générale a été ouverte au public. Toute personne domiciliée en Région bruxelloise pouvait s'inscrire à l'Assemblée pour assister à la séance et avoir la possibilité de poser des questions. Dans le cadre de la mise en œuvre de VIVAnext, son plan stratégique 2019-2024, VIVAQUA, entreprise publique, au service du public, montre ainsi sa volonté d'ouverture et de transparence.

2.2. Le Conseil d'Administration

En 2021, il s'est réuni 14 fois.

Le Conseil d'Administration est l'organe de gestion de VIVAQUA. Il est composé de 29 membres.

Outre ses missions récurrentes (approbation des marchés publics de plus de 431.000 € HTVA, adoption du budget, adoption du Cadre organique, adoption des modifications apportées au Statut du personnel,...), le Conseil d'Administration a eu à traiter des sujets stratégiques importants dans cette année-charnière pour l'entreprise, confrontée à un sous-financement structurel et des besoins d'investissement très importants - vu la vétusté de ses infrastructures- sur le réseau de distribution, le réseau d'égouttage et l'appareil de production d'eau potable. Et ce, dans le difficile contexte de la crise sanitaire. Les sujets les plus importants pour l'entreprise sont détaillés ci-après.

2.3. Le Bureau Exécutif

Le Conseil d'Administration a, conformément aux statuts, désigné en son sein un Bureau Exécutif de sept personnes.

En 2021, le Bureau Exécutif, organe de préparation des réunions du Conseil d'Administration mais qui dispose aussi de compétences propres, déléguées par le Conseil d'Administration, en matière de marchés publics, en matière immobilière, en matière disciplinaire etc., s'est réuni à 18 reprises.

2.4. Le Comité d'Audit

Le Conseil d'Administration a de même désigné en son sein les 3 membres du Comité d'Audit, lequel comprend également 2 experts indépendants. En 2021, Le Comité d'Audit s'est réuni 8 fois.

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 (suivi du processus

d'élaboration de l'information financière, de l'efficacité des systèmes d'audit interne et de contrôle interne, gestion des risques ...).

2.5. Le Comité de Rémunération

Le Conseil d'Administration a de même désigné en son sein les 5 membres du Comité de Rémunération. En 2021, Le Comité d'Audit s'est réuni 3 fois.

La mission du Comité de Rémunération est d'émettre des recommandations pour chaque décision relative aux indemnités des Organes de gestion et du Comité de Direction.

En 2021, le Comité de Rémunération s'est réuni concernant de nombreux sujets stratégiques pour l'entreprise comme le « management by objectives » / Objectifs 2021 du Comité de Direction et de la Directrice générale.

3. LES ADMINISTRATEURS ET LES SUJETS STRATEGIQUES POUR L'ENTREPRISE EN 2021

3.1. Le 130e anniversaire de VIVAQUA

Depuis 1891, date de sa création, VIVAQUA assure sans discontinuité ses services à la population. VIVAQUA a profité de son 130e anniversaire pour mettre en lumière son produit, l'eau, ses activités, et ses métiers. Retour sur quelques événements marquants :

- le lancement du nouveau site internet, plus moderne et plus convivial
- la décoration de la façade du siège social de VIVAQUA par des artistes de rue pour rappeler que l'eau ne tombe pas du ciel ;
- l'habillage d'un tram aux couleurs de VIVAQUA traversant la Région bruxelloise pendant 3 mois ;
- l'exposition interactive 'Oh ça ne coule pas de source' à La Fonderie (Musée bruxellois des industries et du travail), réalisée en collaboration avec VIVAQUA
- la visite du Roi Philippe à l'usine de Tailfer choisie pour la haute technicité du traitement nécessaire à la production d'eau potable.

3.2. Les inondations : impacts limités pour VIVAQUA et solidarité en tant qu'entreprise publique

Les terribles inondations de l'été 2021 ont eu un impact limité sur les captages de VIVAQUA. Les pertes dues aux mises en décharge temporaires (manque de 100.000 m³ d'eau sur 28 jours) ont pu être compensées par d'autres captages et la qualité de l'eau du robinet est restée conforme aux législations en vigueur. La Région bruxelloise n'a pas connu d'inondations importantes mais les bassins d'orage ont été fort sollicités.

