

Canevas de rapportage des indicateurs technico-économiques Eau

Table des matières

1.	Introduction.....	3
2.	Concertation avec les opérateurs	3
3.	Modalités de rapportage par les opérateurs	4
4.	Liste des indicateurs à rapporter par VIVAQUA	5
4.1.	La qualité des services rendus par VIVAQUA	5
4.1.1.	La qualité de l'eau	6
4.1.2.	La continuité d'alimentation en eau potable	6
4.1.3.	La sécurité d'approvisionnement en eau potable.....	7
4.1.4.	La durabilité des services du réseau d'eau potable	8
4.1.5.	La gestion des chantiers réseaux d'eau potable	9
4.1.6.	La continuité de service des réseaux d'assainissement	9
4.1.7.	La couverture des services des réseaux d'assainissement.....	10
4.1.8.	La durabilité des services des réseaux d'assainissement.....	10
4.1.9.	L'accessibilité de l'opérateur et information de l'utilisateur.....	10
4.1.10.	La gestion des plaintes	11
4.1.11.	Le relevé et le comptage de la consommation	11
4.1.12.	La facturation	12
4.1.13.	La rectification	12
4.1.14.	Le recouvrement	13
4.1.15.	La qualité et le délai d'exécution des prestations.....	13
4.2.	La politique d'asset management de VIVAQUA	13
4.2.1.	Réseaux d'eau potable	13
4.2.2.	Raccordements et compteurs	15
4.2.3.	Réseaux d'assainissement	16
4.3.	Efficiences de VIVAQUA	16
5.	Liste des indicateurs à rapporter par HYDRIA	18
5.1.	La qualité des services rendus par HYDRIA	18
5.1.1.	La continuité de service des réseaux d'assainissement	18

5.1.2.	La qualité de l'épuration.....	19
5.1.3.	La durabilité des services d'assainissement.....	20
5.2.	La politique d'asset management d'HYDRIA.....	21
5.2.1.	Le réseau d'assainissement.....	21
5.2.2.	L'infrastructure d'épuration.....	21
5.3.	Efficienc e d'HYDRIA.....	22

1. Introduction

Les méthodologies tarifaires 2022-26 présentent en annexe une première liste d'indicateurs technico-économiques et socio-économiques à rapporter par les opérateurs en 2023 pour les indicateurs disponibles (niveau 1) et au plus tard en 2025 pour les indicateurs pertinents mais non-directement accessibles (niveau 2). Cette première liste fut précisée et détaillée avec les opérateurs de l'eau et Bruxelles Environnement avec notamment l'intégration d'indicateurs issus des recommandations des audits spécifiques sur la qualité de service et les politiques d'asset management.

Ce document présente donc les informations à rapporter sous forme de liste de données et d'indicateurs technico-économiques nécessaires à BRUGEL pour effectuer ses missions :

- De contrôle tarifaire
- D'approbation des Conditions Générales de VIVAQUA.
- D'expertise sur le fonctionnement du secteur

Ce document précise aussi en détail les modalités de rapportage des indicateurs, convenues entre les opérateurs et BRUGEL.

Les indicateurs socio-économiques ne font pas partie du scope de ce document. Un travail est en cours pour adapter les indicateurs socio-économiques au contexte du secteur de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale et à la modification de l'Ordonnance Eau (2006) qui visait la mise en place de mesures sociales.

2. Concertation avec les opérateurs

Comme indiqué ci-avant, la constitution de la liste d'indicateurs technico-économiques s'est effectuée en concertation étroite avec les opérateurs de l'eau et Bruxelles Environnement.

Concrètement, cette concertation a pris la forme d'ateliers qui ont été l'occasion de définir ensemble toutes les caractéristiques des indicateurs: leur définition, l'unité, le type d'indicateur (performance ou de suivi), la finalité, les références disponibles, la fréquence de détermination, l'activité visée, leur formule, les modalités de calcul, les responsabilités, les données nécessaires et leurs catégories, les seuils/objectifs et les points d'attention concernant leur interprétation.

Les indicateurs de niveau 1 ont fait l'objet de crash-tests en 2021 et 2022, ce qui a permis de préciser la disponibilité des données, l'effort sur le développement, le rapportage et la fiabilité. Tous ces éléments sont repris dans des fiches disponibles pour chaque indicateur (cf. annexe 2) en ce qui concerne les indicateurs de niveau 1. Ces fiches sont les documents de référence avec tous les éléments nécessaires au rapportage et à l'interprétation des indicateurs. Ces fiches font donc partie intégrante des outils de rapportage au même titre que ce canevas.

Des crash-tests et des ateliers de concertation sont aussi prévus en 2023 et 2024 de façon à préciser les indicateurs technico-économiques de niveau 2 et alimenter leur fiche en cours de finalisation.

Les crash-tests ont été effectués via un fichier de rapportage (Excel) qui reprend l'ensemble des données à rapporter par catégories, ainsi que les indicateurs de niveau 1. Concrètement, ce fichier doit

être complété par les opérateurs avec les données de l'année échouée (cf. plus bas). Ce fichier fait donc partie intégrante du rapportage des indicateurs technico-économiques Eau.

BRUGEL a demandé le retour des opérateurs de l'eau sur la liste complète des indicateurs, les fiches et le fichier de rapportage et a modifié ces documents pour intégrer la plupart des remarques formulées. Certains indicateurs ont même été supprimés ou retardés dans leur mise en œuvre. Ce travail en commun permet à BRUGEL de consolider, dans le présent document, un rapportage pertinent pour le suivi du secteur de l'eau..

