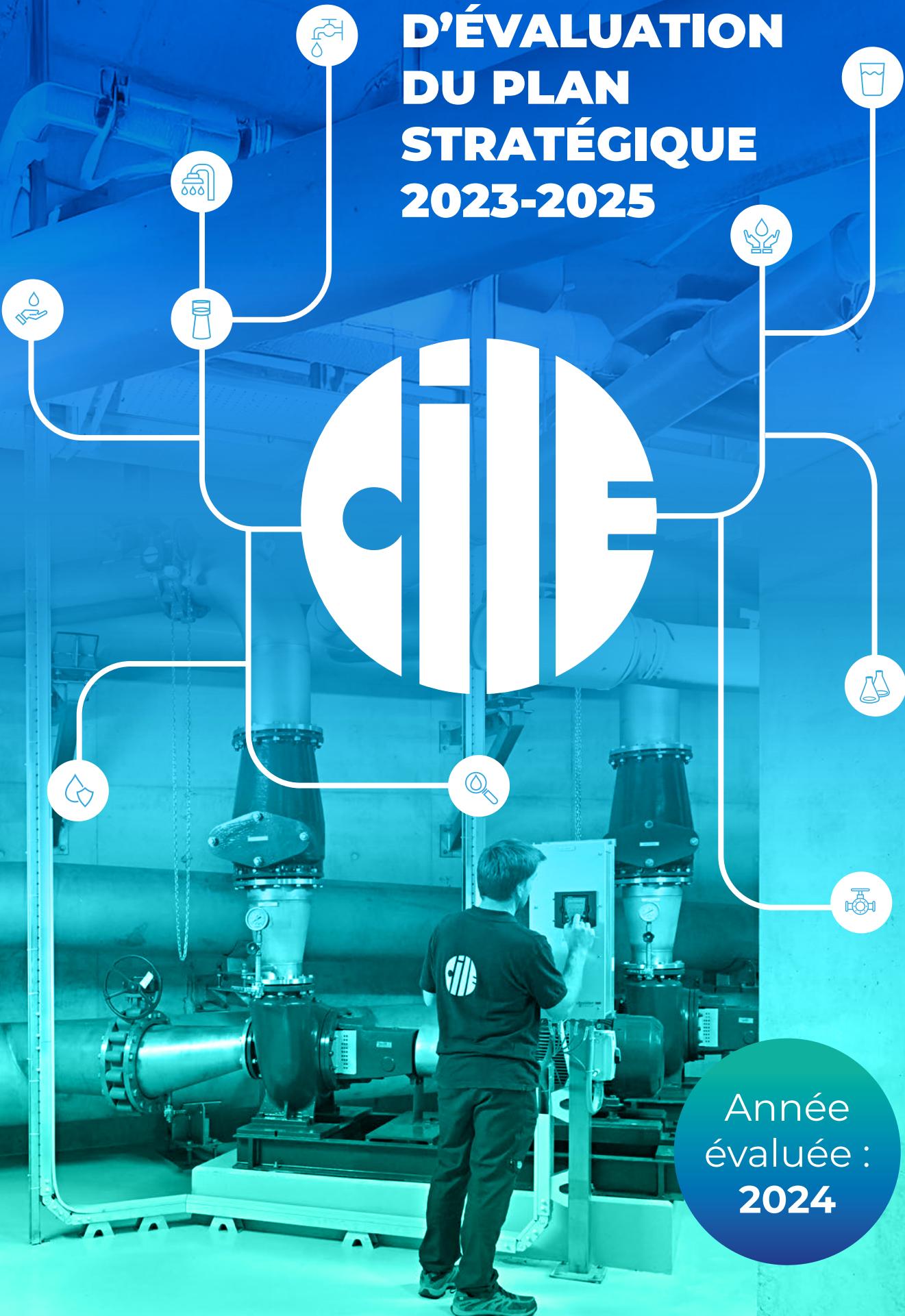


# RAPPORT D'ÉVALUATION DU PLAN STRATÉGIQUE 2023-2025







**Votre eau,  
Notre essentiel**

# Table des matières

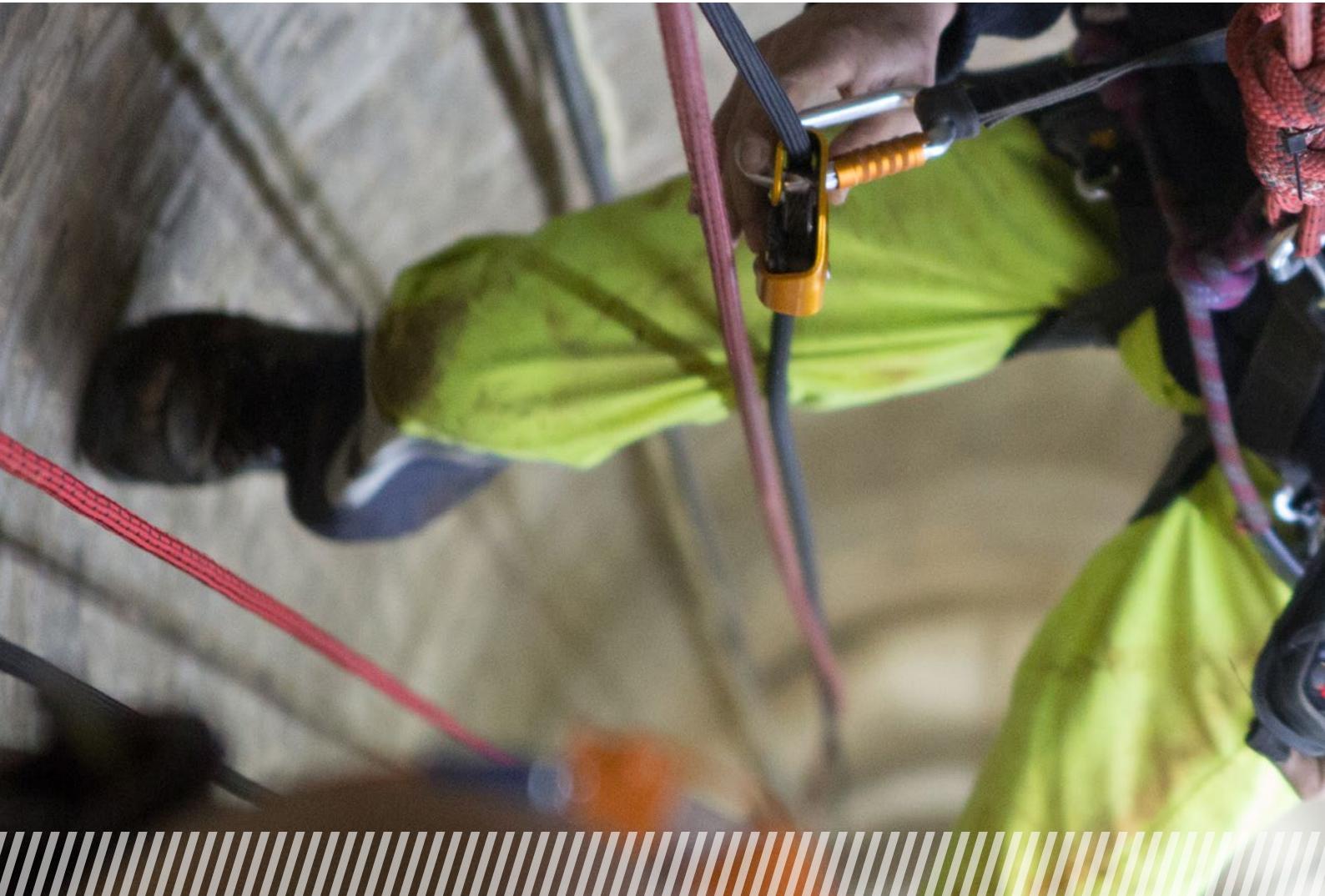
<b>I. INTRODUCTION .....</b>	<b>6</b>
<b>II. EVALUATION DES OBJECTIFS .....</b>	<b>8</b>
<b>    1. AXE METIER .....</b>	<b>11</b>
1.1. KPI 1 - Taux de renouvellement des conduites.....	11
1.2. KPI 2 - Indice linéaire des pertes en réseau (ILP).....	12
1.3. KPI 3 - Remplacement de raccordements en plomb.....	14
1.4. KPI 4 - Qualité de l'eau.....	16
1.5. KPI 5 – Smart metering (Compteurs communicants).....	18
<b>    2. AXE CLIENT .....</b>	<b>19</b>
2.1. KPI 6 - Taux de qualité de service.....	19
2.2. KPI 7 - Facture moyenne / revenu moyen .....	20



<b>3. AXE FINANCES .....</b>	<b>21</b>
3.1. KPI 8 - Evolution des coûts d'exploitation .....	21
3.2. KPI 9 - Solvabilité .....	22
3.3. KPI 10 - Soutenabilité financière.....	23
3.4. KPI 11 - Investissements .....	24
<b>4. AXE DEVELOPPEMENT DURABLE .....</b>	<b>25</b>
4.1. KPI 12 - Taux de délimitation des zones de protection de la ressource .....	25
4.2. KPI 13 - Biodiversité.....	26
4.3. KPI 14 - Consommations énergétiques.....	27
<b>5. AXE GOUVERNANCE .....</b>	<b>28</b>
5.1. Améliorer la gouvernance d'entreprise.....	28
5.2. Améliorer notre Système de Management Intégré (SMI).....	28
<b>III. TABLEAU DES ENGAGEMENTS .....</b>	<b>30</b>
<b>IV. EVALUATION FINANCIÈRE DE L'ANNÉE 2024 .....</b>	<b>32</b>
<b>1. CHARGES D'EXPLOITATION .....</b>	<b>33</b>
1.1. Achats .....	33
1.2. Services et biens divers .....	34
1.3. Rémunérations et charges sociales .....	35
1.4. Amortissements .....	37
1.5. Provisions.....	37
1.6. Réductions de valeurs.....	38
1.7. Charges d'exploitation récurrentes.....	38
<b>2. VENTES ET PRESTATIONS .....</b>	<b>39</b>
2.1. Chiffre d'affaires.....	39
2.2. Production immobilisée.....	41
2.3. Autres produits d'exploitation.....	41
2.4. Produits d'exploitation non récurrents.....	41
<b>3. RESULTAT FINANCIER .....</b>	<b>42</b>
3.1. Charges financières.....	42
3.2. Produits financiers .....	42
<b>4. CHARGE FISCALE.....</b>	<b>43</b>
<b>V. PROPOSITION DE DÉCISIONS .....</b>	<b>44</b>
<b>VI. ANNEXE .....</b>	<b>45</b>

Tableau de suivi des engagements au 31/12/2024 (Plan stratégique 2023-2025)

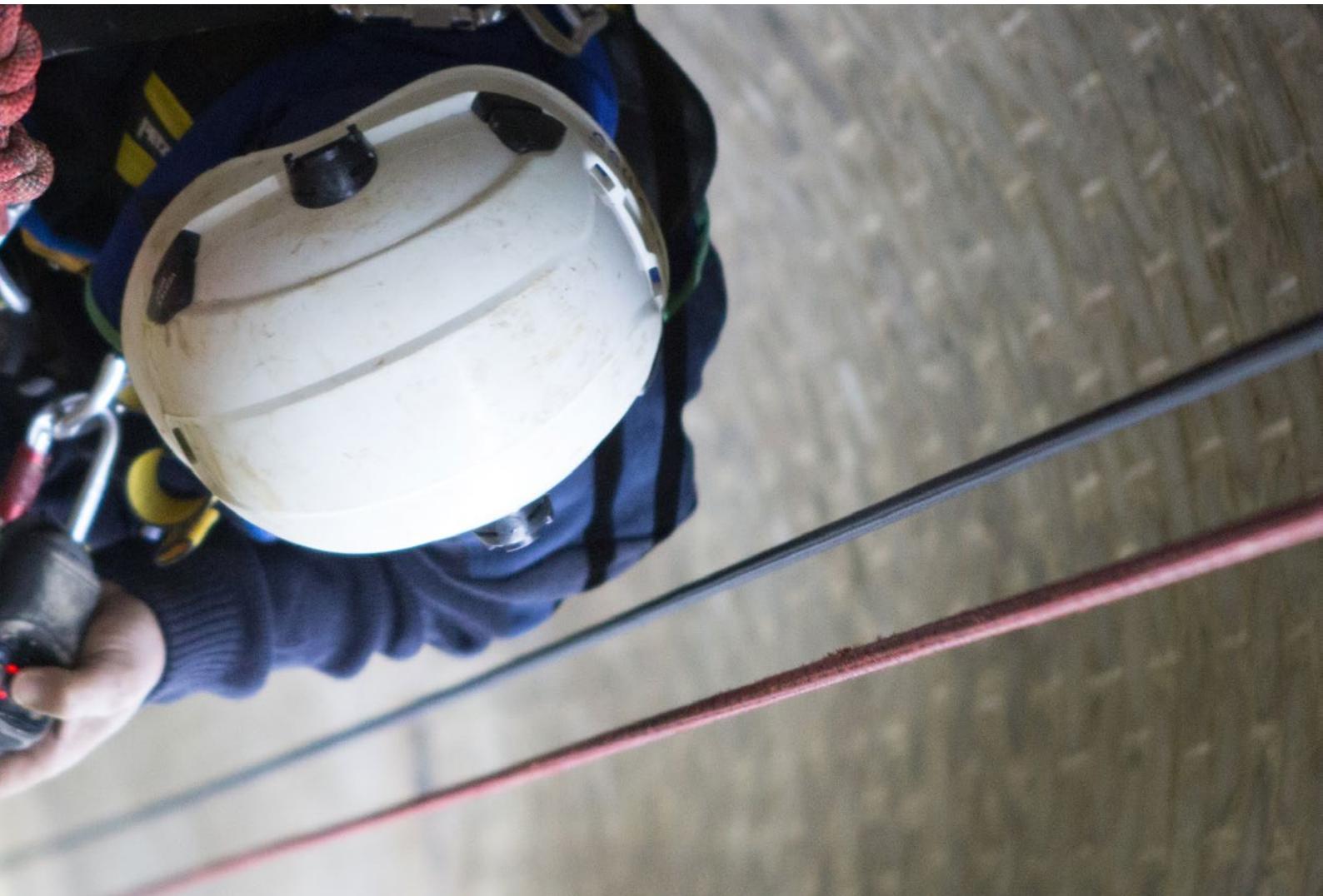
# I. Introduction



Le plan stratégique a pour objectif de se conformer aux exigences de l'article L.1523-13 du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation. Il intègre des indicateurs de performance ainsi que des objectifs qualitatifs et quantitatifs qui permettent un contrôle interne, dont les résultats seront présentés sous forme d'un tableau de bord.