VIVAQUA, en tant qu'entreprise publique œuvrant pour l'intérêt général, s'est engagée à apporter de l'aide aux sinistrés. Pendant les inondations, VIVAQUA a proposé son aide au centre de crise et à d'autres sociétés d'eau wallonnes (CILE et SWDE, par exemple). Notre intercommunale a fait un don de 20.000€ à la Croix-Rouge. À Vedrin, elle a mis un logement à disposition des sinistrés.

3.3. La production d'eau en 2021

Le total d'eau produite a diminué et s'est élevé à quelque 120 millions de m³. Sur l'ensemble de la production, plus de la moitié a été fournie à la Région de Bruxelles-Capitale où VIVAQUA est l'unique fournisseur d'eau. VIVAQUA fournit aussi l'eau en gros à des sociétés distributrices des Régions flamande et wallonne. La baisse des consommations s'explique entre autres par le télétravail et la météo.

Production : 120 millions de m³
Achat de 4 millions de m³ à Water-Link

Fournitures par Région

Région de Bruxelles-Capitale: 66 millions de m³
Région flamande: 34 millions de m³
Région wallonne: 24 millions de m³

3.4. 104,5 millions € d'investissements pour garantir le bon fonctionnement des réseaux

D'importants investissements sont nécessaires pour garantir le bon fonctionnement des réseaux, souvent très âgés, et pour lutter contre les inondations. Ces investissements ont notamment couvert la rénovation et l'extension du réseau de distribution, la rénovation des égouts ainsi que la réalisation de nouveaux bassins d'orage. L'égouttage est l'activité qui demande le plus d'investissements.

Investissements

23 millions d'€ en distribution
76 millions d'€ en égouttage
5,5 millions d'€ en bassins d'orage

3.5. Plan pluriannuel d'investissements (PPI) : inflation et nouvelle méthode pour déterminer les coûts indirects

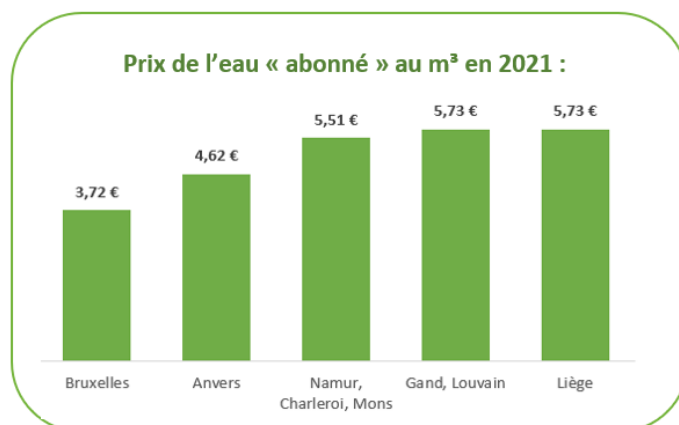
Tous les 6 ans, VIVAQUA présente au Gouvernement bruxellois un plan pluriannuel d'investissements. Il reprend les investissements sur les infrastructures nécessaires au bon exercice des activités 'core business' de VIVAQUA : production, distribution d'eau potable, égouttage, bassins d'orage.

La première version du plan 2022-2027 (septembre 2021) a été revue suite à l'inflation des coûts de chantiers, déjà constatée fin 2021, et à l'introduction d'une nouvelle méthode pour déterminer les coûts indirects sur les investissements par activité. Le plan a été approuvé par le Conseil d'Administration en décembre 2021.

3.6. Le prix de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale reste la moins chère de Belgique

L'eau, en Région bruxelloise, reste la moins chère du pays

En 2021, un m³ d'eau coûtait en moyenne 3,72 euros. Disponible en permanence, l'eau du robinet constitue un choix responsable. De qualité irréprochable et respectueuse de l'environnement, elle est aussi des centaines de fois moins chère que l'eau en bouteille.



Tarif 2022-26 : rattrapage des indexations et suppression du tarif progressif

BRUGEL, régulateur indépendant est désormais compétent pour fixer les tarifs en Région bruxelloise, à l'instar de ce qui se fait déjà de longue date dans le secteur de l'énergie. BRUGEL et VIVAQUA travaillent depuis 2018 sur une objectivation des coûts de VIVAQUA afin de pouvoir obtenir des tarifs qui reflètent le coût-vérité de l'eau, et des services que VIVAQUA rend en Région bruxelloise.

