

Rapport annuel de la TMVW 2021

La Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor Watervoorziening, en abrégé TMVW, est une société intercommunale de services publics et une association chargée de mission aux termes du Décret flamand sur les collectivités locales.

Siège social : Stropstraat 1, 9000 Gent
09 240 02 11 | info@farys.be | www.farys.be

TVA BE 0200.068.636
Numéro d'entreprise 0200.068.636 RPM Gent

Assemblée générale du 17 juin 2022

FARYS fournit aux villes et communes des services dans le domaine public. FARYS est la dénomination générique des activités des sociétés intercommunales de services publics TMVW ov et TMVS dv et des activités de Creat cv. TMVW ov exerce les activités de mission suivantes : distribution et transport de l'eau, épuration et gestion d'installations sportives. TMVS dv assure les activités de service aux participants, dans le cadre du soutien des activités d'achat par le biais d'un portail Web baptisé CREAT. Les partenaires de Creat cv utilisent également ce portail.

4	Avant-propos
7	Entreprise, parties prenantes et engagement
9	Présentation
10	Structure organisationnelle
12	Fondement administratif
13	Mission, objectifs et valeurs
16	Clients
23	Collaborateurs
27	Entreprendre de manière durable
29	Engagement social
31	Innovation
35	Rapport d'activités
37	L'eau potable
37	Chiffres
37	Rayon d'action
39	Activités
42	Projets à l'honneur 2021
43	Services d'eau supplémentaires via Aquadomo
45	Épuration
45	Chiffres
45	Rayon d'action
46	Activités
49	Projets à l'honneur 2021
52	Sport & Gestion des équipements
52	Chiffres et rayon d'action
53	Activités
54	Projets à l'honneur 2021
57	Annexes
57	Rapport financier
70	Conseil d'administration et direction

Avant-propos



Christophe Peeters

**Président du conseil d'administration
de TMVW**

Chère lectrice, cher lecteur,

Le COVID-19 a une fois de plus marqué la société en 2021 et donc le fonctionnement de TMVW et ses interactions internes et externes. Même si cela peut difficilement être considéré comme allant de soi, l'entreprise et ses collaborateurs se sont adaptés de manière rapide et flexible aux situations en constante évolution en termes d'organisation du travail, de mobilité et de contacts avec les clients, avec la direction et les services des participants et avec les fournisseurs et les prestataires de services. Nos collaborateurs ont toujours réagi de manière rapide, appropriée et ... discrète. Cela s'explique probablement par une certaine « routine COVID », mais certainement et surtout par la motivation et le dévouement constants avec lesquels ils travaillent chaque jour.

En tout cas, la période de COVID a aussi fait office de catalyseur pour accélérer, renforcer et réaliser de manière ciblée des idées, des concepts et des projets encore non exploités pour de grandes initiatives tournées vers l'avenir et ayant un impact. Des objectifs prospectifs et ambitieux. À ce niveau, il fallait parfois réagir rapidement aux urgences ou aux opportunités, parfois par le biais de projets complexes, mais toujours dans le cadre de la vision et des objectifs stratégiques de l'entreprise.



Dans tous les aspects du fonctionnement, nous visons résolument la création de valeur, l'innovation et une coopération pertinente et adéquate.

Ceux qui nous connaissent depuis longtemps savent que TMVW n'a pas peur de relever des défis. Les perspectives pour nous tous en termes de développements climatiques, économiques et sociaux nous ont obligés à agir une fois de plus en 2021.

Dans tous les aspects du fonctionnement, nous visons résolument la création de valeur, l'innovation et une coopération pertinente et adéquate.

Cela s'exprime bien sûr le plus dans notre activité principale : l'eau.

Afin de renforcer la sécurité d'approvisionnement durable en eau potable, TMVW et De Watergroep collaborent pour trouver des solutions favorables dans différents domaines opérationnels et techniques.

Non seulement pour les deux entreprises et leurs clients, mais aussi pour l'ensemble du paysage flamand de l'eau potable.

La nouvelle filiale, Waterunie nv, facilitera cette coopération sur le plan pratique.

Nous avons également conclu une coopération similaire avec AGSO-Knokke afin de renforcer nos relations existantes.

Dans les deux cas, nous nous réjouissons d'une collaboration stimulante et d'un renforcement mutuel de notre expertise et de notre potentiel. Notre centre de production d'eau à Ostende était à pleine capacité

en 2021, plus tôt que prévu initialement. L'expérience que nous avons acquise lors de la conception, de la construction et de l'exploitation de cette installation nous permet de jouer un rôle important dans un projet tout aussi innovant et tourné vers l'avenir. En collaboration avec De Watergroep et Aquaduin, TMVW étudie actuellement les possibilités d'ajouter une nouvelle usine de dessalement au complexe « De Ganzepoot » à Nieuwpoort. Celle-ci doit permettre de produire de l'eau potable à partir d'eau saumâtre, mais aussi d'eau douce et même d'eau de mer.

Un projet encore plus explicitement innovant, si c'est possible, est la collaboration entre TMVW et De Watergroep pour stocker à terme l'eau potable sous terre comme réserve pour les périodes de sécheresse. Dans une variante de ce concept, TMVW travaille avec Aquafin pour stocker sous terre les effluents traités de leur station d'épuration à Alost.

Le Blue Deal flamand est un bon cadre de référence pour travailler et innover dans cette direction. Comme l'a malheureusement prouvé l'été 2021 dans les Ardennes, non seulement en termes de sécheresse mais aussi en termes d'évacuation des eaux et d'égouts. Ici aussi, TMVW effectue un travail innovant, en collaboration avec ses participants. Nous le faisons, par exemple, en accordant une attention particulière à la gestion des eaux de pluie dans la conception des



Fiers et confiants en l'avenir

projets de systèmes d'égouts, à l'infiltration et à l'application de nouvelles techniques durables comme les revêtements perméables.

Nous appliquons bien sûr une approche tout aussi innovante et durable dans nos activités de gestion du sport. Notre rôle actif dans le « Green Deal Sport » ou le « Blue Flag » du domaine de Blaarmeersen à Gent en témoigne.

Cette attitude joue également un rôle, peut-être moins perceptible, dans toutes nos activités. Nous avons, par exemple, amélioré encore l'interaction avec nos clients et la prestation de services grâce aux outils numériques (sans négliger les canaux traditionnels), mis en place les dernières applications électroniques pour le suivi des projets, déployé les techniques et les canaux les plus modernes pour le recrutement de personnel, etc.

Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans ce rapport annuel. Beaucoup de raisons d'être fier en tant que président de TMVW et d'avoir confiance en l'avenir.

Pour leur rôle décisif dans tout cela, je voudrais enfin remercier sincèrement : nos villes et communes participantes, le conseil d'administration de TMVW ov, nos partenaires, prestataires de services et fournisseurs et, surtout, nos équipes de direction et de gestion, nos employés et leurs représentants.

Je vous souhaite une lecture instructive et vous donne déjà rendez-vous dans notre année anniversaire en 2023 !

Gent, le 17 juin 2022

Christophe Peeters
président du conseil d'administration
de TMVW

Entreprise, parties prenantes et engagements



Présentation

TMVW est une association chargée de mission (ov) organisée conformément au Décret flamand sur les collectivités locales. En tant que Coopération intercommunale, l'entreprise offre une large gamme de produits et services en faveur de clients, de villes et communes participantes et d'autres acteurs publics.

Eau potable

Par l'intermédiaire de son réseau de distribution étendu, TMVW assure l'approvisionnement en eau potable de clients particuliers et d'entreprises dans son rayon d'action.

Une infrastructure développée de transport et de stockage de l'eau potable amène l'eau potable au réseau de distribution d'une grande granularité au départ des captages et de la production propres et des points de livraison de l'eau achetée auprès d'autres compagnies des eaux.

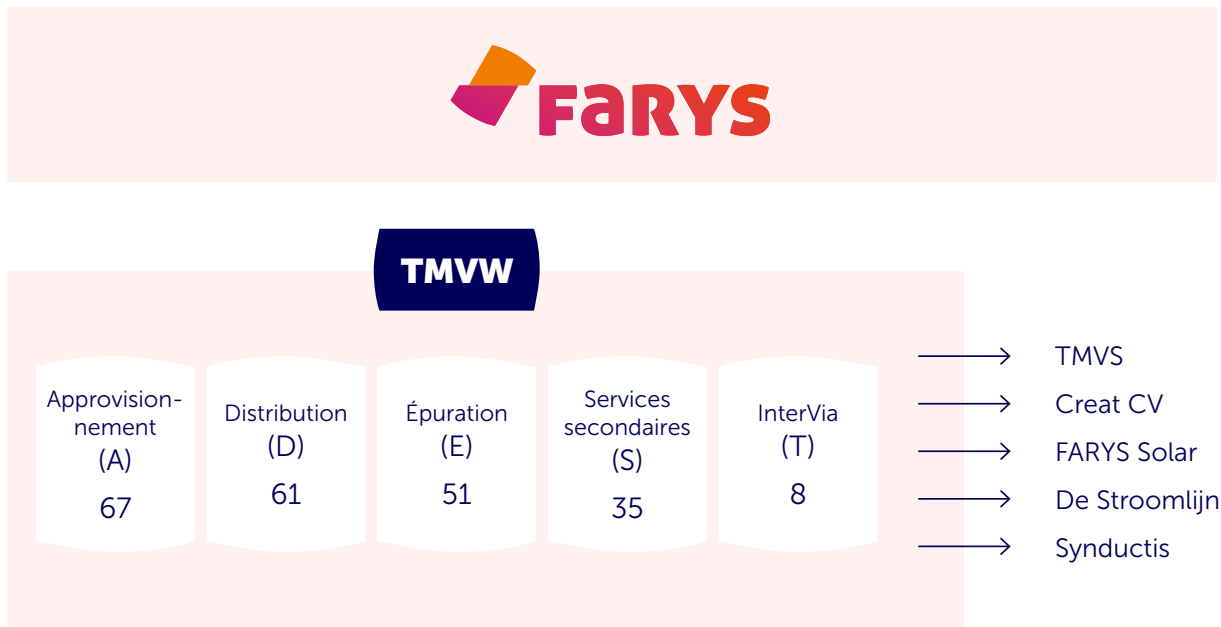
Épuration

TMVW soutient la collecte locale et le transport des eaux usées vers l'infrastructure d'épuration au niveau supracommunal. Pour atteindre les normes d'épuration européennes de 2027, TMVW suit un plan d'action avec ses participants qui tient compte de la capacité financière de chaque participant.

Sports et activités récréatives

TMVW propose une offre qualitative de sports et d'activités récréatives qui trouve ses racines dans la politique sportive locale. En fonction des souhaits du participant, TMVW peut jouer le rôle de partenaire pour certains aspects spécifiques ou l'ensemble du processus, de la conception de la construction de biens à efficacité énergétique ou de rénovations durables à l'entretien et l'exploitation.

Structure organisationnelle



FARYS

FARYS est le nom d'opérateur générique sous lequel les services des différentes activités des sociétés intercommunales de services publics TMVW ov et TMVS dv, et des activités de Creat cv, sont fournis.

TMVS

Comme association prestataire de services, TMVS assure à ses participants les activités d'achat relevant de la législation sur les marchés publics Elle utilise à cette fin un portail web appelé Creat.

Creat CV

Creat CV joue le rôle de centrale d'achat pour les partenaires qui sont soumis à la législation sur les marchés publics.

FARYS Solar

FARYS Solar gère un parc de panneaux solaires d'une capacité maximale de 3,85 MWp, répartis sur 69 sites.



De Stroomlijn

Avec d'autres entreprises d'utilité publique, TMVW participe au centre de contact client De Stroomlijn. Les collaborateurs qui y travaillent pour TMVW assurent le contact de première ligne pour les clients.

SYNDUCTIS

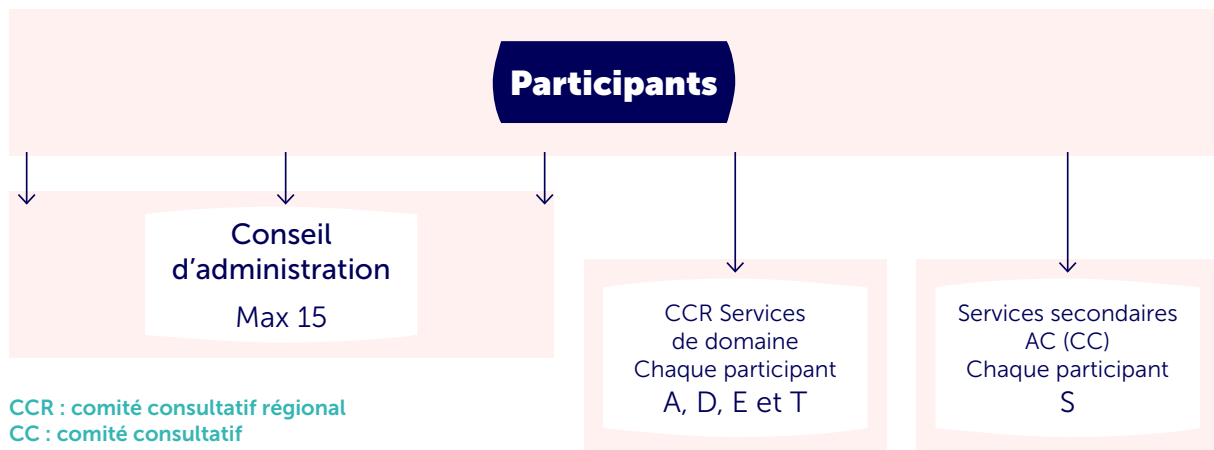
SYNDUCTIS rassemble les entreprises d'utilité publique réalisant des travaux souterrains. La réalisation des travaux d'infrastructure de commun accord et en adoptant une approche commune, lorsque c'est possible, réduit les nuisances pour le domaine public et pour les clients.

Voici les actionnaires et partenaires de SYNDUCTIS :

- TMVW
- Fluvius
- Aquaduin
- Proximus
- De Watergroep
- Pidpa
- Aquafin
- AWV (Agentschap Wegen en Verkeer)
- De Lijn
- AGSO-Knokke

TMVW est cofondateur et partenaire, afin de coordonner ces travaux d'infrastructure planifiés dans le domaine public avec les autres entreprises d'utilité publique et atteindre le plus de synergies possible.

Fondement administratif



Le fondement de la direction de TMVW est conforme au Décret sur les collectivités locales (DCL) du 22 décembre 2017.