Ce plan stratégique fait l'objet d'une évaluation annuelle.

Un Collège de suivi et d'évaluation veille à la mise en œuvre et à la préparation de cette évaluation annuelle.



## **II. Evaluation des objectifs**



Le plan stratégique qui couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2025, s'articule autour de 5 enjeux majeurs, déclinés en 11 objectifs stratégiques et mesurés à l'aide de 14 indicateurs clés :

Enjeu	Objectif	Titre de l'objectif	Axe	Indicateur
 <b>Enjeu 1 :</b> L'accèsibilité	Objectif 1	Garantir l'accès à l'eau	Métier	KPI 1 : Taux de renouvellement des conduites
			Métier	KPI 2 : Indice linéaire des pertes en réseau
	Objectif 2	Garantir la qualité de l'eau	Métier	KPI 3 : Remplacement de raccordements en plomb
			Métier	KPI 4 : Qualité de l'eau
	Objectif 3	Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	Client	KPI 12 : Taux de délimitation des zones de protection de la ressource
			-	KPI 8 : Evolution des coûts d'exploitation /m <sup>3</sup>
 <b>Enjeu n°2 :</b> L'impact environnemental	Objectif 4	Sécuriser, préserver et, le cas échéant, restaurer la qualité et la quantité de la ressource en eau sur le territoire pour notamment faire face au défi climatique	-	KPI 12 : Taux de délimitation des zones de protection de la ressource
			-	KPI 12 : Taux de délimitation des zones de protection de la ressource
	Objectif 5	Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité	Développement durable	KPI 13 : Biodiversité
			Développement durable	KPI 14 : Consommations énergétiques
 <b>Enjeu n° 3 :</b> L'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 6	Renforcer l'attractivité du secteur	Finances	KPI 9 : Solvabilité
			Finances	KPI 10 : Soutenabilité financière
			Finances	KPI 11 : Investissements
	Objectif 7	Amplifier et accélérer la digitalisation	Métier	KPI 5 : Compteurs rendus communicants
	Objectif 8	Amplifier et accélérer l'innovation	Métier	KPI 5 : Compteurs rendus communicants
 <b>Enjeu n°4 :</b> Le service aux clients	Objectif 9	Offrir un service de qualité aux clients, un service de proximité	Métier	KPI 5 : Compteurs rendus communicants
 <b>Enjeu n° 5 :</b> La gouvernance	Objectif 10	Améliorer la gouvernance d'entreprise	Gouvernance	-
	Objectif 11	Améliorer notre Système de Management Intégré (SMI)	Gouvernance	-

Conformément à la décision du Gouvernement wallon du 14 juillet 2021, qui promeut et soutient le renforcement des synergies au sein du secteur de l'eau, la CILE veille à assurer le suivi d'indicateurs objectivés, clairs et mesurables, dont certains sont mis en commun avec les autres opérateurs du secteur.

Ce processus de consolidation des synergies trouve par ailleurs un appui supplémentaire dans la décision du 27 janvier 2025 du Ministre de l'Environnement, autorisant la trajectoire tarifaire 2025-2029 de la CILE.

## **Vue synthétique des indicateurs**

### **Axe « Métier »**

1. Taux de renouvellement des conduites
2. Indice linéaire des pertes en réseau
3. Remplacement de raccordements en plomb
4. Qualité de l'eau
5. Compteurs rendus communicants

### **Axe « Client »**

- 10**
6. Taux de qualité de service
  7. Facture moyenne / revenu moyen

### **Axe « Finances »**

8. Evolution des coûts d'exploitation /m<sup>3</sup> générant des revenus
9. Solvabilité
10. Soutenabilité financière
11. Investissements

### **Axe « Développement durable »**

12. Taux de délimitation des zones de protection de la ressource
13. Biodiversité
14. Consommations énergétiques

### **Axe « Gouvernance »:**

15. Améliorer la gouvernance d'entreprise
16. Améliorer notre Système de Management Intégré (SMI)

Les indicateurs sont détaillés ci-dessous ainsi que les valeurs atteintes au 31 décembre 2024.

## 1. AXE METIER

### 1.1. KPI 1 - Taux de renouvellement des conduites

<b>Calcul</b>	Kilomètres de conduites remplacées Kilomètres de conduites existantes
<b>Cible</b>	Tendre vers les 0,4% fin 2025.
<b>Résultat 2024</b>	0,314 %

En 2024, 11,46 km de conduites ont été renouvelées, excluant les extensions de réseaux, sur un total de conduites de 3.379 km pour la distribution et de 269 km pour la production (hors galerie et hors adduction), soit un total global de 3.648 km.

Malgré une situation de trésorerie tendue, nous observons une légère amélioration du taux de renouvellement.

11

#### Taux de renouvellement des conduites

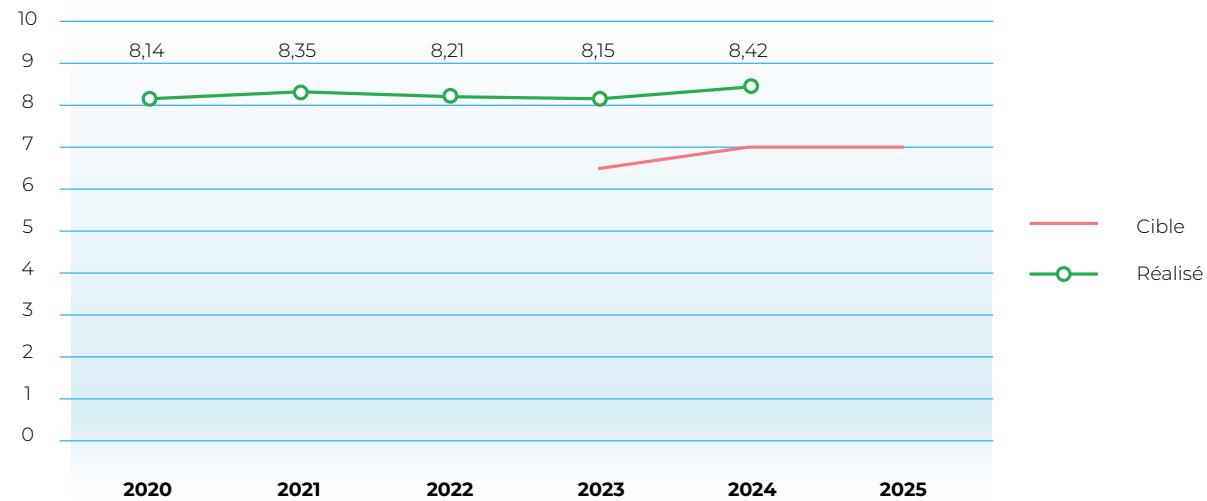


Bien que ce taux reste inférieur à la cible fixée, il permet de maintenir un prix de l'eau abordable tout en répondant à la problématique des raccordements en plomb.

## 1.2. KPI 2 - Indice linéaire des pertes en réseau (ILP)

<b>Calcul</b>	(Total des volumes produits et achetés - Volumes facturés) / Km de réseau (hors raccordements)
	365 jours
<b>Cible</b>	7 m <sup>3</sup> /j/km en moyenne sur la durée du plan stratégique
<b>Résultat 2024</b>	8,42 m <sup>3</sup> /j/km

Indice linéaire des pertes en réseau (m<sup>3</sup>/j/km)



Pour rappel, le 29 février 2024, le Gouvernement wallon a adopté le plan wallon de performance des infrastructures d'alimentation en eau potable. Ce plan détermine les cibles à atteindre en fonction de la densité du réseau :

Densité				ILVNE (m <sup>3</sup> /j/km)
	Rural (<25 racc./km)	Intermédiaire (>25 et <40 racc./km)	Urbain (>40 racc./km)	
Bon	<1,5	<3	<7	
Acceptable	1,5-2,5	3,0-5,0	7,0-10,0	
Mauvais	>2,5	>5	>10	

Pour la CILE, dont la densité de réseau est urbaine, la cible est <7.

Bien que la cible ne soit pas atteinte, l'indice reste à un niveau acceptable, représentant un volume total d'eau non valorisée de plus de 11,2 millions de m<sup>3</sup>. L'amélioration de cet indicateur figure parmi les enjeux stratégiques de la CILE, les pertes de rendement se concentrant principalement sur le réseau de distribution. En 2024, le taux de rendement de la distribution est de 71,35% contre 70,85% en 2023. Quant au taux de rendement de la production, il s'établit à 95,10% en 2024 contre 96,56% en 2023.

Une des causes de cet ILVNE élevé est que les travaux de renouvellement des conduites ne respectent pas l'ordre des priorités fixées par la CILE. Ainsi, les communes, bénéficient de divers sub-sides (PIC, Politique des Grandes Villes, PIMACI1, ...) pour la réalisation de travaux de voirie et sollicitent de plus en plus la CILE afin de s'inscrire dans ces travaux pour renouveler les installations d'eau potable, sans toutefois bénéficier d'une partie des sub-sides. Cependant, les canalisations à renouveler ne sont pas nécessairement celles qui rencontrent les priorités de la CILE. A ces travaux viennent également s'ajouter les travaux réalisés par la Région wallonne (ex. : Busway, ...) ou par l'AIDE/SPGE dont l'enveloppe du programme d'investissement d'égouttage augmente elle aussi.

1 Plan d'Investissement Mobilité Active Communal et Intermodalité

### 1.3. KPI 3 - Remplacement de raccordements en plomb

<b>Calcul</b>	Nombre de raccordements en plomb remplacés An
<b>Cible</b>	2.000 raccordements en plomb à remplacer
<b>Résultat 2024</b>	2.203 raccordements en plomb remplacés

En 2024, la CILE a remplacé 2.203 raccordements en plomb, pour un montant total de 11,219 millions d'euros, représentant 43,74% des dépenses d'investissement de l'intercommunale.

Vu l'augmentation du coût du remplacement d'un raccordement en plomb et la situation de trésorerie tendue en 2024, l'Assemblée générale du 28 novembre 2024 a validé une diminution de la cible expliquant un léger ralentissement du nombre de remplacements des raccordements en plomb sur l'année 2024.

14

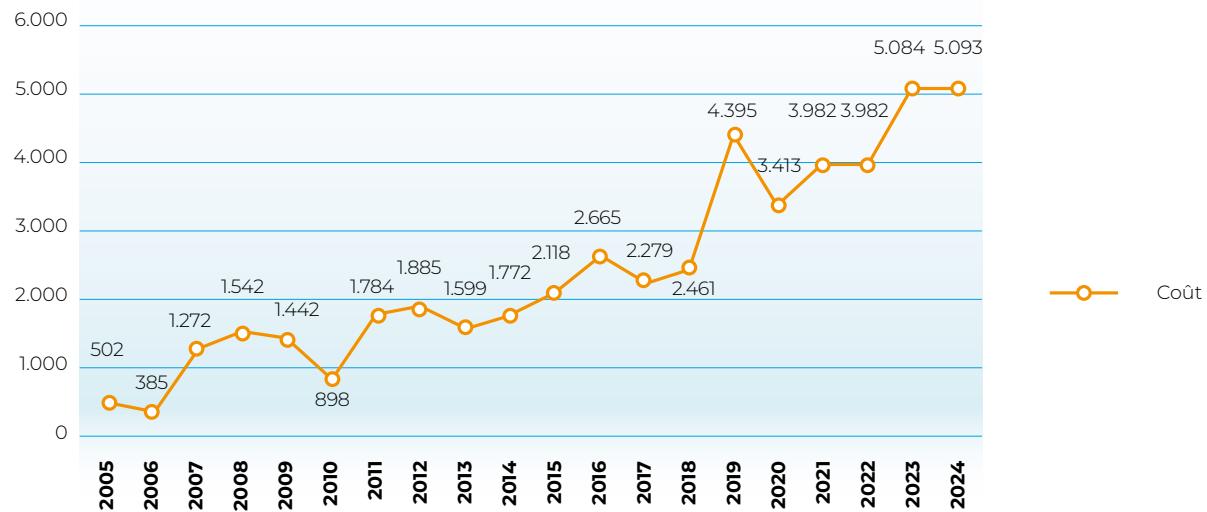
Vu l'autorisation de la trajectoire tarifaire sur la période 2025 à 2029, délivrée en janvier 2025 et malgré une trajectoire inférieure de 20% par rapport à la demande de la CILE, il est prévu de maintenir une enveloppe de 10 millions d'euros par an pour le remplacement de minimum 2.000 raccordements en plomb. Cette cible permet de maintenir un prix de l'eau abordable tout en répondant à nos autres défis.

Le coût de remplacement d'un raccordement en plomb a considérablement augmenté ces dernières années, atteignant plus de 5.000 €/raccordement depuis 2023. Cette hausse s'explique par plusieurs facteurs :

- une complexité technique croissante des remplacements ;
- un manque de concurrence dans le secteur ;
- des carnets de commande des entrepreneurs particulièrement chargés ;
- un faible intérêt des entreprises pour ce type de marchés ;
- les contraintes et les surcoûts liés à la gestion des terres excavées ;
- les exigences accrues des communes pour la réfection de voirie, ... ;
- etc.

De plus, l'obtention des autorisations de voirie et de police s'avère parfois difficile, compliquant encore davantage la réalisation des travaux.

## Coût



En 2024, la CILE a pu contenir l'augmentation du coût lié au remplacement des raccordements en plomb grâce à plusieurs mesures, telles que le recours à la technique du fonçage lorsque les communes l'autorisent, ou encore, pour les situations particulièrement complexes et donc onéreuses, le traitement intérieur des raccordements.

Par ailleurs, la CILE entend réexaminer les modalités de passation de ses marchés afin de maîtriser, voire de réduire, le coût de ces opérations, en concertation étroite avec les communes associées, notamment pour faciliter l'obtention des autorisations de voirie et de police.