3. Modalités de rapportage par les opérateurs

Conformément aux méthodologies tarifaires, l'opérateur rapportera officiellement à BRUGEL en 2023 les valeurs des indicateurs de niveau 1 de l'année 2022 et les valeurs historiques jusqu'en 2018 lorsqu'elles sont disponibles. . Les années suivantes, ce rapportage sera progressivement complété avec la mise en œuvre du rapportage des indicateurs de niveau 2. Chaque année, le rapportage des indicateurs de niveaux 1 et 2 doit contenir au moins les éléments suivants :

- Les données nécessaires au calcul des indicateurs rapportées par catégories pour l'année échouée.
- Les valeurs historiques des données sources, depuis 2018, lorsqu'elles sont disponibles.
- Les données de contexte, permettant de décrire le secteur de l'eau en RBC et d'expliquer certaines de ses particularités et de ses performances.
- Les résultats des indicateurs calculés par l'opérateur.
- Les commentaires des opérateurs sur le processus de collecte, de traitement ou de validation des données. Le cas échéant, les modifications doivent être clairement indiquées dans le rapport.
- Les commentaires de l'opérateur sur le résultat de l'indicateur, particulièrement en fonction de son évolution historique. En cas d'évènement exceptionnel qui a eu un grand impact sur les indicateurs concernés, l'opérateur doit motiver, sur la base des éléments factuels et pertinents, les causes et les effets de cet évènement et proposer une méthode de correction. BRUGEL examinera les motivations de l'opérateur.
- Les informations annexes nécessaires à la bonne compréhension et interprétation des résultats.

En cas de nécessité, BRUGEL demandera des informations complémentaires dans le but de vérifier la robustesse des valeurs rapportées et/ou d'interpréter correctement les indicateurs.

Les opérateurs fourniront l'ensemble des données et informations listées ci-avant (sur l'année précédente) pour le 31 mars de chaque année au plus tard (hors exceptions précédemment convenues). Le fichier de rapportage devra évoluer pour prendre en compte l'entrée en vigueur progressive des indicateurs de niveau 2.

4. Liste des indicateurs à rapporter par VIVAQUA

Chaque année VIVAQUA rapportera les données et les valeurs des indicateurs sur base d'un fichier de rapportage envoyé par BRUGEL. Celui-ci évoluera en fonction de l'entrée en vigueur progressive des indicateurs. Il pourra aussi être adapté en fonction des crash-tests effectués. Ce fichier de rapportage comprendra en première partie aussi quelques données dites « de contexte » pour permettre de décrire le secteur de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale et pouvoir expliquer certaines de ses particularités et/ou performances.

Les données de contexte demandées dans le fichier de rapportage 2023 sont reprises ci-dessous :

Données de contexte	Unité
Volume total extrait	m ³
Volume vendu à la Flandre	m ³
Volume vendu à la Wallonie	m ³
Volume distribué en RBC	m ³
Nombre de réservoirs d'eau potable	#
Nombre d'hydrants en gestion	#
Nombre de bassins d'orage	#
Capacité totale des bassins d'orage	m ³
Longueur totale du réseau d'assainissement VIVAQUA	km
Longueur totale des égouts	km
Longueur totale des collecteurs VIVAQUA	km
Nombre d'habitants desservis par le réseau d'assainissement collectif	#
Nombre de stations de mesures sur le réseau d'assainissement (hors Flowbru)	#
Nombre de capteurs installés dans le réseau d'assainissement (hors Flowbru)	#
Puissance cumulée des installations de production d'énergie renouvelable pour la production et le transport d'eau potable	kWc
Nombre d'utilisateurs domestiques	#
Nombre d'utilisateurs non-domestiques	#

4.1. La qualité des services rendus par VIVAQUA

La qualité de service de VIVAQUA est évaluée sur toutes ses activités et ses interactions principales avec l'utilisateur. Le tableau ci-dessous est une synthèse du nombre d'indicateurs de suivi et de performance par thématique :

Thématique	Type		Niveau		Total
	Suivi	Perf.	Niv.1	Niv.2	
La qualité de l'eau		1	1		1
La continuité d'alimentation en eau potable		3	2	1	3
La sécurité d'approvisionnement en eau potable		1	1		1

La durabilité des services du réseau d'eau potable	3	2	5		5
La gestion des chantiers réseaux d'eau potable		1	1		1
La continuité de service des réseaux d'assainissement	1		1		1
La couverture des services des réseaux d'assainissement	1			1	1
La durabilité des services des réseaux d'assainissement	1		1		1
L'accessibilité de l'opérateur et information de l'utilisateur		2	1	1	2
La gestion des plaintes	1	1		2	2
Le relevé et le comptage de la consommation	1	3	1	3	4
La facturation	3	1	1	3	4
La rectification	1	1		2	2
Le recouvrement	2	1	1	2	3
La qualité et le délai d'exécution des prestations		3		3	3
Total	14	20	16	18	34

4.1.1. La qualité de l'eau

Fournir une eau avec une qualité irréprochable est un service essentiel fourni par VIVAQUA. L'opérateur doit respecter les normes de potabilité. Ce service est évalué par l'indicateur :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Qualité de l'eau de distribution (%)	Représente le nombre d'analyses respectant les normes de potabilité sur le nombre total d'analyses d'échantillons d'eau distribuée	Perf.	1	2023