TMVW attache une grande importance à l'implication directe des autorités locales dans le processus décisionnel concernant les activités qui touchent le domaine public. Ceci prévoit notamment le bon fonctionnement des comités consultatifs. L'information est largement partagée et les conseils nécessaires sont proposés au conseil d'administration.

Code de bonne conduite

Les membres du conseil d'administration ont souscrit à la « Charte de bonne gouvernance » qui reprend les principes que voici :

1. Respect des conditions préalables à l'acceptation du mandat
2. Concentration sur les tâches spécifiques au Membre
3. Défense des intérêts de l'Organisation en fonction de sa spécificité
4. Recherche d'une position indépendante
5. Respect de normes d'intégrité élevées
6. Se comporter de manière appropriée dans la prise de décision
7. S'informer sur les informations confidentielles et les respecter
8. Maintien de l'expertise
9. Entretenir des relations adéquates et constructives avec la direction, les participants/actionnaires et les autres parties prenantes

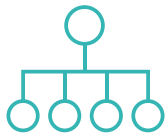
Mission, objectifs et valeurs

Mission

Notre mission résume notre tâche essentielle.



En tant que partenaire de confiance des communes, TMVW garantit l'approvisionnement en **eau potable à un prix abordable et de qualité** en toutes circonstances.



Nous assurons un **réseau de transport fiable**, nous garantissons un approvisionnement et une distribution continus de l'eau potable et **l'assainissement des eaux résiduaires**.



Nous utilisons l'eau **de manière durable** et l'abordons de manière circulaire.



Nous sommes au service de nos **communes et de nos clients domestiques et industriels**.



Nous leur offrons un service de haute qualité à valeur ajoutée, mettons à leur disposition **nos connaissances et nos compétences** distinctives pour la gestion de leurs activités et projets, et jouons un rôle de pionnier dans ce domaine.



Nous tirons le meilleur parti de chaque occasion de **collaborer** avec toutes les parties prenantes (et les partenaires d'entreprises d'utilité publique).

Objectifs

Pour remplir cette mission, TMVW entend réaliser les objectifs économiques, sociaux et sociétaux suivants :

- Être le partenaire par excellence des villes et communes et des clients dans le domaine de l'eau
- Être à la pointe de l'innovation
- Jouer un rôle clé dans l'organisation du paysage de l'eau
- Figurer parmi les prestataires de services les plus performants dans le secteur de l'eau
- Représenter une entreprise financièrement durable
- Être un employeur attractif
- Contribution concrète aux objectifs sociaux et climatiques des Nations Unies (ODD)

Ces objectifs proposent aussi clairement des avantages aux différents groupes cibles : les clients peuvent compter sur l'excellence dans les activités de base et les participants (villes et communes) sont déchargés.

Valeurs

Pour atteindre ces objectifs, TMVW et ses collaborateurs travaillent sur la base des règles suivantes :



Orientation client



Intègre



Fondamental



Innovant



Impliqué



Social

Passer d'une vision stratégique à une action concrète

Le conseil d'administration a validé en septembre 2020 le plan stratégique pour la législature actuelle. Ce plan, basé sur une vaste analyse approfondie de tous les éléments externes et internes pertinents, décrit où en est l'entreprise, où elle veut aller et ce qu'elle doit réaliser pour y parvenir.

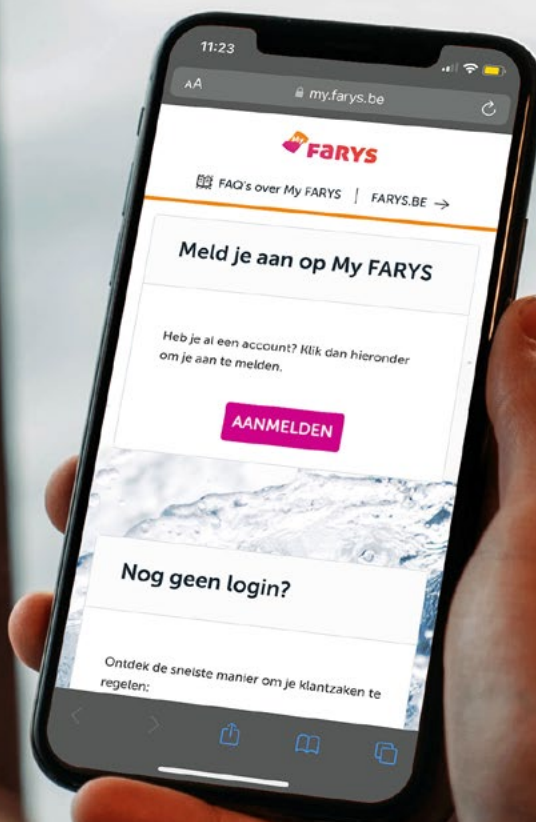
Le plan stratégique est mis à jour chaque année dans un plan d'activités comprenant également des mesures, des actions et des projets concrets où toutes les catégories de personnel de l'entreprise sont activement impliquées.

Quarante projets ont été lancés en 2021. Ceux-ci ont été mis en œuvre avec succès ou couvrent plusieurs années.



Clients

- 698 413 clients pour l'eau potable, dont environ 6% ont droit à un tarif social
- 163 000 utilisateurs du portail client My FARYS
- plus d'1 million de visiteurs sur www.farys.be
- près de 140 000 clients reçoivent une facture numérique
- plus de 250 000 clients payent par domiciliation
- 8 200 nouveaux branchements
- 2 401 nouveaux raccordements domestiques
- près de 12 000 remplacements systématiques de compteurs
- 3 174 inspections pour l'eau potable et les égouts
- 1 188 demandes d'intervention du Fonds de solidarité.



Grâce à un système unique de gestion des données, tous les gestionnaires de dossiers de TMVW ont une vision complète de chaque dossier client. Tant la communication avec le client (lettres, factures, offres, questions des clients, etc.) que les aspects administratifs et techniques du lieu de consommation peuvent être facilement consultés. Cette vision à 360° garantit que toutes les questions des clients peuvent être traitées efficacement. Il convient de relever la poursuite de la croissance des interactions numériques avec les clients en 2021. La transformation numérique a clairement commencé de manière irréversible avec le portail clients My FARYS.

Poursuite de la numérisation

Depuis le lancement du portail client My FARYS en 2019, 163 000 clients ont déjà profité de la facilité de gérer les formalités administratives aisément et quand ils le souhaitent, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Comme plus de 90 % des actions des clients dans My FARYS sont traitées automatiquement, les clients

constatent également les résultats presque immédiatement. TMVW continue à améliorer et aussi à promouvoir la facilité d'utilisation du portail client en ligne. Par exemple, les personnes qui nous contactent via le site Web reçoivent des informations sur les avantages de My FARYS.



Depuis le début : 267 000 actions - 92 % sont traitées automatiquement

LE TOP DES ACTIONS SUR MY FARYS DEPUIS LE DÉBUT

Adapter le montant de la facture intermédiaire	50 000 fois
Passer d'un envoi par la poste à une facture numérique	45 000 fois
Communiquer le relevé du compteur	35 000 fois
Demander une domiciliation	30 000 fois
Ajouter ou modifier un numéro de compte pour les remboursements	22 000 fois

Nouvelle application pour la reprise de l’approvisionnement en eau lors d’un déménagement via MyFARYS

La reprise de l’approvisionnement en eau peut désormais être réglée via My FARYS. Tant le nouveau client que le client sortant peuvent ainsi organiser un déménagement sans tracasseries administratives, de manière contrôlée et sûre. La nouvelle application

a été promue par différents canaux, par exemple avec une vidéo d’information sur www.farys.be/fr/demenager. Sur les 89 000 reprises, plus de 10 000 ont déjà été organisées par My FARYS en 2021.



Avec My FARYS, vous



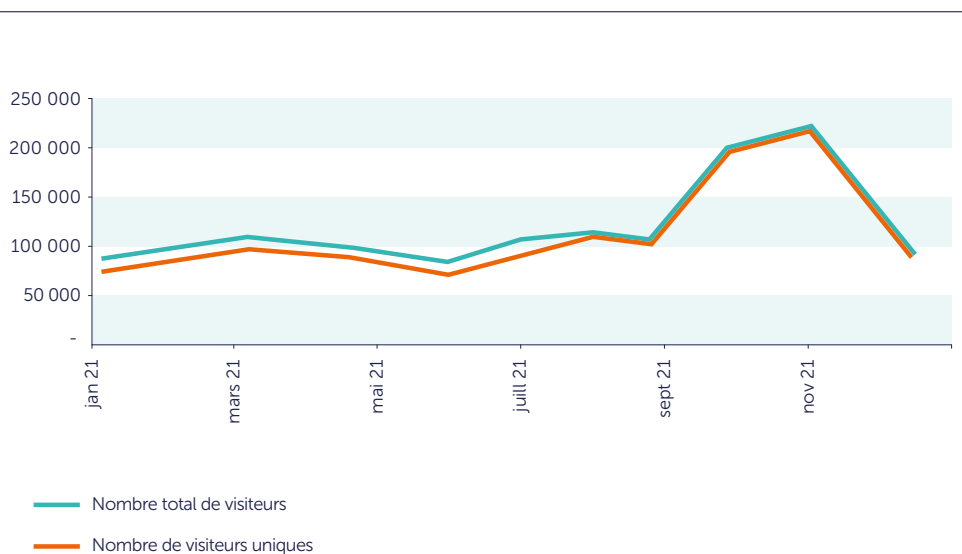
pouvez tout régler en ligne

De nouveau plus d’1 million de visiteurs sur le site Web

En 2021, plus d’1 million de clients ont à nouveau visité le site Web de FARYS. Le nombre de visites augmente

proportionnellement au nombre de messages envoyés via les mailings ou les médias sociaux et aux campagnes promotionnelles.

VISITEURS DU SITE WEB

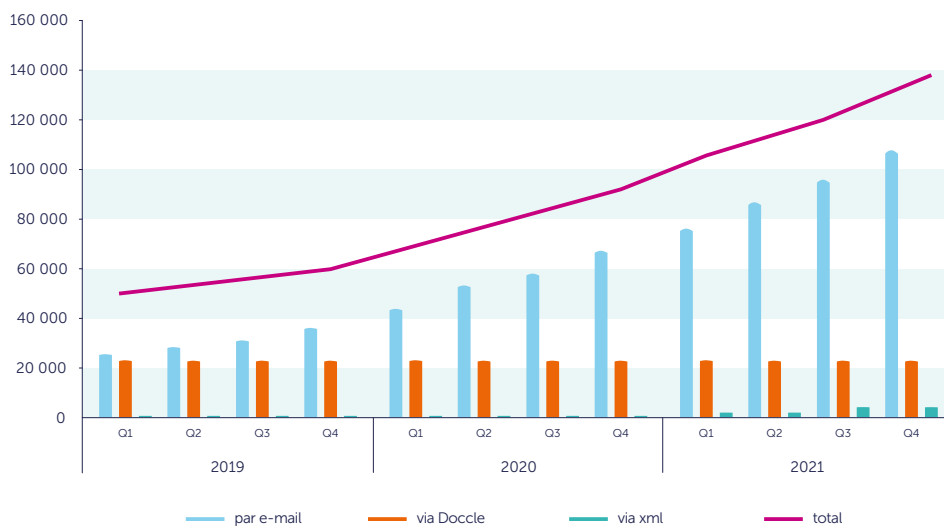


Les factures numériques et électroniques pour les clients et les entreprises décollent.

Le nombre de clients domestiques optant pour une facture numérique a augmenté de façon spectaculaire en 2021. Cela s'explique en partie par différentes campagnes promotionnelles. Cependant, les gouvernements et les entreprises sont également passés à la facturation électronique via XML. Cela a été facilité, entre autres,

par la coopération avec DigiCrowd. Cette plateforme envoie des factures numériques dans un fichier structuré qui peut être immédiatement traité dans le logiciel de comptabilité du client. Un constat positif est que les entreprises qui reçoivent leurs factures de cette manière les paient également plus rapidement.

GESTION DES ENVOIS ÉLECTRONIQUES



Une communication encore plus fluide lors de travaux planifiés et non planifiés

TMVW est un pionnier en matière de communication avec les clients et les tiers au sujet des travaux planifiés et non planifiés. Par exemple, les travaux avec et sans perturbation sont communiqués via :



- Informations sur le site de travaux : www.farys.be/nl/werken
- Un SMS ou un e-mail aux clients concernés en cas de désagrément
- Carte de notification dans chaque boîte aux lettres, 3 jours avant l'exécution des travaux prévus.

Depuis 2021, TMVW prévient systématiquement non seulement les services techniques, mais aussi le service de communication du participant en question. Ils peuvent alors à leur tour informer les habitants rapidement et de manière professionnelle par le biais de canaux locaux.

En cas de travaux sur le raccordement d'eau potable ou aux égouts, le client recevra un message par SMS une demi-heure avant l'arrivée de notre personnel, s'il le souhaite.

Compteurs d'eau numériques

D'ici fin 2030 au plus tard, tous les compteurs d'eau en Flandre devront être numériques. TMVW a conclu un partenariat avec De Watergroep, Pidpa et l'entreprise de réseau Fluvius pour effectuer conjointement le remplacement des compteurs d'eau et d'énergie. Après une coordination et une préparation approfondies, 70 000 compteurs

d'eau numériques seront installés en tant que projet pilote dans le courant de l'année 2022, dont 16 000 dans le rayon d'action de TMVW. Cette étape sera suivie d'un déploiement à grande échelle. Une communication appropriée aux clients et autres parties prenantes est prévue à chaque phase.

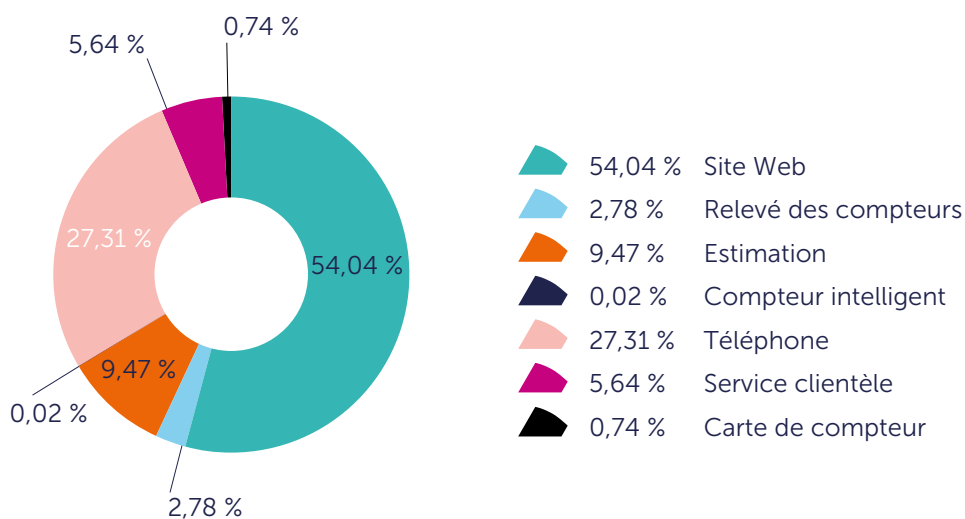
Impact du Covid-19

Davantage de relevés de compteur estimés

En 2021, le pourcentage d'estimations était plus élevé : à cause du COVID-19, les agents de relève de compteurs ne pouvaient pas relever les compteurs de manière optimale,

Bpost ne pouvait pas toujours livrer les lettres relatives aux compteurs à temps et il n'était parfois pas possible de transmettre le relevé des compteurs via le site Web.