## 1.4. KPI 4 - Qualité de l'eau

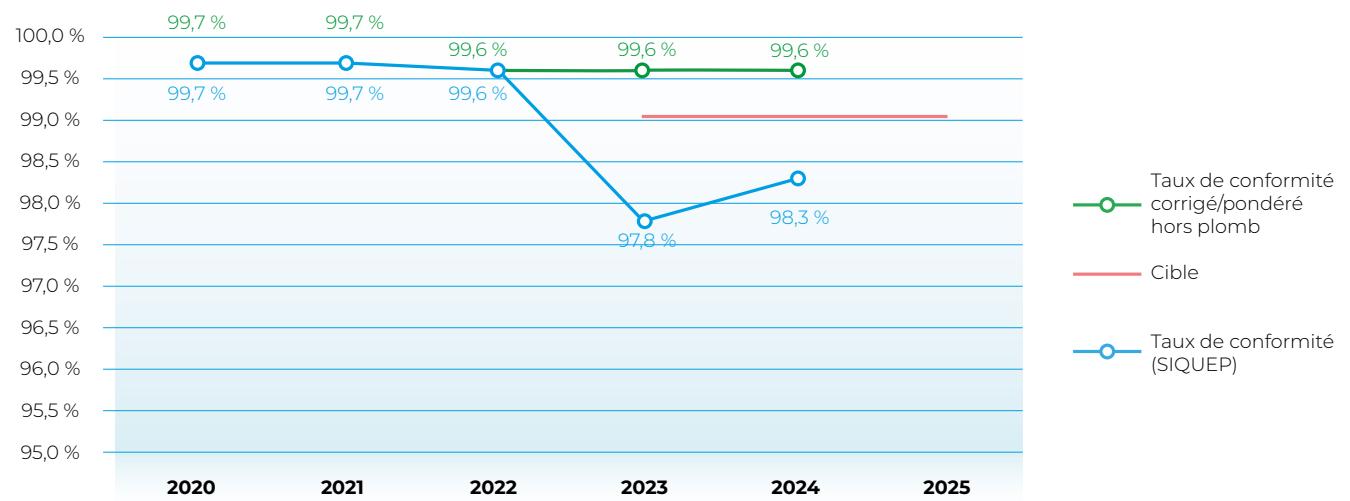
<b>Calcul</b>	Taux de conformité des analyses : valeurs paramétriques  Moyenne (TcB, TcN, TcMM, TcMO) avec les cibles suivantes :  <ul style="list-style-type: none"><li>• TcB : taux de conformité des analyses – paramètres impératifs microbiologie</li><li>• TcN : taux de conformité des analyses – paramètres impératifs azotés</li><li>• TcMM : taux de conformité des analyses – paramètres impératifs pour les micropolluants minéraux</li><li>• TcMO : taux de conformité des analyses – paramètres impératifs micropolluants organiques</li></ul>
<b>Cible</b>	Taux de conformité global (SIQUEP) : 99 % Taux de conformité global pondéré hors plomb : 99%
<b>Résultat 2024</b>	Taux de conformité global (SIQUEP) : 98,3 % Taux de conformité global pondéré hors plomb : 99,6%

16

En 2024, d'après les indicateurs officiels du SIQUEP (SPW), le taux de conformité global est de 98,3% avec les résultats détaillés comme suit :

- Paramètres bactériologiques (TcB) : 99,3% (cible : 99%) ;
- Paramètres azotés (TcN) : 99% (cible : 99%) ;
- Micropolluants minéraux (TcMM) : 95,5% (cible : 99%). Ce taux sous la cible s'explique par la problématique des raccordements en plomb que connaît la CILE et l'obligation de réaliser 2.000 prélèvements par an sur ce type de raccordements ;
- Micropolluants organiques (TcMO) : 100% (cible : 99%).

Afin de neutraliser la problématique des raccordements en plomb, un taux de conformité global hors plomb est calculé. Celui s'établit à 99,60% en 2024.

**Qualité de l'eau : taux de conformité global CILE**

## 1.5. KPI 5 – Smart metering (Compteurs communicants)

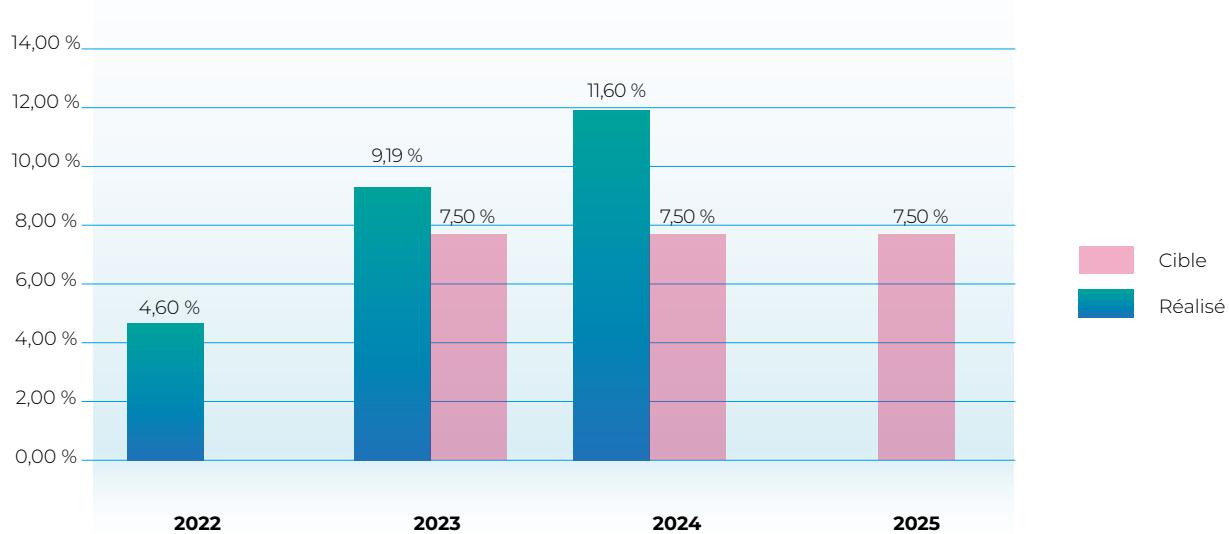
<b>Calcul</b>	Taux de compteurs rendus communicants
	Parc complet de compteurs CILE
<b>Cible</b>	7,5 %/an
<b>Résultat 2024</b>	11,6 %

Depuis le lancement du projet, 68.638 compteurs communicants ont été placés sur le réseau de la CILE, qui compte un total de 271.901 compteurs au terme de 2024. Afin de maîtriser les coûts, ce déploiement est concentré sur les nouvelles installations (nouveaux raccordements ou pose de compteurs supplémentaires), le remplacement des compteurs vétustes, ainsi qu'à la demande des usagers et des administrations souhaitant bénéficier de cette technologie.

En 2024, 31.559 compteurs communicants ont été installés. Ces compteurs communicants sont équipés d'une tête de lecture qui transmet automatiquement les index et envoie des alertes en cas de retour d'eau, de débit nul, de fuite ou de fraude.

18

### Pourcentage de compteurs devenus communicants



## 2. AXE CLIENT

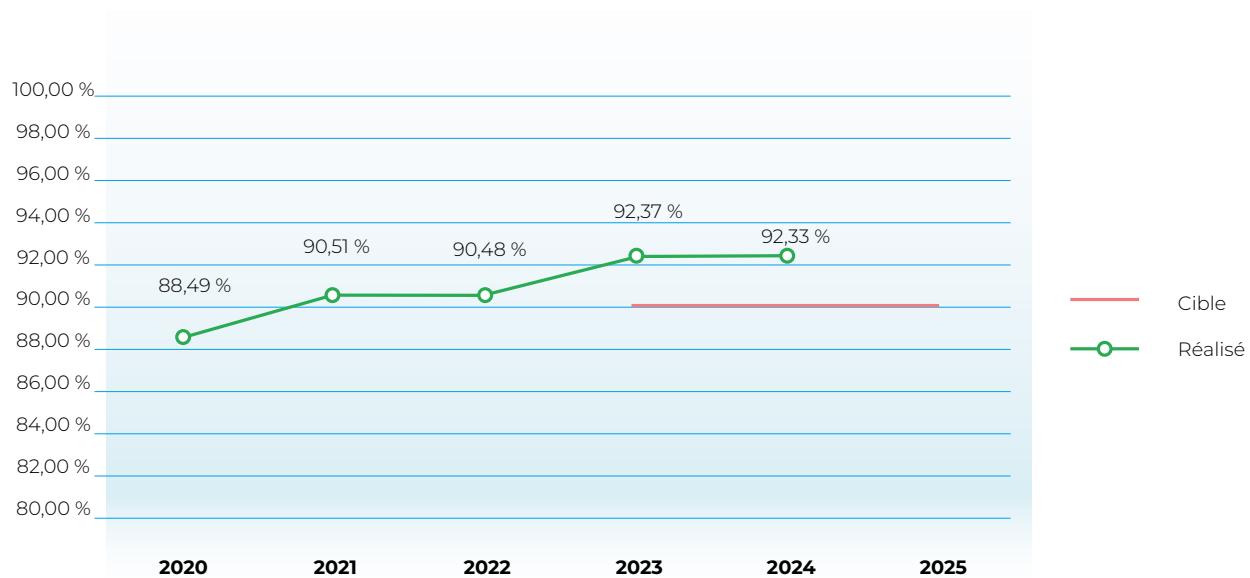
### 2.1. KPI 6 - Taux de qualité de service

<b>Calcul</b>	Taux de réponses aux appels des usagers par le département Clientèle
<b>Cible</b>	90 %
<b>Résultat 2024</b>	92,33 %

Le contact center de la CILE a dépassé les objectifs de qualité de service en 2024, grâce au professionnalisme des agents et un maintien adapté de la supervision.

Afin d'améliorer le service à la clientèle et le confort de nos agents, deux projets ont été menés en 2024 : la mise en place d'un logiciel de gestion de la relation client (CRM) et l'indexphone (messagerie interactive pour la prise de relevé d'index sans l'intervention d'un agent). La promotion de l'utilisation de l'espace client MyCile s'est poursuivie.

#### Taux de qualité de service

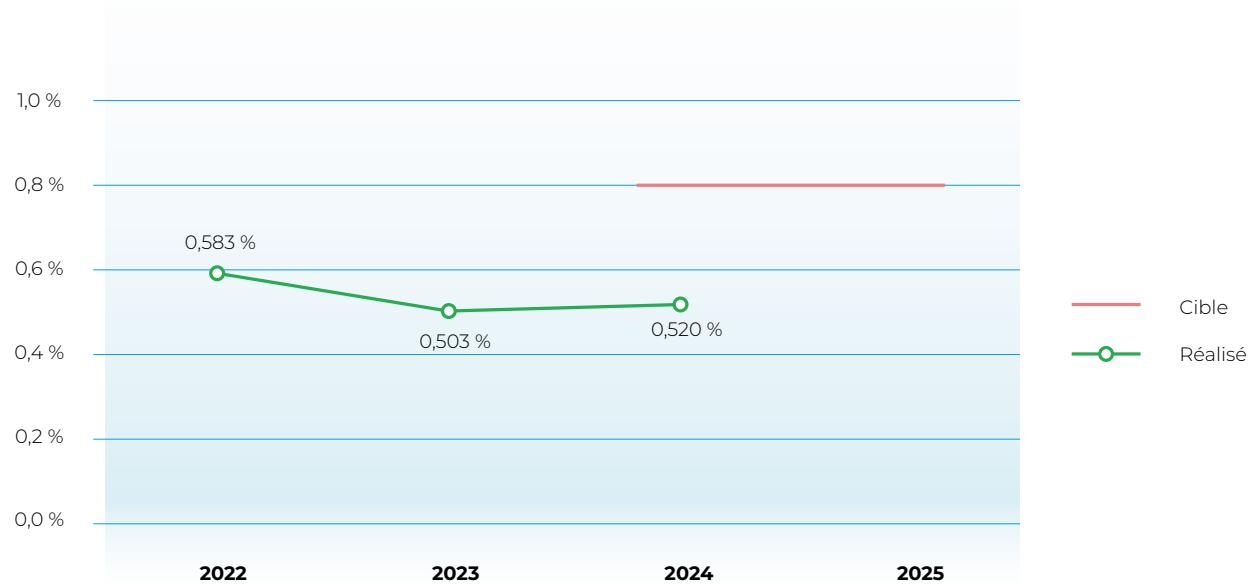


## 2.2. KPI 7 - Facture moyenne / revenu moyen

	Facture moyenne
	Revenu moyen
<b>Calcul</b>	<u>Facture moyenne</u> : facture établie sur base de la consommation moyenne domestique pour la partie distribution d'eau.  <u>Revenu moyen</u> : revenu moyen des ménages wallons (Source enquête SILC) A défaut de mise à jour : dernier connu actualisé sur base de l'indice de consommation.
<b>Cible</b>	0,70 %
<b>Résultat 2024</b>	0,52 %

En 2024, la facture totale moyenne d'un ménage, incluant la composante distribution et le Fonds Social de l'Eau (FSE), représente 0,52% du revenu moyen disponible par ménage. Le plan stratégique 2023-2025 de la CILE a fixé pour objectif de ne pas dépasser 0,70% du revenu moyen des ménages wallons, ce qui signifie que la cible est largement respectée.

### Facture moyenne / revenu moyen



### 3. AXE FINANCES

#### 3.1. KPI 8 - Evolution des coûts d'exploitation

	Evolution en % de :
<b>Calcul</b>	Coûts d'exploitation (Rubriques 60 à 64) )
	$m^3$ achetés et produits
<b>Cible</b>	Inflation + 0,5 %
<b>Résultat 2024</b>	4,80 % en application du calcul tel que proposé

#### Evolution des coûts d'exploitation / $m^3$

21



L'exercice 2024 a été marqué par une série de mesures de rationalisation des coûts qui ont porté leurs fruits car nous remarquons que l'évolution des coûts d'exploitation est inférieure à l'inflation majorée constatée au cours de l'exercice.

