

Plan stratégique



2020 2022

Plan stratégique
2020 - 2022

2^e évaluation
(2021)

Préambule

Le Code de la démocratie locale et de la décentralisation définit la structure d'un plan stratégique triennal avec une évaluation au terme de chaque année.

Vous tenez en mains la deuxième évaluation du plan stratégique 2020-2022 qui porte sur l'année 2021 et nous permet, le cas échéant, de préciser ou ajuster nos objectifs en fonction notamment d'effets externes rencontrés.

Or, 2021 est à la fois caractérisée par un contexte pandémique qui poursuit ses effets et par les terribles inondations qui ont affecté nos communes associées présentes dans les vallées de l'Ourthe et de la Vesdre et de leur confluence avec la Meuse en juillet.

Nous vous souhaitons une bonne lecture de cette évaluation contextualisée.

Francis BEKAERT,

Président



Table des matières

Préambule	1
1. Plan stratégique 2020 - 2022 – 2 ^{ième} évolution (2020)	3
Vivre avec le COVID	3
Les inondations.....	6
La CILE : un rôle essentiel	9
Compteurs communicants et digitalisation des services aux clients... l'avenir est en marche	10
Chantier exceptionnel au puits 10 et Remise à neuf des pompes de la Hesbaye.....	12
Remise à neuf des pompes de la Hesbaye	13
Protéger les captages et la biodiversité en Hesbaye.....	14
Migrations informatiques et cartographie : les bases solides de notre digitalisation	15
Système de management intégré et qualité de l'eau	16
2. ÉVALUATION BUDGETAIRE DU PLAN STRATÉGIQUE 2020-2022 au 31 décembre 2021 – 2 ^e évaluation - Année 2021.....	20
CHARGES D'EXPLOITATION	20
1. ACHATS.....	20
2. SERVICES ET BIENS DIVERS	21
3. RÉMUNÉRATIONS et CHARGES SOCIALES	22
4. AMORTISSEMENTS	22
5. PROVISIONS.....	23
6. RÉDUCTIONS DE VALEUR.....	23
7. AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	23
8. CHARGES D'EXPLOITATION NON RECURRENTES	23
VENTES ET PRESTATIONS	24
1. CHIFFRE D'AFFAIRES	24
2. VARIATION DES ENCOURS & PRODUITS FINIS.....	25
3. PRODUCTION IMMOBILISÉE	25
4. AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	26
5. PRODUITS D'EXPLOITATION NON RECURRENTS	26
RÉSULTAT FINANCIER	26
1. LES CHARGES FINANCIÈRES	26
2. LES PRODUITS FINANCIERS.....	27
CHARGE FISCALE.....	28

1. Plan stratégique 2020 - 2022 – 2^{ième} évaluation (2020)

2021, UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LES INONDATIONS AVEC LA PANDÉMIE EN TOILE DE FOND

LA CILE ASSURE UN ACCÈS À UNE EAU DE QUALITE, QUOI QU'IL ARRIVE

Reconnus opérateur de service essentiel lors de l'apparition de la crise COVID, nous avons à nouveau prouvé, au travers des terribles inondations de juillet, que nos usagers pouvaient compter sur nous.

Vivre avec le COVID

CONTINUITÉ ET ADAPTATIONS DES MESURES INITIÉES EN 2020

La CILE permettait déjà le télétravail avant la pandémie. Sa généralisation forcée en 2020, et ce même pour des services tels que le contact center, s'est prolongée en 2021. **Tout était mis en place pour permettre le travail à distance dans les meilleures conditions** pour le personnel en mesure d'effectuer ainsi totalement ou partiellement sa mission : équipement informatique, VPN, horaires flexibles et indemnités de télétravail.

Il n'en n'a pas été moins nécessaire d'organiser le **suivi des différentes mesures** prises par le CODECO et de faire preuve de **résilience**. **180 réunions** du CCS – Comité de Coordination Stratégique - ont été organisées en interne pour le management de cette crise qui se prolongeait. Les services communication, RH et le SIPP ont assuré un relai efficace pour tenir l'ensemble du personnel informé de l'évolution de l'organisation du travail dans les meilleurs délais et ainsi permettre la meilleure protection de nos agents.

Pour que tous soient joignables par voie digitale, la CILE a fourni en 2021, **200 téléphones portables aux agents de terrain**.

Les guichets du service clientèle ont dû rester fermés de janvier à juillet en assurant toutefois une permanence physique pour la délivrance des cols de cygne. Le contact center a pris le relai et les agents ont, plus que jamais, fait preuve de beaucoup de compréhension à l'égard de nos usagers dans cette période socialement et économiquement complexe. Depuis la réouverture des guichets, on constate une diminution de deux tiers de la fréquentation par rapport à la situation avant COVID, notamment à cause de la suspension des poses de limiteurs de débit chez les personnes en difficultés de paiement, mais aussi parce que les facilités de contact à distance semblent avoir pris le pas sur les anciennes habitudes du citoyen.

INTERVENTION POUR LES PERSONNES TOUCHÉES PAR LE CHÔMAGE COVID

Sur décision du Gouvernement wallon, 40 euros de réduction sur la facture d'eau ont été attribués aux ménages subissant le chômage temporaire COVID. Près de 20.000 demandes ont été traitées par notre service clientèle via le contact center ou le formulaire en ligne.

ORGANISES EN BULLES, MAIS TOUS SOLIDAIRES

« Si le Département de la Distribution a, à nouveau, été confronté à une réduction de son activité, elle a été moins significative qu'en 2020. Les services de terrain, ont fonctionné en effet par « bulles » limitant les contacts à quelques personnes au sein de la même équipe. Chaque agent positif au COVID était directement isolé ainsi que son collègue. Grâce à la grande solidarité qui existe entre collègues à la CILE et au sens du service public, des agents en congé ou mis en disponibilité n'ont pas hésité à venir remplacer les malades. Nous avons ainsi en permanence du personnel sur le terrain. »

Bénédicte Bouw, Responsable du Département de la Distribution

LA VIE DE LA CILE CONTINUE

Un service RH à l'écoute du personnel

Plus que jamais, le Service des Ressources Humaines a répondu aux **demandes d'informations** et accueilli les **inquiétudes** du personnel dans cette conjoncture spécifique.

Malgré la pandémie, il a poursuivi ses missions, notamment dans le cadre du **recrutement et de la gestion des carrières**.

En 2021, une partie des documents officiels relatifs à la relation de travail ont pu être actualisés et le personnel en a été informé. C'est ainsi que des documents spécifiques ont été édités pour mettre à jour la Car Policy, la charte IT ainsi que l'intégration du RGPD dans le Règlement d'Ordre Intérieur et les contrats de travail.

Le service a également préparé la **gestion du retour en présentiel** en veillant à recréer un réel esprit d'entreprise.

Un service communication créatif

En l'absence d'événementiel, le service communication s'est recentré sur **la communication interne**. Publications par SMS, mails, news sur SharePoint, copies papier pour le personnel non digitalisé, animations-vidéos et affichages ont permis d'informer le personnel des implications pratiques sur l'organisation du travail engendrées non seulement par les décisions prises en CODECO, mais également facilitant la gestion de crise durant les inondations.

Le service a aussi travaillé sur la vulgarisation de la politique qualité, la promotion des carrières à la CILE, **la charte graphique et éditoriale, le nouveau site internet et un nouveau slogan fédérateur** choisi par sondage collaboratif de l'ensemble du personnel a vu le jour.

Il a également organisé des séances de **yoga online** sur le temps de midi et assuré l'envoi de **petites attentions dédiacées** au personnel pour préserver le lien entre travailleurs alors que les contacts limités restreignaient les possibilités d'événementiel interne favorable à une meilleure communication transverse.