Pour calculer et représenter cet indicateur, les données suivantes sont rapportées par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Nombre de tests conformes d'un point de vue esthétique	#	Total
Nombre de tests conformes d'un point de vue microbiologique	#	Total
Nombre de tests conformes d'un point de vue physico-chimique	#	Total
Nombre de tests conformes d'un point de vue radioactivité	#	Total
Nombre total de tests de potabilité effectués	#	Total

4.1.2. La continuité d'alimentation en eau potable

Le service d'approvisionnement en eau potable doit être accessible pour les usagers de l'eau de manière continue. Ce service est évalué par 3 indicateurs :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Nombre d'interruptions d'alimentation en eau par raccordements eau potable (# /1000 connect)	le ratio du nombre total d'interruptions de fourniture par raccordements eau potable	Perf.	1	2023

Délai de rétablissement de la fourniture d'eau après une fuite (hh:mm)	Moyenne des durées d'interruption de fourniture (90% des durées les moins longues) aux usagers suite à une fuite sur le réseau de distribution en Région de Bruxelles-Capitale sur l'année.	Perf.	1	2023
Durée moyenne d'interruption d'alimentation en eau par logement (mm:ss)	La durée moyenne d'interruption de fourniture par logement (ici déterminée par usager)	Perf.	2	2025

Pour calculer et représenter les indicateurs de continuité d'alimentation de niveau 1, les données suivantes sont rapportées en 2023 par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Interruptions d'alimentation	#	Total, fuite fortuite, fuite provoquée par un tiers, travaux planifiés, divers
Nombre d'interruptions de la fourniture d'eau par suite de fuites	#	Total
Durée cumulée d'interruption de la fourniture d'eau par suite de fuites	hh:mm	Total
Nombre total de raccordements à l'eau potable	#	Total

4.1.3. La sécurité d'approvisionnement en eau potable

Le service d'approvisionnement en eau potable doit être garanti pour les usagers de l'eau par un réseau fiable. Ce service est évalué par l'indicateur suivant :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Nombre d'incidents par longueur de conduites (#/100km)	Le nombre d'incidents sur les conduites d'adduction, de répartition et de distribution par 100 kilomètres de conduite	Perf	1	2023

Pour calculer et représenter cet indicateur, les données suivantes sont rapportées en 2023 par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Nombre d'incidents sur le réseau d'approvisionnement dus à une autre partie	#	Total, feeder, collecteur gravitaire, conduite répartition, conduite distribution
Nombre d'incidents sur le réseau d'approvisionnement dont la responsabilité incombe à l'opérateur	#	Total, feeder, collecteur gravitaire, conduite répartition, conduite distribution
Longueur totale du réseau d'adduction	Km	Total, feeder, collecteur gravitaire

Longueur totale du réseau de répartition	km	Total
Longueur totale du réseau de distribution en service	km	Total

4.1.4. La durabilité des services du réseau d'eau potable

Les services d'approvisionnement en eau potable doivent être délivrés en minimisant l'impact environnemental des activités de l'opérateur mais aussi sur la ressource en eau. Ce service est évalué par 5 indicateurs :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Utilisation d'électricité pour la production et le transport d'eau potable (kWh/m ³)	L'électricité utilisée pour la production et le transport d'eau potable en fonction du volume d'eau potable produite	Suivi	1	2023
Part d'énergie renouvelable achetée (%)	Le pourcentage d'électricité achetée à un fournisseur dont l'origine est renouvelable	Suivi	1	2023
Indice de fuites (ILI) du réseau de distribution (#)	Le ratio entre les pertes réelles totales et une estimation des pertes réelles minimum qu'il serait techniquement possible d'atteindre en fonction de la pression du réseau, de la longueur moyenne et du nombre de raccordements ainsi que de la longueur du réseau de distribution.	Perf.	1	2023
Volume d'eau potable perdu par suite de fuites sur le réseau de distribution (pertes réelles) (L/connect/j)	Les pertes réelle (en L) sur un jour divisées par le nombre de raccordements au réseau de distribution	Perf.	1	2023
Consommation d'eau potable par habitant (m ³ /habitant)	Le volume d'eau potable consommé par un habitant en région de Bruxelles-Capitale sur un an	Perf.	1	2023

Pour calculer et représenter ces indicateurs, les données suivantes sont rapportées en 2023 par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Consommation électrique pour la production d'eau potable	kWh	Donnée rapportée par (groupe de) captage
Volume d'eau potable produit	m ³	Donnée rapportée par (groupe de) captage
Consommation électrique pour le transport (adduction et répartition)	kWh	Total
Electricité renouvelable achetée pour l'approvisionnement en eau potable	kWh	Total

Electricité totale achetée pour l'approvisionnement en eau potable	kWh	Total
Production d'énergie renouvelable pour l'approvisionnement en eau potable	kWh	Total
Pertes réelles annuelles (CARL)	m ³	Total
Nombre de raccordements à l'eau potable	#	Total
Longueur totale du réseau de distribution en service	km	Total
Longueur moyenne des raccordements à l'eau potable	m	Total
Pression moyenne du réseau	kPa	Total
Volume d'eau potable consommé au tarif domestique	m ³	Total
Nombre de résidents en Région de Bruxelles-Capitale	#	Total