### 3.2. KPI 9 - Solvabilité

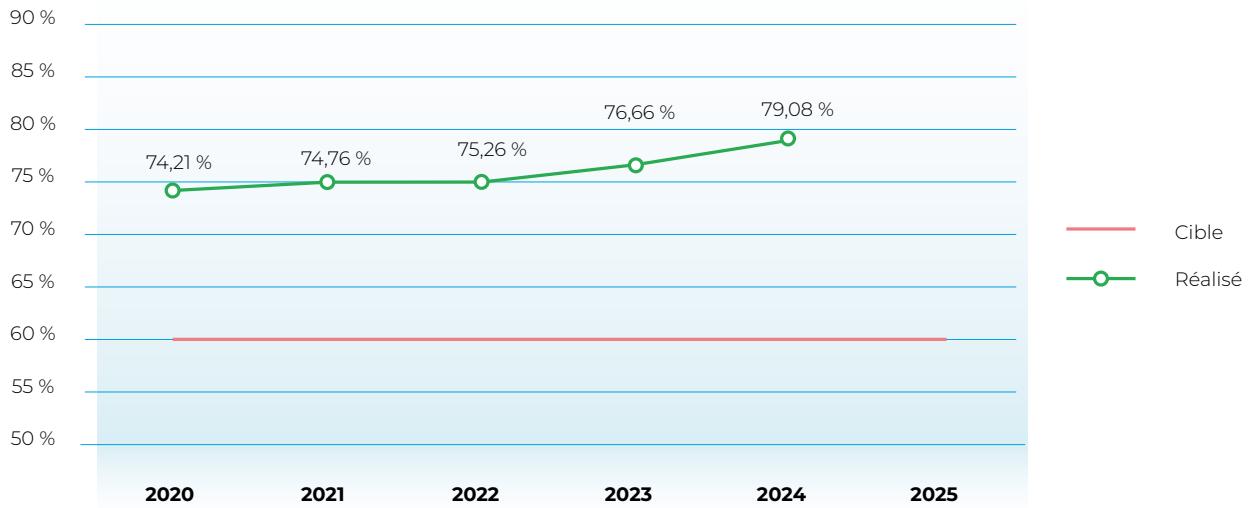
<b>Calcul</b>	Total fonds propres _____
<b>Cible</b>	Total passif
<b>Résultat 2024</b>	60 %
	79,08 %

Le ratio de solvabilité, exprimé en pourcentage, est un indicateur de la santé financière de l'entreprise. Il permet d'estimer sa capacité de remboursement à terme. Ce ratio s'obtient en divisant les capitaux propres par la totalité du passif.

La CILE bénéficie d'un excellent ratio de solvabilité, bien au-delà des standards habituellement acceptés pour tout type d'organisation, qu'elle soit privée ou publique. Cela témoigne de la solidité financière de l'entreprise et de sa capacité à honorer ses engagements à long terme, malgré les défis économiques et les investissements importants nécessaires pour maintenir ses infrastructures.

22

#### Solvabilité



### 3.3. KPI 10 - Soutenabilité financière

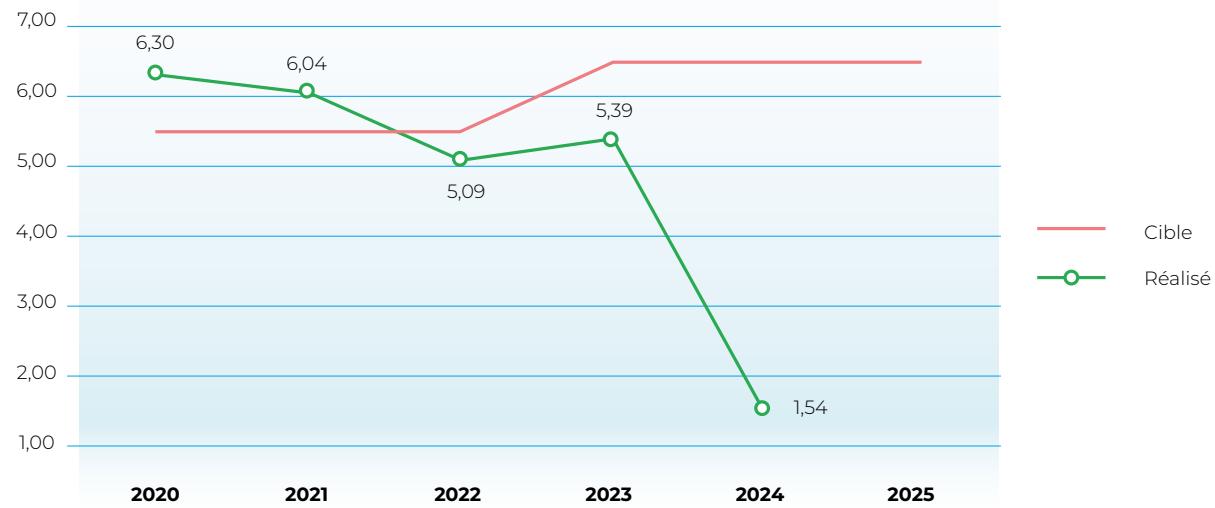
<b>Calcul</b>	Dettes _____
<b>Cible</b>	EBITDA 6,50
<b>Résultat 2024</b>	1,54

L'indicateur de soutenabilité financière est un des ratios imposés par la BEI.

Ce ratio BEI était initialement fixé à une limite haute de 5,5 dans la convention de base et a été renégocié en août 2023 afin d'être élargi à 6,5. Pour l'exercice 2024, le ratio "Dettes/EBITDA" s'élève à 1,54 ; la cible BEI est donc respectée.

Le ratio de soutenabilité financière diminue fortement en 2024 en raison de la vente des parts détenues dans NRB pour un montant de 23 millions €.

#### Soutenabilité financière



### 3.4. KPI 11 - Investissements

<b>Calcul</b>	Base : Variation de l'encours du programme des travaux = factures entreprises + production immobilisée + sortie stocks immobilisés (débit classe 27)
<b>Cible</b>	20.000.000 €
<b>Résultat 2024</b>	25.645.236 €

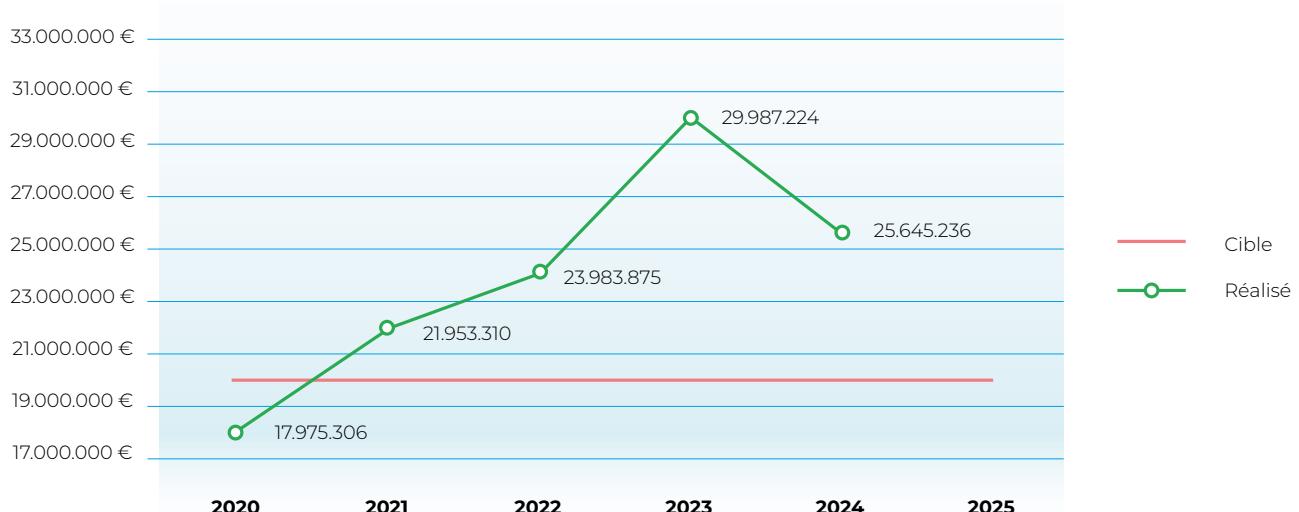
Le résultat de l'année 2024 dépasse la cible.

Par rapport à l'année 2023, l'exercice 2024 a été marqué par une diminution des investissements de notre société. Cette baisse s'explique principalement par :

- L'absence d'accord-cadre de travaux impliquant la passation de marché public spécifique à chaque chantier retardant le commencement des interventions ;
- Le retard pris dans l'attribution de certains marchés ou centrales de marchés auxquelles la CILE recourt (ex. : mobilité) ;
- Le contexte électoral, lequel a conduit de nombreuses communes à différer ou réduire les chantiers de rénovation de voirie, impactant ainsi le volume de nos interventions.

Comme mentionné ci-dessous, le budget consacré aux remplacements des raccordements en plomb a quant à lui été dépassé.

#### Investissements (X millions € / an)



## 4. AXE DEVELOPPEMENT DURABLE

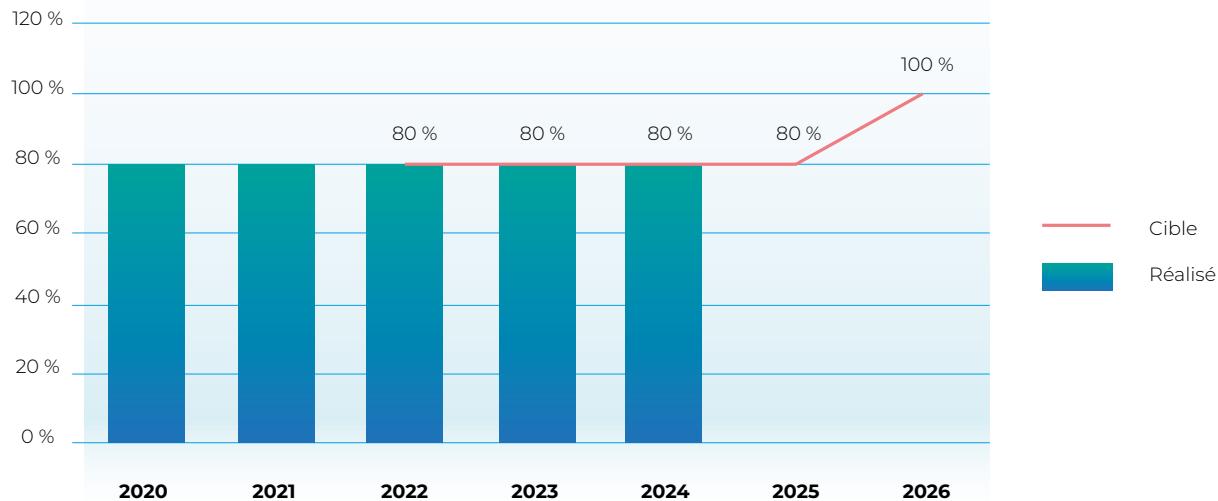
### 4.1. KPI 12 - Taux de délimitation des zones de protection de la ressource

<b>Calcul</b>	Pourcentage de dossiers de demandes de délimitation des zones de protection déposés d'ici la fin du plan stratégique.
<b>Cible</b>	80 % en 2024 Cible: 100 % de dossiers déposés en 2026, le délai fixé dans le contrat de gestion de la SPGE étant 2027.
<b>Résultat 2024</b>	80 %

Actuellement, 80 % des zones de protection de la ressource sont délimitées (4 prises d'eau sur 5) : 3 zones ont été arrêtées par le Ministre (Néblon, Triffoy et Pechet) et 1 dossier a été déposé (les galeries de Hesbaye).

Le dernier dossier à déposer concerne les prises d'eau de Devant-le-Pont à Visé. La délimitation des zones de prévention a été confiée au Centre de Service Partagé Prévent'eaux. Un marché conjoint CILE- SPGE est en cours d'attribution en vue de réaliser l'étude hydrogéologique. Elle débutera dans le courant du 2<sup>ème</sup> semestre 2025, l'objectif étant d'avoir déposé le dossier en 2026 conformément à l'objectif fixé.

#### Taux de délimitation des zones de protection de la ressource



## 4.2. KPI 13 - Biodiversité

<b>Calcul</b>	Superficies des sites couverts par un plan biodiversité
	Superficies des sites zones de protection de prises d'eau
<b>Cible</b>	Sans objet, l'indicateur n'ayant pas encore été précisé par la SPGE
<b>Résultat 2024</b>	Sans objet, l'indicateur n'ayant pas encore été précisé par la SPGE

En 2024, nous étions toujours en attente de précisions sur l'indicateur de la part de la SWDE et de la SPGE.

Il est maintenant disponible et défini comme suit : [sites couverts par des actions de biodiversité] / [nombre de sites éligibles à la convention avec le DNF].

Nous intégrerons cet indicateur dans le plan stratégique 2026-2028.

Pour l'année 2025, nous proposons de supprimer cet indicateur mais de se fixer comme objectif l'inventaire et la transmission à la SPGE de la liste des parcelles qui pourraient faire l'objet d'une convention avec la DNF.