La communication 2021 en quelques chiffres

58 SMS envoyés au personnel pour leur faire part d'informations organisationnelles plus détaillées leur parvenant par mailing ou par voie d'affichage

4 éditions du trimestriel interne « A la source »

162 publications Facebook

« En temps de gestion de crise, la communication avec le personnel est essentielle. En moyenne, chaque semaine, le personnel recevait 3 à 4 communications de suivi lui étant directement destinée. »

Colette BAWIN, Responsable du Service Communication

Le bureau d'étude et le support technique ont retrouvé un rythme de croisière

Les projets du bureau d'étude ont été peu impactés par la poursuite du télétravail et les activités principales liées aux projets et suivis d'exécution de travaux de renouvellement de nos installations ont pu suivre leur rythme.

Le renouvellement des **raccordements vétustes** se sont poursuivis en 2021. Les zones où les remplacements sont réalisés sont fortement urbanisées, les chantiers demandent une **planification ciblée et systématique** sur des rues entières. La communication et l'organisation ont fait l'objet d'une attention particulière.

Lors de cette année, la **cellule lotissements** a instruit 19 dossiers d'avant-projets et a étudié et facturé 6 projets de lotissements et de zones industrielles. Il s'agit, comme en 2020 de chiffres supérieurs à la normale faisant suite au déblocage institutionnel d'un certain nombre de dossiers.

Le **service support** gère également l'entretien des ouvrages techniques et des bâtiments technico-administratifs et continue à confier de plus en plus l'entretien des parcelles sur lesquelles est implanté ce patrimoine à des sociétés externes (+ 50 % en 2021). Les équipes limitent ainsi leurs déplacements et peuvent **se concentrer sur l'entretien du bâti et le nettoyage et la désinfection préventive des cuves d'eau potable** et veiller ainsi à préserver la qualité de l'eau.

En 2021, le service technique a notamment procédé au remplacement de 2 chaudières, du système de ventilation HVAC, du système de détection incendie et de l'éclairage au siège social.

« Nous avons **profité de l'absence d'une partie du personnel** dans les bâtiments pour placer un nouvel éclairage dans les parkings et les bureaux et nous avons réalisé des travaux de peinture dans les parties communes. Nous avons également placé une centaine de serrures électroniques sur des sites stratégiques, procédant ainsi à la 2^e phase d'investissements dans le cadre de la directive NIS. »

Jean-François Berger, Chef de Service Adjoint pour les Services Supports

Les inondations

Neuf de nos communes associées ainsi que notre siège social ont été touchés par les terribles inondations de juillet. C'est l'ensemble des membres du personnel de la CILE qui s'est mobilisé dans un grand élan de solidarité pour prêter main forte dans les zones sinistrées de nos secteurs d'exploitation. Certains ont reporté leurs congés pour rejoindre les équipes sur le terrain, d'autres ont remis le bâtiment central en service alors que d'autres encore ont participé à une journée bénévole organisée par la CILE pour le soutien des sinistrés.

RÉACTIVITÉ, PROFESSIONNALISME ET ENGAGEMENT

Le 14 juillet, une **cellule de crise** s'est rapidement mise en place. Elle surveillait les dégâts sur notre réseau d'alimentation et était en communication permanente avec les communes et la cellule de crise de la Province de Liège. **L'urgence était au rétablissement de la distribution d'eau**, mais aussi à la gestion de l'approvisionnement de secours via nos bonbonnes d'eau distribuées par les pompiers. Il fallait prioriser les urgences et répondre aux appels de détresse.

LA CILE TOUJOURS À L'ÉCOUTE

« Le personnel du Service Clientèle a bien géré les deux crises anxiogènes que nous avons vécu en 2021, car ils sont aguerris aux situations de détresse. »

Fabian Meulenbergh, Responsable du Service Clientèle

Heureusement, les conduites les plus enterrées ont été peu impactées, mais **d'autres ont été arrachées sous les ponts et plusieurs raccordements ont été emportés par le débordement violent des ruisseaux et rivières.** L'objectif immédiat était de rétablir un maximum de connexions en posant des conduites provisoires. L'urgence serait ensuite de permettre à la population de procéder aux besoins de nettoyage intense qui s'ensuivraient.

Tout était compliqué : les zones d'intervention étaient difficilement accessibles au vu de leur état de dévastation, mais aussi de l'action des services de secours sécurisant les zones ; la communication entre les équipes et les responsables en l'absence de réseau GSM était impossible dans certaines zones. **Il fallait tout anticiper** : les pièces de fontainerie à emmener, prévoir de la nourriture et des boissons et faire le plein de carburant car sur place, il n'y avait plus rien...

NOS INFRASTRUCTURES SOUTERRAINES ONT ÉTÉ PEU IMPACTÉES

« La CILE a été touchée, mais malgré tout épargnée par rapport à d'autres intercommunales. Les principales dégradations étaient des arrachements de conduites au niveau des ponts et les sous-sols du siège social. »

Jean-François Berger, Chef de Service Adjoint pour les Services Supports

GARANTIR L'ACCÈS À L'EAU POTABLE

Dès le 14 juillet, nous avons tenu prêt notre stock de bonbonnes de 10 litres d'eau de table embouteillée à Hamoir afin de pourvoir à l'urgence.

Par chance, nos captages et nos traitements ont continué à être fonctionnels en tout temps. Plusieurs opérations préventives avaient d'ailleurs été menées le jour précédent les inondations pour en limiter les impacts. Cependant, au vu de la nécessité d'effectuer un certain nombre de vérifications sur une zone alimentée au départ d'un captage de Vivaqua, l'alimentation en eau de **12.000 raccordements de Marchin a été déclarée préventivement « non potable » pendant quelques heures** afin de finaliser les analyses qualité durant la nuit. Notre production de bonbonnes a ensuite été réquisitionnée par la cellule de crise de la Province pour éviter la guerre des eaux.

Par ailleurs, la CILE a offert **une réduction de 55 euros sur la facture des 15.000 usagers sinistrés**, soit l'équivalent d'10 m³ d'eau destinée au nettoyage de leur habitation.

Certains membres du personnel et le siège social de la CILE étaient également touchés

Le sous-sol de notre bâtiment principal était sous eau, il a fallu évacuer à la hâte le parking, couper le gaz et l'électricité et abandonner temporairement les lieux avant que les accès soient définitivement coupés par la montée des eaux. Lorsque l'eau s'est retirée, il a fallu tout sécuriser, puis remettre en état. Notre magasin contenant notre stock de fontainerie a aussi été inondé. Nous avons dû nettoyer et désinfecter les pièces neuves qui étaient récupérables pour assurer la potabilité de l'eau et éliminer les pièces inutilisables.

Parmi les sinistrés, nous comptons malheureusement plusieurs travailleurs de la CILE. La direction a décidé de les aider, notamment en leur procurant un logement, mais aussi en adaptant leurs horaires de travail.

NOTRE SIÈGE SOCIAL ENTOURÉ PAR LES EAUX

« Je me suis occupé de gérer le siège social et de le rendre opérationnel. Des équipes sont venues jour et nuit pour rendre le bâtiment de la CILE à nouveau opérationnel en toute sécurité. Il y avait une très grande solidarité entre les équipes. »

Eric Van Rietvelde, Responsable SIPPT

GÉRER L'APRÈS CRISE ET LA RECONSTRUCTION

Nos **services de garde** ont été réorganisés en deux entités : une dédiée aux communes sinistrées et une garde normale. Le 21 juillet, le service distribution a pu annoncer que la situation était complètement sous contrôle. Mais après la crise, il allait falloir gérer toute la reconstruction.

Il a fallu revoir le programme d'études et d'investissements à la lueur de la situation de terrain. Les accords-cadres conclus ont permis d'intervenir plus vite que s'il avait fallu refaire des appels d'offres dans le cadre de marchés publics. Nous avons, par contre, dû faire face à un **manque cruel de disponibilités de nombreux sous-traitants** dont le planning a vite été saturé par tous les travaux de reconstruction qui leur étaient commandés dans les communes sinistrées.

Dès la rentrée, nous avons dû rapidement **réenterrer les conduites pour les préserver du risque de gel** en hiver. Nous avons travaillé en concertation avec les communes, la Région Wallonne et les autres impétrants de manière à optimiser nos efficacités respectives, par exemple en coordonnant les interventions de chantier avec RESA.