RELEVÉS DE COMPTEUR 2021



Mise en œuvre de la limitation du débit et de la coupure par la CCL

Le décret du 3 avril 2020, qui a été promulgué en raison de l'urgence civile en raison du COVID-19, a été prolongé jusqu'au 4 juin 2021. Concrètement, durant cette période, les compagnies des eaux n'étaient pas autorisées à limiter le débit ou à couper l'approvisionnement en eau d'un client,

sauf en cas de menace immédiate pour la santé publique. Les réunions de la CCL ont toutefois été maintenues afin d'éviter une nouvelle accumulation de dettes. TMVW a repris la limitation et l'arrêt éventuels de fourniture de ses clients à la mi-juin 2021.



Satisfaction des clients

Les clients restent très satisfaits des travaux effectués, malgré une augmentation significative du nombre de missions de travail. En outre, le nombre de plaintes a diminué de 20 %.

SATISFACTION DES CLIENTS

	2019	2020	2021
Travaux sur le raccordement à l'eau potable	94,0 %	93,7 %	91,4 %
Nouveau raccordement domestique	86,1 %	90,2 %	92,5 %
Contrôle de l'installation intérieure	95,4 %	96,3 %	96,8 %
Contrôle de l'évacuation d'eau privée	95,0 %	94,6 %	96,5 %
Remplacement systématique des compteurs	97,1 %	98,1 %	97,0 %
Total travaux clients	93,4 %	95,7 %	94,4 %



Règlement particulier de la vente d'eau (BWVR)

Le Règlement général de la vente d'eau (AWVR) permet à l'opérateur d'eau potable de fixer des règles supplémentaires dans un Règlement particulier de la vente d'eau (BWVR). TMVW en a trois (eau potable, eaux usées et SEI) et ils sont actuellement en cours de révision. Ces règlements sont donc adaptés à la réglementation existante et simplifiés afin d'améliorer la transparence

et la sécurité juridique pour le citoyen. Le projet de Règlement particulier de la vente d'eau (BWVR) pour les égouts, qui a déjà été approuvé par le Conseil d'administration et a reçu un avis positif de la VMM (Vlaamse Milieumaatschappij), sera soumis au ministre compétent pour approbation après validation par les participants E.

Optimisation des processus d'entreprise

Adaptation de la lettre de compensation

Une famille qui a droit au tarif social mais dont la réduction ne peut pas être réglée directement via la facture d'eau potable recevra une lettre de compensation. Dans le rayon d'action de TMVW, cela concerne environ 15 000 personnes qui ne reçoivent pas de facture parce qu'elles relèvent d'un compteur collectif (immeuble à appartements, maisons de repos, etc.).

En 2021, cette lettre de compensation a été nettement simplifiée. Elle explique également comment le numéro de compte pour le paiement de la compensation peut être communiqué via le site Web ou via le code QR fourni. Les clients concernés ont ainsi pu confirmer plus facilement leur numéro de compte et la réduction sociale a pu être versée plus rapidement.

Introduction Mail-It-Wize

Depuis le printemps 2021, le partenaire d'impression de TMVW travaille avec « Mail-It-Wize ». Cette plateforme en ligne permet d'envoyer des lettres plus rapidement et avec des frais d'affranchissement réduits.



Salariés

- 991 collaborateurs
 - 62 % d'hommes / 612 hommes
 - 38 % de femmes / 379 femmes
- Des collaborateurs agiles et flexibles
- Employer branding et politique de rétention des employés
 - Télétravail structurel
 - Approche multicanal pour le recrutement
 - Optimisation fonctionnelle des carrières pour les mouvements de personnel internes du contrat au statut
 - Augmentation des suppléments pour le personnel des installations sportives
 - Service social GSD-V



Un travail sûr et responsable est une priorité

Le COVID-19 a de nouveau joué un rôle important en 2021. L'agilité et la capacité d'adaptation de l'entreprise et de son personnel ont une nouvelle fois été démontrées de manière convaincante. La succession de durcissements et d'assouplissements, ainsi que la diversité des mesures, ont posé des défis pour lesquels les politiques RH ont été adaptées en conséquence. Les initiatives qui avaient déjà été prises en 2020 (tant pour le télétravail, l'organisation du travail en toute sécurité que pour les mesures de protection personnelle) ont été adaptées aux nouvelles circonstances. Si nécessaire, elles ont été optimisées afin que le travail sûr et responsable reste prioritaire. Plusieurs initiatives tournées vers l'avenir ont aussi été prises. D'une part pour mieux positionner TMVW comme un employeur attractif sur le marché du travail actuel et, d'autre part, pour mener une politique active de rétention des employés.

Des collaborateurs agiles et flexibles

En 2021, le « télétravail pour circonstances exceptionnelles – Covid-19 », déjà introduit, a été conservé pour ceux qui le pouvaient. Lorsque les mesures générales le permettaient, le personnel était toutefois motivé à utiliser au maximum les « jours de retour ». Pour les employés qui ne pouvaient pas travailler à domicile, nous avons toujours veillé à garantir un travail le plus normal possible. Dans ce cadre, nous avons bien sûr tenu compte de tous les conseils concernant, entre autres, la distanciation, l'hygiène des mains, l'organisation du travail en toute sécurité et l'utilisation du masque buccal. Les mesures et l'organisation du travail ont ainsi évolué en

même temps que la situation sociale. L'offre de formations a encore été étendue en 2021. Avec une formation en présentiel quand c'est possible et en ligne si nécessaire. En effet, les efforts intensifs pour passer à l'apprentissage en ligne n'empêchaient pas de repasser au présentiel immédiatement. Le programme d'accueil numérique des nouveaux employés a été poursuivi en 2021.

Pour le recrutement et la sélection, des entretiens numériques et des rencontres physiques sécurisées ont également été possibles, selon les possibilités et les besoins.

Employer branding et politique de rétention des employés

Canaux de recrutement

Dans un marché du travail en pleine évolution avec une pénurie de certains profils, une marque d'employeur forte est indispensable. En 2021, nous avons donc aussi travaillé dur pour mieux présenter TMVW comme une entreprise durable et innovante et un employeur stable proposant des défis internes aux employés.

Un mélange stratégique d'annonces ciblées et de canaux de recrutement a été utilisé pour le recrutement et la sélection.

Le site d'offres d'emplois de l'entreprise a été développé et complété, entre autres, avec une page de campagne spécifique pour le poste de « technicien eau potable ».

Les médias imprimés traditionnels ont également conservé une place dans la communication de recrutement : la page arrière de « De Boei » et « De Zondag », ainsi que d'autres médias régionaux, ont été utilisés de manière personnalisée.

Des contacts avec les établissements d'enseignement supérieur ont porté leurs fruits et ont conduit à la publication de postes vacants pertinents sur les sites d'emploi des anciens élèves. Les sites d'emploi généraux (VDAB, Jobat, Stepstone...) et les sites spécifiques (Install.jobs, Belfa...) ont aussi été utilisés de manière ciblée et ont fait leurs preuves.

Des bannières ont été accrochées sur nos bâtiments et nos chantiers à des fins de recrutement. Cependant, les partenaires de recrutement externes spécialisés ont également constitué un maillon important pour pourvoir à la fois des postes vacants spécifiques (par exemple dans les domaines de l'ingénierie, de la finance ou des TIC) et des postes vacants plus généraux.

La nouveauté en 2021 était l'utilisation active des médias sociaux pour atteindre les demandeurs d'emploi latents. Les publicités Facebook et Instagram étaient déjà utilisées occasionnellement, mais elles sont très activement utilisées depuis 2021. En outre, de nouvelles plateformes, comme TikTok et YouTube, ont été lancées pour publier des offres d'emploi de manière ciblée. Enfin, LinkedIn a également été utilisé de manière plus ciblée pour être « en tête » des bons groupes cibles. Il s'agit notamment de lier des « jobslots » fixes à la page de l'entreprise, afin que les postes vacants apparaissent automatiquement pour les bons profils LinkedIn.

Cette combinaison stratégique de canaux de recrutement a permis d'obtenir un délai moyen de 8,5 semaines pour pourvoir les postes vacants.



[poste vacant de technicien eau potable](#)

Optimisation fonctionnelle des carrières pour les mouvements de personnel internes du contrat au statut

Afin de maintenir et de renforcer les connaissances, les compétences et les qualités, l'expérience pertinente des employés est explicitement valorisée et honorée chez TMVW. Cela a également un effet motivant.

En vue d'aligner la carrière fonctionnelle pour les parcours contractuels, statutaires et mixtes, il a été proposé de la maintenir lors du passage d'un emploi contractuel à un emploi statutaire. Cela évite un retour au premier niveau du barème pour les membres du personnel qui sont plus avancés dans leur carrière fonctionnelle au moment du changement.



Télétravail structurel

En 2021, nous sommes passés du « télétravail pour circonstances exceptionnelles – Covid-19 » au télétravail structurel pour les fonctions qui le permettent. Pour organiser la combinaison de travail au bureau et de télétravail, une charte d'équipe a été créée. Grâce à cette charte, des accords clairs peuvent être conclus pour travailler efficacement.

Augmentation des suppléments pour le personnel des installations sportives

Pour le personnel des installations sportives, le statut pécuniaire a été optimisé en 2021. Concrètement, il a été décidé d'augmenter les primes de 10 % pour les équipes qui travaillent tard en semaine, pour le travail du samedi et pour le travail du dimanche et des jours fériés.

Service social GSD-V

Depuis 2021, chaque membre du personnel, tant statutaire que contractuel, est automatiquement affilié, à titre gratuit, au Gemeenschappelijke Sociale Dienst Lokale Besturen in Vlaanderen vzw (GSD-V). Tous les membres du personnel, quel que soit leur statut, bénéficient ainsi d'une série d'avantages tels que :

- Contributions financières aux frais médicaux
- Primes pour les événements de la vie
- Interventions financières exceptionnelles en cas d'urgences
- PlusPas (une plateforme électronique d'avantages)
- Affiliation à l'ASBL Pollen

Entreprendre de manière durable

TMVW considère depuis longtemps la responsabilité sociale des entreprises comme une priorité stratégique. L'esprit d'entreprise durable est donc appliqué à l'échelle de l'entreprise pour toutes les activités et pour tous les services d'assistance. L'équipe environnementale veille à ce que chaque collaborateur soutienne le concept par des actions d'éclaircissement et de sensibilisation.

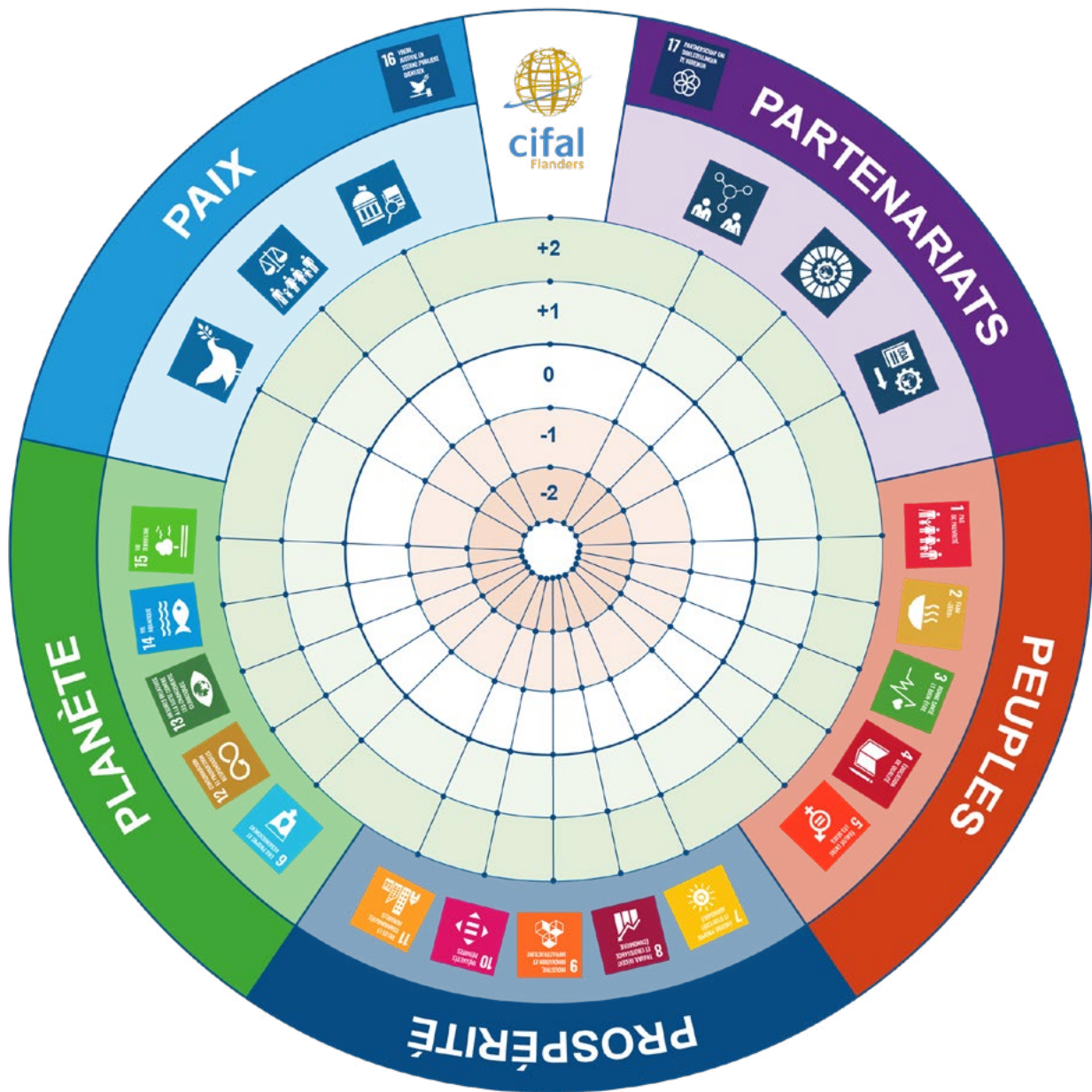
Approche

Les 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies servent de fil conducteur pour mettre en place des projets, qu'ils soient liés à l'entreprise ou à l'activité (eau, assainissement et sport).