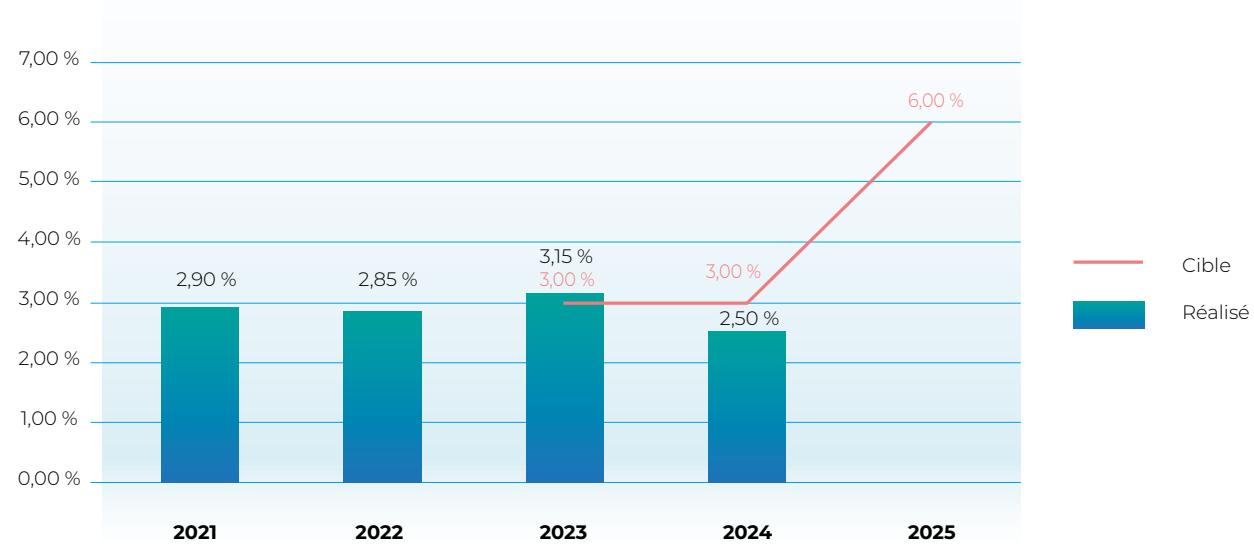
### 4.3. KPI 14 - Consommations énergétiques

<b>Calcul</b>	Volume d'électricité renouvelable produit Consommation globale d'électricité (MT & BT)
<b>Cible</b>	3 %
<b>Résultat 2024</b>	2,50 %

La cible n'est pas atteinte en 2024 en raison notamment d'une luminosité moins importante et donc un impact direct sur la production d'énergie verte.

Pour les années suivantes (2026 et suivantes), un marché conjoint SWDE-SPGE-CILE afin d'installer un nouveau champ de panneaux photovoltaïques devrait permettre d'augmenter la capacité actuelle de 350 kWc à 1050 kWc, ce qui porterait la production globale à environ 850 MWh/an. Cette augmentation des capacités de production d'énergie renouvelable serait financée par un prêt à taux 0 du Fonds Kyoto à hauteur de 650.000 €. Le ratio pourrait alors passer à 8,5%.

#### Consommations énergétiques



## **5. AXE GOUVERNANCE**

### **5.1. Améliorer la gouvernance d'entreprise**

En 2024, la CILE a poursuivi la mise en œuvre et la consolidation des mécanismes de gouvernance introduits au cours des exercices précédents.

Les canevas de notes, le tableau de suivi des décisions et les révisions des délégations de pouvoirs ont continué à garantir la traçabilité et la transparence des actions.

Le Comité de pilotage stratégique IT, la Cellule d'ordonnancement et les réunions régulières du Comité de direction ont permis d'assurer un suivi cohérent et aligné des projets et des initiatives.

Le tableau de bord stratégique a renforcé le monitoring des engagements pris.

Enfin, dans la foulée des engagements pris lors de l'évaluation 2023 du plan stratégique, une Cellule dénommée "Stratégie et Transformation" sera constituée fin 2025 et sera chargée d'assurer la coordination et la cohérence des initiatives stratégiques.

Ces dispositifs de gouvernance, évalués positivement en 2023, ont ainsi été maintenus et consolidés en 2024, confirmant la volonté de la CILE d'inscrire ses pratiques de bonne gouvernance dans la durée.

### **5.2. Améliorer notre Système de Management Intégré (SMI)**

L'année 2024 a été marquée par le maintien des certifications ISO 9001 (système de management de la qualité), ISO 27001 (système de management de la sécurité de l'information) et le maintien de l'accréditation ISO 17025 de notre laboratoire. Ces trois référentiels constituent le fondement du système de management intégré de la CILE.



## **II. Tableau des engagements**

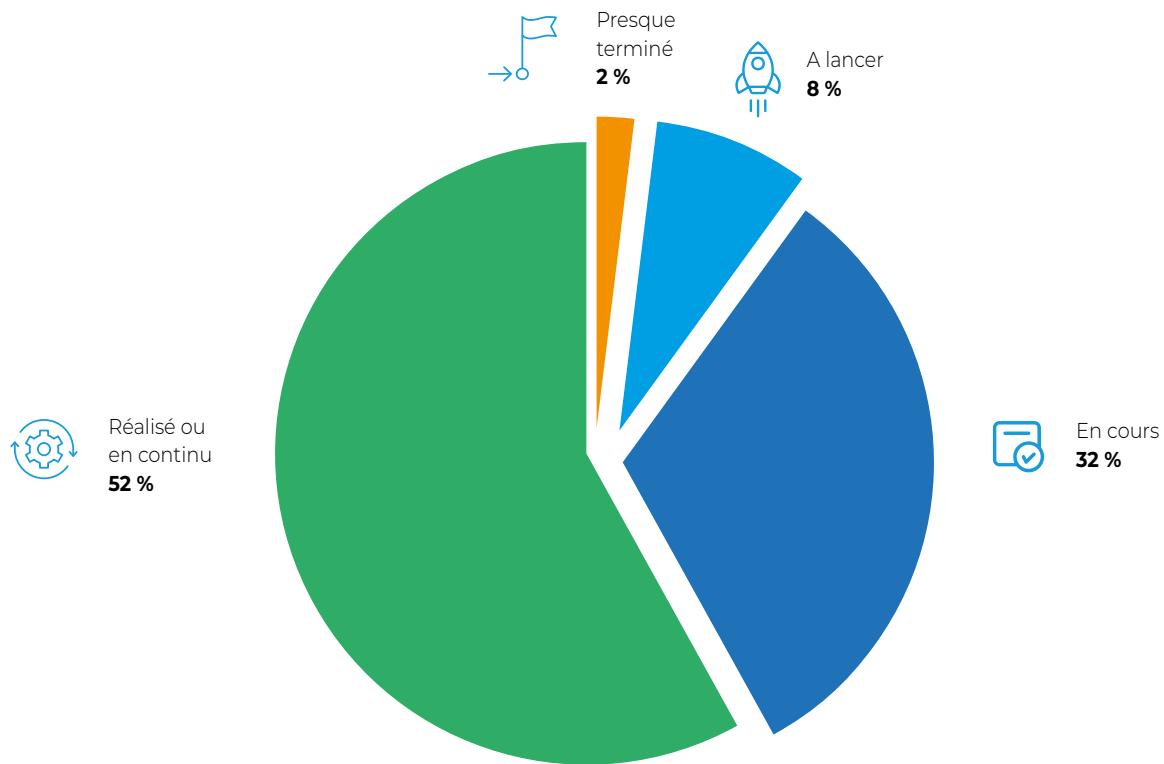


Outre les KPI, le suivi du plan stratégique se fait également au travers d'un tableau de bord des engagements (voir annexe).

Le statut des actions est le suivant :

#### *Statut des actions (2024)*

31



## IV. Evaluation financière de l'année 2024



## 1. CHARGES D'EXPLOITATION

Les charges d'exploitation pour l'exercice 2024 sont inférieures de 4,90 % aux prévisions établies au cours du dernier trimestre 2023, générant ainsi un bonus de **8,017 millions d'EUR** par rapport à un budget initial estimé à 163,755 millions d'EUR.

La comparaison entre les charges budgétisées et réalisées de l'exercice 2024, par grandes rubriques comptables, est la suivante :

### 1.1. Achats

Le budget total des achats, qui représente 48,15% du total des charges d'exploitation, a été évalué à 78,850 millions d'EUR pour un coût final arrêté à 74,397 millions d'EUR, générant un bonus budgétaire de **4,453 millions d'EUR** pour l'exercice évalué. Ce bonus se justifie par :

- une charge d'assainissement moindre de 3,187 millions d'EUR, résultant d'une surestimation des volumes soumis à l'assainissement de l'ordre de 468.000 m<sup>3</sup> ;
- une anticipation budgétaire de la hausse du CVA à 2,4370 €/m<sup>3</sup> pour l'exercice 2024 alors que celui-ci est resté fixé à 2,3650 €/m<sup>3</sup> ;
- des achats d'eau aux autres opérateurs s'élevant à 8,686 millions d'EUR contre 10,016 millions d'EUR au budget. Cette baisse de 1,330 million d'EUR est à mettre en relation avec le bon rendement de nos captages observés sur l'exercice écoulé. La CILE a acheté 9,200 millions de m<sup>3</sup> à la SWDE comparé à 9,400 millions prévus au budget. L'impact de la baisse se situe essentiellement au niveau des achats à VIVAQUA qui se sont élevés à 1,700 millions de m<sup>3</sup> comparé à 3 millions de m<sup>3</sup> prévus au budget.

(En millions de m <sup>3</sup> )	Prévisions 2024	Réalisé 2024	Ecarts constatés	%
Production interne	25,368	27,280	1,912	7,54%
Achats d'eau	12,484	10,954	-1,530	-12,26%
<b>Production totale</b>	<b>37,852</b>	<b>38,234</b>	<b>0,382</b>	<b>1,01%</b>

(En millions d'EUR)	Prévisions 2024	Réalisé 2024	Ecarts constatés	%
Achats d'eau	10,016	8,686	-1,330	-13,28%
Protection captages	2,856	2,881	0,025	0,88%
Taxe sur prélèvements	3,455	3,777	0,322	9,32%
Assainissement rétrocédé	56,696	53,509	-3,187	-5,62%
Achats stocks	4,360	3,903	-0,457	-10,48%
Achats non-stocks	0,747	0,571	-0,176	-23,56%
Sous-traitance à facturer	0,720	1,070	0,350	48,61%
<b>Total</b>	<b>78,850</b>	<b>74,397</b>	<b>-4,453</b>	<b>-5,65%</b>

## 1.2. Services et biens divers

L'enveloppe budgétaire consacrée aux services et biens divers pour l'exercice 2024 représente 14,03 % du total des charges d'exploitation estimées (contre 16% au budget 2023). En termes d'exécution, cette catégorie de dépenses dépasse nos prévisions de **0,537 million d'EUR**, soit un dépassement de 2,34 % par rapport au budget initial de 22,983 millions d'EUR.

L'exercice 2024 a été marqué par une augmentation importante des postes « honoraires et cotisations » (+ 0,684 millions d'EUR) et « Entretiens et réparations » (+ 0,809 millions d'EUR) par rapport au budget. Ces augmentations sont d'une part dues aux procédures de recouvrement des créances commerciales plus nombreuses et dès lors plus coûteuses que celles anticipées au budget et, d'autre part, aux révisions de prix observées sur nos marchés d'entretien de réseaux.

Les autres postes de services et biens divers diminuent par rapport à leur estimation en raison du plan d'économies initié lors de ce plan stratégique 2023-2025. L'inflation estimée au budget 2024 (4%) fut cohérente et en ligne avec le chiffre observé de 4,3% (source : SPF Economie).

(En millions d'EUR)	Prévisions 2024	Réalisé 2024	Ecart constatés	%
Frais sur achats & gestion des boues	0,033	0,026	-0,007	
Indemnités d'occupation et autres	0,082	0,056	-0,026	-31,03%
Charges locatives	0,732	0,550	-0,182	
Entretiens et réparations	8,255	9,064	0,809	9,80%
Frais informatiques	4,589	4,476	-0,113	-2,47%
Fournitures à l'intercommunale	4,663	4,446	-0,217	-4,66%
Redevances et assurances	1,585	1,230	-0,355	-22,41%
Honoraires et cotisations	2,435	3,119	0,684	28,05%
Frais de notoriété	0,137	0,121	-0,016	-11,70%
Missions et réceptions	0,056	0,058	0,002	2,81%
Emoluments & intérimaires	0,414	0,375	-0,039	-9,56%
<b>Total</b>	<b>22,983</b>	<b>23,520</b>	<b>0,537</b>	<b>2,34%</b>

### 1.3. Rémunérations et charges sociales

35

Les charges salariales et sociales globales s'élèvent à 39,585 millions d'EUR en 2024, soit une diminution de 4,764 millions d'EUR par rapport aux prévisions initiales (44,349 millions d'EUR). Cette baisse de 10,74 % s'explique par une combinaison de mesures structurelles issues du plan stratégique 2023-2025 et de facteurs conjoncturels liés à l'évolution de l'année budgétaire.

(En millions d'EUR)	Prévisions 2024	Réalisé 2024	Ecart constatés	%
Rémunérations directes	28,304	25,012	-3,292	-11,63%
Charges patronales	12,992	12,629	-0,363	-2,79%
Autres frais de personnel	3,052	1,944	-1,108	-36,30%
<b>Total</b>	<b>44,349</b>	<b>39,585</b>	<b>-4,764</b>	<b>-10,74%</b>

Cet écart s'explique principalement par plusieurs facteurs :

- Indexations salariales : le budget 2024 avait été construit sur l'hypothèse de trois indexations (1/1/2023, 1/4/2024 et 1/8/2024). En réalité, une première indexation est intervenue en décembre 2023, et une seule en 2024, avec un décalage de deux mois (1/6/2024).
- Charges patronales liées aux nominations : un montant de 0,188 millions d'EUR avait été budgété pour couvrir des cotisations supplémentaires liées à des nominations qui, finalement, n'ont pas eu lieu.
- Promotions : 32 promotions étaient prévues, mais seulement 7 ont été effectivement réalisées.
- Engagements : 43 recrutements étaient programmés, mais seuls 12 ont été concrétisés.

Ces écarts s'ajoutent aux effets des mesures de rationalisation engagées dès fin 2022, à savoir :

- Une meilleure objectivation des fonctions de niveau I, ayant conduit à une réduction progressive de l'effectif à ce niveau (passé de 18 en 2022 à 11 fin 2024);
- Une nouvelle approche du remplacement des agents sortants, permettant de concentrer les ressources sur les besoins réels et d'éviter des recrutements systématiques ;
- La maîtrise des frais de consultance, par une internalisation progressive de certaines missions.

Il convient toutefois de rappeler que l'exercice 2024 ne reflète pas entièrement la dynamique actuelle. Si les besoins des services ont bien été identifiés dès 2022, leur concrétisation s'est surtout matérialisée en 2025.

## 1.4. Amortissements

La charge d'amortissement supportée à la clôture de cet exercice se globalise à 15,806 millions d'EUR. Elle est de **1,023 million d'EUR** supérieure à notre prévision, ce qui représente un écart défavorable de 6,92 % sur ce budget initialement calculé à 14,783 millions d'EUR.

