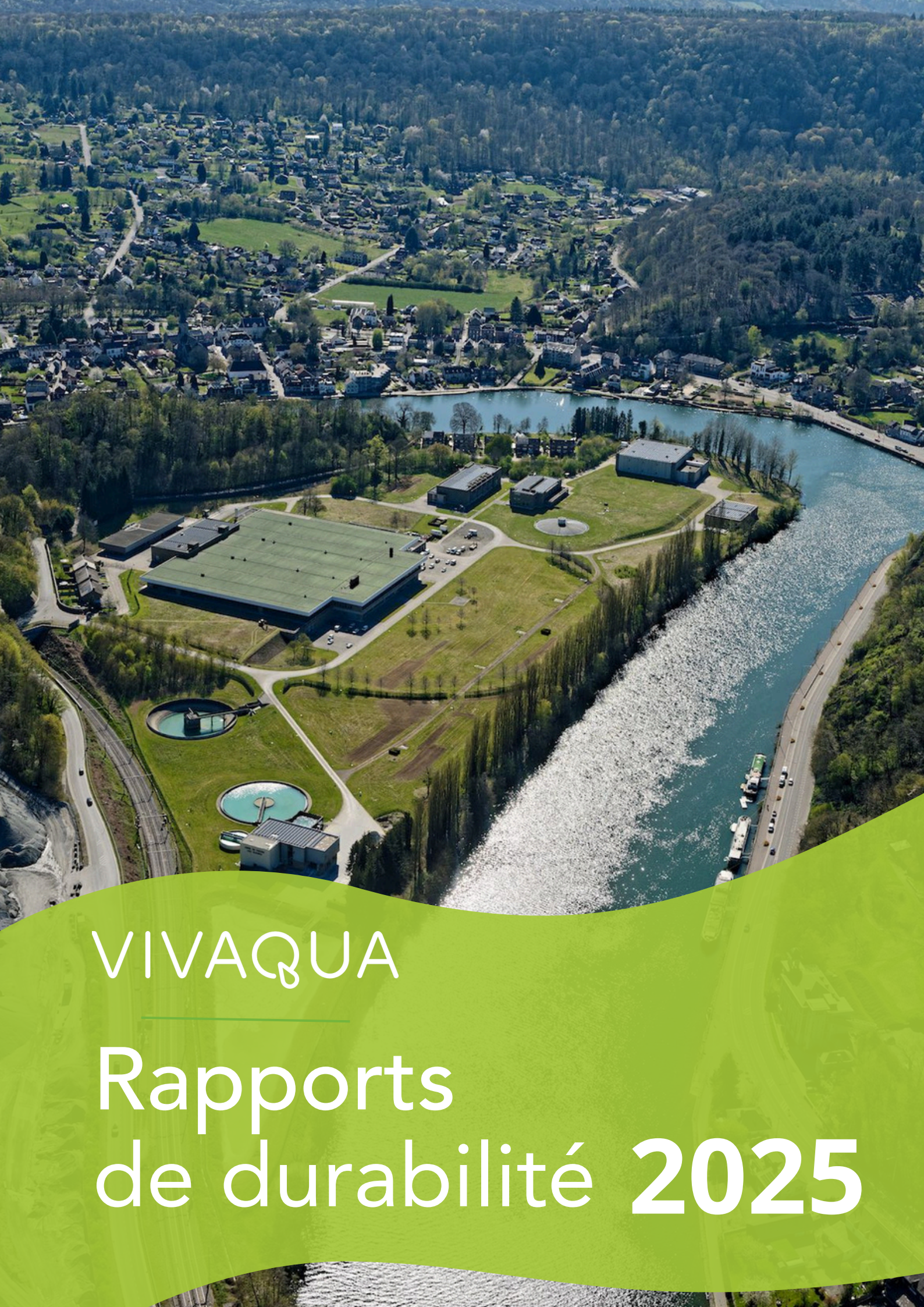




VIVAQUA

Rapports de durabilité 2025

SOMMAIRE

1. Informations générales	4
2. Principes généraux	4
2.1. Un premier rapport volontaire, reflet de notre engagement pour la durabilité et la transparence	4
2.2. Méthodologie utilisée pour établir le rapport de durabilité	4
3. Divulgations générales	6
3.1 Base pour la préparation de la déclaration de durabilité	6
3.2 Le rôle des organes administratifs, de gestion et de surveillance en matière de durabilité	8
3.3 Intégrer les performances de durabilité dans les mécanismes de reconnaissance	10
3.4 Déclaration relative à la diligence raisonnable	11
3.5 Gestion des risques et contrôles internes	12
3.6 Stratégie, modèle économique et chaîne de valeur	12
3.7 Ce qui est important pour les parties prenantes	14
3.8 Interaction entre les impacts et les opportunités matériels, la stratégie et le modèle économique, et les effets financiers	17
3.9 Description du processus d'identification et d'évaluation des impacts, des risques et des opportunités (IRO)	17
3.10 21 enjeux jugés prioritaires	18
3.11 Politiques liées aux enjeux matériels	21
3.12 Obligation générale d'information concernant les actions et les ressources	30
3.13 Obligation générale d'information pour les objectifs	32
4. Changements climatiques	34
4.1 Plan de transition pour l'atténuation des changements climatiques	34
4.2 Risques liés au climat et analyse de scénarios	36
4.3 Résilience et politiques mises en oeuvre pour faire face au changement climatique	37
4.4 Actions et ressources en matière de changements climatiques	39
4.5 Cadrage du bilan carbone de VIVAQUA	40
4.6 Focus sur la consommation et mix énergétiques	42
4.7 Émissions brutes de gaz à effet de serre des scopes 1, 2 et 3	42
4.8 Projets d'élimination et d'atténuation des gaz à effet de serre financés par le carbone	43
5. Pollution	44
5.1 Politiques relatives à la pollution	44
5.2 Actions et ressources liées à la pollution	45
5.3 Objectifs liés à la pollution	45
5.4 Pollution de l'air, de l'eau et du sol	45
6. Ressources en eau	46
6.1 Politiques relatives à l'eau	46
6.2 Actions et ressources liées à l'eau	47
6.3 Objectifs liés à l'eau	47
6.4 Indicateurs relatifs à l'eau	48

7. VIVAQUA et son personnel	49