4.1.5. La gestion des chantiers réseaux d'eau potable

Les chantiers liés aux réseaux d'eau potable doivent produire le moins de nuisances possibles sur les habitants et les usagers. Ce service est évalué par l'indicateur suivant :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Taux de satisfaction des clients concernant les chantiers (%)	Pourcentage de réponses positives aux enquêtes de satisfaction de VIVAQUA	Perf.	1	2023

Pour calculer et représenter cet indicateur, les données suivantes sont rapportées en 2023 par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Pourcentage de réponses positives aux enquêtes de satisfaction	%	Total
Nombre de réponses total aux enquêtes de satisfaction	#	Total

4.1.6. La continuité de service des réseaux d'assainissement

La collecte des eaux résiduaires urbaines en direct chez les usagers doit pouvoir s'effectuer sans incidents et ce jusqu'à la station d'épuration. Ce service est évalué par l'indicateur suivant :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Incidents sur le réseau d'assainissement (#/j)	Incidents sur le réseau d'assainissement de VIVAQUA rapportés par jour	Suivi	1	2023

Pour calculer ces indicateurs, les données suivantes sont rapportées en 2023 par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Incidents sur le réseau d'assainissement de VIVAQUA	#	Total, collecteur et égout, raccordement privé
Période de rapportage des incidents	j	Total

4.1.7. La couverture des services des réseaux d'assainissement

Il s'agit ici de la part des usagers ayant accès au service d'assainissement collectif. Ce service sera évalué par l'indicateur suivant :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Equivalents habitants connectés aux stations d'épuration (%)	Ratio entre les équivalents habitants épurés en station et ceux épurés individuellement et/ou rejetés dans le milieu récepteur	Suivi	2	2024

4.1.8. La durabilité des services des réseaux d'assainissement

La qualité de service rendu aux usagers inclut la prise en compte de l'effort fourni pour tendre vers une consommation énergétique toujours plus sobre et un fonctionnement général limitant les impacts écologiques sur le milieu. Ce service est évalué par l'indicateur suivant :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Consommation d'énergie du réseau d'assainissement par volume d'eau résiduaire urbaine collectée (kWh/m ³)	Consommation énergétique pour le réseau d'assainissement par volume (m ³) d'eau résiduaire urbaine arrivée en station d'épuration	Suivi	1	2023

Le volume d'eau résiduaire urbaine épurée dans les STEPS, ainsi que la consommation énergétique du réseau d'assainissement d'HYDRIA seront transmis par HYDRIA. Néanmoins pour pouvoir calculer cet indicateur, la donnée suivante est rapportée en 2023 par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Consommation énergétique du réseau d'assainissement de VIVAQUA	kWh	Total, transport + ventilation + stations de mesure, Bassins d'orage

4.1.9. L'accessibilité de l'opérateur et information de l'utilisateur

L'opérateur offre un accès direct aux informations pour tous les usagers ainsi que des réponses adaptées dans des délais appropriés. Ce service est évalué par 2 indicateurs :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Temps moyen d'attente au téléphone (mm:ss)	Temps moyen d'attente avant d'être en communication avec un agent du contact center. Uniquement pour les appels via le call center.	Perf.	1	2023
Pourcentage de clients dont le problème est traité au 1er appel (%)	Pourcentage de clients dont le problème est traité au 1er appel	Perf.	2	2025

Pour calculer et représenter l'indicateur de niveau 1, la donnée suivante est rapportée en 2023 par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Temps moyen d'attente pour joindre le call center	mm:ss	Total

4.1.10. La gestion des plaintes

L'opérateur apporte des réponses adaptées dans des délais appropriés aux plaintes introduites par les usagers. Ce service sera évalué par 2 indicateurs :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Pourcentage des plaintes ayant été traitées dans les délais (%)	Le ratio entre les plaintes traitées dans les délais par rapport au nombre total de plaintes reçues par l'opérateur	Perf.	2	2025
Pourcentage de plaintes fondées (%)	Le ratio entre plaintes fondées (traitées par VIVAQUA en faveur de l'utilisateur) et le nombre total de plaintes, complètes et déclarées recevables, introduites par les usagers	Suivi	2	2025

4.1.11. Le relevé et le comptage de la consommation

L'opérateur rend le comptage des consommations fiable et régulier pour tous. Ce service est évalué par 4 indicateurs :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Densité de compteurs (#)	Nombre de compteurs par unité d'occupation (installation)	Suivi	2	2024
Compteurs à remplacer (%)	Ratio entre le nombre de compteurs à âge dépassé et le nombre total de compteur	Perf.	1	2023
Relevé de compteurs (%)	Ratio entre le nombre de relevés de compteurs effectués et l'objectif préétabli de nombre de relevés.	Perf.	2	2024
Taux d'index successivement estimés (%)	Ratio entre le nombre de compteurs n'ayant pas été relevés pendant plus de deux périodes annuelles et le nombre total de compteurs installés	Perf.	2	2025

Pour calculer et représenter les indicateurs de niveau 1, les données suivantes sont rapportées en 2023 par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Nombre total de compteurs eau potable installés	#	Total, petit, grand, domestique, non-domestique

Unités d'occupation	#	Total, petit, grand, domestique, non-domestique
Compteurs à remplacer sur base de l'âge du compteur (remplacement périodique)	#	Total, petit, grand, domestique, non-domestique