En 2021, VIVAQUA a ainsi introduit auprès de BRUGEL une demande de rattrapage des indexations non-obtenues entre 2014 et 2019. Cette demande portait sur les tarifs à appliquer durant la période 2022-2026. Le Conseil d'Administration a demandé ce rattrapage car seules deux indexations ont eu lieu, en 2020 et 2021. C'est ainsi qu'entre 2014 et 2021, le prix n'a progressé que de 3% en Région bruxelloise, contre 16,5% en moyenne ailleurs dans le pays.

En effet, depuis 2014, les recettes de VIVAQUA à travers la facture d'eau sont restées au même niveau, tandis que les coûts que VIVAQUA doit assumer pour mener à bien ses missions de production et de distribution d'eau potable, mais aussi en matière d'égouttage ou de gestion des bassins d'orage ont augmenté. Les recettes de l'entreprise ne couvraient donc pas ses coûts, ce qui l'oblige à s'endetter pour financer les investissements indispensables sur ses infrastructures (entre 100 et 110 millions € par an). Cette situation de sous-financement depuis plusieurs années a conduit l'entreprise à un endettement cumulé très élevé : ainsi, en 2020, la dette bancaire de VIVAQUA représentait un montant global de 877 millions €.

Le Gouvernement bruxellois a approuvé fin 2021, sur base de l'avis positif de BRUGEL, une augmentation des tarifs de 15% dès 2022 ainsi que la suppression du tarif progressif.

En ce qui concerne la facture tant des ménages que des usagers non-domestiques, l'augmentation unique de 15% en 2022 a notamment pour effet de rattraper les indexations

non-obtenues dans passé. Ainsi par exemple, un ménage de 2 personnes et une consommation de 70 m³ verra sa facture passer de 260 EUR/an à 299 EUR/an et ce, pour une année pleine.

Le Conseil d'Administration a aussi demandé la suppression du tarif progressif sur base d'études universitaires indiquant les effets pervers de cette tarification au détriment des ménages précarisés, souvent équipés d'appareils électro-ménagers ancienne génération ou victimes de fuites cachées sur leurs installations intérieures.

Aide aux ménages précarisés

Malgré la demande d'indexation, le Conseil d'Administration a tenu à soutenir les ménages précarisés. Convaincue de la nécessité de sortir de la situation financière telle qu'expliquée ci-dessus, VIVAQUA est par ailleurs depuis longtemps favorable à l'introduction d'un tarif social de l'eau au bénéfice des personnes en situation de précarité, qui éprouvent des difficultés à payer leur facture. Cette volonté a été soutenue le 1^{er} avril 2021 par le Gouvernement bruxellois. Le Gouvernement bruxellois a décidé de financer dès 2022 une intervention sociale qui devrait bénéficier à un ¼ des ménages bruxellois (càd quand un membre du ménage est bénéficiaire du statut BIM, tout le ménage bénéficiera de l'intervention sociale).

Pour ces 25% des ménages bruxellois, la facture d'eau diminuera donc en 2022 par rapport aux tarifs en vigueur jusqu'à fin 2021 : les ménages bénéficiant de l'intervention sociale (BIM) verront leur facture d'eau baisser de 2 à 15 % (en fonction de leur consommation) par rapport à leur facture actuelle.

Par ailleurs, l'Ordonnance Cadre- Eau a été modifiée fin 2021 en vue d'introduire la fin des coupures domestiques, sur autorisation du juge de paix, en cas de non-paiement de la facture.

En parallèle de l'intervention sociale, le Fonds Social de l'Eau, accessible à toute personne qui éprouve une difficulté à payer sa facture d'eau, est maintenu. Le Fonds social, alimenté par VIVAQUA à hauteur de 3 cents € prélevé sur chaque m³ d'eau facturé, est destiné aux personnes ayant des difficultés à régler la facture d'eau. Ce fonds est géré par les CPAS des 19 communes bruxelloises, il représentait un total 1.812.657,75 € en 2021.

Enfin, le délai de paiement des factures (désormais trimestrielles pour tous, et mensuelles en cas de facturation électronique) a été étendu de 15 jours à 1 mois, un incitant financier à la mensualisation est d'application depuis janvier 2022 et les modalités d'octroi des plans de paiement ont été assouplies et le seront encore en 2022.