7.1 Politiques relatives à ses collaboratrices et collaborateurs	49
7.2 Engagement auprès du personnel et des représentants du personnel	51
7.3 Actions et ressources liées à son personnel	54
7.4 Objectifs de VIVAQUA pour son personnel	56
7.5 Caractéristiques des collaboratrices/teurs de VIVAQUA	57
7.6 Caractéristiques des personnes non salariées travaillant pour le compte de l'entreprise	58
7.7 Champ d'application des négociations collectives et dialogue social	58
7.8 Indicateurs de diversité au Comité de direction	58
7.9 Salaires adéquats	58
7.10 Indicateurs de santé et de sécurité	59
7.11 Indicateurs de rémunération	60
7.12 Incidents de discrimination et autres incidents liés aux droits humains	61
8. Consommateurs et utilisateurs finaux	62
8.1 Politiques relatives aux consommateurs et aux utilisateurs finaux	62
8.2 Engagement auprès des consommateurs et des utilisateurs finaux	63
8.3 Objectifs, actions et ressources liées aux consommateurs et aux utilisateurs finaux	64
9. Gouvernance : conduite des affaires	67
9.1 Politiques relatives à la conduite des affaires	67
9.2 Actions relatives à la conduite des affaires	68
10. Cybersécurité	69
11. Annexe	71
12. Taxonomie	72
13. Références	80
14. Rapport du Réviseur d'entreprises pour l'exercice clos le 31 décembre 2025 à l'attention de VIVAQUA s.a.	86

1. Informations générales

Le présent rapport constitue la déclaration de durabilité de VIVAQUA, établie conformément à la réglementation européenne « CSRD » (Corporate Sustainability Reporting Directive) et aux normes de reporting « ESRS » (European Sustainability Reporting Standards).

Ce rapport présente les informations significatives identifiées à l'issue de l'analyse de double matérialité, ainsi que les principaux éléments de contexte, de gouvernance et de performance liés aux enjeux de durabilité.

2. Principes généraux

2.1. Un premier rapport volontaire, reflet de notre engagement pour la durabilité et la transparence

VIVAQUA a décidé de publier ce rapport de durabilité de sa propre initiative, afin de renforcer la transparence attendue d'un service public essentiel en matière de reporting de durabilité « CSRD » (Corporate Sustainability Reporting Directive, Directive (UE) 2022/2464).