Une mission mentalement très lourde

Vivre le stress d'une situation de crise inédite où on ne reconnaît plus des lieux pourtant familiers, où on rencontre en nombre la détresse des usagers dont l'habitation était devenue inoccupable, côtoyer parfois la mort, ... les agents de la CILE ont été psychologiquement marqués. Des **groupes de parole et d'écoute collective** ont été instaurés en partenariat avec Cohezio, notre service externe de médecine du travail, pour permettre à nos équipes de partager ce qu'elles avaient vécu.

BIEN PLUS QU'UNE INTERVENTION

« Au-delà de la crise hydraulique, c'était avant tout une crise civile. Face à cette confrontation, l'aspect technique paraît plus léger à gérer. »

Bénédicte Bouw, Responsable du Département de la Distribution

Un coût non négligeable

Le coût total des dégâts engendrés par les inondations sur les infrastructures de la CILE s'élève à plusieurs millions d'euros. Si nos dossiers d'indemnisation ont bien été introduits dans les formes et délais, peu d'entre eux ont pu, actuellement, jouir d'une intervention des assurances. Les installations en domaine public ne sont effectivement pas couvertes, mais pourraient être indemnisées, à terme, en tout ou partie, via le Fonds des Calamités.

Exercice de crise : une situation inédite mais bien réelle

Depuis 2019, nous réalisons un exercice de crise visant à **simuler une rupture de l'alimentation en eau et tester la pertinence et la réactivité de**

nos équipes. Après une année 2020 où cet exercice a été remplacé par un workshop en ligne, c'est un exercice bien réel que nous avons vécu en 2021.

Au lendemain de ces événements, nous nous devons de réagir avec agilité et de **tirer les enseignements d'une telle crise** en réfléchissant à la révision des plans d'urgence et la procédure d'évacuation éventuelle. Nous avons eu recours à des experts afin d'analyser avec nous les enseignements de cette crise et avons pu ainsi affiner notre plan interne d'urgence et d'intervention.

QUAND LES ÉLÉMENTS SE DÉCHAÎNENT

« On n'imagine pas que ça risque d'arriver, et puis c'est un cumul des circonstances exceptionnelles auxquelles il faut faire face avec la meilleure efficacité et la plus grande rapidité qui vous tombe dessus. Le travail d'équipe, avec un personnel investi de la notion d'exercer un service public essentiel cumulé à un élan de solidarité a permis de gérer l'ensemble des événements sans faille. »

Eric Van Rietvelde, Responsable SIPPT

La CILE : un rôle essentiel

La CILE : acteur socio-économique écoresponsable

Avec un effectif approchant les 400 personnes, la CILE est un des employeurs majeurs de la région liégeoise. Elle génère un chiffre d'affaires de 136,697 millions d'euros et soutient l'activité de centaines de fournisseurs locaux. Mais au-delà de notre rôle socio-économique, nous sommes également attentifs à notre consommation d'énergie et à l'impact de nos activités sur la planète...

Essentielle à plus d'un titre, notre mission est de fournir de l'eau potable en quantité suffisante et d'une qualité irréprochable. Depuis plusieurs années déjà, nous menons une **réflexion sur notre impact environnemental** et mettons en place des **solutions innovantes** et **écoresponsables** en matière de traitement de l'eau, d'entretien des parcelles et de production électrique notamment.

Énergie, écologie et économie

Jusqu'à 2021, **la CILE consacrait 2,5 à 3 millions d'euros par an aux frais d'énergie**, mais l'augmentation du prix de celle-ci peut nous faire craindre une explosion de coûts.

Heureusement, dans un souci écologique, mais également économique, nous avons équipé plusieurs de nos bâtiments de **panneaux photovoltaïques** et nous avons poursuivi la réflexion sur des **projets de cogénération**.

Par ailleurs, dans le cadre des synergies du secteur wallon de l'eau, nous avons signé, avec la SPGE, la SWDE, Vivaqua et la SBGE (devenue HYDRIA), des conventions pour procéder à des **achats groupés** d'énergie et ainsi négocier des tarifs avantageux.

Enfin, la CILE est également **attentive à la consommation électrique de ses sites de pompage**. Par l'utilisation de technologies appropriées et grâce au bénéfice lié à l'exploitation du relief du territoire, la consommation électrique moyenne nécessaire à **pomper un mètre cube d'eau s'élève actuellement à 4 kW**, alors que la référence européenne tourne autour des 5kW dans le secteur eau. À elle seule, cette réduction de consommation permet d'épargner substantiellement. Bien plus qu'une goutte dans l'océan...

Réalisations et projets 2021

Même si nos services n'ont pas été aidés par la prolongation des conditions COVID et par la gestion des inondations, la CILE a poursuivi ses actions dans le respect du plan stratégique 2020-2022.

Assurer **notre mission de service essentiel** a été, plus que jamais, d'actualité en 2021. Malgré des conditions de travail perturbées par les mesures COVID, nos équipes ont assuré la **gestion quotidienne** du réseau en procédant notamment au renouvellement des raccordements vétustes et à la détection des fuites.

En dépit d'un prix de la distribution de l'eau bloqué depuis 2015 et des frais liés aux inondations, la CILE a réussi à **maintenir l'équilibre financier**.

En 2021, les auditeurs externes ISO 9001, ont souligné une série d'atouts dont nous pouvons être fiers :

- Les travaux de revamping au Puits 10
- Le projet Smart-Metering
- La gestion de la documentation via SharePoint
- La réalisation de la veille juridique
- La qualité des publications du service communication
- La maîtrise de l'inventaire et la gestion des stocks
- La simplification de procédure à la télégestion
- La constitution d'une cellule d'ordonnancement
- L'évolution du projet global de digitalisation

Dans les pages qui suivent, nous sommes heureux de pouvoir partager l'aboutissement de certains chantiers, la poursuite de missions importantes et l'amorçage de nouveaux projets.

Compteurs communicants et digitalisation des services aux clients...
l'avenir est en marche

Petit à petit, le Smart-Metering va faire partie du quotidien de nos usagers et de nos agents. Grâce aux **compteurs communicants** qui vont petit à petit remplacer les compteurs traditionnels, la facturation trimestrielle se fera sur base de consommations réelles. L'outil nous permettra d'assurer une meilleure performance du réseau et davantage de protection contre un retour potentiel d'eau polluée.

LA CILE, ACTRICE DU PROJET EUROPÉEN SMART-MET

Depuis 2016, la CILE participe, avec 6 autres opérateurs publics du secteur de l'eau de 5 pays européens, à un **projet de recherche** qui a pour objectif de standardiser le **Smart-Metering au niveau européen**.

En 2021, 1.500 **prototypes de compteurs intelligents** ont été mis à disposition des pays participants pour être testés en conditions réelles. C'est la CILE qui a été choisie pour réaliser les tests en Belgique.

A terme, ce type de compteurs intelligents pourraient être installés dans des bâtiments publics et permettre, moyennant un abonnement payant, des **alertes en temps réel en cas de dysfonctionnement**.

DES COMPTEURS COMMUNICANTS POUR AMÉLIORER LE SERVICE AUX USAGERS

C'est un modèle plus modeste de **compteur communicant** qui va désormais être placé chez les particuliers au rythme annuel du **remplacement de notre parc de compteurs**.

Le projet a été approuvé dans son ensemble par le Conseil d'administration en janvier 2021 et les marchés ont été conclus pour l'achat et le placement des compteurs.

On estime que **13 ans** seront nécessaires pour réaliser l'ensemble des remplacements et un budget a été provisionné pour **18 millions d'euros** en fonds propres.