4.1.12. La facturation

Une facturation efficace, rapide, qui permet la détection des consommations anormales, pour que la facture de l'utilisateur soit exacte. Ce service est évalué par 4 indicateurs :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Délais de traitement d'un dossier de déménagement (j)	le temps moyen nécessaire pour clôturer un déménagement, tant pour le client sortant que le client entrant.	Perf.	1	2023
Nombre de dossiers fuite (%)	Ratio du nombre de dossiers fuite par le nombre de demandes d'application du tarif fuite	Suivi	2	2024
Nombre d'alertes consommation (#)	Nombre d'alertes liées à une consommation anormalement haute par rapport à l'historique des consommations de l'utilisateur.	Suivi	2	2024
Volume cumulé des fuites chez les usagers (m ³)	Volume total d'eau facturé au tarif fuite	Suivi	2	2024

Pour calculer et représenter l'indicateur de niveau 1, la donnée suivante est rapportée en 2023 par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Délais de traitement d'un dossier de déménagement	J	Total

4.1.13. La rectification

Un service de rectification efficace permet une facture de l'utilisateur exacte. Ce service est évalué par 2 indicateurs :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Volume moyen par rectification (m ³)	Le volume moyen par type d'utilisateur pour une rectification de la facture	Suivi	2	2024
Délais de rectification de la facture (j)	Le délai moyen par type d'utilisateur pour une rectification de la facture	Perf.	2	2025

4.1.14. Le recouvrement

Le recouvrement des impayés et des montants des fraudes constatées. Ce service est évalué par 3 indicateurs :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Taux d'impayés (%)	le ratio entre le montant total des factures impayées et le montant total facturé	Suivi	1	2023
Taux de récupération des montants des fraudes facturées (%)	Le pourcentage de montants recouverts par rapport à ceux facturés dans le cas de fraude	Perf.	2	2024
Nombre de dossiers fraude (#)	Le nombre de fraudes détectées et facturées	Suivi	2	2024

Pour calculer et représenter l'indicateur de niveau 1, les données suivantes sont rapportées en 2023 par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Montant total impayé	€	Total, domestique, non-domestique
Montant total facturé	€	Total, domestique, non-domestique

4.1.15. La qualité et le délai d'exécution des prestations

Les prestations livrées par VIVAQUA sont conformes aux attentes des usagers et se déroulent dans les meilleurs délais. Ce service est évalué par 3 indicateurs :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Taux de satisfaction moyen des clients concernant les prestations (%)	Taux de satisfaction concernant les prestations de VIVAQUA sur base des focus groupes qualitatifs.	Perf.	2	2024
Délais d'obtention d'un devis pour un raccordement eau potable (J)	Délais entre la création du ticket et la clôture du ticket qui se fait lors de l'envoi du devis	Perf.	2	2024
Délais de traitement des demandes de travaux de raccordement (J)	Délais de travaux de raccordements. compté en jours.	Perf.	2	2024

4.2. La politique d'asset management de VIVAQUA

Une gestion optimale de l'infrastructure est nécessaire pour maximiser la qualité des services et le rapport qualité/coût. La politique d'asset management de VIVAQUA est suivie pour les réseaux d'eau potable (9 indicateurs), les raccordements et compteurs (2 indicateurs) ainsi que pour les réseaux d'assainissement (3 indicateurs).

4.2.1. Réseaux d'eau potable

L'opérateur gère de manière optimale les réseaux de transport, répartition et distribution de l'eau potable. Cet objectif est suivi à travers 9 indicateurs :

Indicateur	Définition	Niveau	Rapportage
Indice d'âge (NAX) du réseau de distribution (#)	Cet indice montre l'âge moyen des conduites du réseau de distribution par rapport à la durée de vie technique attendue du réseau.	1	2023
Taux de renouvellement des réseaux d'adduction et de répartition (%)	Nombre de mètres du réseau d'adduction et en répartition, toutes files et tous statuts compris (sauf HS), ayant fait l'objet d'un renouvellement dans l'année, quelle que soit la technique, sans tenir compte des dédoublements ou des extensions par rapport à la longueur totale de l'année précédente	1	2023
Taux de remplacement des conduites de distribution (%)	Pourcentage des conduites de distribution qui ont été remplacées	1	2023
Connaissance de l'état du réseau d'adduction (%)	Ratio entre la longueur dont VIVAQUA connaît l'état et la longueur totale du réseau concerné	2	2024
Connaissance de l'état du réseau de répartition (%)	Ratio entre la longueur dont VIVAQUA connaît l'état et la longueur totale du réseau concerné	2	2024
Indice de risque des conduites d'adduction (%)	Cet indicateur représente le risque global (aléa et vulnérabilité) associé aux conduites d'eau potable du réseau d'adduction (y compris les siphons).	2	2024
Indice de risque des conduites de répartition (%)	Cet indicateur représente le risque global (aléa et vulnérabilité) associé aux conduites d'eau potable du réseau de répartition.	2	2024
Dwplan-Dis04 : Indice de risque des conduites de distribution (%)	Cet indicateur représente le risque global (aléa et vulnérabilité) associé aux conduites d'eau potable du réseau de distribution.	2	2024
Indice des travaux en synergie sur les réseaux de distribution (%)	Cet indice rapporte la longueur de conduite de distribution remplacée par suite de chantiers "distribution" par rapport à la longueur totale des conduites qui ont été remplacées en une année.	2	2024