L'augmentation de la charge d'amortissement est le reflet de l'effet de retard dans l'évolution de nos dépenses d'investissement au cours des trois derniers exercices :

(En millions d'EUR)	2022	2023	2024
Dépenses d'investissement	23,984	29,987	25,645

## 1.5. Provisions

Eu égard aux normes comptables définissant la notion de provision pour risques et charges, la variation de l'exercice 2024 se solde par des reprises et utilisations à concurrence de 0,801 million d'EUR pour une prévision de reprise et utilisation de 1,011 million d'EUR, ce qui représente une diminution de 0,210 million d'EUR.

(En millions de m <sup>3</sup> )	Prévisions 2024	Réalisé 2024	Ecart constatés	%
Dotations aux provisions	1,741	2,019	0,278	7,54%
Utilisations et reprises de provisions	-2,752	-2,82	-0,068	-12,26%
Variation de l'exercice	-1,011	-0,801	0,21	1,01%

L'évolution des provisions porte sur :

- les maladies de longues durées et les mises en disponibilité ;
- la mutation de compteurs vétustes ;
- le fonds social de l'eau.

## 1.6. Réductions de valeurs

Les réductions de valeur répondent à l'ajustement des créances commerciales douteuses en application de l'article R.305 bis-20 du Code de l'eau, qui dans son principe de prudence quant à la solvabilité de ces créances, implique la couverture d'une dépréciation de valeur calculée à raison de :

- 30 % sur le solde des créances commerciales de l'année N-1 ;
- 75 % sur le solde des créances commerciales de l'année N-2 ;
- 100 % sur le solde des créances commerciales de l'année N-3.

Sur ce principe, le budget projetait une dotation aux réductions de valeurs d'un montant de 1,619 million d'EUR contre une dotation réalisée de 1,740 million d'EUR sur l'exercice.

L'écart entre le budget et le réalisé 2024 résulte de l'augmentation des créances clients observée depuis 2022.

(En millions d'EUR)	2022	2023	2024
Clients «Consommations d'eau»	36,031	38,486	42,048
Clients «Autres»	2,073	3,659	2,268
<b>Total</b>	<b>38,104</b>	<b>42,145</b>	<b>44,316</b>

38

## Autres charges d'exploitation

Les autres charges d'exploitation sont inférieures de **0,737 million d'EUR** par rapport à nos prévisions. Elles s'élèvent à 1,429 million d'EUR pour l'exercice 2024, contre un budget initial de 2,166 millions d'EUR.

Cette différence s'explique principalement par la difficulté d'estimation des pertes sur créances commerciales au regard des résultats des opérations de recouvrement. La prise en « pertes » de nos créances commerciales ne s'est élevée qu'à 0,631 million d'EUR contre 1,272 million d'EUR budgétisé soit un différentiel favorable de **0,641 million d'EUR**.

## 1.7. Charges d'exploitation récurrentes

Les prévisions budgétaires relatives à cette nature de charges sont en ligne avec le réalisé. Celles-ci n'évoluent que de 47 mille EUR à la hausse par rapport à nos estimations.

## 2. VENTES ET PRESTATIONS

Pour l'exercice 2024, les ventes et prestations s'élèvent à 192,021 millions d'EUR, elles sont **27,439 millions d'EUR** supérieures à nos estimations, ce qui partant d'un chiffre prévisionnel de 164,582 millions d'EUR représente un écart positif de **16,67 %**.

Comparativement aux budgets déposés, nous relevons :

- une sous-estimation budgétaire du chiffre d'affaires de 6,665 millions d'EUR ;
- des autres produits d'exploitation en hausse de 12,083 millions d'EUR par rapport aux estimations budgétaires ;
- une anticipation sur le budget 2023 de la cession de nos actions NRB de 29 millions d'EUR.

### 2.1. Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires lié aux ventes d'eau de l'activité de Production est **1,246 million d'EUR** inférieur à nos prévisions, il atteint 3,890 millions d'EUR pour une planification de 5,136 millions d'EUR.

(En millions d'EUR)	Prévisions 2024	Réalisé 2024	Ecart constaté	%
Ventes d'eau Production	4,273	3,211	-1,062	-24,85%
Protection des captages	0,384	0,294	-0,090	-23,44%
Contribution de prélèvement	0,479	0,385	-0,094	-19,62%
<b>Total</b>	<b>5,136</b>	<b>3,890</b>	<b>-1,246</b>	<b>-24,26%</b>

Les cessions volumétriques externes de l'activité de Production sont 1,145 million de m<sup>3</sup> inférieures à la projection budgétaire.

(En millions de m <sup>3</sup> )	Prévisions 2024	Réalisé 2024	Ecart constaté	%
Cessions Production	4,886	3,741	-1,145	-23,43%

Cette diminution se reflète essentiellement à travers la diminution des achats d'eau de la SWDE à la CILE. La météo pluvieuse de l'exercice 2024 a permis une meilleure recharge des barrages alimentant leurs réseaux et de facto, une baisse de leurs achats à la CILE.

Le chiffre d'affaires associé aux ventes d'eau de l'activité de Distribution s'élève à 136,409 millions d'EUR pour un budget de 140,787 millions d'EUR : il est **4,378 millions d'EUR** inférieur aux prévisions établies (**-3,11%**).

(En millions d'EUR)	Prévisions 2024	Réalisé 2024	Ecart constatés	%
Ventes d'eau Distribution	65,397	64,57	-0,827	-1,26%
Produit de la redevance CVD	16,57	16,108	-0,462	-2,79%
Fonds Social de l'Eau	0,678	0,71	0,032	4,72%
Assainissement sur m <sup>3</sup> facturés	37,88	35,338	-2,542	-6,71%
Produit de la redevance CVA	19,711	19,108	-0,603	-3,06%
Location compteurs	0,551	0,575	0,024	4,36%
<b>Total</b>	<b>140,787</b>	<b>136,409</b>	<b>-4,378</b>	<b>-3,11%</b>

Au 1<sup>er</sup> janvier 2024, notre CVD est passé de 2,9953 € à 3,0552 € alors que le CVA est resté inchangé à 2,3650 €. Les raisons principales qui justifient l'écart entre les prévisions 2024 et le réalisé sont :

- 40
- Un volume facturé par l'activité de Distribution inférieur de 335 mille m<sup>3</sup> (impact sur le CVD et sur le CVA) soit une diminution de 1,43% par rapport à nos prévisions budgétaires ;
  - Une surestimation des volumes soumis à l'assainissement de l'ordre de 468.000 m<sup>3</sup> ;
  - Une anticipation budgétaire de la hausse du CVA à 2,4370 €/m<sup>3</sup> dans nos prévisions 2024 alors que celui-ci est resté fixé à 2,3650 €/m<sup>3</sup>.

Les produits des activités annexes (locations d'espaces pour pose d'antennes sur nos ouvrages, facturation d'actes techniques spécifiques, prestations du laboratoire facturées à des tiers, ...) ont dépassé nos prévisions de 0,777 million d'EUR. Un chiffre d'affaires de 5,683 millions d'EUR a été réalisé, comparé aux 4,906 millions d'EUR budgétisés, ce qui représente un excédent de 15,83 %.

## 2.2. Production immobilisée

La production immobilisée se compose de la valorisation des sorties de pièces des magasins CILE et des prestations internes utiles à nos travaux d'investissement, ainsi que des prestations forfaitaires d'étude et de surveillance de ces travaux, quand la CILE en a la charge.

La valeur globale de la production immobilisée valorisée sur l'exercice 2024 est supérieure de 27,50 % par rapport à la cible budgétisée pour s'élever à 4,739 millions d'EUR contre 3,717 millions d'EUR au budget.

## 2.3. Autres produits d'exploitation

Les autres produits d'exploitation se totalisent à 20,037 millions d'EUR pour une prévision de 7,954 millions d'EUR, soit un écart favorable de **12,083 millions d'EUR**.

Cet écart important s'explique par les éléments suivants :

- au cours de l'exercice 2024, un recours au financement de nos cotisations patronales de pension via la mise à disposition d'un fonds fermé par l'OFP OGEO FUND - CILE a eu lieu à hauteur de 14,5 millions d'EUR contre 5 millions d'EUR prévus au budget ;
- une régularisation intervenue sur l'exercice 2024 de montants payés en 2023 au titre de cotisation de responsabilisation à concurrence d'1,375 million d'EUR non prévue au budget ;
- de récupérations de frais liés au recouvrement de nos créances (frais de rappel, intérêts et indemnités diverses) supérieures aux montants escomptés au budget de **0,474 million d'EUR**.

## 2.4. Produits d'exploitation non récurrents

L'analyse de l'écart budgétaire des produits d'exploitation non récurrents se traduit par un bonus budgétaire de **21,490 millions d'EUR**.

Cet écart important s'explique par l'anticipation budgétaire de la cession de nos actions NRB sur l'exercice 2023 à concurrence de 29 millions d'EUR alors que l'opération s'est réalisée sur l'exercice 2024 pour une plus-value enregistrée de 23,212 millions d'EUR.

Cette augmentation est partiellement compensée par la budgétisation, sur l'exercice 2024, d'une indemnisation du fonds des calamités dans le cadre des inondations de 2021 pour un montant d'1,5 million d'EUR non reçu au cours de cet exercice.

### 3. RESULTAT FINANCIER

#### 3.1. Charges financières

Les charges financières sont **0,166 million d'EUR inférieures** à nos prévisions. L'écart favorable est de 11,04 %.

Cet écart se justifie par les reprises de réductions de valeur effectuées sur nos placements suite à la meilleure tenue des marchés financiers sur l'exercice 2024.

(En millions d'EUR)	Prévisions 2024	Réalisé 2024	Ecart constaté
Charges des dettes (BEI + leasing)	1,457	1,457	0,000
Reprises de réduction de valeur s/A.C.	0,000	-0,123	-0,123
Autres charges financières diverses	0,047	0,004	-0,043
<b>Total</b>	<b>1,504</b>	<b>1,338</b>	<b>-0,166</b>

#### 3.2. Produits financiers

Les produits financiers de 2024 se totalisent à 1,651 million d'EUR, ils sont inférieurs à nos prévisions de 0,135 million d'EUR, en raison de la baisse observée sur les revenus de nos parts dans nos filiales.

#### 4. CHARGE FISCALE

Comparée au budget, la charge fiscale 2024 présente une baisse de **0,076 million d'EUR**.

Celui-ci est justifié par une diminution de 0,147 million d'EUR sur le précompte mobilier retenu sur dividendes, à mettre en parallèle avec la diminution des produits financiers encaissés sur les participations détenues.

(En millions d'EUR)	Prévisions 2024	Réalisé 2024	Ecart constaté
PrM sur le revenu d'actions et parts	0,225	0,078	-0,147
PrM sur le revenu de placements	0,009	0,07	0,061
PrM sur intérêts	0,026	0,029	0,003
Charge fiscale estimée à l'IPM	0,123	0,13	0,007
<b>Total</b>	<b>0,383</b>	<b>0,307</b>	<b>-0,076</b>

# V. Proposition de décisions

Il est proposé à l'Assemblée générale de :

- APPROUVER l'évaluation de l'année 2024 du Plan stratégique 2023-2025 et la suppression du KPI 13 « Biodiversité » ;
- CHARGER la Direction générale de l'exécution de la présente décision.

44



# VI. Annexe

**Tableau de suivi des engagements au 31/12/2024**

#	Enjeu stratégique	Objectif du plan stratégique	Objectifs opérationnels	Actions	Etat d'avancement
1	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1 : Garantir l'accès à l'eau	Renouvellement des canalisations et rénovation des ouvrages d'exploitation	Plan de renouvellement - Créer un outil de priorisation des renouvellements des installations de conduites sur base de plusieurs critères techniques (vétusté, problèmes de qualité d'eau, fréquence des fuites survenues, importances des dégâts qu'une fuite pourrait provoquer, taille du réseau alimenté, raisons de sécurité, ...)	En cours
2	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1 : Garantir l'accès à l'eau	Renouvellement effectif des canalisations de distribution et de production d'eau	Suivre le plan de renouvellement des canalisations défini par l'ordonnancement.  Réalisation des études associées et suivi d'exécution des chantiers	En continu
3	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1 : Garantir l'accès à l'eau	Renouvellement des canalisations et rénovation des ouvrages d'exploitation  Une concertation renforcée entre les communes associées et la CILE doit avoir lieu	Exposer les priorités fixées dans ce plan aux communes dans le cadre de la collaboration ; Rencontrer nos 24 communes associées  Sensibiliser et d'améliorer la coordination entre les travaux prioritaires de la CILE et les travaux que les communes souhaitent réaliser, notamment dans le cadre et l'élaboration des Plans d'Investissements Communaux (PIC)	En continu
4	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1 : Garantir l'accès à l'eau	Rénovation des ouvrages d'exploitation	Réaliser la rénovation hydraulique du château d'eau de Tiba	En cours
5	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1 : Garantir l'accès à l'eau	Rénovation des ouvrages d'exploitation	Remettre en état architectural le château d'eau de Saint-Gilles	En cours
6	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1 : Garantir l'accès à l'eau	Rénovation des ouvrages d'exploitation	Remettre en état architectural le pavillon de jauge du site du Néblon	En cours
7	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1 : Garantir l'accès à l'eau	Rénovation des ouvrages d'exploitation	Remettre en état architectural le réservoir de Triolet	En cours