LE RÉSEAU LORA EST OPÉRATIONNEL. Dans ce type de projet, ce qui coûte c'est le rapatriement des données. En développant notre propre réseau, nous restons maîtres de coûts et nous nous affranchissons de la dépendance aux évolutions tarifaires potentielles décidées par les opérateurs de téléphonie. La CILE a donc déployé un réseau de communication propre répondant au nom de LoRa (ondes radio Low Range) en plaçant **des antennes sur ses châteaux d'eau**. Notre objectif est également de mettre ce réseau de télécommunication à disposition d'autres opérateurs publics.

LE SMART-GRID VA PERMETTRE DE DÉCELER BEAUCOUP PLUS FACILEMENT LES ANOMALIES.

Le territoire de la CILE est divisé en 400 zones équipées chacune d'équipements de comptage. En comparant la somme des consommations des compteurs des usagers d'une zone (sorties) avec celle des compteurs du réseau alimentant cette zone, nous allons désormais pouvoir mettre plus précisément en évidence la survenance de pertes sur le réseau et **intervenir plus rapidement** pour juguler les fuites. En outre, grâce au nouvel

équipement chez l'utilisateur, nous serons mieux protégés en cas de retour accidentel d'eau qui pourrait polluer notre réseau public.

L'ESPACE CLIENT DU FUTUR SITE INTERNET DE LA CILE VA FACILITER LA VIE DE TOUS

En plus de communiquer leur index, nos usagers pourront bientôt consulter leur solde et leur facture, obtenir un délai ou un plan d'apurement, modifier leur acompte et leurs données de contact en ligne via l'espace personnalisé MyCILE de notre site internet.

BIENTÔT FINIS LES RELEVÉS PHYSIQUES DE COMPTEURS

« La participation à des projets européens comme SMART-MET nous permet d'essayer, gratuitement, les technologies de demain et de déterminer nos réels besoins. Les prototypes de compteurs intelligents que nous testons actuellement ont de multiples options comme la coupure automatique en cas d'anomalie, mais ont un coût bien trop important pour être généralisés à tout notre réseau. Pour équiper les usagers, la CILE a décidé de financer le remplacement des compteurs actuels par des compteurs communicants. Le relevé d'index sera automatique et la facture trimestrielle ne sera plus, à terme, un acompte calculé sur base d'un forfait, mais établie en fonction de la consommation réelle. Cette nouvelle génération de compteurs permettra aussi de repérer une variation dans la consommation beaucoup plus rapidement et d'intervenir en cas de fuite ou de compteur qui tourne à l'envers. »

Bernard Michaux, Directeur de la Production

LES MÉTIERS VONT CHANGER POUR PLUS DE VALEUR AJOUTÉE

« L'espace client MyCILE du futur site internet de la CILE déchargera le contact center d'appels à faible valeur ajoutée et permettra à notre personnel de se concentrer sur les utilisateurs qui en ont vraiment besoin. »

Fabian Meulenberg, Responsable du Service Clientèle

Chantier exceptionnel au Puits 10 et Remise à neuf des pompages de la Hesbaye

Nous disposons, à la CILE, de savoir-faire extraordinaires. C'est à travers des projets hors du commun de remplacement de pièces imposantes, dans des conditions difficiles, que notre personnel a encore donné le meilleur de lui-même.

CHANGEMENT DE LA VANNE STRATÉGIQUE DU PUIITS 10, UN DÉFI RELEVÉ AVEC BRIO

Situé **55 mètres sous terre**, le Puits 10 date de 1865 et régule les arrivées d'eau des galeries de Hesbaye vers le réservoir d'Ans qui **alimente Liège**.

Le **remplacement de la vanne principale et de la fontainerie du puits**, dont certaines pièces dataient encore de l'époque de construction étaient envisagés depuis 2004. C'est la nécessité de réaliser des **travaux à l'unité de traitement d'Ans** en 2021 qui a remis le projet sur la table car il permettait une gestion unique de l'approvisionnement alternatif des populations alimentées par cette infrastructure en réseau.

UNE COORDINATION MINUTIEUSEMENT PRÉPARÉE

Le Puits 10 alimente la station de dénitrification d'Ans qui fonctionne avec des filtres à bactéries. Lorsque la station est arrêtée, il faut un mois et demi pour que les bactéries se redéveloppent complètement dans le substrat filtrant. Toute l'eau nécessaire à la remise en route doit être jetée. Il était donc important de **réaliser les travaux en un seul temps** pour ne pas devoir relancer le processus à deux reprises.

C'est grâce à un **plan d'action précis** et à un **schéma d'approvisionnement** qui permettait l'alimentation de Liège en secours ponctuel par la SWDE que l'intervention a pu avoir lieu dans les meilleures conditions. Prévoir le dégagement du fût du puits, concevoir l'alimentation en **oxygène** du personnel ainsi que l'évacuation des fumées et gaz générés par la découpe au chalumeau des anciennes pièces, stopper l'écoulement gravitaire des eaux dans la galerie en amont de la vanne principale, s'entraîner à la descente et la remontée des lourdes pièces de fontainerie ainsi que du personnel d'intervention grâce à des **techniques de cordage**, rien n'a été laissé au hasard.

UNE ÉQUIPE MOTIVÉE

Après l'intervention des **scaphandriers** pour obturer les accès à la chambre de commande, c'est toute **notre équipe adduction** avec le support d'autres services qui a œuvré en prestant des journées de 7 à 21 h., y compris le week-end et dans les conditions COVID contraignantes, mais dans une **excellente ambiance**.

Remise à neuf des pompages de la Hesbaye

Grâce notamment au changement du câble d'alimentation des pompes du **Puits de Juprelle** (qui avaient été remplacées en 2013) et au remplacement des trois anciennes pompes sous eau du **Puits de Kemexhe** (dont la plus grosse pèse 3 tonnes et mesure 4,8 mètres de long), la CILE a terminé en 2021 ce qu'elle appelle le **revamping des captages de la Hesbaye**.

LE Puits 10 : UN CHANTIER HORS NORMES

« Pour réaliser un tel chantier de dix jours d'intervention dans le fond, il nous aura fallu deux mois de mise en place sur site, mais cinq ans de préparation du chantier. Tout a été anticipé. L'entière expertise nécessaire a été trouvée en interne et nous sommes fiers de nos équipes qui ont pu, à travers ce chantier, montrer tout leur savoir-faire »

Protéger les captages et la biodiversité

Le programme de workshops initié dans le cadre de Circular Wallonia a mis en avant différentes solutions pour favoriser **le reuse**. Recyclage des eaux usées, récupération des eaux de démergement et des eaux de ruissellement... : les pistes de réflexion sont multiples et ne tarderont pas à être mises en œuvre.

LA HESBAYE, CANDIDATE IDÉALE À LA RECHARGE MAÎTRISÉE DES AQUIFÈRES

La Hesbaye renferme une nappe aquifère primordiale pour l'alimentation en eau de la Wallonie. La CILE veille en permanence à protéger cette ressource précieuse.

Située à une profondeur d'une trentaine de mètres et surmontée par une couche de limon, **la nappe aquifère de Hesbaye est bien protégée**. Le sous-sol, constitué de craie poreuse et parcouru de fissures, présente les **caractéristiques d'une éponge, idéales** pour en faire une candidate rêvée pour la réalimentation maîtrisée des eaux souterraines.

LA CILE, INITIATRICE DU PROJET

« Nous avons initié le projet au sein de Circular Wallonia. L'idée consiste à explorer les possibilités de récupération d'eaux pluviales ou en sortie de traitement de stations d'épuration pour recharger la nappe aquifère par réinfiltration. La modélisation de ce projet est intégrée, parmi d'autres, au sein de la mission exploratoire des Réseaux Hybrides confiée par le Gouvernement wallon à la SWDE, avec la SPGE.

« L'étude est confiée à un consortium mené par l'ULiège, dont fait partie la CILE. Elle a pour objectif d'évaluer la faisabilité de la réalimentation maîtrisée des aquifères à l'échelle de la Wallonie, comme l'une des solutions concrètes pour anticiper les impacts potentiels des changements climatiques et des modifications de la pluviométrie qui s'en suivraient sur le niveau de la nappe phréatique. »

Jean Michel Compère, Responsable de la Protection des Captages.