Pour calculer et représenter les indicateurs de niveau 1, les données suivantes sont rapportées en 2023 par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Renouvellement du réseau d'adduction	km	Total, feeder, collecteur gravitaire
Renouvellement du réseau de répartition	km	Total
Longueur de conduites de distribution remplacées	km	Total
Longueur totale du réseau d'adduction (y-1)	km	Total, feeder, collecteur gravitaire
Longueur totale du réseau de répartition (y-1)	km	Total
Longueur totale du réseau de distribution en service (y-1)	km	Total

Durée de vie estimée des conduites de distribution en sidéro-ciment	an	Total
Durée de vie estimée des conduites de distribution en fonte grise	an	Total
Durée de vie estimée des conduites de distribution en fonte ductile	an	Total
Durée de vie estimée des conduites de distribution en acier	an	Total
Durée de vie estimée des conduites de distribution en Eternit	an	Total
Durée de vie estimée des conduites de distribution en PE	an	Total
Durée de vie estimée des conduites de distribution en PVC	an	Total
Durée de vie estimée des conduites de distribution en béton	an	Total
Durée de vie estimée des conduites de distribution "autres matériaux"	an	Total
Age moyen pondéré des conduites de distribution en sidéro-ciment	an	Total
Age moyen pondéré des conduites de distribution en fonte grise	an	Total
Age moyen pondéré des conduites de distribution en fonte ductile	an	Total
Age moyen pondéré des conduites de distribution en acier	an	Total
Age moyen pondéré des conduites de distribution en Eternit	an	Total
Age moyen pondéré conduites de distribution en PE	an	Total
Age moyen pondéré conduites de distribution en PVC	an	Total
Age moyen pondéré conduites de distribution en béton	an	Total
Age moyen pondéré des conduites de distribution "autres matériaux"	an	Total
Longueur des conduites de distribution en sidéro-ciment	km	Total
Longueur des conduites de distribution en fonte grise	km	Total
Longueur des conduites de distribution en fonte ductile	km	Total
Longueur des conduites de distribution en acier	km	Total
Longueur des conduites de distribution en Eternit	km	Total
Longueur des conduites de distribution en PE	km	Total
Longueur des conduites de distribution en PVC	km	Total
Longueur des conduites de distribution béton	km	Total
Longueur des conduites de distribution "autres matériaux"	km	Total

4.2.2. Raccordements et compteurs

Les raccordements et les compteurs d'eau potable sont gérés selon la politique d'asset management de l'opérateur, suivie par 2 indicateurs :

Indicateur	Définition	Niveau	Rapportage
Taux annuel de renouvellement des raccordements eau potable (%)	Le nombre de raccordements eau potable remplacés en une année par rapport au nombre total de raccordements eau potable	1	2023
Taux de renouvellement des compteurs (%)	Taux de renouvellement des compteurs (remplacement des anciens compteurs)	1	2023

Pour calculer et représenter ces indicateurs, les données suivantes sont rapportées en 2023 par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Nombre de raccordements à l'eau potable renouvelés	#	Total
Nombre total de raccordements à l'eau potable à la fin de l'année précédente (y-1)	#	Total
Nombre de compteurs remplacés (remplacements périodiques et non périodiques)	#	Total, petit, grand, domestique, non-domestique
Nombre total de compteurs installés	#	Total, petit, grand, domestique, non-domestique

4.2.3. Réseaux d'assainissement

Les égouts et les collecteurs appartenant à VIVAQUA sont gérés suivant la politique d'asset management de l'opérateur suivie par 3 indicateurs :

Indicateur	Définition	Niveau	Rapportage
Taux de renouvellement du réseau d'assainissement de VIVAQUA (%)	le taux de linéaire du réseau d'assainissement géré par VIVAQUA renouvelé (remplacé et rénové) hors extension, hors dédoublement et hors raccordement	1	2023
Indice de risque du réseau d'assainissement de VIVAQUA (%)	le risque global (aléa et vulnérabilité) associé au réseau d'assainissement de VIVAQUA (égouts et collecteurs)	2	2024
Inspection du réseau d'assainissement de VIVAQUA (%)	Longueurs du réseau d'assainissement inspectées et analysées sur l'année, et pour lesquelles une classe de dégradation a été attribuée, quelle que soit la technique d'inspection, par rapport à la longueur totale du réseau.	2	2025

Pour calculer et représenter l'indicateur de niveau 1, les données suivantes sont rapportées en 2023 par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Longueur du réseau d'assainissement de VIVAQUA rénové	km	Total
Longueur du réseau d'assainissement de VIVAQUA remplacé	km	Total
Longueur totale du réseau d'assainissement de VIVAQUA (y-1)	km	Total

4.3. Efficience de VIVAQUA

L'efficience des opérateurs est évaluée par quelques indicateurs technico-économiques ciblés qui visent à compléter le rapportage des coûts effectué par ailleurs. Cette dimension est suivie par les 4 indicateurs suivants :

Indicateur	Définition	Niveau	Rapportage
Intensité de formation (h/ETP/an)	Nombre d'heures de formation par an par nombre d'équivalents temps-plein	1	2023
Accidents au travail (#/100 ETP)	Nombre d'accidents de travail par rapport au nombre de membres de personnel	1	2023
Personnel attaché au service de distribution d'eau potable, par raccordement eau potable (ETP/connect)	le nombre de postes "équivalent temps-plein" liés à l'activité de distribution par rapport au nombre de raccordements eau potable	2	2024
Coût de distribution par raccordement eau potable (€/connect)	Coût de distribution par raccordement eau potable	2	2024

Pour calculer et représenter les indicateurs de niveau 1, les données suivantes sont rapportées en 2023 par VIVAQUA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Nombre d'heure de formation	h	Total
Personnel total	ETP	Total
Nombre d'accidents de travail	#	Total

5. Liste des indicateurs à rapporter par HYDRIA

Au 31 mars de chaque année HYDRIA rapportera les données sources et les valeurs des indicateurs repris dans ce canevas pour l'année précédente. Cependant l'indicateur de durabilité économique sera rapporté pour le 30 juin au plus tard. Le rapportage évoluera en fonction de l'entrée en vigueur progressive des indicateurs. Il pourra aussi être adapté en fonction des crash-tests effectués.