En tant qu'acteur clé du service public de l'eau, VIVAQUA fournit chaque jour de l'eau potable, traite les eaux usées et agit au quotidien pour la continuité

du service et la protection des Bruxelloises et Bruxellois face aux risques d'inondation.

À travers ces missions fondamentales, VIVAQUA contribue directement aux grands enjeux de durabilité et affirme son engagement en faveur d'une exigence renforcée de transparence et de redevabilité envers les parties prenantes.

2.2. Méthodologie utilisée pour établir le rapport de durabilité

Le rapport est préparé en suivant l'architecture des European Sustainability Reporting Standards (ESRS), pour une lecture cohérente et comparable. Les sujets couverts ont été déterminés sur la base d'une analyse de double matérialité (matérialité d'impact et matérialité financière), à partir de laquelle les impacts, risques et opportunités (IRO) ont été identifiés, c'est-à-dire ce qui peut affecter notre

service public, les usagers et notre environnement. Dans un contexte d'évolutions réglementaires et dans un contexte d'évolutions du cadre européen, nous avons privilégié une information claire et utile, sur base des éléments disponibles à la date de préparation du présent rapport, à savoir les documents techniques de juillet 2025 publiés par l'EFRAG.

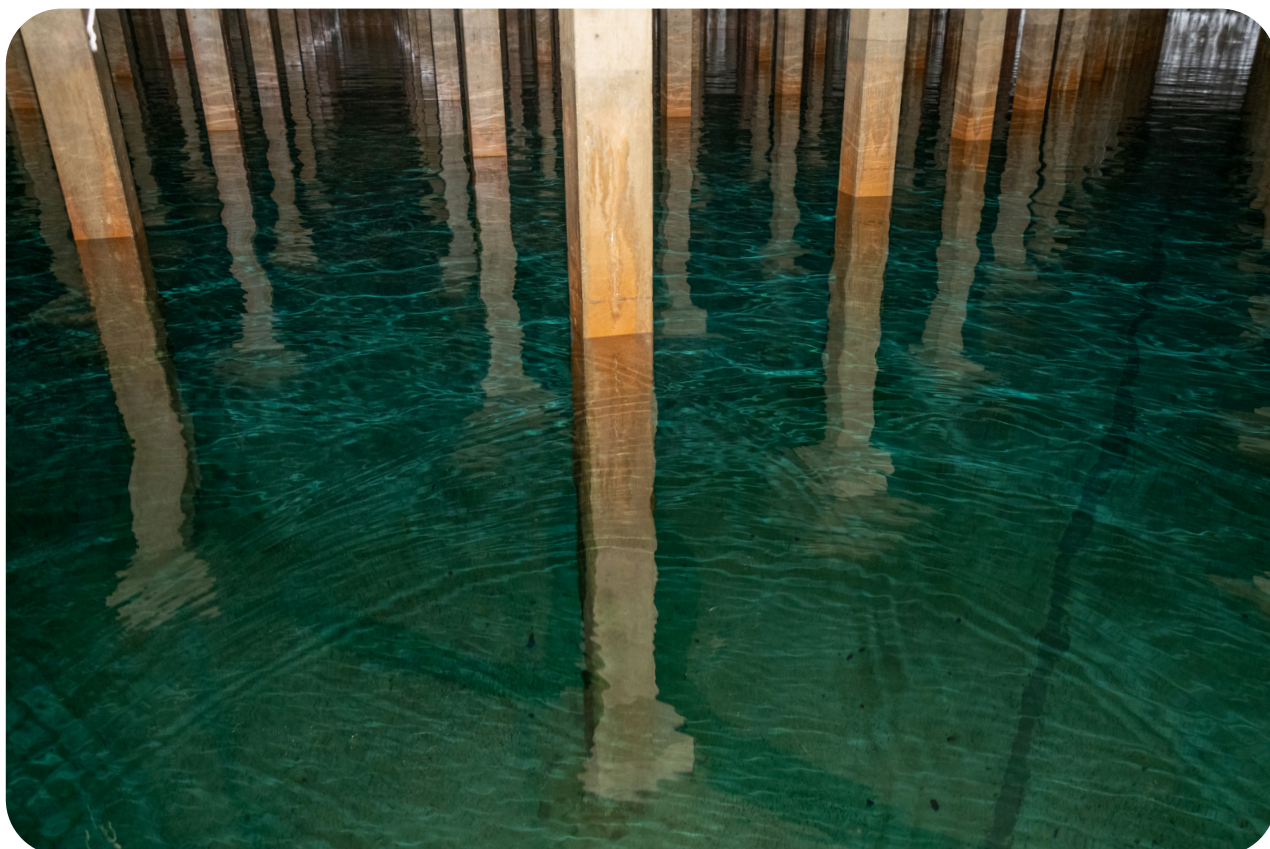
Au regard des résultats de la double matérialité, le rapport de VIVAQUA couvre les normes suivantes : ESRS 2, ESRS E1, ESRS E2, ESRS E3, ESRS S1, ESRS S4 et ESRS G1. Un IRO relatif à la norme ESRS S3 a été identifié comme matériel en fin d'exercice 2025 et fera l'objet d'analyses approfondies lors de l'exercice suivant. Une section d'informations spécifiques à l'entité consacrée à la cybersécurité a également été ajoutée, ce sujet ayant été identifié comme matériel dans l'analyse de double matérialité sans être couvert de manière suffisante par les ESRS.