LA BIOSURVEILLANCE DU NEBLON A LA HESBAYE : LA NATURE NOUS PARLE

En 2020, la CILE a constitué un partenariat pour rentrer à la SPGE un projet de biosurveillance des captages de Néblon. Le principe consiste à **analyser le miel des abeilles, la présence de vers de terre dans le sol et les plantes aquatiques dans la rivière** pour déceler une éventuelle **pollution aux pesticides** et de pouvoir utiliser ces véritables sentinelles biologiques comme traceurs d'une évolution de la qualité des sols, de l'air et de l'eau.

En 2021, l'initiative a été étendue sur des parcelles en Hesbaye. L'absence de conclusion suffisante au niveau des butineuses témoigne de la pauvreté de la biodiversité de cette zone.

SENSIBILISATION, ECO-PATURAGE ET PLANTATION D'ARBRES, LA CILE VEILLE A LA BIODIVERSITE

En collaboration avec le Contrat Rivière Ourthe et PROTECT'eau, nous avons initié, en 2021, des actions d'information pour le grand public et les agriculteurs ayant pour objectif de **sensibiliser chacun à l'impact de son activité sur la ressource souterraine en eau.**

« Ce type d'initiatives de sensibilisation, comme la poursuite de l'éco-pâturage pour l'entretien des parcelles de nos ouvrages d'art, l'étude de la transformation de bassins d'orage en bord d'autoroute en ZIT (Zones d'Infiltration Temporaire) ou la plantation de 200 mètres de haies à Marchin et de 340 arbres en Hesbaye avec la SPGE dans le cadre de l'initiative Yes We Plant du Gouvernement wallon sont autant de petites pierres que la CILE a à cœur d'apporter à l'édifice de la biodiversité. »

Benoît Pirard, Responsable de projets au Service Protection des Captages

Migrations informatiques et cartographie : les bases solides de notre digitalisation

En 2021, le service informatique de la CILE a orchestré la migration des différents logiciels qui forment son socle bureautique. Grâce à ces mises à niveau importantes nous allons pouvoir procéder, dans les années à venir, à la poursuite de notre transition digitale et à l'intégration d'outils facilitants.

UNE ANNÉE MARQUÉE PAR UNE SÉRIE DE MIGRATIONS

Pour consolider et **augmenter les performances** de nos outils informatiques de base, permettre à terme de gérer l'ensemble des données de la CILE dans le **Cloud**, mais aussi optimiser la **connectivité des applications** entre elles, plusieurs migrations importantes ont été exécutées en 2021.

- L'actualisation de notre ERP, SAP vers sa version S/4HANA s'est déroulée en 2 phases et permet une migration efficace de notre gestion de données et de leur hébergement dans le Cloud.
- La solution harmonisée de la suite Microsoft 365 permet quant à elle une standardisation de nos outils bureautiques pour toute l'entreprise. Afin que notre personnel puisse exploiter pleinement le potentiel de tous les programmes offerts par cette suite, il a pu bénéficier de la mise à disposition d'un outil de formation en e-learning.
- Nous avons également procédé à l'implémentation de SharePoint pour faciliter l'échange de fichiers et le travail collaboratif.

LA CILE N'A PAS RATÉ LE TRAIN DE LA DIGITALISATION

« 2021 a été une année charnière. Pour que la CILE puisse réussir sa transition digitale, un budget d'investissement de 8 millions d'euros a été

consacré à la consolidation de notre socle technologique et la direction a déterminé les priorités pour les années à venir. »

Bernard Michaux, Directeur de la Production et en charge de la supervision de l'IT.

LE NOUVEAU SIG : L'OUTIL DE VISUALISATION PAR EXCELLENCE

Jusqu'ici, la CILE utilisait une solution hybride comme outil cartographique, à mi-chemin entre le SIG (Système d'Information Géographique) et le logiciel DAO (Dessin Assisté par Ordinateur). Avec l'arrivée d'**ArcGIS**, nous allons pouvoir répondre à des besoins **beaucoup plus larges**.

Le SIG est un excellent moyen de **visualisation des données**, mais aussi un outil d'**aide à la décision**.

Il permettra, en outre, à nos agents de terrain d'accéder à l'information d'où qu'ils soient au moyen de **tablettes** qui feront bientôt partie de leur équipement de base.

Le SIG est donc une **base de données** qui reprend sur plans tout le réseau hydraulique de la CILE, permet un accès à l'historique des fuites, des travaux de rénovation et des réparations. Il ne s'agit donc plus de travailler de manière empirique, mais au départ d'un outil reprenant des informations bien actualisées.

Le SIG a pour vocation de :

- **cartographier** et visualiser notre patrimoine ;
- développer la **mobilité des agents** ;
- **analyser**, gérer, concevoir et **planifier** ;
- partager et **collaborer** ;
- **aider à la décision**.

Le logiciel est entré en production durant l'été 2021 et l'interface de visualisation était opérationnelle en octobre. Notre équipe IT a ensuite entamé la mise en place des outils de mobilité. Dans un futur proche, **le SIG sera lié au système SAP** et pourra donner accès à des données supplémentaires. Notre personnel de terrain y gagnera en efficacité en consultant facilement les données dont il a besoin et en partageant dans le système la nature de ses interventions quasi en temps réel. Le système permet en effet d'actualiser l'information depuis le terrain.

Système de Management Intégré et qualité de l'eau

LA CILE PARTICIPE ACTIVEMENT À LA MISE EN PLACE DU PGSSE WALLON ET DU CERTIBEAU

Pour s'assurer de la qualité de l'eau distribuée par ses soins, la CILE dispose d'un laboratoire interne et d'une équipe de préleveurs formés à la norme ISO 17025 depuis de nombreuses années. Si les techniques de prélèvement et

d'analyses sont bien maîtrisées, il faut néanmoins se préoccuper d'assurer la protection de nos réseaux.

Le **PGSSE** (Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau) est une approche globale qui vise à garantir continuellement la sécurité sanitaire de l'approvisionnement en eau destinée à la consommation humaine.

Cette démarche, définie par le législateur européen, est une **analyse de risques** qui consiste à passer au crible nos infrastructures, nos procédures de gestion, nos pratiques sur le terrain et en dehors, les influences externes sur nos infrastructures et nos ressources pour s'assurer qu'elles sont maîtrisées et en adéquation avec une production d'eau de qualité sans risque pour sa consommation. Cette analyse sera une aide précieuse pour la constitution des futurs plans stratégiques.

La SWDE a été mandatée, par le Gouvernement wallon, pour développer la méthodologie commune à tous les distributeurs d'eau wallons. La CILE siège au comité de suivi de ce GT et, grâce à ses compétences en la matière, a été sollicitée pour **éprouver la méthode dans une zone de test**.

Le **CertIBEau ou Certificat pour les Immeubles Bâti pour l'Eau** est la nouvelle certification, entrée en vigueur le 1^{er} juin 2021. Ses objectifs principaux sont au nombre de trois : s'assurer que les installations privées (en aval du compteur) offrent la sécurité requise quant à leur impact potentiel sur la qualité de l'eau, garantir que les eaux résiduaires et de pluie sont gérées conformément à la réglementation, et informer le propriétaire de l'inventaire du matériel concerné et des moyens de le gérer correctement. C'est une forme de prolongement du PGSSE à l'intérieur des bâtiments. Dans un premier temps l'obligation de certification CertIBEau ne concernera que les demandes de nouveaux raccordements. Dès 2027, elle concernera tous les bâtiments accessibles au public et, dans un troisième temps, les mutations immobilières.

La CILE possède de fortes compétences dans ce domaine et s'est vu confier, pour la partie eau potable, la **formation de tous les centres de formation wallons** qui, eux-mêmes, ont pour mission de qualifier les certificateurs en Wallonie. La CILE possédait déjà cette compétence en interne et a ainsi formé une trentaine de personnes qui ont elles-mêmes formé les quelques 400 certificateurs attestés aujourd'hui.