VIVAQUA poursuit ses efforts pour réaliser des économies

Dans le cadre de ces travaux, VIVAQUA est également incitée à réaliser des économies en optimisant son fonctionnement.

3.7. Les objectifs du plan stratégique VIVAnext

Prolongation d'un an de VIVAnext suite à la crise sanitaire

Le plan stratégique de VIVAQUA, VIVAnext 2019-2024, a continué de progresser mais la crise sanitaire a ralenti la réalisation de certains projets. Conscient de cette situation particulière, le Conseil d'Administration a, début 2022, accordé un an supplémentaire pour réalisation des objectifs VIVAnext.

Les ambitions du Plan stratégique

Le plan stratégique de VIVAQUA comprend 6 ambitions :

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

Objectif stratégique - Valoriser, mobiliser et développer nos talents

VIVAQUA continue sa politique de recrutement. En fin d'exercice 2021, l'entreprise comptait 1.426 collaborateurs. Afin de faciliter les engagements, le processus a été repensé. Le nouveau processus d'évaluation sera quant à lui opérationnel dès 2022.

L'Association 'United Color of Belgium' (UCOBEL) a décerné à VIVAQUA un 'BELGIAN DIVERSITY AWARD' pour l'ensemble de ses actions en faveur de la diversité.

Composition du personnel au 31 décembre 2021

Cadres	169	12%
Collaborateurs administratifs	314	22%
Collaborateurs techniques	731	51%
Total	1426	

Répartition hommes/femmes

Hommes	1206	85%
Femmes	220	15%

Objectif stratégique - Amélioration du service à la Clientèle

La nouvelle base de données clients SAP IS-U, destinée à rendre plus rapides les interactions avec les abonnés, a été lancée fin d'année 2021. Un problème de migration des données a bloqué l'émission des factures pendant plusieurs semaines et rendu difficile le travail des collaborateurs du service clientèle, a fortiori dans un contexte sanitaire qui a entraîné des absences et la fermeture des guichets durant de nombreux mois. Ces problèmes ne sont pas encore entièrement résolus à mai 2022, entraînant des retards de traitement très importants des formulaires de déménagement par exemple, et un temps d'attente qui reste trop élevé au call center malgré, notamment, le personnel engagé en renfort en avril 2022.

Objectif stratégique - Préserver nos infrastructures

Les changements climatiques ont un impact sur la gestion de la ressource eau. Pour assurer une gestion durable de ses ressources, VIVAQUA a élaboré un Water Quantity Plan, basé sur l'analyse des ressources disponibles dans les captages et sur les besoins en eau des clients : l'objectif est d'analyser la façon dont nos différents captages pourraient se comporter à horizon 20 ans suite aux changements climatiques, et d'adapter l'appareil de production en conséquence afin de continuer à garantir la fourniture d'eau potable à moyen terme.

Les résultats à 5 ans ne révèlent aucun danger immédiat pour la fourniture d'eau. Les conclusions de l'analyse à long terme (horizon 2040) seront présentées en 2022.

Un des objectifs du plan stratégique VIVAnext est de diminuer les pertes d'eau sur le réseau en trouvant plus facilement et rapidement les fuites. Les actions entreprises ont déjà porté leurs fruits. En 2021, les volumes d'eau perdus sont passés sous la barre des 10%.

L'état des lieux de l'état des égouts, transmis à VIVAQUA dans les années 2000 par la commune souvent sans documentation et dans un état souvent critique vu leur vétusté, s'est poursuivi afin de mieux prioriser les interventions sur les tronçons d'égout les plus vétustes. VIVAQUA gère et entretient près de 1900 km d'égouts. Fin 2021, 86% du réseau d'égouts avaient été inspectés.

Objectif stratégique - Développement durable

VIVAQUA multiplie les projets visant à renforcer sa démarche en matière de développement durable : diminution de l'empreinte carbone, autoproduction d'énergie ou encore actions en faveur de la biodiversité et de la mobilité douce.

VIVAQUA participe au projet de transition énergétique belge et s'est fixée comme objectif d'autoproduire 10% de sa consommation d'électricité (77 GWh/an) d'ici 2030.