Le rapport intègre les informations relatives à la Taxonomie de l'UE conformément à l'article 8 du Règlement (UE) 2020/852. Il tient compte, le cas échéant, de simplifiat-

ion induites par les modalités d'entrée en application prévues par ce texte.

VIVAQUA s'engage à assurer une présentation fidèle des informations de durabilité, en veillant à ce que les données divulguées soient pertinentes, complètes, neutres, comparables, vérifiables et compréhensibles, en cohérence avec les principes de l'Annexe B de l'ESRS 1.

La période de reporting correspond à l'exercice 2025. Certaines informations nécessitant des délais de consolidation spécifiques, notamment celles liées au bilan carbone, sont toutefois présentées sur la dernière année de données complète disponible, à savoir 2024. Le périmètre organisationnel de reporting est décrit dans la section dédiée afin d'assurer la cohérence avec le périmètre financier de référence.



3. Divulgations générales

Cette section reprend les informations générales basées par ESRS 2 sur la manière dont VIVAQUA organise sa gouvernance et pilote les enjeux de durabilité. Elle décrit l'approche retenue

en matière de stratégie, de processus (dont l'identification des IRO : Impacts, Risques et Opportunité), ainsi que les politiques, actions et objectifs associés.

3.1. Base pour la préparation de la déclaration de durabilité

La déclaration de durabilité de VIVAQUA est préparée sur une base individuelle, conformément à la structure juridique et organisationnelle de l'entreprise.

VIVAQUA n'est pas une société mère et ne dispose pas de filiales. Il n'existe donc pas d'états financiers consolidés. Le périmètre du rapport en matière de durabilité correspond donc intégralement au périmètre des états financiers individuels.

En conséquence, aucune différence de périmètre n'est à signaler entre la déclaration de durabilité et les états financiers. Cette approche garantit la cohérence et la transparence des informations publiées.

Les missions principales de VIVAQUA concernent la production d'eau potable, la distribution d'eau potable, l'égouttage des eaux usées et la lutte contre les inondations.

Sur cette base, les activités « cœur de métier » identifiées sont :

1. **Captages** : captage d'eau de surface, captage d'eau souterraine
2. **Traitement** : mécanique, chimique, mixte

3. **Adduction, installations et stockage** : collecteurs gravitaires, feeders, siphons, réservoirs et autres installations (tout élément non-linéaire : noeuds de vannage, chambres de visite, etc.)

4. **Répartition** : réservoirs, conduites de répartition et autres installations

5. **Distribution** : conduites de distribution et autres installations

6. **Clients – Consommation** : clients vente en gros, clients particuliers en Région de Bruxelles-Capitale, et autres clients (notamment pour des tests d'eau spécifiques ou des prestations d'études)

7. **Egouttage - Collecte** : conduites, collecteurs, bassins d'orage, déversoirs





Les activités de captage et de traitement sont, pour l'essentiel, réalisées en Région wallonne, tandis que la distribution en direct est effectuée sur le territoire de la Région de Bruxelles- Capitale.

Afin de définir les impacts, risques et opportunités (IRO), VIVAQUA a consulté 22 parties prenantes de sa chaîne de valeur (voir détail au point 3.7 « *Ce qui est important pour les parties prenantes* »).

VIVAQUA a évalué l'ensemble de sa chaîne de valeur afin de déterminer quelles activités sont couvertes par le présent rapport de durabilité :

Chaîne de valeur en amont

L'analyse inclut les principaux fournisseurs et sous-traitants liés à l'approvisionnement en biens et services nécessaires à la production et à la distribution d'eau potable, ainsi qu'à la réalisation de ses chantiers.