Afin d'évaluer objectivement la manière dont les projets contribuent à la réalisation des ODD, un partenariat a été mis en place avec CIFAL Flandres. C'est un centre d'expertise ODD des Nations Unies qui propose des formations, le développement de projets et du coaching.



Dans ce cadre, la direction et l'équipe environnementale ont suivi une formation pour pouvoir analyser l'impact des projets en utilisant la roue des ODD comme outil objectif. La roue des ODD peut être utilisée comme un outil dans toute l'entreprise afin d'assurer l'intégration de la durabilité dans les activités de l'entreprise.





Engagement social

TMVW tient à faire une différence constructive dans la société. Bien sûr dans le prolongement des activités liées à l'eau, mais aussi de manière plus large, en renforçant des initiatives par un soutien pratique sous différentes formes. Tant à l'étranger qu'à proximité.

Coopération au développement dans le Sud

Sous l'égide du Vlaams Partnerschap Water voor Ontwikkeling (Partenariat flamand de l'eau pour le développement), TMVW soutient depuis plusieurs années les ONG belges spécialisées Join For Water et FOS dans leurs projets dans le Sud. Elles aident des communautés locales à avoir accès à une eau potable saine et à des installations sanitaires sûres et à les maintenir de manière durable sous gestion locale.

En plus du soutien financier des projets, un accompagnement pratique est également proposé, en fonction de la situation et des besoins spécifiques.



www.watervoorontwikkeling.be

En 2021, FOS a travaillé au Ghana pour fournir de l'eau potable et des installations sanitaires dans trois communautés rurales et deux écoles. Avec Join For Water, il s'agissait d'un projet local à Bubanza, au Burundi. L'approvisionnement en eau potable et l'assainissement font ici partie d'un programme plus vaste qui renforce également le rôle des femmes dans la société locale.

Transformation des déchets en matières premières

Grâce à la plateforme en ligne Smartloop de Recupel, Out of Use a collecté et récupéré les équipements TIC amortis en 2021. Cette entreprise assure une réutilisation maximale et un recyclage de haute qualité des vieux matériaux en matières premières secondaires. Out of Use coopère aussi spécifiquement avec treize ateliers protégés pour le démontage. Enfin, les recettes du recyclage sont versées à Natuurpunt, avec qui ils coopèrent. Les vieux déchets sont donc finalement utilisés pour planter de nouveaux arbres.

Soutien structurel à Streekmotor 23

Pour la période de 2020 à 2024, TMVW est un partenaire structurel de Streekmotor 23 qui, sous l'égide de la Fondation Roi Baudouin, développe ses activités dans les Ardennes flamandes et au pays de la Dendre. Ils soutiennent des projets répondant à un défi de la société, qui profitent aux personnes et à leur environnement, et dont le soutien financier est difficile à trouver. Streekmotor 23 aide des projets sélectionnés à mettre en place une campagne de crowdfunding et les soutient également financièrement.

Sensibiliser les collaborateurs au commerce équitable et local

En 2018, TMVW a signé la charte Fairtrade@work. Depuis lors, une campagne est organisée chaque année à l'occasion de la Semaine du commerce équitable en octobre. En 2021, TMVW a reçu la « Fair Card », qui symbolise l'engagement de l'entreprise en faveur de la justice sociale. Cette information a été communiquée en interne, par exemple avec un message sur les machines à café servant du café équitable, et partagée via les canaux de médias sociaux.

Innovation

Dans l'accomplissement de sa mission, TMVW place l'innovation technologique en matière d'eau en tête de ses priorités. Ce choix stratégique pour l'innovation s'inscrit dans l'objectif de préparer TMVW aux défis de l'avenir. Dans ce cadre, la cellule « Innovation eau – Recherche & Développement » a été créée.

Le but est d'utiliser au mieux les nouvelles innovations technologiques dans toutes les activités de TMVW, en mettant surtout l'accent sur les solutions innovantes et créatives dont la valeur ajoutée est avérée. Le champ d'application est donc clairement plus large que les seules applications techniques.

Pour réaliser cette stratégie d'innovation, TMVW veut :

- Être un centre de connaissances dans le domaine des techniques innovantes pour l'eau et l'assainissement qui contribuent à l'adaptation au changement climatique. Concrètement, de nouvelles techniques de production d'eau potable à partir de sources d'eau brute sont systématiquement recherchées.
- Suivre de près les politiques de « communautés intelligentes » des communes afin de pouvoir répondre rapidement aux nouveaux besoins.
- Investir dans des techniques durables pour la consommation d'énergie des bâtiments et des installations sportives dans le but de les rendre énergétiquement neutres.
- Jouer le rôle d'innovateur dans le domaine de la numérisation et de l'automatisation des processus administratifs.

Projet pilote De Ganzepoot à Nieuwpoort

Le projet pilote De Ganzepoot, une collaboration avec Aquaduin et De Watergroep, est un pilier important pour les trois compagnies des eaux en vue de développer ensemble un approvisionnement en eau à l'épreuve du changement climatique. L'exploitation de nouvelles ressources qui restent disponibles même en cas de sécheresse prolongée et l'utilisation du moins d'énergie possible au cours du processus sont ici essentielles.

Dans le complexe d'écluses De Ganzepoot à l'embouchure de l'Yser à Nieuwpoort, plusieurs voies d'eau confluent avec la mer du Nord : de l'eau douce, saumâtre ou salée est donc disponible en permanence pour être traitée comme eau potable. La meilleure qualité disponible sera toujours utilisée : si une quantité suffisante d'eau douce ou saumâtre est disponible, elle sera choisie. En période de sécheresse et de pénurie d'eau, l'eau salée peut également être utilisée.



L'innovation technologique en matière d'eau en tête de nos priorités

En choisissant la meilleure qualité disponible, l'empreinte écologique est aussi réduite au maximum. Une première installation pilote traite l'eau via la technologie CCRO (Closed Reverse Osmosis), qui utilise l'osmose inverse. En termes simples, ce système de purification de l'eau fonctionne sur la base d'une filtration par membrane, où l'eau est pompée sous très haute pression à travers un filtre doté d'ouvertures microscopiques. Le grand avantage de ce concept par rapport à la technologie classique d'osmose inverse est que la consommation d'énergie est mieux adaptée à la qualité de l'eau entrante (avec une teneur en sel variable) et consommera donc moins d'énergie en moyenne. L'installation pilote a été officiellement mise en service début janvier 2022 en présence de la ministre flamande de l'Environnement Zuhal Demir.

D'autres technologies y seront testées au cours du second semestre 2022. Ensuite, sur la base des résultats des tests, un nouveau centre de production d'eau pourra être conçu d'ici 2025. L'objectif est de produire environ quatre millions de mètres cubes d'eau potable par an à partir d'un mélange d'eau douce, saumâtre ou de mer.

Aquifer Storage and Recovery ou ASR

Un autre projet qui fait également partie du développement d'un approvisionnement en eau potable à l'épreuve du changement climatique est l'application du concept d'« Aquifer Storage and Recovery » ou ASR. En hiver, lorsqu'il y a un excédent relatif d'eaux de surface, l'eau est stockée dans le sous-sol : dans le « Vlaamse Sokkel » (bassin flamand) à une profondeur de 100 à 300 mètres.

En été, cette réserve d'eau potable peut alors être utilisée pour économiser d'autres sources d'eau. Les études exploratoires de De Watergroep et de l'Institut royal des Sciences naturelles de Belgique - Service géologique de Belgique montrent le potentiel de cette technique. De plus, le stockage de l'eau dans le Sokkel permet d'utiliser l'eau potable comme réserve stratégique de manière contrôlée. Cette réserve peut même être pompée dans d'autres endroits.

Combinaison de l'ASR et de la réutilisation des effluents d'une station de traitement des eaux

Avec Aquafin et Capture, TMVW étudie également la possibilité de combiner l'ASR avec la réutilisation des effluents de la station de traitement des eaux d'Aquafin à Alost. L'objectif est de traiter les effluents de cette station afin d'atteindre une qualité suffisante pour une infiltration dans le Sokkel. En période de pénurie, elle peut ensuite être pompée



Des robots nettoient les conduites et les utilisent comme moule pour pulvériser une nouvelle paroi de conduite dans la conduite existante.

pour être utilisée comme eau potable. L'emplacement favorable de la station à côté de la conduite de transport vers Alost permet une distribution rapide de l'eau potable extraite. Le projet a été baptisé « Deep Buffering for Effluent Reuse » ou « Deeper Blue ».

Rénovation des conduites de transport sans tranchée

FARYS se concentre également sur les techniques innovantes permettant de limiter le coût et l'impact environnemental de la rénovation des conduites d'eau potable. L'objectif de la rénovation est de prolonger la durée de vie des conduites existantes d'au moins 50 ans.

Une technologie innovante SIPP (« Spray in Place Pipes ») a déjà été testée dans la rénovation des égouts et est maintenant également testée dans la rénovation des conduites d'approvisionnement. Des robots sont introduits depuis la voirie ou le sol naturel via les trous d'homme existants. Les robots nettoient la conduite et l'utilisent ensuite comme moule pour « pulvériser » une nouvelle paroi de conduite dans la conduite existante. L'avantage de cette technique est que la conduite peut être renouvelée à partir d'un seul trou d'homme sur plus de 100 mètres sans devoir ouvrir la superstructure.

Début du projet pilote des compteurs d'eau numériques

Dans le cadre de la gestion durable de l'eau, TMVW travaille avec De Watergroep, Pidpa et Fluvius sur un projet pilote où 70 000 ménages flamands recevront un compteur d'eau numérique. Ce compteur sera installé en même temps que le compteur numérique de gaz et d'électricité afin de limiter au maximum les désagréments pour le client. Avec une grande couverture médiatique, une première installation commune a eu lieu dans une famille de Ninove à la mi-février 2022.

Un compteur numérique présente de nombreux avantages par rapport à un compteur mécanique. Par exemple, la consommation d'eau est automatiquement transmise à la compagnie des eaux, de sorte que le client ne doit plus transmettre lui-même les relevés du compteur. En outre, les clients et les compagnies des eaux ont un meilleur aperçu de la consommation d'eau. Les fuites peuvent être détectées plus rapidement et, en cas de déménagement ou de reprise, le relevé correct du compteur est immédiatement disponible. Comme les relevés physiques des compteurs deviennent superflus, il y a également une économie considérable de CO2. Après le projet pilote, un déploiement à grande échelle est prévu à partir de 2023. L'ambition est que d'ici 2030, tous les clients disposent d'un compteur d'eau numérique.



BIOSTABLE

BIOSTABLE est une coopération à long terme entre les compagnies des eaux flamandes et Ugent qui étudie l'influence possible de l'évolution du climat sur la qualité de l'eau potable, notamment pendant son transport et son stockage. La recherche est menée sous l'égide de Capture, un partenariat interdisciplinaire avec des universitaires de trois facultés différentes de l'UGent. Grâce à la surveillance biologique en ligne, des capteurs innovants mesurent en permanence la qualité microbiologique de l'eau et les éventuelles contaminations dans les eaux courantes. De cette façon, le secteur de l'eau peut prévoir, réduire et prévenir les risques futurs.

Le professeur Bart De Gussemé, collaborateur de TMVW, a créé une simulation du réseau de distribution, comprenant des points

d'échantillonnage et des capteurs en ligne, afin de mesurer la qualité chimique et microbienne de l'eau potable pendant le transport. Le projet pilote permettra de mener des recherches contrôlées sur la cause des modifications indésirables de l'odeur et du goût de l'eau potable, sur les facteurs qui déterminent la croissance des bactéries dans le réseau de distribution d'eau potable et sur l'influence de la contamination microbienne.

Dans la chaire « UGent-Aquaflanders voor Duurzaam Drinkwater », qui a été créée dans le prolongement de BIOSTABLE, les partenaires s'efforcent d'optimiser la gestion de la qualité de l'eau potable. La cellule « Innovation eau - Recherche & Développement » de TMVW a travaillé activement sur un premier résultat de cette chaire. Le château d'eau du Kattenberg à Gent a alors servi de référence. Le projet a été nommé pour le Water Industry & Research Award de 2021.