La CILE s'est également positionné auprès de la SPGE comme société publique « Contrôleur » du bon fonctionnement des opérations d'audits opérés par les certificateurs CertIBEau.

LE LABORATOIRE DE LA CILE, UN MAILLON ESSENTIEL POUR GARANTIR LA QUALITÉ DE L'EAU

En 2021, la CILE a contrôlé l'entièreté des quelques 1.600 raccordements en plomb chemisé concernés sur son territoire et procédé au remplacement de ceux où une non-conformité était détectée. L'opération a nécessité l'engagement de deux agents de terrain et d'un employé administratif.

Le laboratoire a également obtenu quelques marchés de prélèvements et d'analyses dans le cadre du **contrôle de risque de légionelle pour de gros clients privés sur l'ensemble du territoire wallon**. Elle a également conclu

des **contrats avec d'autres distributeurs, notamment dans le cadre du contrôle de leurs stations de potabilisation.**

« Notre laboratoire, accrédité ISO 17025 pour une large part de ses activités traite environ 16.000 échantillons chaque année. 2021 n'a pas dérogé à la règle et la CILE a exécuté, en plus de ses analyses habituelles, des missions spécifiques, à la demande des autres services, tant en interne que pour le compte de tiers. »

Marc Gerlache, Responsable Qualité de l'Eau et Système de Management de la Qualité

Depuis 2005, la CILE est certifiée ISO 9001. Cette certification concerne l'entière de la société et est le point d'ancrage d'une série d'autres certifications obtenues depuis lors.

La CILE s'est investie dans l'obtention de différentes autres **certifications** (ISO 17025 pour le laboratoire, ISO 22000 pour l'usine d'embouteillage, ISO 27001 pour le Système de management de l'information), plus spécifiques, auxquelles viennent aussi se greffer des procédures non certifiées (PGSSE, CertIBEau, projet de Smart-Metering,... qui participent également à la démarche qualité globale.

En 2021, nous nous sommes attelés à la conception de **documents communs aux différents référentiels** pour éviter les redondances ou les discordances et, in fine, **tendre vers un Système de Management Intégré (SMI)**. La CILE a participé activement à des projets wallons d'amélioration de la qualité de l'eau.

Notre réseau interne qualité

22 pilotes de processus
42 relais qualité
29 data stewards
12 auditeurs internes

Les certifications de la CILE

ISO 9001- Système de management de la qualité pour l'ensemble la CILE
ISO 17025 - Gestion de la qualité dans les laboratoires d'essais et d'étalonnage (accréditation renouvelée en 2021)
ISO 22000 – Management de la sécurité des denrées alimentaires (pour notre Unité d'embouteillage)
ISO 27001 - Management de la sécurité de l'information

UN SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ (SMI) POUR GARANTIR LA QUALITÉ DE L'EAU ET DE NOS SERVICES

« Détenir une certification ISO, permet de garantir la conformité d'un produit ou d'un service.

A la CILE, notre Système de Management Intégré a pour objectif de répondre aux exigences réglementaires de différents référentiels sélectionnés par rapport à nos activités. Ce SMI s'appuie sur des procédures coordonnées et cohérentes. L'enregistrement de données est également

indispensable pour permettre ensuite une analyse. Nous sommes dans une dynamique d'amélioration en continu. »

Melissa Parrinello, Coordinatrice Qualité et Secrétaire du Conseil de Direction

DES STATIONS DE TRAITEMENT PERFORMANTES

Nos stations de traitement de potabilisation de Hesbaye continuent à être performantes. Plusieurs visites de délégations étrangères ont à nouveau démontré l'intérêt que suscite notre installation innovante de Ans.

Le projet de la station de traitement de Ans a été désigné comme **lauréat du prix wallon du marché public le plus responsable**. Ce prix basé sur des considérations à la fois éthiques, écologiques, économique et à finalité sociale.

2. ÉVALUATION BUDGETAIRE DU PLAN STRATÉGIQUE 2020-2022 au 31 décembre 2021 – 2^e évaluation - Année 2021

A l'instar des exercices précédents et pour la bonne compréhension de l'évaluation du plan stratégique 2021, notre analyse, entre d'une part le réalisé et d'autre part ce qui fut budgétisé 16 mois auparavant, portera uniquement **sur la valeur consolidée** des activités de Production et de Distribution.

CHARGES D'EXPLOITATION

Globalement les charges d'exploitation de 2021 sont **3,69 %** inférieures aux prévisions établies courant du 3^{ème} trimestre 2020, ce qui représente un boni de 5,463 millions d'EUR sur un budget de 147,980 millions d'EUR. L'écart relevé sur l'ensemble des charges d'exploitation de 2021, entre le budget établi et le réalisé, témoigne d'une approche budgétaire prudente.

Par grandes rubriques comptables, nous analysons les écarts et en justifions les motifs et raisons.

1. ACHATS

Le budget total des achats, qui représente 50,50 % du total des charges d'exploitation, a été évalué à 74,730 millions d'EUR pour un coût final arrêté à 72,181 millions d'EUR, ce qui génère un boni budgétaire de **2,549 millions d'EUR** pour 2021 (3,41 % du budget), justifié par :

- une charge d'assainissement moindre de 1,069 million d'EUR, résultant d'une indexation optionnelle du CVA à 2,4123 €/m³ projetée au budget ;
- des achats en marchandises, fournitures et approvisionnements pour stocks moindres de 2,206 millions d'EUR au budget déposé, pour un dépassement de 160 mille EUR de la sous-traitance à facturer. Cette variation des achats de marchandises s'explique essentiellement par la rationalisation des coûts de notre projet « Smart-Metering » et par le nombre de remplacements de raccordements non conformes moins important que prévu au budget ;
- une sous-estimation dans la budgétisation des volumes à acheter avec un impact négatif de l'ordre de 430 mille EUR.

(En millions de m ³)	Prévisions 2021	Réalisé 2021	Ecart constaté	%
Production interne	26,620	27,452	0,832	3,13%
Achats d'eau	11,728	11,703	-0,025	-0,21%
Production totale	38,348	39,155	0,807	2,10%

(En millions d'EUR)	Prévisions 2021	Réalisé 2021	Ecart constaté	%
Achats d'eau	7,829	8,260	0,431	5,50%
Protection captages	2,838	2,949	0,111	3,91%
Taxe sur prélèvements	3,262	3,287	0,025	0,77%
Assainissement rétrocedé	55,211	54,141	-1,070	-1,94%
Achats stocks	5,033	2,827	-2,206	-43,83%
Sous-traitance à facturer	0,557	0,717	0,160	28,73%
Total	74,730	72,181	-2,549	-3,41%

2. SERVICES ET BIENS DIVERS

L'approbation budgétaire des services et biens divers de 2021 correspond à 16 % du total des charges d'exploitation estimées. En valeur d'exécution, cette catégorie de dépenses est en-deçà de nos prévisions de **2,747 millions d'EUR**, soit un boni de 11,47 % par rapport au budget déposé de 23,944 millions d'EUR.

Les charges d'entretien enregistrent une baisse de 1,442 million d'EUR par rapport au budget adopté, soit un écart de 18,47 %. Les justifications sont multiples et englobent une surestimation du budget à consacrer pour le traitement des terres dites polluées (-400 mille EUR) et le retard pris dans le déploiement de nos compteurs connectés (-1,050 million d'EUR).

Les honoraires et cotisations sont inférieurs de 1,266 million d'EUR à leur prévision ; la non-attribution du marché de recouvrement des créances commerciales tant en phase amiable que judiciaire, stoppé depuis la mi-avril 2020, justifie le faible niveau des coûts exposés par rapport au budget.

Les émoluments et coûts de recours à de l'intérim augmentent de 444 mille EUR par rapport au budget. Cette évolution se caractérise principalement par un recours nécessaire à des prestations d'intérim au niveau de nos services clientèle, laboratoire, assistance administrative et garage.