Les données proviennent notamment des plans de gestion des

risques (qualité et quantité d'eau) et du bilan carbone, qui intègrent les impacts liés aux achats stratégiques et aux matières premières.

Chaîne de valeur en aval

Le périmètre couvre les activités de distribution d'eau jusqu'aux clients finaux (particuliers, entreprises, collectivités) ainsi que les interactions avec les parties prenantes en matière de sécurité sanitaire et de continuité de service.

Les plans de continuité et de gestion des risques (Water Safety Plan, Water Quantity Plan, Plan d'action Cybersécurité) sont pris en compte pour évaluer les impacts et dépendances en aval.

Cette approche permet de refléter les principaux risques et opportunités liés à la chaîne de valeur, bien que certaines données quantitatives détaillées sur les acteurs indirects (par exemple, sous-traitants secondaires ou utilisateurs finaux hors réseau) ne soient pas encore disponibles de manière exhaustive.

3.2. Le rôle des organes administratifs, de gestion et de surveillance en matière de durabilité

Une gouvernance mobilisée sur la durabilité

VIVAQUA veille à ce que ses organes de gestion disposent des compétences nécessaires pour piloter un service public essentiel. À cette fin, l'entreprise mobilise des expertises internes et externes et organise, lorsque nécessaire, des actions d'information ou de formation portant sur les enjeux de durabilité et les activités de VIVAQUA, notamment lors de nouveaux mandats, de mises à jour d'informations ou de l'introduction de nouvelles activités.

Rôles et responsabilités clairement définis

La supervision des enjeux de durabilité relève du Conseil d'administration, qui approuve les orientations stratégiques et les décisions majeures, y compris celles liées aux impacts, risques et opportunités (IRO) en matière de durabilité. Il valide également les principaux objectifs de durabilité, notamment en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre, de gestion durable de l'eau et de sécurité sanitaire. La mise en oeuvre opérationnelle est assurée par le Comité de direction et la supervision et le suivi de la mise en oeuvre par le Bureau exécutif, conformément aux règles internes de délégation de pouvoirs.

Les sujets de durabilité sont suivis au sein des instances existantes, avec un renforcement de la formalisation.

Suivi des objectifs et dispositifs de contrôle

Le suivi s'appuie sur des tableaux de bord et des bilans annuels permettant d'évaluer l'avancement des actions et, si nécessaire, de les ajuster. Des indicateurs clés et des rapports réguliers présentés au Conseil d'Administration sont utilisés par le Comité de direction pour assurer le suivi opérationnel et le déploiement des objectifs approuvés.

Le Comité d'audit et des risques assiste le Conseil d'administration dans ses missions de contrôle au sens large, couvrant la comptabilité et la finance, l'audit et la gestion des risques. Il assure également le suivi du contrôle des rapports de durabilité intégrés au rapport de gestion.

Prise de décision et gestion des risques

Le cadre de gouvernance de VIVAQUA garantit que les décisions stratégiques et les transactions majeures sont examinées et validées par le Conseil d'administration, en tenant compte des enjeux significatifs pour l'entreprise. Les arbitrages sont traités dans les instances de décision et un cadre de formalisation plus explicite sera renforcé dans les prochaines étapes.

Composition des organes de gestion

Outre le Comité de Direction, les organes de gestion de VIVAQUA comprennent le Conseil d'administration, le Bureau exécutif, le Comité d'audit et des risques et le Comité de rémunération. Seul le Comité d'audit et des risques dispose de 3 invités.

Composition des organes de gestion

Outre le Comité de Direction, les organes de gestion de VIVAQUA comprennent le Conseil d'administration, le Bureau exécutif, le Comité d'audit et des risques et le Comité de rémunération. Seul le Comité d'audit et des risques dispose de 3 invités permanents choisis pour leur expertise en dehors du Conseil d'administration. Aucun représentant du personnel n'y siège. La Directrice générale et le Secrétaire des organes de gestion participent aux réunions du Conseil d'administration sans voix délibérative.