Rapport d'activités





Eau potable

Chiffres

- 698 413 clients
- 67 participants pour l'approvisionnement
- 61 participants pour la distribution
- 672 km de conduites d'approvisionnement
- 11 780 km de canalisations de distribution
- 88 849 138 m³ d'eau fournie
- 10 864 enquêtes sur la qualité de l'eau*
- 8 200 nouveaux branchements
- 38,3 millions d'euros d'investissements dans les réseaux
- 795 analyses des légionelles
- 90 577 036 m³ d'eau achetés et produits

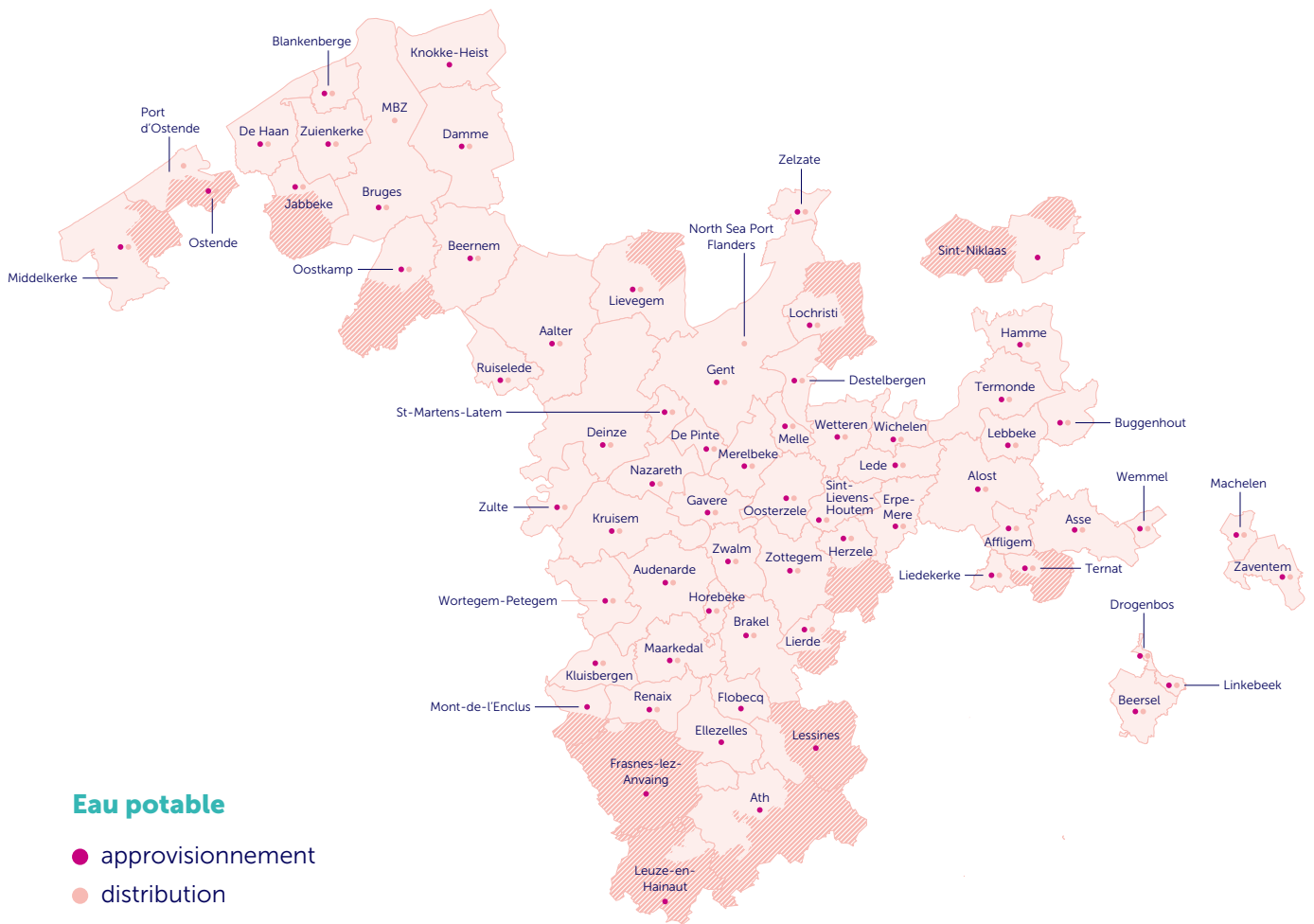
(*) En 2021, 9 726 échantillons d'eau potable ont été prélevés. En raison de circonstances exceptionnelles, moins d'échantillons ont été analysés que les années précédentes étant donné que de nombreux bâtiments publics (institutions de soins, écoles et crèches) sont restés inaccessibles une grande partie de l'année. Les échantillons qui sont normalement prélevés chez les particuliers ont été remplacés par des contrôles sur les bornes d'incendie.

ACHAT ET PRODUCTION (EN M³)

	2020	%	2021	%
Water-link	45 869 139	49,60	46 138 214	50,94
Evides	1 773 047	1,92	1 980 475	2,19
Vivaqua	25 913 874	28,02	22 346 836	24,67
De Watergroep	4 705 205	5,09	4 624 176	5,11
Divers	969 147	1,05	1 304 207	1,44
Captages propres	13 240 725	14,32	14 183 128	15,66
Total	92 471 137	100	90 577 036	100

Rayon d'action

Situation mars 2022





Activités

TMVW a ses propres centres de production d'eau dans le Hainaut, à Audenarde, à Beersel et à Ostende. En outre, l'eau est achetée auprès de Water-link, Vivaqua, De Watergroep et de la société néerlandaise Evides. L'eau est amenée aux participants par un vaste réseau d'approvisionnement. Le réseau de distribution amène l'eau aux clients finaux privés et aux entreprises.

Partenariats pour un approvisionnement en eau à l'épreuve du changement climatique

Afin de proposer proactivement une solution aux défis de la circularité et de la sécurité d'approvisionnement, nous coopérons avec des partenaires complémentaires.

Collaboration avec De Watergroep

Nous coopérons de manière structurelle avec De Watergroep dans 4 domaines :

- (Automatisation de) la surveillance et du contrôle du réseau
- Optimisation de la capacité de stockage
- Optimisation des contrats d'achat et de vente
- Coordination des investissements

Pour renforcer cette coopération, une filiale commune appelée « Waterunie » a été créée au printemps 2022 dans le but d'optimiser l'approvisionnement en eau dans les deux rayons d'action. Cette filiale permet également une gestion conjointe des projets et la création d'une plus-value politique et financière.

Collaboration avec la compagnie des eaux de Knokke-Heist

TMVW et AGSO Knokke-Heist collaborent depuis un certain temps déjà pour la fourniture en eau potable du réseau de distribution local de la commune. En février 2022, les deux entreprises ont signé un accord pour collaborer plus étroitement sur d'autres activités également, afin de relever ensemble, entre autres, les défis de l'évolution du climat.

AGSO Knokke-Heist fera désormais appel à l'expertise de TMVW pour la gestion et l'exploitation de ses infrastructures et réseaux d'eau potable. Les possibilités de produire et de stocker l'eau localement sont également étudiées.

Un laboratoire accrédité garantit une eau potable de qualité

Le laboratoire TMVW, accrédité par BELAC et reconnu par le gouvernement flamand, contrôle l'eau potable au moyen de tests dans les captages d'eau, les châteaux d'eau et les réservoirs, et au domicile des clients. La qualité de l'eau fournie est également analysée en détail lors de la mise en service des conduites ou après des travaux.

D'autres substances non standardisées, telles que l'amiante, les médicaments, les hormones, les microplastiques, les substances per- et polyfluoroalkylées (PFAS) et les produits de décomposition de produits phytosanitaires, sont recherchées en collaboration avec des laboratoires spécialisés.

En dehors des analyses en laboratoire, TMVW investit également dans le suivi continu de la qualité de l'eau dans le réseau grâce à des capteurs en ligne. Ces capteurs sont déjà opérationnels à différents endroits stratégiques pour suivre en direct tant les caractéristiques physico-chimiques que microbiologiques de l'eau afin de garantir la meilleure qualité d'eau jusqu'à l'utilisateur final.

Investissement ciblé dans l'infrastructure d'eau potable

Ces dernières années, TMVW a beaucoup investi dans son infrastructure d'eau potable, dans un système de gestion d'actifs et dans une carte de situation de son réseau de distribution d'eau potable. Le réseau a été entièrement cartographié dans un système d'information géographique (SIG) qui contient des données précieuses telles que l'emplacement et l'état des conduites. Ce système permet d'identifier les problèmes du réseau, puis de réaliser des investissements ciblés, en fonction du niveau de priorité. Ces dernières années, un budget important a été libéré pour s'attaquer au problème des eaux brunes en remplaçant les conduites d'eau potable en fonte en plusieurs phases.



Des modèles d'eau potable pour identifier les problèmes

Des modèles d'eau potable tant du réseau d'approvisionnement que de distribution permettent d'identifier les problèmes, comme les chutes de pression, et d'élaborer des solutions. Les modèles sont également utilisés pour le dimensionnement de nouvelles conduites. Ces modèles peuvent simuler à l'avance l'impact d'un nouveau projet sur le confort des clients et la sécurité de l'approvisionnement.

Optimisation du rendement du réseau

L'utilisation durable de l'eau potable est une priorité pour TMVW. Nous nous intéressons à la détection précoce des fuites à l'aide de techniques innovantes de détection des fuites, comme la détection via l'intelligence artificielle, avec une « smartball » acoustique ou via des images satellites, et testons leur efficacité.

Au niveau international, l'indice Infrastructure Leakage (ILI) est considéré comme bon s'il est inférieur à 2. Le Blue Deal ambitionne d'atteindre en Flandre un ILI flamand moyen de 0,5 pour 2025. Actuellement, ce chiffre est de 1,1 en Flandre. Chez TMVW, l'ILI en 2021 est égal à 0,93.

Projets à l'honneur 2021

Remplacement de la conduite d'approvisionnement par une nouvelle conduite haute pression

En avril 2021, la conduite d'approvisionnement d'un diamètre de 600 près de Zeebergkaai à Alost a été renouvelée. Elle a été remplacée par une nouvelle conduite haute pression d'un diamètre de 900 pour assurer la qualité et l'approvisionnement en eau potable. C'est un exploit, car la conduite se trouve sous une ligne de chemin de fer très fréquentée et juste à côté de la route régionale N9. Avec l'entrepreneur, nous avons travaillé jour et nuit pendant quatre jours pour que tout soit prêt à temps.



[Regardez : vidéo de présentation du projet](#)

Construction d'une station de pompage et de réservoirs à Ostende

Le long de l'Amandinestraat à Ostende, la construction de deux réservoirs et d'une station de pompage a commencé. Les réservoirs alimenteront principalement Middelkerke et Ostende en eau potable, mais Bruges pourra également être approvisionnée à partir de là. En cas d'urgence, l'eau peut même être pompée des réservoirs d'Ostende vers Brakel. Les deux réservoirs renforcent la sécurité de l'approvisionnement en Flandre occidentale et orientale.



[Regardez : vidéo de présentation du projet](#)

Analyse de risques et plan de gestion des risques du réseau d'approvisionnement

Pour que la gestion du réseau d'approvisionnement de près de 670 km et les différents centres de dispatching restent opérationnels à l'avenir, la station de pompage de Buggenhout a d'abord été soumise à une analyse de risques. Des facteurs critiques relatifs à la sécurité, à la fiabilité d'exploitation et à la qualité de l'eau fournie ont été identifiés. La gestion est gérée de manière ciblée à travers un cycle « plan-do-check-act ».

Services d'eau supplémentaires via Aquadomo

Le traitement de l'eau de façon durable et économique est la mission sociétale de TMVW. Grâce à Aquadomo, TMVW aide aussi ses clients à relever les défis de leur gestion de l'eau.

Les communes, les entreprises et le secteur des soins de santé, du sport et de l'enseignement peuvent faire appel à Aquadomo pour analyser leurs installations sanitaires par rapport à la légionnelle. Si nécessaire, les installations subissent une adaptation structurelle ou sont équipées de filtres spécifiques. Après inspection, ils reçoivent le label « certification légionnelle ». Les clients d'Aquadomo peuvent désormais aussi choisir de suivre et d'enregistrer leur gestion des légionelles via une application. La mise en œuvre des mesures de gestion est ainsi efficace et conviviale. De plus, la consommation d'eau lors du rinçage est également limitée.

En 2021, Aquadomo a réalisé 4 190 analyses de la légionnelle dans plus de 500 bâtiments et a établi des plans de gestion pour 130 clients.

Collaboration d'Aquadomo avec De Watergroep

L'expertise de l'équipe d'Aquadomo n'est pas passée inaperçue, car De Watergroep fait désormais appel à TMVW pour la gestion des légionelles. L'offre en matière de légionelles sera donc également proposée dans le rayon d'action de De Watergroep. Après cela, nous nous adresserons aussi à d'autres clients.



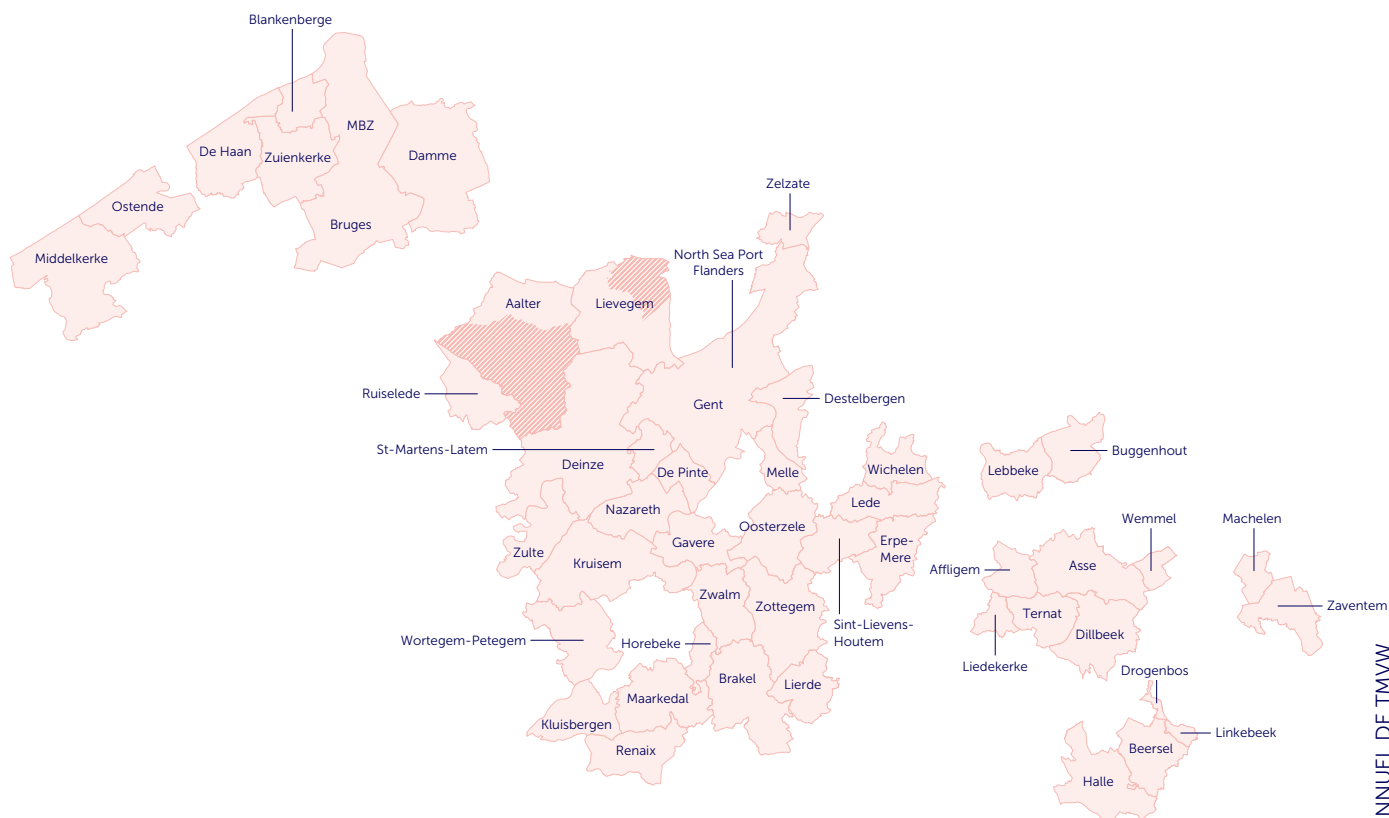
Épuration

Chiffres

- 608 939 clients pour l'épuration
- 51 participants
- 2 401 nouveaux raccordements domestiques
- 2 546 stations d'épuration individuelles (SEI) gérées
- 87,58 % de taux moyen d'épuration pondéré
- 89,44 % de taux moyen d'assainissement pondéré
- 66,7 millions d'euros d'investissements

Rayon d'action

Situation mars 2022



Activités

TMVW aide ses participants dans la collecte et le transport des eaux usées vers l'infrastructure d'épuration au niveau supracommunal. Elle assume la responsabilité du développement et de la gestion d'un réseau local d'égouts efficace.