La stratégie énergétique de VIVAQUA se concentre sur 6 éléments : l'énergie éolienne, l'isolation des bâtiments, l'énergie photovoltaïque, le chauffage par biomasse, l'adaptation des outils et des processus de production et le power purchase agreement (contrat d'achat à long terme avec un producteur d'électricité).

En 2021, VIVAQUA a continué à installer des panneaux photovoltaïques sur le toit de ses installations: 3.929 panneaux ont été placés sur le toit de ses usines de production d'eau (Tailfer, Havré, Vedrin). Ils couvrent 1,8% de la consommation totale de l'entreprise.

Depuis décembre 2020, des collaborateurs de VIVAQUA utilisent de nouveaux véhicules 100% électriques qui remplacent de vieilles voitures diesel.

Enfin, VIVAQUA se dirige vers une logique d'économie circulaire basée sur le principe de la règle des '4R' : Réduction, Réutilisation, Réparation et 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.

Objectif stratégique - Légitimité

- Ouverture et discussions avec les stakeholders :

En février 2021, VIVAQUA a initié un dialogue structurel sur sa stratégie et ses services avec des représentants de ses plus importants stakeholders (Test Achats , Ligue des Familles, Secteur de la construction, Administration régionale, Bruxelles Mobilité, STIB, Bruxelles Environnement etc.).

Pour plus d'ouverture et de transparence, VIVAQUA elle a ouvert pour la 1^{ère} fois son Assemblée générale aux Bruxellois.

En plus des mesures reprises ci-dessus au point 3.4., VIVAQUA mène aussi d'autres actions pour soutenir les ménages précarisés :

- VIVAQUA accorde une réduction de 50% sur la facture d'eau aux asbl offrant des douches ou des salons-lavaires aux sans-abris.
- Le Fonds de solidarité internationale, financé par une contribution de 0,005€/m³ facturé, octroie un soutien financier à des projets visant à promouvoir l'accès à l'eau potable et à l'assainissement dans les pays moins favorisés. 5 projets ont été retenus pour un budget total de 329.593 €.

- Fontaines d'eau publiques :

VIVAQUA supporte le mouvement 'Blue Community' qui considère l'accès à l'eau potable comme un droit humain fondamental. C'est pourquoi, elle a décidé en 2021 de proposer aux communes bruxelloises d'installer pour leur compte des fontaines d'eau sur leur territoire et de se charger, à prix coûtant, de leur entretien : une convention de partenariat est en cours de discussion avec les communes.

Sur cette base, VIVAQUA s'est donnée pour objectif de placer 25 fontaines en 2022 et d'avoir placé au total 133 fontaines fin 2025.

- Respect des délais de paiement des factures aux fournisseurs

Dans plus de 95% des cas, VIVAQUA respecte les délais de paiement des factures de ses fournisseurs, prestataires de services et entrepreneurs. Elle fait mieux que la moyenne (67%) des organismes publics belges.

Objectif stratégique - Finances

Fin 2021, BRUGEL a approuvé de nouveaux tarifs pour le secteur de l'eau (voir supra), ainsi que les nouvelles Conditions Générales de VIVAQUA qui visent à la fois à clarifier les relations avec les clients, mais aussi à leur donner de nouveaux droits.

Par exemple :

- le doublement des délais de paiement de la facture (dans les 30 jours calendrier de l'émission de la facture, au lieu de 15 jours aujourd'hui) ;
- une procédure uniformisée et centralisée de gestion des plaintes ;
- une communication plus transparente et plus complète, sur le site internet, d'une série d'informations concernant la qualité de l'eau, la pression, la Charte de vie privée, les tarifs etc. ;
- une information détaillée, via la facture, sur les montants facturés (tarif appliqué, volumes consommés, etc.) et les dispositifs d'accompagnement (plans de paiement, fonds social, tarif fuite, etc.) ou de recours (plainte auprès de BRUGEL) ; et
- l'instauration d'un incitant financier (une ristourne unique de 10 euros) en cas de domiciliation bancaire et en cas de passage vers la facturation électronique.

Les nouveaux tarifs sont entrés en application le 1er janvier 2022. La tarification progressive, composée de 4 tranches dont le prix augmente en fonction de la consommation, a été remplacée par une tarification linéaire comme indiqué au point 3.6. Une intervention sociale est octroyée aux bénéficiaires de l'intervention majorée soins de santé (BIM).