Les organes comptent au total 29 membres au Conseil d'administration, 7 au Bureau exécutif, 6 au Comité d'audit et des risques et 5 au Comité de rémunération, avec une répartition femmes-hommes variable selon les instances : 11 femmes et 18 hommes au Conseil d'administration, 3 femmes et 4 hommes au Bureau exécutif, 1 femme et 5 hommes au Comité d'audit et des risques, et 1 femme et 4 hommes au Comité de rémunération. Les membres sont désignés par les actionnaires, sans critères formalisés de diversité. Aucune rémunération variable n'est liée à des objectifs ou impacts de durabilité.



3.3. Intégrer les performances de durabilité dans les mécanismes de reconnaissance

Cadre légal et statutaire des rémunérations des organes de gestion

VIVAQUA dispose pour les organes de gestion (Conseil d'Administration, Bureau Exécutif, Comité de Rémunération et Comité d'audit et des risques) et les invités permanents au Comité d'audit et des risques d'un régime pécuniaire défini par :

- des dispositions légales (conjointe à la Région de Bruxelles-Capitale et à la Commission communautaire commune du 14 décembre 2017 sur la transparence des rémunérations et avantages des mandataires publics bruxellois, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et le Collège réuni de la Commission communautaire commune ont fixé les plafonds en matière de rémunérations, d'avantages de toute nature, de frais de représentation octroyés aux membres des organes d'administration, de gouvernance et de conseil des organismes publics),

- ses statuts sociaux, et ;
- l'Assemblée générale pour ce qui concerne les 3 experts indépendants siégeant au Comité d'audit et des risques.

Ce régime prévoit une rémunération encadrée (jetons de présence), contrôlée par la tutelle et publiée annuellement.

Cadre légal et statutaire des rémunérations pour le Comité de direction

Pour le personnel de niveau 1 (Directeurs et Directrice générale) présents au Comité de Direction, la rémunération est fixée de façon barémique par le statut du personnel. La rémunération, ainsi que tout autre avantage, de la Directrice générale est publiée annuellement. La rémunération ne comprend pas de partie variable ou d'intéressement au résultat.

Dispositif d'incitation variable liés à la performance de durabilité

À ce stade, la durabilité est intégrée au pilotage via la stratégie, les plans d'action et le suivi des indicateurs, sans incitation financière dédiée.



3.4. Déclaration relative à la diligence raisonnable

Un devoir de diligence fondé sur des référentiels internationaux

La diligence raisonnable désigne le processus continu par lequel une entreprise identifie, prévient, atténue et met fin aux impacts négatifs réels ou potentiels sur les personnes et l'environnement liés à ses activités.

Dans ce cadre, VIVAQUA applique un devoir de diligence aligné sur les référentiels de l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE) et de l'Organisation des Nations unies (ONU).

Ce devoir de diligence est présenté de manière progressive dans le présent rapport, avec une priorité donnée à l'information la plus utile pour comprendre les actions et les progrès.

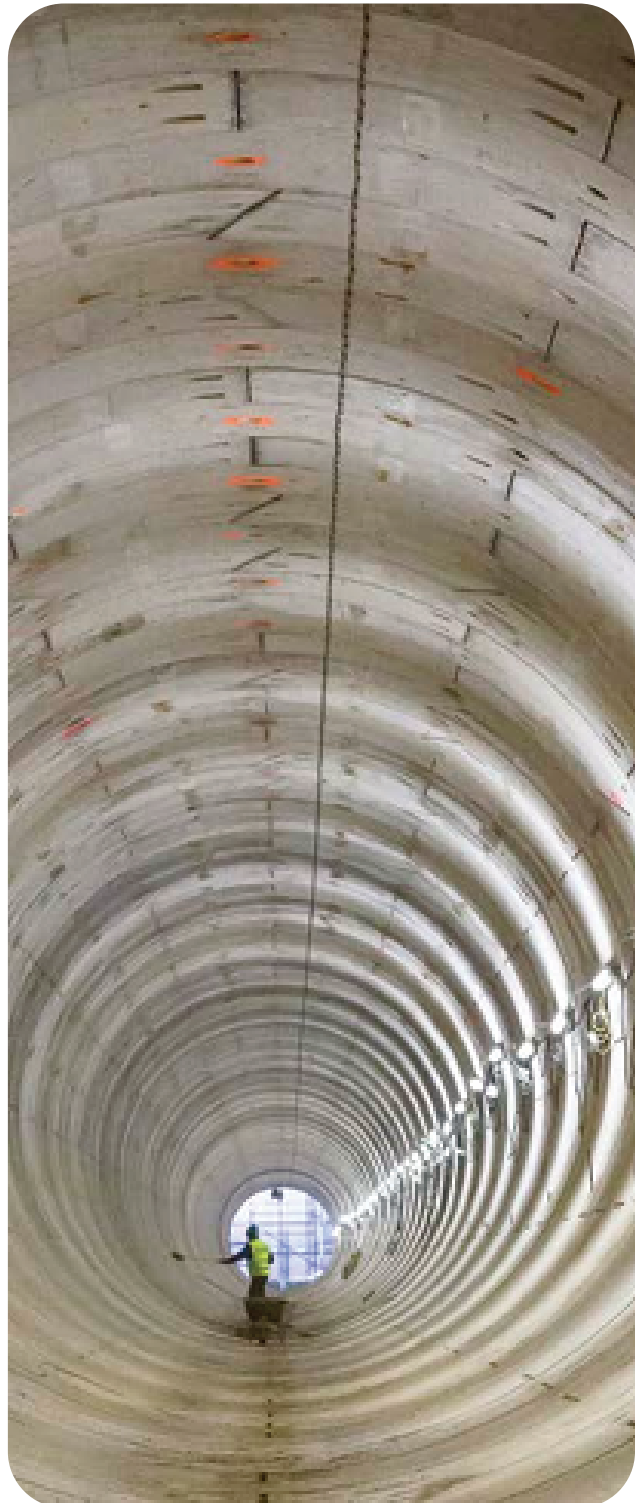
Mise en œuvre du processus de diligence raisonnable