La gamme de services est complète et va de la mise en œuvre de programmes d'investissement pour la pose de nouvelles conduites, le remplacement de conduites existantes et les rénovations, à la gestion quotidienne des systèmes d'assainissement et à la gestion de la station d'épuration individuelle (SEI) des particuliers vivant dans des régions éloignées.

Les participants ont accès à un certain nombre d'applications utiles. Grâce au lecteur CODAM, le participant peut consulter le système de drainage communal. Cette application web affiche la localisation des égouts et comprend aussi des informations complémentaires sur les plans d'exécution couvrant la zone (PEZ), les plans de zonage, les plans régionaux, des photos aériennes et les cours d'eau. Les résultats de modélisation (comme les niveaux d'eau) peuvent ainsi être consultés.*

Avec les modèles hydrauliques, des simulations peuvent être effectuées pour des participants afin de calculer, par exemple, l'impact d'un nouveau lotissement et de nouveaux égouts. De plus, ces modèles permettent aussi de détecter et de résoudre les problèmes hydrauliques, écologiques ou structurels dans le système de drainage communal. Ils constituent donc un outil important pour dimensionner correctement les nouveaux égouts et pour établir des parcours d'investissement pluriannuels. Ils sont également un élément des programmes préventifs d'entretien.

La séparation est une mesure complexe où différentes parties effectuent chacune des actions spécifiques. Afin de suivre et de coordonner correctement toutes les interventions, TMVW a développé l'outil de suivi FARIO. Ce programme fonctionne comme un outil de communication entre les responsables de la séparation et les bureaux d'études et permet de suivre, d'évaluer et de piloter les dossiers de manière efficace. Les grands projets de séparation peuvent être suivis jusqu'au niveau d'un bien individuel. Cette mise en place représente un bel exemple de collaboration entre services internes. Le système est affiné en permanence pour assurer un service optimal aux clients et aux partenaires.

(*) Le mode de calcul de la VMM n'est pas constant et la population évolue.

Continuer à relever le défi de la politique d'égouttage de la Flandre

PLANS DE GESTION DU BASSIN HYDRAULIQUE AVEC DES OBJECTIFS DE RÉDUCTION ADAPTÉS

La VMM (Vlaamse Milieumaatschappij) a affiné les objectifs de réduction de charge polluante dans les plans de gestion du Bassin hydraulique en Flandre (troisième génération). Fin novembre 2020, la VMM a fourni aux communes et aux gestionnaires d'égouts les informations les plus récentes sur les objectifs de la gestion des égouts. Pour chaque commune, la VMM a déterminé l'objectif et l'a traduit en un certain nombre de propositions de projets. L'enquête publique s'est déroulée dans ce cadre de septembre 2020 à mars 2021.

TMVW a examiné avec ses participants l'impact des objectifs modifiés sur les portefeuilles d'investissement et a dressé une liste des projets d'assainissement à mettre en œuvre. Dans le cadre de l'enquête publique, les participants ont soumis à la CIW (Commission de coordination de la Politique intégrée de l'Eau) des décisions communales confirmant les niveaux d'ambition. Le gouvernement flamand doit maintenant donner son approbation finale aux plans de gestion du Bassin hydraulique. Dès que le résultat final sera connu, les portefeuilles d'investissement seront réévalués avec chaque participant. Lors de la mise en œuvre des plans d'investissement, une attention particulière sera accordée à l'exécution la plus rapide possible des projets d'investissement.

Plans relatifs aux eaux pluviales et à la sécheresse

Ces dernières années, le climat a été extrême, alternant entre de longues périodes sèches et des épisodes de précipitations intenses et abondantes. Avec le Blue Deal, la Flandre mise pleinement sur l'infiltration des eaux de pluie dans le sous-sol. Par exemple, à partir de 2024, les subventions liées à l'eau seront conditionnées à un plan de gestion des eaux pluviales qui comprendra également un volet sur la sécheresse.

Sous la supervision de la CIW, un schéma directeur a été élaboré qui indique comment un tel plan doit être abordé en termes de contenu et de procédure. TMVW a maintenant transposé ce plan en une méthodologie que les communes peuvent suivre pour parvenir à un plan intégré de gestion des eaux de pluie et de la sécheresse. La communication aux participants sur l'élaboration des plans communaux des eaux de pluie a été lancée afin qu'ils sachent concrètement comment ces plans sont élaborés.

Gestion d'actifs des réseaux d'égouttage communaux

Le gouvernement flamand veut se faire une meilleure idée de l'état des égouts communaux. Il a donc approuvé une proposition stipulant que chaque commune doit bientôt disposer d'ici 2027 d'un système de gestion d'actifs pour ses égouts, d'une carte de situation et d'un plan d'inspection.

Ce système de gestion d'actifs permettra de prendre les mesures appropriées au bon moment afin que les risques, les dommages aux égouts et les coûts de réparation soient maîtrisés et que les ressources financières soient investies de manière optimale.

Les inspections se concentreront sur les égouts présentant le plus grand risque en raison de leur emplacement (sous une voie ferrée, une autoroute ou un bâtiment) ou de leur âge. Les égouts les plus critiques seront contrôlés à l'aide d'une caméra mobile ; les égouts très critiques, à l'aide d'une caméra stationnaire. Concrètement, tous les égouts ne devront pas être inspectés. La communication aux participants est en cours et TMVW les soutient tout au long du parcours, de l'inventaire, à l'inspection jusqu'aux mesures concrètes.



Projets à l'honneur 2021

Rénovation des égouts avec la technique de pulvérisation horizontale

En 2021, une technique de pulvérisation horizontale de revêtements époxy a été testée sur un égout à Sint-Lievens-Houtem. Comme le « relining » classique, il s'agit d'une technique sans tranchée. Mais, contrairement au relining classique, il n'est plus nécessaire de fraiser des ouvertures de raccordement et de les étanchéiser par la suite. Cette technique de « sprayline » offre des possibilités tant pour les canalisations d'eaux usées que d'eau potable.

Travaux d'égouttage Vliegtuiglaan à Gent

À la Vliegtuiglaan à Gent, un égout d'un diamètre de 2 500 a été posé via un perçage. Pour lutter contre la nuisance d'eau à Oostakker et Sint-Amandsberg, l'eau de pluie drainée est conduite via cette canalisation vers le Grootdok dans le port.



[Lien : vidéo du projet](#)

Jardins de Stene à Ostende

Les Jardins de Stene (Tuinen van Stene) sont bien plus qu'un espace vert pour les résidents locaux et les autres citoyens d'Ostende. Le parc est un laboratoire pour l'agriculture innovante et l'enseignement agricole, mais c'est aussi un bel espace naturel pour des promenades à pied ou à vélo. Dans les années à venir, il sera transformé en l'un des principaux parcs d'Ostende.

Les jardins ont été créés grâce à un projet participatif soutenu par le gouvernement flamand, car ils ont été sélectionnés comme projet pilote sur le thème « Productief Landschap » (Paysage productif). Dans les plans, beaucoup d'attention a été accordée aux projets qui pourraient lutter contre les effets négatifs du changement climatique, par exemple en préservant l'eau. De nouveaux canaux ont été créés dans les jardins et les canaux envasés ont été dégagés pour permettre l'écoulement de l'eau. Dans ce contexte, les Jardins de Stene ont également été sélectionnés pour une subvention européenne dans le cadre du projet Scape (« Shaping Climate Change Adaptive Places »).

Route drainante à Damme

TMVW a collaboré à la réalisation d'une route perméable à l'eau, une route à bilan hydrique, dans les rues adjacentes à la réserve naturelle de Rijckvelde. Lorsque les routes autour de la réserve naturelle ont été ouvertes pour des travaux d'utilité publique, des matériaux permettant à l'eau de pluie de s'infiltrer dans le sol ont été choisis pour la reconstruction.

Il a été fait appel à TMVW pour traiter la salinité excessive des eaux de surface et pour résoudre le manque d'eau (1 300 m³) pour l'activité agricole sur le site. Les interventions suivantes ont été réalisées :

- Détournement des eaux de pluie des toits de l'Institut St. Andreas vers les canaux des Jardins de Stene
- Mise en tampon des eaux de surface par la construction de quelques barrages
- Construction d'un réservoir souterrain d'eau de pluie de 360 m³ servant de réserve pendant les mois les plus secs

Entre-temps, un deuxième projet est en cours à Sandershoeve, qui borde les Jardins de Stene. Le but est d'y restaurer et d'y renforcer les zones humides jouxtant le village de Stene et qui sont reliées aux Jardins de Stene.

Les égouts ont été séparés afin que les eaux sales puissent être évacuées séparément. Il convient de relever que les coûts de construction de cette route drainante n'étaient pas beaucoup plus élevés que ceux de la construction d'une route classique en asphalte ou en béton.



Sport et gestion des équipements

Chiffres



35 participants



24 piscines gérées



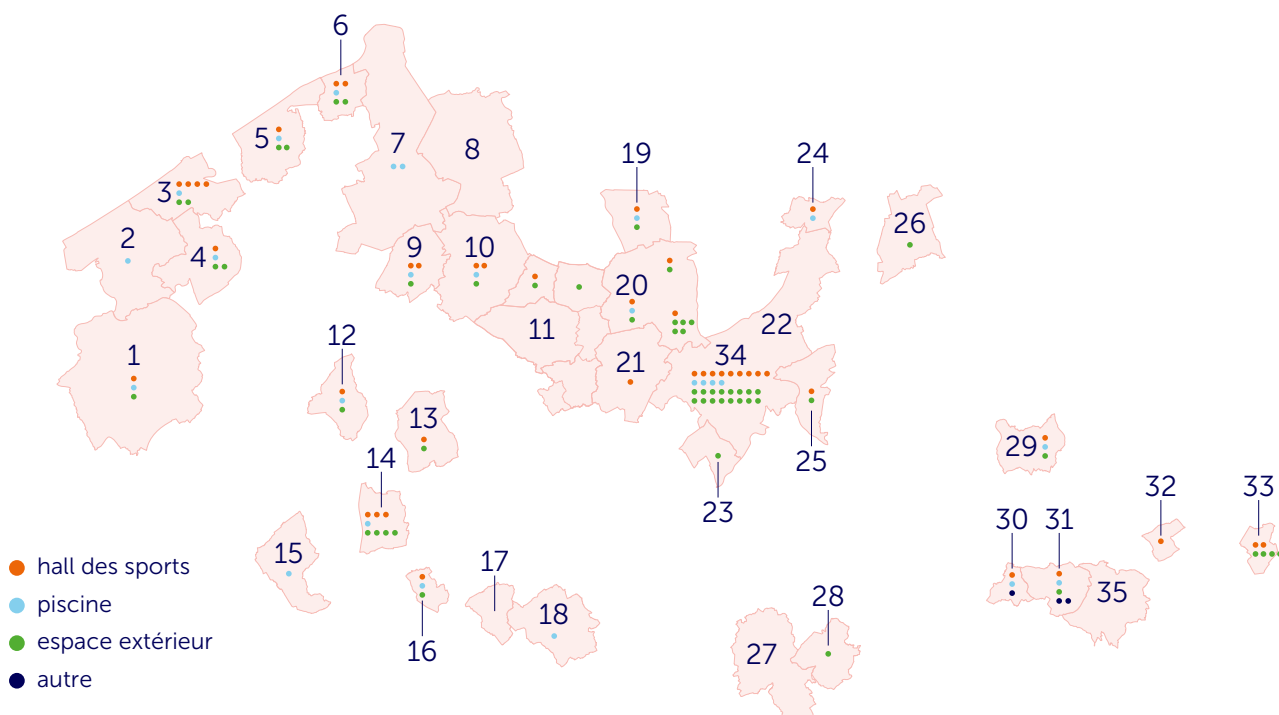
113 halls sportifs et terrains extérieurs gérés



19,36 millions d'euros d'investissements

Rayon d'action

Situation mars 2022



- | | | | |
|-----------------|------------------|------------------|----------------|
| 1. Diksmuide | 10. Beernem | 19. Eeklo | 28. Lierde |
| 2. Middelkerke | 11. Aalter | 20. Lievegem | 29. Lebbeke |
| 3. Ostende | 12. Lichtervelde | 21. Deinze | 30. Liedekerke |
| 4. Gistel | 13. Pittem | 22. SOGENT Gent | 31. Terrat |
| 5. De Haan | 14. Izegem | 23. De Pinte | 32. Wemmel |
| 6. Blankenberge | 15. Moorslede | 24. Zelzate | 33. Machelen |
| 7. Bruges | 16. Kuurne | 25. Destelbergen | 34. Gent |
| 8. Damme | 17. Deerlijk | 26. Moerbeke | 35. Dillbeek |
| 9. Oostkamp | 18. Anzegem | 27. Brakel | |

Activités

Par leur politique sportive et leurs infrastructures sportives publiques, les villes et communes souhaitent répondre aux besoins d'activités sportives de leurs administrés. Le défi consiste à faire face au déficit permanent d'installations sportives et à rénover ou à remplacer les infrastructures obsolètes, à entretenir efficacement les installations sportives et à les exploiter en toute sécurité. Pour les autorités locales, il n'est pas évident d'organiser tout cela elles-mêmes, car les compétences techniques spécifiques ne sont pas toujours disponibles.

Sport

TMVW soutient la politique sportive locale, en élaborant une offre sportive et récréative de qualité, en étroite collaboration avec les participants, les fournisseurs, les clubs sportifs locaux et les sportifs. Les participants bénéficient d'une assistance dans l'ensemble du processus de conception de constructions à efficacité énergétique et de rénovations durables, y compris l'entretien technique. L'exploitation quotidienne d'installations sportives, avec du personnel propre ou non, est prise en compte en accord avec les services sportifs locaux.