En millions d'EUR	Prévisions 2021	Réalisé 2021	Ecart constaté	%
Frais sur achats & gestion des boues	0,032	0,027	-0,005	-15,62%
Indemnités d'occupation et autres	2,857	2,672	-0,185	-6,48%
Charges locatives	0,352	0,364	0,012	3,41%
Entretiens et réparations	7,811	6,368	-1,443	-18,47%
Frais informatiques	5,129	5,069	-0,060	-1,17%
Fournitures à l'intercommunale	3,236	3,162	-0,074	-2,29%
Redevances et assurances	1,039	1,100	0,061	5,87%
Honoraires et cotisations	2,584	1,318	-1,266	-48,99%
Frais de notoriété	0,253	0,204	-0,049	-19,37%
Missions et réceptions	0,292	0,110	-0,182	-62,33%
Emoluments & intérimaires	0,359	0,803	0,444	123,68%
Total	23,944	21,197	-2,747	-11,47%

3. RÉMUNÉRATIONS ET CHARGES SOCIALES

Dans leur globalité les charges salariales et sociales excèdent de **335 mille EUR** nos prévisions, soit de 1,03 %. Elles s'élèvent à 32,921 millions d'EUR pour 32,586 millions d'EUR annoncés.

(En millions d'EUR)	Budget 2021	Situation 2021	Ecart
Rémunérations directes	21,137	21,698	+ 0,561
Charges patronales	9,911	9,342	-0,569
Autres frais de personnel	1,538	1,881	+ 0,343

Mali
budgétaire : + 0,335 M€

Pour rappel, l'évaluation de cette nature de charges est égale à 22 % du total des charges d'exploitation.

Cette situation est la résultante :

- d'un dépassement budgétaire de 561 mille EUR sur le coût présumé des rémunérations directes, en raison d'embauches additionnelles aux prévisions établies, de la liquidation en numéraire des congés et des jours de repos compensatoires reportés de 2020, qui par obligation ou par choix n'ont pu être pris avant le 30 juin 2021.
- d'un bénéfice budgétaire de 569 mille EUR sur les charges patronales, en conséquence d'une surestimation budgétaire de l'impact de la cotisation de responsabilisation ;
- des autres frais de personnel qui sont en dépassement de 343 mille EUR par rapport au budget établi, ils sont principalement impactés par la décision d'octroyer l'indemnité légale de connexion et de bureau aux agents, qui contraints ou par choix, télétravaillent (impact : 298 mille EUR).

4. AMORTISSEMENTS

La charge d'amortissement supportée à la clôture de cet exercice se globalise à 12,312 millions d'EUR. Elle est **1,347 million d'EUR** inférieure à notre prévision, ce qui représente un boni de 9,86 % sur ce budget initialement calculé à 13,659 millions d'EUR.

Comme en 2020, les consignes de précaution et le respect des règles de distanciation sociale dans le cadre de la crise COVID ont été des freins à l'exécution des chantiers dans les délais initialement prévus.

	Budget 2021	Dépenses 2021	Ecart
Sur immobilisations incorporelles	1.125.300,00 €	999.378,15 €	-125.921,85 €
Sur immobilisations corporelles	12.533.650,00 €	11.312.397,24 €	-1.221.252,76 €
Total	13.658.950,00 €	12.311.775,39 €	-1.347.174,61 €

5. PROVISIONS

Eu égard aux normes comptables définissant la notion de provision pour risques et charges, la variation de l'exercice 2021 se solde par une dotation globale de 646 mille EUR pour une prévision de 105 mille EUR, ce qui représente une augmentation de **541 mille EUR**.

En millions d'EUR	Budgets 2021	Réel 2021	Ecart
Dotations aux provisions	1,675	2,783	-1,108
Utilisations et reprises de provisions	-1,570	-2,137	0,567
Variation de l'exercice	0,105	0,646	-0,541

L'évolution des provisions porte sur :

- des risques d'engagements statutaires additionnels ;
- la mutation de compteurs vétustes ;
- le fonds social de l'eau.

6. RÉDUCTIONS DE VALEUR

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, les réductions de valeurs projetées au budget s'élevaient à 1,336 million d'EUR contre un montant de 1,978 million d'EUR sur l'exercice réalisé.

Cet écart s'explique par un taux d'irrecouvrable ayant servi à l'estimation du budget trop optimiste (1,55%), lequel se basait sur des exercices durant lesquels le recouvrement des créances était opérationnel. L'absence de recouvrement tout au long de l'exercice 2021 a accentué l'importance de l'impayé et par conséquent la hauteur de la charge des réductions de valeur.

7. AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION

Les autres charges d'exploitation sont en retrait par rapport à nos prévisions de **427 milliers d'EUR** ; elles se totalisent à 1,182 million d'EUR pour un budget défini à 1,609 million d'EUR.

Cette différence s'explique principalement par la difficulté d'estimation des moins-values de réalisation sur créances commerciales ainsi que de part le recours introduit contre l'attribution du marché recouvrement dont nous n'avons pas connaissance à la réalisation du budget 2021 (septembre 2020).

8. CHARGES D'EXPLOITATION NON RECURRENTES

L'écart entre la prévision budgétaire et le total des charges d'exploitation non récurrentes (anciennement exceptionnelles) se traduit par un déficit de **89 mille EUR**.

Les amortissements exceptionnels sont **16 mille EUR** supérieurs à la prévision, soit

une charge comptabilisée sur 2021 de 27 mille EUR pour une estimation de 11 mille EUR.

Les autres charges d'exploitation non récurrentes de 2021 concernent des régularisations d'exercices antérieurs pour un total de **73 mille EUR**. Cette nature de dépenses n'a pas été budgétisée.

VENTES ET PRESTATIONS

Pour l'exercice 2021, les ventes et prestations s'élèvent à 142,997 millions d'EUR, elles sont **6,406 millions d'EUR** inférieures à nos estimations, ce qui partant d'un chiffre prévisionnel de 149,403 millions d'EUR représente un écart négatif de **4,29 %**.

Comparativement aux budgets déposés, nous relevons :

- Une surestimation budgétaire du chiffre d'affaires de 505 mille EUR ;
- Un surplus d'estimation sur la production immobilisée de 1,367 million d'EUR ;
- Un écart négatif sur les autres produits d'exploitation de 4,903 millions d'EUR, au motif de l'absence du recours au financement des cotisations de pension via l'OFP OGEO Fund - CILE.

1. CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffre d'affaires lié aux ventes d'eau de l'activité de Production est **770 mille EUR** inférieur à nos prévisions, il atteint 3,042 millions d'EUR pour une planification de 3,812 millions d'EUR.

(En millions d'EUR)	Prévisions 2021	Réalisé 2021	Ecart constaté
Ventes d'eau Production	3,105	2,481	-0,624
Protection des captages	0,332	0,265	-0,067
Contribution de prélèvement	0,375	0,296	-0,079
Total	3,812	3,042	-0,770

Les cessions volumétriques externes de l'activité de Production sont 850 mille m³ inférieures à la projection budgétaire, ce qui s'explique par l'absence de prélèvement par la SWDE pour son alimentation du Nord Luxembourg (Durbuy) ; retard d'un an dans l'exécution des travaux de liaison du réseau SWDE avec la prise d'eau mise à disposition par la CILE.

(En millions de m ³)	Prévisions 2021	Réalisé 2021	Ecart constaté	%
Cessions Production	4,231	3,381	0,850	-20,09%

Le chiffre d'affaires associé aux ventes d'eau de l'activité de Distribution s'élève à 129,498 millions d'EUR pour un budget de 129.242 millions d'EUR ; il est **256 mille EUR** supérieur aux prévisions établies (**+0,20%**).