Ce fichier de rapportage comprendra aussi quelques données dites « de contexte » (aussi à rapporter) pour permettre de décrire le secteur de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale et pouvoir expliquer certaines de ses particularités et/ou performances. Les données de contexte demandées dans le fichier de rapportage 2023 sont reprises ci-dessous :

Données de contexte	Unités
Nombre de bassins d'orage	#
Capacité totale des bassins d'orage	m ³
Longueur des collecteurs HYDRIA	km
Nombre de stations de mesure	#
Nombre de capteurs	#
Pluviométrie IRM-Uccle	mm
Volume d'eau re-use délivré	m ³

5.1. La qualité des services rendus par HYDRIA

La qualité des services rendus par HYDRIA est évaluée pour les activités de collecte, d'épuration mais aussi pour la gestion du réseau Flowbru. Le tableau ci-dessous est une synthèse du nombre d'indicateurs de suivi et de performance par thématique.

Thématique	Type		Niveau		Total
	Suivi	Perf.	Niv. 1	Niv. 2	
La continuité de service des réseaux d'assainissement	2	1	1	2	3
La qualité de l'épuration	1	2	3		3
La durabilité des services d'assainissement	7	1	6	2	8
Total	10	4	10	4	14

5.1.1. La continuité de service des réseaux d'assainissement

La collecte des eaux résiduaires urbaines en direct chez les usagers doit pouvoir s'effectuer sans incidents et ce jusqu'à la station d'épuration. Ce service est évalué par les 3 indicateurs suivants :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
------------	------------	------	--------	------------

Incidents sur le réseau de collecteurs HYDRIA (#/J)	Incidents sur le réseau d'assainissement rapportés par jour	Suivi	1	2023
Déversements d'orages surveillés (%)	Cet indicateur calcule la disponibilité de la mesure permettant de calculer une fréquence de déversement par déversoir équipé et appartenant au réseau Flowbru	Perf.	2	2024
Nombre de déversements (#)	Cet indicateur mesure le nombre de déversements par déversoir	Suivi	2	2024

Pour calculer l'indicateur et le représenter, les données suivantes sont rapportées en 2023 par HYDRIA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Incidents sur le réseau de collecteurs HYDRIA	#	Total
Période de rapportage des incidents sur le réseau de collecteurs HYDRIA	j	Total

5.1.2. La qualité de l'épuration

Il s'agit, pour l'opérateur, d'offrir un traitement des eaux résiduaires urbaines conforme au cadre légal et réglementaire en vigueur. Ce service est évalué par les 3 indicateurs suivants :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Résultats en sortie de station d'épuration (J)	Nombre de jours de dépassement des normes d'épuration	Perf.	1	2023
L'eau résiduaire traitée en filière tertiaire (%)	Le volume d'eau résiduaire urbaine ayant au minimum été sujet à un traitement qui vise l'élimination des nutriments et/ou des pathogènes	Suivi	1	2023
Intensité d'autocontrôle de la qualité de l'eau rejetée après traitement (%)	Rapport entre le nombre de tests effectués et ceux prévus par le cadre réglementaire	Perf.	1	2023

Pour calculer ces indicateurs, les données suivantes sont rapportées par HYDRIA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Jours avec dépassement des normes d'épuration	j	Total, STEP Nord ou Sud, paramètres dépassés
Jours de dépassement en circonstance exceptionnelle	j	Total, STEP Nord ou Sud, cause
Eau résiduaire urbaine traitée en filière primaire	m ³	Total, STEP Nord ou Sud
Eau résiduaire urbaine traitée en filière secondaire	m ³	Total, STEP Nord ou Sud
Eau résiduaire urbaine traitée en filière tertiaire	m ³	Total, STEP Nord ou Sud
Eau résiduaire urbaine non traitée	m ³	Total, STEP Nord ou Sud

5.1.3. La durabilité des services d'assainissement

La qualité de service rendu aux usagers inclut la prise en compte de l'effort fourni pour tendre vers une consommation énergétique toujours plus sobre et un fonctionnement général limitant les impacts écologiques sur le milieu. Ce service est évalué par les 8 indicateurs suivants :

Indicateur	Définition	Type	Niveau	Rapportage
Volume d'eau résiduaire urbaine traitée (m ³)	Volume d'eau résiduaire urbaine traitée par les stations d'épuration	Suivi	1	2023
Eau résiduaire urbaine traitée par équivalent habitant (m ³ /eq.hab)	Eau résiduaire urbaine traitée par équivalent habitant	Suivi	1	2023
Consommation énergétique des stations d'épuration (kWh/m ³)	Consommation énergétique par volume d'eau épurée	Perf.	1	2023
Energie renouvelable produite (kWh)	Energie générée à partir de sources renouvelables sur le site des STEPs	Suivi	1	2023
Energie achetée pour l'épuration des eaux résiduaires urbaines (kWh)	L'énergie achetée pour l'épuration en STEP	Suivi	1	2023
Consommation d'énergie du réseau d'assainissement par volume d'eau résiduaire urbaine collectée (kWh/m ³)	Consommation énergétique pour le réseau d'assainissement par volume (m ³) d'eau résiduaire urbaine épurée par les STEPs	Suivi	1	2023
Consommation énergétique des STEPs par équivalent habitant (kWh/eq.hab)	Consommation énergétique par équivalent habitant en arrivée de station d'épuration	Suivi	2	2024
Digestion des boues d'épuration (%)	Le pourcentage de boues d'épuration digérées	Suivi	2	2024