Dans le cadre de sa mission, TMVW propose un large éventail de services :

- Exploitation des installations sportives, avec du personnel de TMVW ou celui du participant (sauveteurs, personnel d'entretien et d'accueil)
- Administration, gestion des clients et promotion
- Gestion de l'externalisation et des contrats avec les prestataires de services
- Investissement et financement
- Conception et réalisation du projet, gestion des équipements
- Sécurité, santé, certification environnementale et de la qualité

TMVW travaille avec des processus administratifs rationalisés et vise une uniformité et des effets d'échelle entre les logements et les participants. Si possible sur mesure, si nécessaire grâce à des processus modèles basés sur l'expertise en tant que centre de connaissances. Les gestionnaires de relations jouent le rôle de SPOC (Single Point of Contact) pour les participants.

Durabilité et économies d'échelle comme fil conducteur

Que ce soit lors de la conception, de la construction ou de l'exploitation, TMVW applique six principes de base pour le développement durable : isolation, étanchéité à l'air, ventilation avec récupération de chaleur, gains solaires passifs, efficacité énergétique de la technique et énergies renouvelables. En outre, tant les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies que les réglementations existantes guident la réalisation de bâtiments sûrs et sains, facilement accessibles et, si possible, multifonctionnels.

Grâce au grand nombre d'équipements de TMVW et à son engagement en faveur de l'amélioration de l'efficacité, les participants bénéficient d'avantages intéressants en termes de prix et d'échelle, ainsi que du partage de connaissances sur les concepts réussis.

Gestion des équipements

Le département Gestion des équipements est responsable de la construction, de l'entretien et de la gestion des bâtiments et des terrains environnants de son propre patrimoine et des installations sportives en gestion. Les collaborateurs du département apportent également leur soutien pour des dossiers personnalisés du centre d'achats de Creat.

Grâce aux connaissances disponibles et à son expertise dans les techniques de construction, la gestion de projet, les techniques durables et la législation, TMVW représente le partenaire idéal de la gestion totale des bâtiments et de leur environnement. Aussi bien pour la gestion des énergies, les études d'optimisation et les audits que pour l'accompagnement global du projet de nouvelle construction, de rénovation ou comme fonctionnaire dirigeant. Parallèlement, les collaborateurs propres assurent, en collaboration avec des partenaires externes, l'entretien (préventif) des systèmes HVAC, l'aspect technique des piscines, l'électricité, les aspects architecturaux et l'entretien des terrains, les réparations et l'entretien systématique.

Projets à l'honneur 2021

Poursuite de l'application des règles relatives au COVID-19

TMVW a aussi suivi en 2021 les consignes nationales et les arrêtés ministériels pour les équipements et les a transcrites de manière ad hoc en directives claires. Des mesures restrictives pour lutter contre le coronavirus ont été appliquées jusqu'à l'été 2021.

Règlement estival Blaarmeersen à Gent et Blue Flag

Règlement estival

L'ouverture (avec surveillance) du parc de Blaarmeersen en 2021 était spéciale, tout comme en 2020. En plus des mesures habituelles pour une baignade et un séjour en toute sécurité au Blaarmeersen, un plan d'action a de nouveau été établi pour respecter

les mesures imposées relatives au coronavirus. L'expérience de l'année précédente de coronavirus a été prise en compte.

Blue Flag

Le parc de sports et de loisirs de Blaarmeersen a récemment commencé à arborer fièrement le « Blue Flag ».

TMVW a reçu le label Blue Flag pour ses efforts supplémentaires réalisés ici en termes de qualité de l'eau, de durabilité, de sécurité et de services. Cette année, le label de qualité Blue Flag met en avant l'aspect de l'accessibilité. Sur un site Blue Flag, les personnes handicapées trouvent des installations adaptées telles que des places de parking réservées, des toilettes accessibles, des pontons et des plages.

Lutte naturelle contre les mauvaises herbes sur les terrains de sport

Malgré les efforts intensifs de TMVW pour créer des pelouses saines et résistantes grâce à une structure de sol saine, le gazon naturel continue de souffrir des mauvaises herbes.

En 2021, un robot désherbeur a été testé par le biais d'un prestataire de services. Sur la base des résultats favorables, il a été décidé d'utiliser encore plus cette méthode de contrôle des mauvaises herbes à l'avenir.

Piste finlandaise au site sportif De Pluimen à Diksmuide

En août 2021, une toute nouvelle piste synthétique finlandaise a été inaugurée à Diksmuide sur le site sportif De Pluimen, ainsi qu'une nouvelle piste d'élan pour le saut en longueur et le saut en hauteur. TMVW a été chargée de la rénovation complète. La pente convient tant aux athlètes individuels qu'aux clubs sportifs. Grâce à un éclairage LED économe en énergie, des activités sportives peuvent désormais être pratiquées en soirée.

Green Deal pour les terrains de sport

Le Green Deal pour les terrains de sport est un accord volontaire entre des partenaires (privés) et le gouvernement flamand pour démarrer ensemble un projet écologique. Les initiateurs sont Sport Flanders, la VMM (Vlaamse Milieumaatschappij), le Netwerk Lokaal Sportbeleid et la Fédération sportive flamande. TMVW était co-créatrice et donc impliquée dans le projet dès le début. De Watergroep, Vlario, Agentschap Natuur en Bos, Sporting Antwerp et Golf Vlaanderen sont également co-créateurs.

Il y avait déjà des Green Deals sur la mobilité partagée, les achats et la construction circulaires, la logistique urbaine durable, les jardins naturels et plus encore. Le Green Deal sur les domaines sportifs est le onzième de la série.

L'objectif est de viser ensemble la création d'espaces sportifs extérieurs de qualité, sains et résistants au changement climatique, ayant un impact positif sur la nature, les utilisateurs et l'environnement. Les partenaires les mettent en place grâce à des collaborations axées sur les solutions sur le terrain et avec les autorités. Dans ce contexte, les espaces sportifs extérieurs sont considérés comme un (éco)système total et toutes les parties sont impliquées dans la conception, la construction, la gestion et l'utilisation.

Dans le cadre du Green Deal, TMVW se concentre sur trois thèmes : la réduction des pesticides, la gestion de l'eau et la biodiversité.

Plan directeur pour les bâtiments logistiques et les immeubles de bureaux

Un plan directeur pour les immeubles de bureaux et l'infrastructure logistique a été lancé en 2021. Ce plan consiste à centraliser tant les activités logistiques que les immeubles de bureaux. Le plan prend en compte les nouvelles connaissances sur l'environnement de travail, la mobilité, l'alternance entre le travail au bureau et à domicile et autres pour concevoir un nouveau lieu de travail pour les employés.



Annexes

The page features a dark blue background with a pattern of concentric white circles. A solid orange horizontal bar is positioned below the main title.

Rapport financier

Comptes annuels

Financement

Conseil d'administration et direction

Rapport financier

Comptes annuels

1. Compte de résultat social

(en milliers €)	2021	2020
Résultat d'exploitation	486 004	491 714
Chiffre d'affaires	426 721	438 402
Stocks d'en-cours de fabrication, produits finis et commandes en cours d'exécution : hausse (baisse) (+) (-)	654	-1 018
Production immobilisée	30 861	25 358
Autres produits d'exploitation	27 557	28 741
Produits d'exploitation non récurrents	211	231
Charges d'exploitation	429 050	434 596
Marchandises, matières premières et substances	198 009	190 158
Services et biens divers	60 576	75 628
Rémunérations, charges sociales et pensions	77 064	72 906
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles	74 977	71 218
Réductions de valeur sur les stocks, les commandes en cours et les créances commerciales : ajouts (reprises) (+) (-)	1 990	572
Provisions pour risques et charges : ajouts (dépenses et reprises) (+) (-)	-3 319	4 875
Autres charges d'exploitation	15 069	15 025
Charges d'exploitation non récurrentes	4 684	4 213
Résultat d'exploitation	56 954	57 117
Produits financiers	4 702	7 380
Charges financières	31 581	32 435
Bénéfice de l'exercice avant impôts	30 075	32 062
Impôts sur le résultat	156	402
Bénéfice de l'exercice à affecter	29.919	31 659

2. Bilan social

(en milliers €)	2021	2020
Immobilisations		
Immobilisations incorporelles	18 129	16 928
Immobilisations corporelles	2 888 045	2 819 205
Immobilisations financières	4 452	4 455
Actifs circulants		
Créances à plus d'un an	-	-
Créances et commandes en cours d'exécution	10 653	9 716
Créances à un an au plus	131 372	142 431
Placements de trésorerie	-	-
Liquidités	4 510	27 514
Comptes de régularisation	131 388	135 155
Total de l'actif	3 188 549	3 155 404
Fonds propres	1 731 596	1 686 644
Provisions	17 761	21 080
Dettes		
Dettes à plus d'un an	1 111 782	1 112 886
Dettes à un an au plus	311 443	319 887
Comptes de régularisation	15 967	14 907
Total du passif	3 188 549	3 155 404

3. Annexes aux comptes annuels sociaux

Résultat d'exploitation

AUGMENTATION (DIMINUTION) RÉSULTAT D'EXPLOITATION

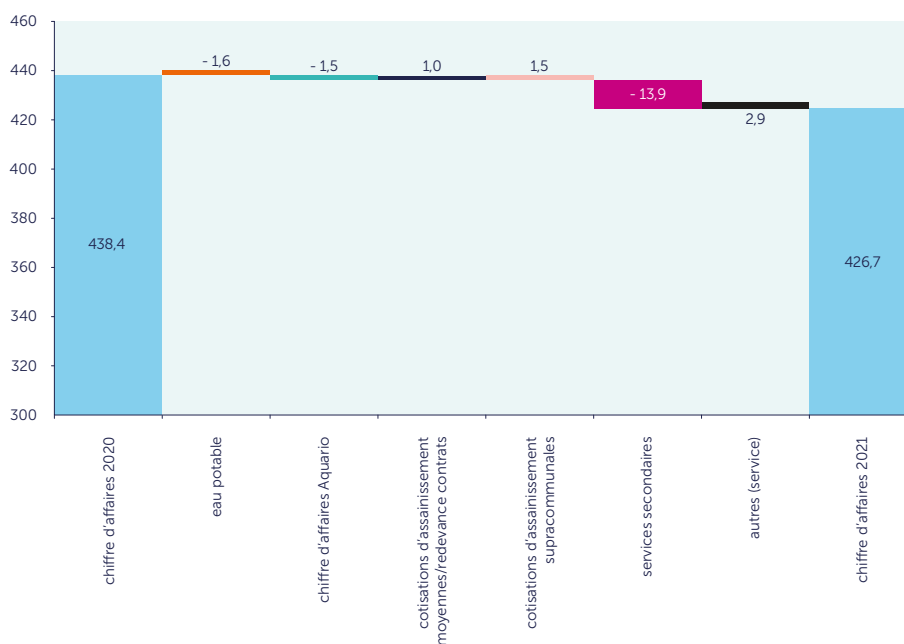
(en milliers €)	2021	2020
Chiffre d'affaires	426 721	438 402
Stocks d'en-cours de fabrication, produits finis et commandes en cours d'exécution : hausse (baisse)	654	-1 018
Production immobilisée	30 861	25 358
Autres produits d'exploitation	27 557	28 741
Produits d'exploitation non récurrents	211	231
Total de l'actif	486.004	491 714

La combinaison des adaptations tarifaires de la facture d'eau intégrale et d'une baisse des quantités vendues a un impact sur la section « Chiffre d'affaires ».

Le total des revenus d'exploitation a baissé de 5 710 000 euros par rapport à 2020 pour atteindre 486 004 000 euros. Cela s'explique principalement par une baisse des ventes dans la division Sport après une simplification administrative.

La rubrique « Autres produits d'exploitation » comprend principalement l'indemnité de fonctionnement du Minafonds dans le cadre de l'assainissement supracommunal.

ÉVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES (EN MILLIERS €)



Services et biens divers

(en milliers €)	2021	2020
Location, entretien et réparations, matériaux	18 212	16 962
Acquisition d'électricité, de gaz, d'eau	8 841	8 346
Divers autres achats (licences, communication, administration)	8 458	9 656
Services divers et honoraires	17 071	16 724
Personnel en intérim et personnes mises à disposition	1 244	14 195
Autre	6 750	9 745
Total de l'actif	60 576	75 628

La rubrique « Services et biens divers » a baissé de 15 052 000 euros par rapport à 2020 pour atteindre 60 756 000 euros. La baisse s'explique principalement par la rubrique « Personnes mises à disposition » dans la division Sport. Toutefois, vis-à-vis de ces coûts inférieurs, une contribution plus faible est demandée aux participants respectifs sous la rubrique « Chiffre d'affaires ».

Rémunérations, charges sociales et pensions

(en milliers €)	2021	2020
Rémunérations et avantages sociaux directs	51 960	48 656
Cotisations sociales	9 994	9 106
Autres dépenses de personnel	2 206	2 240
Pensions de vieillesse et de survie	12 904	12.904
Total de l'actif	77.064	72.906

Le nombre moyen de membres du personnel, calculé en équivalent temps plein, s'est établi à 924,3 en 2021 par rapport à 883,2 en 2020.

Résultats financiers

(en milliers €)	2021	2020
Produits des immobilisations financières	28	28
Produits des actifs circulants	-	-
Autres produits financiers	4 674	4 784
Produits financiers non récurrents	-	2 568
Produits financiers	4 702	7 380
Charges des dettes	30 785	31 615
Autres charges financières	796	820
Produits financiers non récurrents	-	-
Charges financières	31 581	32 435

Les **produits financiers** proviennent principalement de la rubrique « Autres produits financiers ». Cette dernière comprend principalement la prise en compte des subventions en capital. Les **charges financières** proviennent des intérêts sur les tirages auprès d'établissements de crédit et les intérêts liés aux placements privés auprès d'investisseurs institutionnels.

Immobilisations financières

(en milliers €)	2021	2020
Entreprises liées	4 014	4 014
Entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	90	90
Autre	347	351
Total	4 451	4 455

Immobilisations corporelles

(en milliers €)	2021
Valeur d'acquisition au 31 décembre 2020	2 793 653
Acquisitions	144 937
Autre	-17 646
Valeur d'acquisition au 31 décembre 2021	2 920 944
Plus-values au 31 décembre 2020	646 668
Comptabilisées	-
Autre	-2 114
Plus-values au 31 décembre 2021	644 553
Amortissements et réductions de valeur au 31 décembre 2020	621 115
Amortissements	73 939
Autre	-17 602
Amortissements et réductions de valeur au 31 décembre 2021	677 452
Valeur comptable des immobilisations corporelles au 31 décembre 2021	2 888 045

L'augmentation du total du bilan provient principalement des investissements dans des systèmes de canalisations d'eau potable et d'eaux usées et dans des infrastructures créées dans le cadre de la division Sport.