#	<b>Enjeu stratégique</b>	<b>Objectif du plan stratégique</b>	<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Etat d'avancement</b>
8	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1: Garantir l'accès à l'eau	Rénovation des ouvrages d'exploitation	Remettre en état architectural le château d'eau de Mabotte	En cours
9	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1: Garantir l'accès à l'eau	Rénovation des ouvrages d'exploitation	Remettre en état architectural le château d'eau de Fontin	En cours
10	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1: Garantir l'accès à l'eau	Rénovation des ouvrages d'exploitation	Remettre en état architectural le château d'eau de Richelle	En cours
11	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1: Garantir l'accès à l'eau	Rénovation des ouvrages d'exploitation	Remise en état d'autres ouvrages (autre que la liste ci-dessus)	En cours
12	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1: Garantir l'accès à l'eau	Recherche de fuites - améliorer le fonctionnement et les rendements des réseaux	Déployer le Smart Metering, à savoir le déploiement de compteurs communicants chez ses usagers	En continu
13	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1: Garantir l'accès à l'eau	Recherche de fuites - améliorer le fonctionnement et les rendements des réseaux	Déployer le Smart Grid, à savoir la télégestion de l'ensemble du parc de compteurs réseaux	En continu
14	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1: Garantir l'accès à l'eau	Recherche de fuites - améliorer le fonctionnement et les rendements des réseaux	Sectoriser les réseaux denses et étendus par l'achat et l'installation de débitmètres	En cours
15	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1: Garantir l'accès à l'eau	Recherche de fuites - améliorer le fonctionnement et les rendements des réseaux	Poser des plots de corrélations ou des hydrophones pour la détection et la localisation des fuites	Presque terminé
16	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1: Garantir l'accès à l'eau	Recherche de fuites - améliorer le fonctionnement et les rendements des réseaux	Finaliser le dossier de zone de prévention des galeries de Hesbaye	En cours
17	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1: Garantir l'accès à l'eau	Poursuite du remplacement des raccordements en plomb	Poursuivre activement et augmenter le rythme de remplacement des raccordements en plomb (KPI 3). S'engager à remplacer au minimum 2.000 raccordements en plomb par an en rythme de croisière	En continu
18	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1: Garantir l'accès à l'eau	Poursuite du remplacement des raccordements en plomb	Réaliser 2000 prélèvements pour analyse du taux de plomb/an	En continu
19	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1: Garantir l'accès à l'eau	Adaptation des actifs pour accompagner le développement territorial et sécuriser l'alimentation en eau.	Etudier les schémas directeurs, ciblés prioritairement sur les zones déjà fortement urbanisées, faisant l'objet d'un important développement économique et urbanistique et relativement peu desservies en eau par les réseaux existants. De tels schémas directeurs permettront d'élaborer des plans d'investissements ciblés et stratégiques, spécifiques aux remaniements et au renforcement de nos réseaux de distribution d'eau	En cours

#	<b>Enjeu stratégique</b>	<b>Objectif du plan stratégique</b>	<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Etat d'avancement</b>
20	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1 : Garantir l'accès à l'eau	Adaptation des actifs pour accompagner le développement territorial et sécuriser l'alimentation en eau.	Initier le schéma directeur du pourtour aéroportuaire de Bierset, y compris l'entité d'Awans	En cours
21	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1 : Garantir l'accès à l'eau	Adaptation des actifs pour accompagner le développement territorial et sécuriser l'alimentation en eau.	Mise en œuvre du schéma directeur du pourtour aéroportuaire de Bierset	Presque terminé
22	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1 : Garantir l'accès à l'eau	Adaptation des actifs pour accompagner le développement territorial et sécuriser l'alimentation en eau.	Initier le schéma directeur du plateau d'Ans et de Grâce-Berleur (Tiba)	A lancer
23	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1 : Garantir l'accès à l'eau	Adaptation des actifs pour accompagner le développement territorial et sécuriser l'alimentation en eau.	Initier le schéma directeur du plateau de Fléron	A lancer
24	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1 : Garantir l'accès à l'eau	Adaptation des actifs pour accompagner le développement territorial et sécuriser l'alimentation en eau.	Initier le schéma directeur du village des Awirs à Flémalle	A lancer
25	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1 : Garantir l'accès à l'eau	Adaptation des actifs pour accompagner le développement territorial et sécuriser l'alimentation en eau.	Initier le schéma directeur de la commune d'Hamoir	En cours
26	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 1 : Garantir l'accès à l'eau	Sécurisation des approvisionnements en eau dans le cadre du Schéma Régional des Ressources en Eaux 2.0. (SRRE 2.0.). Objectif: la distribution d'eau potable en continu, quelles que soient les conditions climatiques, en jouant sur l'équilibre entre l'offre et la demande en eau	S'impliquer dans le groupe de travail « priorisation des usages » liés à la réalisation du SRRE 2.0	En continu

#	<b>Enjeu stratégique</b>	<b>Objectif du plan stratégique</b>	<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Etat d'avancement</b>
27	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif1 : Garantir l'accès à l'eau	Sécurisation des approvisionnements en eau dans le cadre du Schéma Régional des Ressources en Eaux 2.0. (SRRE 2.0.). Objectif: la distribution d'eau potable en continu, quelles que soient les conditions climatiques, en jouant sur l'équilibre entre l'offre et la demande en eau	- GT analyse et gestion de la demande (agricole, industrielle, développement territorial, performances des infrastructures publiques d'eau potable)  - GT analyse et gestion de l'offre (évolution de la disponibilité de la ressource, mise en œuvre de nouvelles ressources, analyse des risques sur la ressource, adaptation des infrastructures publiques d'eau potable)	En continu
28	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif1 : Garantir l'accès à l'eau	Sécurisation des approvisionnements en eau dans le cadre du Schéma Régional des Ressources en Eaux 2.0. (SRRE 2.0.). Objectif: la distribution d'eau potable en continu, quelles que soient les conditions climatiques, en jouant sur l'équilibre entre l'offre et la demande en eau	Evaluation saisonnière de la disponibilité des ressources en eau de la CILE	En continu
29	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif1 : Garantir l'accès à l'eau	Plateforme sectorielle	Participer à la plateforme sectorielle consacrée aux investissements	En continu
30	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 2 : Garantir la qualité de l'eau	Mener une politique de gestion préventive et proactive de la qualité d'eau	Mettre en place des Plans de Gestion de Sécurité Sanitaire de l'Eau (PGSSE). Chaque zone de distribution devra être couverte par un PGSSE au terme des échéances légales. Cette gestion se basera sur une évaluation des risques sanitaires	En cours
31	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 2 : Garantir la qualité de l'eau	Prise en compte de nouveaux paramètres dans l'approche de risques sanitaires	Intégrer les résultats des études (sur les nouveaux paramètres) de la Région Wallonne aux plans de gestion des risques sanitaires de la CILE (PFAS, perchlorates, ...)	En continu
32	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 2 : Garantir la qualité de l'eau	Prise en compte de nouveaux paramètres dans l'approche de risques sanitaires	S'impliquer pleinement dans la coordination de la plateforme sectorielle « Qualité Eau » mise en place au niveau du secteur de l'eau wallon  Projet 1 intégré dans cette plateforme : une coordination des laboratoires publics du secteur de l'eau wallon	En continu

#	<b>Enjeu stratégique</b>	<b>Objectif du plan stratégique</b>	<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Etat d'avancement</b>
33	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 2 : Garantir la qualité de l'eau	Prise en compte de nouveaux paramètres dans l'approche de risques sanitaires	S'impliquer pleinement dans la coordination de la plateforme sectorielle « Qualité Eau » mise en place au niveau du secteur de l'eau wallon  Projet 2 intégré dans cette plateforme : un centre de services partagés en vue de la gestion du suivi de la Certification des Immeubles Bâties pour l'Eau (CertIBEAu)	En continu
34	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 2 : Garantir la qualité de l'eau	Prise en compte de nouveaux paramètres dans l'approche de risques sanitaires	Maintenir le taux actuel de conformité global de l'eau potable, tout en répondant aux nouvelles exigences prévues par la directive 2020/2184	En continu
35	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 2 : Garantir la qualité de l'eau	Prise en compte de nouveaux paramètres dans l'approche de risques sanitaires	Mettre à disposition de ses usagers une information précise et didactique concernant la qualité de l'eau distribuée	En continu
36	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Réduire les frais de sponsoring et de soutien à l'évènementiel	Réalisé
37	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Réduire les frais de voyages	En continu
38	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Travel policy à mettre en place	En continu
39	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Examiner les affiliations et cotisations versées à diverses organisations	En continu
40	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Examiner les possibilités de conclure des marchés conjoints avec d'autres acteurs afin de bénéficier d'un effet « volume »	En continu

#	<b>Enjeu stratégique</b>	<b>Objectif du plan stratégique</b>	<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Etat d'avancement</b>
50	41 Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Vendre certains actifs qui ne seraient plus nécessaires à la réalisation de notre mission de service public	En continu
	42 Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Rationnaliser la consultance externe	En continu
	43 Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Examiner l'opportunité de céder des participations détenues par la CILE dans certaines sociétés	En continu
	44 Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Examiner l'évolution de certains services pour rencontrer les nouvelles contraintes auxquelles la CILE fait face (ex.: évolution du service indexage)	En continu
	45 Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Revoir l'organisation du travail	En cours
	46 Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Evolution de la masse salariale.	En continu
		Objectif 6 : Renforcer l'attractivité du secteur	Renforcer l'attractivité de la CILE	Réviser le cadre du personnel en vue de développer une organisation du travail adaptée aux enjeux et aux attentes	
	47 Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Réflexion sur les primes	En cours
	48 Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Mener une réflexion quant à l'absentéisme	En cours

#	<b>Enjeu stratégique</b>	<b>Objectif du plan stratégique</b>	<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Etat d'avancement</b>
49	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Mettre en place une assurance groupe au regard de l'évolution des cotisations de responsabilisation	Réalisé
50	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Mener une réflexion sur la reprise des véhicules de service à domicile	En cours
51	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Réduire progressivement le versement de l'indemnité d'occupation du domaine public versée aux communes	Réalisé
52	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Introduire une demande d'augmentation de la trajectoire tarifaire	Réalisé
53	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Optimiser l'organisation et le fonctionnement interne, de maximiser les synergies et collaborations avec d'autres acteurs avec l'aide d'experts	En continu
54	Enjeu n°1 : l'accessibilité	Objectif 3 : Garantir la soutenabilité du prix de l'eau	La CILE s'engage à mettre en place un plan d'économies tout en maintenant un service de qualité à ses usagers	Mettre en œuvre le plan d'économies	En continu
55	Enjeu n°2 : l'impact environnemental	Objectif 4 : Sécuriser, préserver et, le cas échéant, restaurer la qualité et la quantité de la ressource en eau sur le territoire pour notamment faire face au défi climatique	Préservation de la ressource par la poursuite de l'exploitation raisonnable et efficiente des ressources en eau	1. Délimitation des zones de prévention 1.1 Déposer, à l'horizon 2027, 100 % des demandes de délimitation des zones de protection de la ressource (Prises d'eau de Visé) 1.2 Finaliser le dossier de zone de prévention des galeries de Hesbaye 1.3 Modifier la zone de prévention de Pechet  2. Gérer activement les risques dans les zones de captages: identifier et traiter les situations à risques	En cours

#	<b>Enjeu stratégique</b>	<b>Objectif du plan stratégique</b>	<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Etat d'avancement</b>
56	Enjeu n°2 : l'impact environnemental	Objectif 4 : Sécuriser, préserver et, le cas échéant, restaurer la qualité et la quantité de la ressource en eau sur le territoire pour notamment faire face au défi climatique	Préservation de la ressource par la poursuite de l'exploitation raisonnable et efficiente des ressources en eau	Participer à la réflexion menée au niveau régional relative à l'identification et la mise en place de réseaux d'eau décentralisés, ainsi qu'à l'identification de nouvelles ressources	En continu
57	Enjeu n°2 : l'impact environnemental	Objectif 4 : Sécuriser, préserver et, le cas échéant, restaurer la qualité et la quantité de la ressource en eau sur le territoire pour notamment faire face au défi climatique	Préservation de la ressource par la poursuite de l'exploitation raisonnable et efficiente des ressources en eau	Participer à la modélisation des nappes aquifères wallonnes  Participer aux groupes de travail visant à une utilisation durable des ressources en eau par les secteurs industriels et agricoles (GT régulation et protection des prises d'eau)	En continu
58	Enjeu n°2 : l'impact environnemental	Objectif 4 : Sécuriser, préserver et, le cas échéant, restaurer la qualité et la quantité de la ressource en eau sur le territoire pour notamment faire face au défi climatique	Préservation de la ressource par la poursuite de l'exploitation raisonnable et efficiente des ressources en eau	Participer aux échanges d'informations entre les régions flamande et wallonne sur l'exploitation transfrontalière de la masse d'eau de Hesbaye	A lancer
59	Enjeu n°2 : l'impact environnemental	Objectif 4 : Sécuriser, préserver et, le cas échéant, restaurer la qualité et la quantité de la ressource en eau sur le territoire pour notamment faire face au défi climatique  Objectif 5 : Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité	Préservation de la ressource par la poursuite de l'exploitation raisonnable et efficiente des ressources en eau	S'investir dans la plateforme sectorielle dédiée à la gestion des ressources en eau et à l'environnement, appelée « enjeux environnementaux et biodiversité »	En continu
60	Enjeu n°2 : l'impact environnemental	Objectif 5 : Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité	Réductions des émissions, amélioration énergétique et mobilité	Participer à la plateforme « énergie » visant à répondre aux objectifs sectoriels de diminution des consommations et émissions de gaz à effet de serre et à augmenter le recours au renouvelable	En continu
61	Enjeu n°2 : l'impact environnemental	Objectif 5 : Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité	Réductions des émissions, amélioration énergétique et mobilité	Evaluer le bilan carbone de l'ensemble de ses activités en poursuivant des projets concrets de réduction d'émissions de CO2, en mutualisant les actions et les expertises rares  Au travers du plan industriel, le secteur de l'eau entend réduire ses émissions de CO2 de 20% (base 2017) d'ici 2030	En cours