Pour calculer ces indicateurs, les données suivantes sont rapportées par HYDRIA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Eau résiduaire urbaine traitée	m ³	Total, STEP Nord ou Sud
Equivalent habitants desservis par le réseau d'assainissement connecté aux STEPs	eq.hab	Total, STEP Nord ou Sud
Capacité nominale des stations d'épuration	eq.hab	Total, STEP Nord ou Sud
Consommation énergétique des STEPs	kWh	Total, STEP Nord ou Sud, type d'énergie
Energie produite sur le site des STEPs	kWh	Total, STEP Nord ou Sud, installation
Puissance cumulée des installations renouvelables	kW	Total, STEP Nord ou Sud, installation
Energie achetée	kWh	Total, STEP Nord ou Sud, type d'énergie

Part renouvelable de l'énergie achetée	%	Total, STEP Nord ou Sud, type d'énergie
Consommation énergétique du réseau d'assainissement HYDRIA	kWh	Total, transport + ventilation + stations de mesure, Bassins d'orage
Eau résiduaire urbaine bruxelloise épurée en STEP Nord	m ³	Total
Eau résiduaire urbaine bruxelloise épurée en STEP Sud	m ³	Total

5.2. La politique d'asset management d'HYDRIA

Une gestion optimale de l'infrastructure est nécessaire pour maximiser la qualité des services et le rapport qualité/coût. La politique d'asset management d'HYDRIA est suivie pour l'infrastructure de collecte (3 indic.) et d'épuration (2 indic.).

5.2.1. Le réseau d'assainissement

L'opérateur gère correctement les collecteurs lui appartenant. Cet objectif est suivi par les 3 indicateurs suivants :

Indicateur	Définition	Niveau	Rapportage
Taux de renouvellement des collecteurs HYDRIA (%)	Représente le taux de linéaires de collecteurs HYDRIA renouvelés (remplacés et rénovés)	1	2023
Inspection du réseau de collecteurs HYDRIA (%)	Longueurs du réseau de collecteurs, géré par HYDRIA, inspectés et analysés et pour lesquelles une classe de dégradation a été attribuée, quelle que soit la technique d'inspection par rapport à longueur totale du réseau	1	2023
Indice de risque des collecteurs HYDRIA (%)	Le risque associé aux tronçons du réseau de collecteurs.	2	2024

Pour calculer ces indicateurs, les données suivantes sont rapportées par HYDRIA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Longueurs de collecteurs HYDRIA rénovés	km	Total, techniques de rénovation
Longueur de collecteurs HYDRIA remplacés	km	Total
Longueur totale du réseau de collecteurs HYDRIA (y-1)	km	Total
Longueurs de réseau de collecteurs HYDRIA inspectés et analysés	km	Total

5.2.2. L'infrastructure d'épuration

Les stations d'épuration sont gérées de manière efficiente et durable. Cet objectif est suivi par les 2 indicateurs suivants :

Indicateur	Définition	Niveau	Rapportage
Indice de capacité des stations d'épuration sur l'abatement en Azote (%)	ratio entre le percentile 95 de la charge entrante moyenne en azote (sur 7 jours) par rapport à la capacité nominale de traitement des stations d'épuration	2	2024
Indice de capacité des stations d'épuration concernant la charge en polluants (%)	ratio entre le percentile 95 de la charge entrante moyenne en DCO (sur 7 jours) par rapport à la capacité nominale de traitement des stations d'épuration	2	2024

5.3. Efficience d'HYDRIA

L'efficience des opérateurs est évaluée par quelques indicateurs technico-économiques ciblés qui visent à compléter le rapportage des coûts effectué par ailleurs. Cette dimension est suivie par les 3 indicateurs suivants :

Indicateur	Définition	Niveau	Rapportage
Intensité de formation (h/ETP/an)	Nombre d'heures de formation par an par nombre d'équivalents temps-plein	1	2023
Accidents au travail (#/100 ETP)	Nombre d'accidents de travail par rapport au nombre de membres de personnel	1	2023
Coût de fonctionnement des stations d'épuration par équivalent habitant (€/eq.hab)	Coût de fonctionnement divisé par le nombre d'équivalents habitants épurés en 1 an, mesurés par la demande biologique en oxygène.	1	2023

Pour calculer et représenter les indicateurs de niveau 1, les données suivantes sont rapportées en 2023 par HYDRIA :

Nom de la donnée	Unité	Catégories
Nombre d'heures de formation	h	Total
Personnel total	ETP	Total
Nombre d'accidents de travail	#	Total
Coûts de fonctionnement des stations d'épuration	€	Total, STEP Nord ou Sud
Equivalents habitants desservis par le réseau d'assainissement connecté aux STEPs	eq.hab	Total, STEP Nord ou Sud