Stocks

(en milliers €)	2021	2020
Stocks	5 977	5 694
Commandes en cours d'exécution	4 675	4 022
Total	10 652	9.716

Créances à un an au plus

(en milliers €)	2021	2020
Créances commerciales	90 918	113 722
Autres créances	40 453	28 708
Total	131 371	142 430

Les créances commerciales impayées sont en forte baisse par rapport aux montants réclamés aux participants dans la division Sports après la simplification administrative. Les autres créances augmentent en raison de l'évolution des subventions pour l'activité d'épuration.

Fonds propres

(en milliers €)	2021	2020
Capital	614 305	614 128
Primes d'émission	23 337	23 687
Plus-values de revalorisation	575 038	582 322
Réserves	363 743	326 540
Subventions en capital	155 173	139 967
Total	1 731 596	1 686 644

Les réserves disponibles sont en augmentation à la suite de la comptabilisation des plus-values de revalorisation amorties et du traitement du résultat de l'exercice comptable 2021. Elles sont utilisées pour le financement des voitures. L'évolution du capital a été affectée sous l'influence des extensions dans la division sport.

Provisions

(en milliers €)	2021	2020
Pensions et obligations similaires	1 223	1 328
Travaux importants de réparation et d'entretien	4 141	4 341
Autres risques et charges	12 397	15 411
Total	17.761	21 080

Les provisions montrent une baisse due à une mise à jour des risques actuels.

Dettes

DETTES À PLUS D'UN AN

(en milliers €)	2021	2020
Établissements de crédit	826 928	787 970
Autres emprunts	234 250	267 000
Autres dettes	50 604	57 916
Total	1 111 782	1.112.886

Deux nouveaux crédits ont été souscrits auprès de banques pour un total de 80 millions d'euros. La rubrique « Autres dettes » comprend principalement des dettes envers les participants à la suite de différents apports de droits d'usage des installations.

DETTES À UN AN AU PLUS

(en milliers €)	2021	2020
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année	80 333	48 276
Dettes financières : établissements de crédit	42 000	81 000
Dettes fournisseurs	41 697	54 468
Acomptes reçus sur commandes	102 162	101 079
Dettes fiscales, salariales et sociales	21 330	14 604
Autres dettes	23 921	20 460
Total	311 443	319 887



Financement

Positionnement

TMVW est en première instance une entreprise de réseau, avec un réseau de conduites d'eau potable et d'égouts. L'eau potable est produite, achetée et distribuée. Les eaux usées sont évacuées.

La caractéristique d'une entreprise de réseaux réside dans son infrastructure à forte intensité de capital. Ceci se reflète financièrement dans le bilan de TMVW. Le poids des immobilisations au bilan est typique. Elles représentent près de 91 % du total du bilan (3,2 milliards d'euros).

- La part la plus importante des immobilisations corporelles correspond aux activités de l'eau : infrastructures d'eau potable et d'égouttage. Concrètement, il s'agit de centres de production d'eau, de canalisations, de châteaux d'eau, de réservoirs, de raccordements domestiques...
En bref : une infrastructure réseau présentant une grande longévité et de longues durées d'amortissement.
- Les autres investissements corporels se composent des infrastructures sportives, des bâtiments et du matériel.

La longévité de la mobilisation des actifs, associée au cadre réglementaire actuel dans le domaine de la fixation des prix, implique pour TMVW de disposer de moyens financiers importants pour être capable d'installer de tels réseaux. La fixation du prix de l'eau potable doit en effet être motivée auprès du régulateur compétent. Les actifs du réseau engagés sont, en d'autres termes, répercutés à long terme sur le client final, ce qui implique que le temps de retour sur l'investissement est élevé.

Pour répondre à ses besoins de financement, TMVW recourt d'abord à l'autofinancement avant de recourir à des moyens externes. Il existe également une possibilité de demander du capital aux participants, par l'émission d'actions. Cette possibilité n'a pas encore été utilisée parce que les budgets des participants de TMVW permettent difficilement de souscrire à des augmentations de capital répétées.

Endettement

Pour attirer les financements, TMVW poursuit depuis plusieurs années une double stratégie. Les moyens sont attirés, d'une part, par des crédits bancaires et, d'autre part, par l'émission de titres par le biais du programme MTN (« Medium Term Notes »). Cela permet à TMVW de réduire sa dépendance à un canal spécifique et de diversifier son financement sur plusieurs financeurs.

Afin de calquer le financement sur les caractéristiques des activités de TMVW, le financement à long terme est privilégié. Cela permet de créer un effet miroir entre la longévité (et le temps de retour) des actifs et la durée du crédit. Ceci n'empêche toutefois pas le recours à des crédits à court terme. Ceux-ci s'opèrent dans la période qui précède la souscription d'un crédit à long terme, qui est souscrit, classiquement, pour un montant plus important.

En pratique, les financements à long terme sont à taux fixe. À l'heure actuelle, ceux-ci sont très faibles et offrent une transparence et une visibilité sur l'évolution des coûts. Cela permet ensuite une fixation de prix stable et tendancielle du service proposé par TMVW.

Profil d'endettement 2021

Au cours de l'exercice comptable 2021, un financement à long terme de 80 millions d'euros a été souscrit par le biais de crédits bancaires à taux fixe. La part de financement

à court terme reste très limitée (1,3 % du total du bilan).

Au 31 décembre 2021, les dettes financières vis-à-vis des financeurs s'établissaient à 1 176 millions d'euros. 74 % sont apportés par des crédits bancaires et 26 % par des investisseurs institutionnels (banques, compagnies d'assurances...).

Les investisseurs institutionnels investissent aussi bien en papier à court terme (« commercial paper ») qu'en papier à long terme de TMVW.

DETTES FINANCIÈRES À LONG TERME

(en milliers €)	Encours 31/12/2021
Prêts bancaires	867 166
MTN	267 000
Total	1 134 166

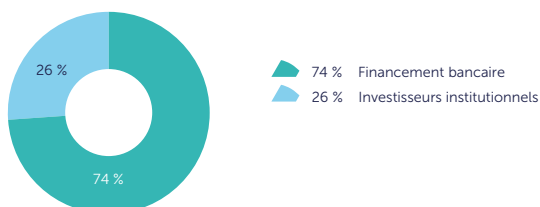
(en milliers €)	Encours 31/12/2020
Prêts bancaires	828 740
MTN	267 000
Total	1 095 740

DETTES FINANCIÈRES À COURT TERME

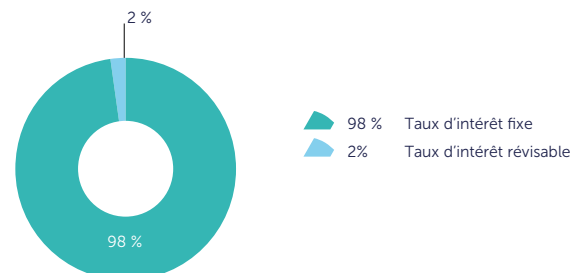
(en milliers €)	Encours 31/12/2021
Papier commercial - 12 mois	
Papier commercial - 6 à 12 mois	
Papier commercial à moins de 6 mois	42.000
Total	42 000

(en milliers €)	Encours 31/12/2020
Papier commercial - 12 mois	
Papier commercial - 6 à 12 mois	
Papier commercial à moins de 6 mois.	81 000
Total	81 000

STRUCTURE DE LA DETTE FINANCIÈRE

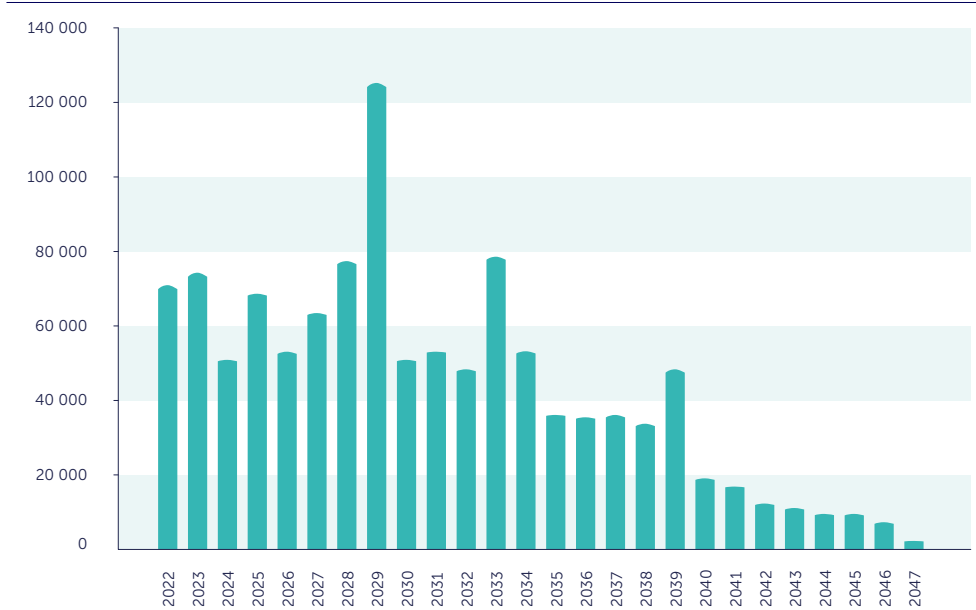


TAUX D'INTÉRÊT SUR L'ENCOURS DE LA DETTE FINANCIÈRE



La majorité du papier à court terme a une durée de 12 mois. Ses conditions sont très intéressantes et le papier peut être placé facilement auprès des investisseurs institutionnels.

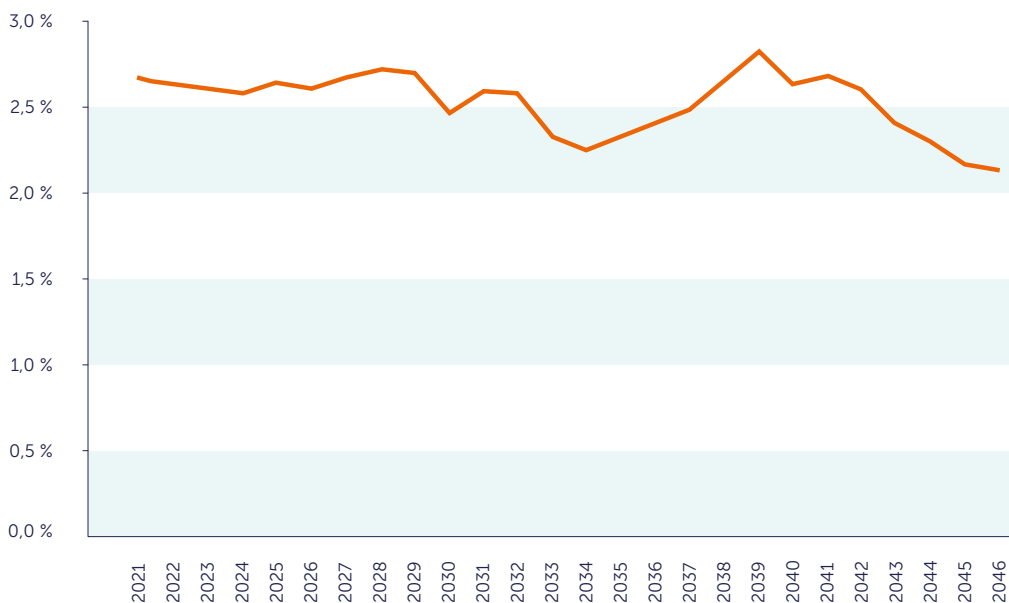
PROFIL DE MATURITÉ DE L'ENDETTEMENT



Les durées des financements de TMVW sont longues. Cela se traduit dans le profil de maturité. En raison de la diversification des notes MTN à long terme, des pics de

remboursement peuvent apparaître dans le profil puisque ces crédits sont remboursés en une fois (« bullet »).

INTÉRÊTS MOYENS PONDÉRÉS SUR L'ENCOURS DE L'ENDETTEMENT (EN %)



Le taux d'intérêt pondéré actuel se situe légèrement au-dessus de 2,5 % et s'avère très stable dans un avenir proche. À terme, la part de ce financement plus avantageux des dernières années va augmenter. Il est

également bon de souligner que, jusqu'à présent, TMVW a toujours pu se financer sans faire appel à la garantie des participants. D'autre part, les actifs n'ont jamais été hypothéqués ni donnés en gage.

Conseil d'administration et direction

Conseil d'administration*

Christophe Peeters	Président
Jan FOULON	Vice-président
Hina BHATTI	Administrateur
Philip PIERINS	Administrateur
Eddy DEKNOPPER	Administrateur
Filip DEMEYER	Administrateur
Frank DE MULDER	Administrateur
Wim DESLOOVERE	Administrateur
Esther INGABIRE	Administrateur
Martine MATTHYS	Administrateur
Silke VAN VAERENBERGH	Administrateur
Freddy VAN DE PUTTE	Administrateur
Philippe VERLEYEN	Administrateur
Bert MISPLON	Administrateur
Matthijs VERSCHRAEGEN	Membre avec voix consultative
Pascale Aerts	Secrétaire
Figurad Bedrijfsrevisoren bvba, représentée par Tim VAN HULLEBUSCH	Commissaire

Direction et management team

Marleen PORTO-CARRERO	Directrice générale
Tom DEVOS	Directeur
Ann FAUCONNIER	Directeur
Dirk VERBEELEN	Directeur
Paul BALLINCKX	Cadre de direction
Karel DECEUKELEIR	Cadre de direction
Marleen DIERICKX	Cadre de direction
Ine GODEFROID	Cadre de direction
Marijke LUYSSSEN	Cadre de direction
Wim JACOBS	Cadre de direction
Catherine MEYVAERT	Cadre de direction
Inge OPREEL	Cadre de direction
Bruno PESSENDORFFER	Cadre de direction
Martin WOLLAERT	Cadre de direction

(*) Situation au 3 février 2022

Colophon

Contact

Stropstraat 1, 9000 Gent
Tél. 09 240 02 11

Numéro général eau

Tél. 078 35 35 99

Numéro dérangements eau

Tél. 078 35 35 88

ER : Marleen Porto-Carrero,
p/a TMVW Stropstraat 1, 9000 Gent

La version numérique du rapport annuel est disponible
sur simple demande.

TMVW respecte spontanément les règles de
« gouvernance d'entreprise ». Vous pouvez trouver les
documents du rapport annuel sur notre site Web.

Photographe : Christophe Vander Eecken

Mise en page : Billie Bonkers