(En millions d'EUR)	Prévisions 2021	Réalisé 2021	Ecarts constatés
Ventes d'eau Distribution	57,463	58,080	0,617
Produit de la redevance CVD	14,841	14,880	0,039
Fonds Social de l'Eau	0,669	0,670	0,001
Assainissement sur m ³ facturés	36,819	36,794	-0,025
Produit de la redevance CVA	18,961	18,582	-0,379
Location compteurs	0,489	0,492	0,03
Total	129,242	129,498	0,256

Alors qu'en 2021 il n'y a aucune évolution tarifaire tant du CVD (2,8086 €) que du CVA (2,3650 €), les raisons principales qui justifient cet écart sont :

- un volume facturé par l'activité de Distribution supérieur de 257 mille m³ à nos prévisions (impact sur CVD et sur CVA) ;
- une prévision budgétaire calculée avec un CVA majoré de 0,0473 €/m³ (2,4123 €/m³) ;
- des dégrèvements octroyés pour un volume supplémentaire de 17 mille m³ (133 mille m³ dégrévés pour une budgétisation calculée sur 116 mille m³) ;
- des exemptions au CVA pour 180 mille m³ en moins qu'estimés (2,176 millions de m³ exemptés en 2021, pour une budgétisation de 2,356 millions de m³).

(En millions de m ³)	Prévisions 2021	Réalisé 2021	Ecarts constatés	%
Cessions Distribution	24,230 m ³	24,487 m ³	+ 0,257 m ³	+ 1,06%
dont :				
Tranche 1	6,635 m ³	6,772 m ³	+ 0,137 m ³	+ 2,06%
Tranche 2	15,256 m ³	15,667 m ³	+ 0,411 m ³	+2,69%
Tranches 3 à 7	2,339 m ³	2,048 m ³	-0,291 m ³	-12,44%

Les produits d'activités annexes sont **10 mille EUR** au-delà de nos prévisions, 4,157 millions de chiffre d'affaires réalisés pour 4,147 millions budgétisés, soit un boni de **0,24 %**.

2. VARIATION DES ENCOURS & PRODUITS FINIS

Les variations sur travaux en cours d'exécution et produits finis ne sont pas budgétisées.

Au 31 décembre 2021, la somme des variations est positive de **335 mille EUR**, auxquels il faut additionner les **370 mille EUR** de transfert d'encours du Bureau d'Etudes vers la production immobilisée (reclassement sollicité par l'Auditeur externe). Le cumul des deux montants doit être associé à l'évolution des produits d'activités annexes.

3. PRODUCTION IMMOBILISEE

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

Comme précisé ci-dessus, du montant de 3,468 millions d'EUR de production immobilisée il y a lieu de soustraire la valeur du transfert de l'encours du Bureau

d'Etudes (370 mille EUR) ; reclassement sollicité par l'auditeur externe.

La valeur globale de la production immobilisée valorisée sur l'exercice 2021 est à 72 % de la cible budgétisée.

Le taux de production interne valorisé sur l'ensemble des coûts des travaux effectifs en 2021 s'élève à 22,22 %, alors que l'approche budgétaire était de 24,54 %.

(En millions d'EUR)	<u>Prévisions 2021</u>	<u>Réalisé 2021</u>	<u>Ecart</u>	<u>% de la cible</u>
Travaux d'investissements planifiés	19,699	15,604	-4,095	79,21 %
Production immobilisée	4,835	3,468	-1,367	71,73 %
Taux de production interne	24,55 %	22,22 %		

On constate une incidence importante des lotissements, extensions et nouveaux raccordements sur la valorisation de la production interne immobilisée. Les investissements sur fonds de tiers planifiés pour 2021 s'élevaient à 2,824 millions d'EUR pour une réalisation finale valorisée à 1,713 million d'EUR.

4. AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION

Les autres produits d'exploitation se totalisent à 2,410 millions d'EUR pour une prévision de 7,313 millions d'EUR, soit un écart négatif de 4,903 millions d'EUR.

La diminution de ces recettes est justifiée par le non-recours du financement de nos cotisations patronales de pension via la mise à disposition d'un fonds fermé par l'OFP OGEO FUND - CILE à hauteur de 4,5 millions EUR.

5. PRODUITS D'EXPLOITATION NON RECURRENTS

Il s'agit de l'analyse de l'écart budgétaire des anciens produits exceptionnels non financiers qui se traduit par un boni de **34 mille EUR**.

Les plus-values sur la réalisation d'actifs corporels sont 14 mille EUR supérieures à nos prévisions. Ces plus-values concernent les ventes de nos véhicules les plus anciens dont le nombre et les montants recueillis sont variables selon les exercices.

Les autres produits d'exploitation non récurrents n'ont pas fait l'objet d'une projection budgétaire.

Le boni budgétaire qui s'en dégage porte sur la prise en résultat des versements litigieux de 2016 (17 mille EUR), qui n'ont pu être imputés ou remboursés, ainsi que sur des rectifications de dettes d'exercices antérieurs (3 mille EUR).

(En million d'EUR)	<u>Budget 2021</u>	<u>Situation 2021</u>	<u>Ecart</u>
Plus-values s/réalisations d'actifs corporels	0,054	0,068	+ 0,014
Autres produits d'exploitation non récurrents	0,000	0,020	+ 0,020

Boni budgétaire + 0,034 M€

RÉSULTAT FINANCIER

1. LES CHARGES FINANCIERES

Les charges financières sont **97 mille EUR** au-delà de nos prévisions ; écart défavorable de 5,46 %.

Ce dépassement est le résultat :

- de l'application d'intérêts créditeurs négatifs sur tout dépassement du seuil contractuel de détention en liquidité sur compte bancaire (33 mille EUR) ;
- de frais de souscription sur l'acquisition de parts dans la SFE (80 mille EUR) ;
- de la reprise de réduction de valeur sur des actifs circulants (-16 mille EUR).

(En million d'EUR)	<u>Budget 2021</u>	<u>Situation 2021</u>	<u>Ecart</u>
Charges des dettes (BEI + leasing)	1,779	1,779	0,000
Intérêts créditeurs négatifs	0,000	0,033	+ 0,033
Reprise de réduction de valeur sur A.C.	0,000	-0,016	- 0,016
Autres charges financières diverses	0,002	0,082	+ 0,080

Mali
budgétaire 0,097 M€

2. LES PRODUITS FINANCIERS

Les produits financiers de 2021 se totalisent à 2,108 millions d'EUR, ils excèdent nos prévisions de **762 mille EUR**, en raison d'une croissance des revenus sur les actifs financiers pour 42 mille EUR, d'amortissements supplémentaires sur les subsides en capital pour 316 mille EUR et de produits financiers non récurrents sur la cession de parts TERRANOVA pour 258 mille EUR, ainsi que du fait de l'attribution de 17 parts E thiasCo entièrement libérées (146 mille EUR).

(En million d'EUR)	<u>Budget 2021</u>	<u>Situation 2021</u>	<u>Ecart</u>
Produits des actifs financiers	0,456	0,498	+ 0,042
Produits des actifs circulants	0,020	0,020	0,000
Amortissements de subsides	0,870	1,186	+ 0,316
Produits financiers non récurrents	0,000	0,404	+ 0,404

Boni
budgétaire 0,762 M€

CHARGE FISCALE

Comparée à son budget, la charge fiscale 2021 présente un déficit de **8 mille EUR**.

Celui-ci est justifié par :

- Un dépassement budgétaire de 12 mille EUR sur le précompte mobilier retenu, à mettre en parallèle avec l'augmentation des produits financiers encaissés sur les participations détenues ;
- Une surestimation budgétaire de 4 mille EUR de la charge fiscale estimée à l'IPM.

<u>(En million d'EUR)</u>	<u>Budget 2021</u>	<u>Situation 2021</u>	<u>Ecart</u>
PrM sur le revenu d'actions et parts	0,137	0,149	+ 0,012
PrM sur le revenu de placements	0,006	0,006	0,000
Charge fiscale estimée à l'IPM	0,125	0,121	-0,004

**Mali
budgétaire** **0,008 M€**



Compagnie Intercommunale Liégeoise des Eaux

Siège social :
Rue du Canal de l'Ourthe, 8
B - 4031 Angleur

www.cile.be

Crédit photographique : CIBLÉ