#	<b>Enjeu stratégique</b>	<b>Objectif du plan stratégique</b>	<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Etat d'avancement</b>
62	Enjeu n°2 : l'impact environnemental	Objectif 5 : Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité	Réductions des émissions, amélioration énergétique et mobilité	Poursuivre la réduction des consommations énergétiques, et du recours aux énergies renouvelables (photovoltaïque, géothermie, etc.)	En continu
63	Enjeu n°2 : l'impact environnemental	Objectif 5 : Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité	Réductions des émissions, amélioration énergétique et mobilité	Réaliser une étude en termes de mobilité visant à rationaliser les déplacements et à adapter la flotte de véhicules aux nouvelles impositions européennes (en lien avec la plate-forme « énergie » )	En cours
64	Enjeu n°2 : l'impact environnemental	Objectif 5 : Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité	Réductions des émissions, amélioration énergétique et mobilité	Poursuivre la modernisation des installations HVAC et électriques du siège social	En cours
65	Enjeu n°2 : l'impact environnemental	Objectif 5 : Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité	Amélioration de la biodiversité	Poursuivre les actions en faveur du boisement de ses parcelles, dans le cadre du programme « Yes We Plant »	En continu
66	Enjeu n°2 : l'impact environnemental	Objectif 5 : Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité	Amélioration de la biodiversité	Continuer à développer les pratiques de gestion différentiée de ses terrains en intensifiant le recours au fauchage tardif et à l'éco pâture	En continu
67	Enjeu n°2 : l'impact environnemental	Objectif 5 : Agir pour la réduction de l'empreinte environnementale et la biodiversité	Amélioration de la biodiversité	Participer, en collaboration avec la SWDE, la SPGE et les autres opérateurs de l'eau, à la démarche visant à intégrer ses sites dans les plans de gestion du DNF (Département de la Nature et des Forêts de la Wallonie)	En cours
68	Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 6 : Renforcer l'attractivité du secteur	Renforcer l'attractivité de la CILE	Participer à la plateforme « talent »	En continu
69	Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 6 : Renforcer l'attractivité du secteur	Renforcer l'attractivité de la CILE	Mettre en place un parcours de développement du personnel, que ce soit en termes d'évolution de carrière, de formation que de bien-être au travail	En cours
70	Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 6 : Renforcer l'attractivité du secteur	Renforcer l'attractivité de la CILE	Réviser le cadre du personnel en vue de développer une organisation du travail adaptée aux enjeux et aux attentes	En cours
71	Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 6 : Renforcer l'attractivité du secteur	Renforcer l'attractivité de la CILE	Promouvoir la vocation environnementale des travailleurs, du contenu des métiers et des technologies mises en œuvre dans une perspective d'amélioration continue	En cours
72	Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 6 : Renforcer l'attractivité du secteur	Renforcer l'attractivité de la CILE	Mettre en place un partenariat voire une synergie avec les entreprises actives dans le secteur de l'eau pour contribuer à la disponibilité de travailleurs formés et favoriser la visibilité et l'accessibilité des marchés publics sectoriels → Via la participation à la plateforme « talent »	En cours

#	<b>Enjeu stratégique</b>	<b>Objectif du plan stratégique</b>	<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Etat d'avancement</b>	
73	Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 7 : Amplifier et accélérer la digitalisation	Collaborations sectorielles au travers de la filiale Digit'Eaux (filiale IT - mise en œuvre de la stratégie digitale tout en répondant aux défis et obligations actuels et futurs en matière de cybersécurité et de protection des données, le secteur de l'eau)	Collaborer avec Digit'eaux	En continu	
74	Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 7 : Amplifier et accélérer la digitalisation	Stratégie informatique de la CILE - priorités en matière de développement de technologies digitales	Mettre en place un asset management (asset management via la collecte et le traitement des données pour optimiser les fonctions d'investissement, de maintenance et d'exploitation des infrastructures et équipements)	En cours	
75	Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 7 : Amplifier et accélérer la digitalisation	Stratégie informatique de la CILE - priorités en matière de développement de technologies digitales	Digitaliser certains documents (factures, fiches de paie, ...)	Réalisé	
54	76	Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 7 : Amplifier et accélérer la digitalisation	Stratégie informatique de la CILE - priorités en matière de développement de technologies digitales	Développer des supports appropriés sur le terrain pour accroître la mobilité et la géolocalisation	En cours
77	Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 7 : Amplifier et accélérer la digitalisation	Stratégie informatique de la CILE - priorités en matière de développement de technologies digitales	Mettre en commun des projets d'amélioration des outils cartographiques en partenariat avec d'autres impétrants (tels que RESA)	En cours	
78	Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 7 : Amplifier et accélérer la digitalisation	Sécurité des réseaux et des systèmes d'information – Résilience des entités critiques	Se mettre en conformité avec les nouvelles obligations de la Directive NIS2. Vu les investissements déjà réalisés dans le cadre de l'implémentation de la norme ISO 27001, cette norme sera maintenue en vue de nous conformer aux nouvelles obligations NIS2	Réalisé	
79	Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 7 : Amplifier et accélérer la digitalisation	Sécurité des réseaux et des systèmes d'information – Résilience des entités critiques	Se mettre en conformité avec la directive (CER) visant à renforcer la résilience des entités critiques. La mise en œuvre de cette directive impliquera des investissements visant à renforcer la résilience de la CILE face à des attaques, des catastrophes naturelles, des menaces terroristes, des pandémies, ....	A lancer	

#	<b>Enjeu stratégique</b>	<b>Objectif du plan stratégique</b>	<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Etat d'avancement</b>
80	Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 8 : Amplifier et accélérer l'innovation	Pistes d'innovation dans les domaines de la préservation de la ressource en eau, de la production des eaux de distribution et des thématiques transversales du secteur de l'eau	Développer la recherche et la mise en œuvre de techniques innovantes, telles que les bio-indicateurs (abeilles, organismes aquatiques...) visant à mesurer la qualité de l'environnement et d'anticiper d'éventuels impacts sur les eaux souterraines et les captages correspondants. Elle continuera à s'impliquer dans les programmes d'actions des contrats de rivière dont elle est membre	En cours
81	Enjeu n° 3 : l'attractivité, l'innovation et la digitalisation	Objectif 8 : Amplifier et accélérer l'innovation	Pistes d'innovation dans les domaines de la préservation de la ressource en eau, de la production des eaux de distribution et des thématiques transversales du secteur de l'eau	Participer la plateforme « innovation»	En continu
82	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Gestion des guichets	Poursuivre la démarche de mise en place d'un guichet commun avec RESA	Réalisé
83	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Gestion des guichets	Mener une réflexion sur la pertinence du maintien du guichet, rue du Canal de l'Ourthe, en vue de limiter son ouverture à des demandes nécessitant la proximité avec les services techniques (location de col de cygne, dépôt d'échantillons d'eau à analyser, ...)	Réalisé
84	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	A l'écoute des demandes des usagers pour développer et adapter nos services	Poursuivre le développement de l'espace personnalisé et sécurisé « MyCILE », accessible via le site internet, afin de répondre aux nouvelles attentes des usagers	En cours
85	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité  Objectif 7 : Amplifier et accélérer la digitalisation	A l'écoute des demandes des usagers pour développer et adapter nos services  Stratégie informatique de la CILE - priorités en matière de développement de technologies digitales	Veiller à optimiser les différentes interactions avec ses usagers, qu'ils soient des particuliers, des professionnels et des personnes publiques grâce à la mise en place d'un nouvel outil de gestion de la relation client (CRM)	Réalisé
86	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Dématerrialisation des divers documents envoyés aux usagers	Adapter notre outil informatique pour pouvoir envoyer des documents de manière électronique, à la demande des usagers	En continu

#	<b>Enjeu stratégique</b>	<b>Objectif du plan stratégique</b>	<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Etat d'avancement</b>	
87	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Faire face à la précarité hydrique	Ne plus poser de limiteurs de débit sauf sur décision d'un juge	Réalisé	
88	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Faire face à la précarité hydrique	Permettre le paiement mensuel des factures d'eau	En continu	
89	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Faire face à la précarité hydrique	Poursuivre l'octroi de plan d'apurement en cas de difficultés de paiement	En continu	
90	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Faire face à la précarité hydrique	Poursuivre l'octroi d'un tarif préférentiel en cas de fuite cachée	En continu	
91	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Faire face à la précarité hydrique	Poursuivre la collaboration avec les CPAS, notamment dans le cadre de l'utilisation du Fonds Social de l'eau afin de faciliter l'accès à ces aides pour les plus fragilisés	En continu	
56	92	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Faire face à la précarité hydrique	Poursuivre la collaboration avec la Région wallonne ainsi que la SPGE afin d'améliorer l'efficacité des mécanismes de solidarité, qu'ils soient structurels comme le Fonds social de l'eau ou exceptionnels comme le soutien aux victimes de crises	En continu
93	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Faire face à la précarité hydrique	Poursuivre sa politique de recouvrement de créances en favorisant les solutions à l'amiable	En continu	
94	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Faire face à la précarité hydrique	Sensibiliser les usagers à une utilisation rationnelle de l'eau	En continu	
95	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Intégration de la dimension « usager»	Veiller à ce que l'ensemble de son personnel ait en tout temps une attitude orientée « client-usager ». La CILE continuera à intégrer la dimension « usager » dans son action particulièrement en ce qui concerne son site internet, la facture d'eau, la communication avant tout changement significatif des conditions de service (alimentation en eau, qualité de l'eau, etc.)	En continu	

#	Enjeu stratégique	Objectif du plan stratégique	Objectifs opérationnels	Actions	Etat d'avancement
96	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Poursuite du déploiement des compteurs communicants	Mettre à disposition des usagers, dont les communes associées, des services complémentaires payants en vue d'assurer un suivi régulier de leurs consommations. En outre, ces services permettront aux usagers d'être avertis en cas de fuites sur leur installation privée de distribution et ainsi, éviter des gaspillages d'eau et des factures importantes de consommation (SmartConso)	En cours
97	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Convention in-house	Etudier la possibilité de soutenir ses communes associées dans leur indispensable transition environnementale et énergétique en leur proposant, via des conventions in house, des services et conseils liés à la qualité de l'eau (contrôle des bassins de natation, audit visant à l'évaluation et la gestion des risques liés à la qualité de l'eau sur les installations privées de distribution, évaluation et gestion du risque légionnelle sur les installations privées de distribution, ...)	A lancer
98	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Convention in-house	Etudier la possibilité de soutenir ses communes associées dans leur indispensable transition environnementale et énergétique en leur proposant, via des conventions in house, des services et conseils liés au réseau LoRa privé de la CILE	A lancer
99	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Convention in-house	Etudier la possibilité de soutenir ses communes associées dans leur indispensable transition environnementale et énergétique en leur proposant, via des conventions in house, des services et conseils liés à la gestion des hydrants  Mise en œuvre du service en fonction de la volonté de la commune intéressée	En cours
100	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Convention in-house	Etudier la possibilité de soutenir ses communes associées dans leur indispensable transition environnementale et énergétique en leur proposant, via des conventions in house, des services et conseils liés à la mise en place d'un Système de Management Intégré de la Qualité	A lancer
101	Enjeu n°4 : le service aux clients	Objectif 9 : Offrir un service de qualité au client, un service de proximité	Conventions de coopération public-public	Proposer des services aux communes non associées opératrices de production-distribution d'eau par le biais de conventions de coopération public-public afin de leur permettre de bénéficier de l'expertise de la CILE telle que la gestion intégrée de la qualité d'eau	Réalisé

#	<b>Enjeu stratégique</b>	<b>Objectif du plan stratégique</b>	<b>Objectifs opérationnels</b>	<b>Actions</b>	<b>Etat d'avancement</b>
102	Enjeu n°5 : la gouvernance.	Objectif 10 : Améliorer la gouvernance d'entreprise	Renforcer la gouvernance d'entreprise	Renforcer la transparence par la mise à disposition d'une information claire, transparente et adéquate, au regard des besoins des dirigeants et avoir des principes et des valeurs partagés par tous les acteurs de l'organisation (via la mise en place de chartes, comités...): mettre en œuvre un audit financier des processus de l'intercommunale	Réalisé
103	Enjeu n°5 : la gouvernance.	Objectif 10 : Améliorer la gouvernance d'entreprise	Renforcer la gouvernance d'entreprise	Modifier les statuts de l'intercommunale conformément au Code des sociétés et associations	Réalisé
104	Enjeu n°5 : la gouvernance.	Objectif 10 : Améliorer la gouvernance d'entreprise	Renforcer la gouvernance d'entreprise	Renforcer la transparence par la mise à disposition d'une information claire, transparente et adéquate, au regard des besoins des dirigeants : Adopter une charte de gouvernance d'entreprise et rassembler les différents documents liés à la gouvernance dans un guide de gouvernance	A lancer
105	Enjeu n°5 : la gouvernance.	Objectif 10 : Améliorer la gouvernance d'entreprise	Renforcer la gouvernance d'entreprise	Renforcer la transparence par la mise à disposition d'une information claire, transparente et adéquate, au regard des besoins des dirigeants : refondre les délégations de pouvoirs en réaffirmant le rôle central du Conseil d'administration	Réalisé
106	Enjeu n°5 : la gouvernance.	Objectif 10 : Améliorer la gouvernance d'entreprise	Renforcer la gouvernance d'entreprise	Renforcer les règles de contrôle financier interne sous la supervision du Comité d'audit	Réalisé
107	Enjeu n°5 : la gouvernance.	Objectif 11 : Rendre plus efficient le Système de management intégré (SMI)	Efficience du système de management intégré	Poursuivre l'intégration du SMI, de renforcer la cohérence et le soutien aux grandes décisions	En continu
108	Enjeu n°5 : la gouvernance.	Objectif 11 : Rendre plus efficient le Système de management intégré (SMI)	Efficience du système de management intégré	Maintenir les certifications et l'accréditation.  La CILE possède plusieurs certificats et une accréditation :  - ISO 9001 (Système de management de la qualité) ;  - ISO 27001 (système de management de la sécurité de l'information) ;  - ISO 17025 (Laboratoires d'étalonnages et d'essais)	Réalisé
109	Enjeu n°5 : la gouvernance.	Suivi et évaluation du plan stratégique	Suivi et évaluation du plan stratégique	Mise en place d'un Collège de suivi et d'évaluation afin d'assurer le suivi et de préparer l'évaluation annuelle du plan stratégique	En continu



**COMPAGNIE  
INTERCOMMUNALE  
LIÉGEOISE DES EAUX**

Société coopérative

59

**Siège social**

Rue Canal de l'Ourthe, 8  
B-4031 ANGLEUR

Tél : 04/367 84 11  
[info@cile.be](mailto:info@cile.be)  
[www.cile.be](http://www.cile.be)

TVA BE 0202 395 052  
RPM Liège

**Editeur responsable**

Ingrid GABRIEL  
Rue Canal de l'Ourthe, 8  
B-4031 ANGLEUR

**Crédits photos**

ERB Photography  
Eric BERTRAND  
Thierry DRICOT  
Arnaud SIQUET

© CILE 2025



**Votre eau,  
Notre essentiel**