Pour chacune des étapes du processus de diligence raisonnable, à savoir l'identification et l'évaluation, la prévention et l'atténuation, le suivi de l'efficacité, la communication et la remédiation, VIVAQUA s'appuie sur sa politique de gestion des risques, qui décrit notamment les modalités de mise en œuvre, les mécanismes de plaintes et de gestion des incidents, ainsi que d'autres dispositifs internes pertinents.

Traçabilité et éléments de preuve

La traçabilité du fonctionnement du dispositif, assurée par une piste d'audit et des éléments de preuve documentés, garantit la fiabilité des informations publiées. Ceux-ci incluent notamment un registre des impacts,

risques et opportunités (IRO) versionné, les comptes rendus et listes de participants aux ateliers de double matérialité, les validations par les instances compétentes, ainsi que les contrôles et traces de consolidation des données.



3.5 Gestion des risques et contrôles internes

Dispositif de gestion des risques et de contrôle interne

VIVAQUA dispose d'un dispositif de gestion des risques et de contrôle interne applicable au rapport de durabilité. Ce dispositif couvre les principaux processus liés à la préparation des informations de durabilité, notamment l'identification des risques susceptibles d'affecter la qualité des données publiées et les mécanismes de collecte, de contrôle et de consolidation qui contribuent à la fiabilité du reporting.

Chaîne de responsabilités et processus de validation

Le dispositif repose sur une chaîne de responsabilités et de validation clairement définie, structurée autour des rôles de data owners (propriétaires de données), préparateurs, relecteurs et approuvateurs. Cette organisation vise à assurer une production et une validation rigoureuses des informations de durabilité.

Contrôles clés et qualité des données

Des contrôles clés sont mis en place afin de garantir la qualité et l'intégrité des données. Ils portent notamment sur la complétude, l'exactitude et la cohérence des informations, la séparation des tâches, la gestion des changements et du versioning, la gestion des accès, la conservation des preuves ainsi que la piste d'audit. La formalisation et l'extension de certains contrôles et preuves font l'objet d'un plan de renforcement 2026 (matrice de contrôles).

3.6 Stratégie, modèle économique et chaîne de valeur

Activités et périmètre opérationnel

Pour comprendre comment se structurent les principaux enjeux de durabilité de VIVAQUA, il est nécessaire de rappeler les activités qui fondent son modèle opérationnel. Ses activités concernent la production et la distribution d'eau potable, la gestion des réseaux d'égouts, la lutte contre les inondations ainsi que sur des services connexes liés à l'exploitation et la maintenance des infrastructures.

L'eau produite vient principalement de la Région wallonne. Les activités de distribution, égouttage et lutte contre les inondations sont déployées sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale et s'adressent à une clientèle variée comprenant des ménages, des entreprises, des institutions publiques, des écoles, des hôpitaux et les communes affiliées. La vente d'eau en gros concerne des sociétés-sœurs établies en Belgique.

Objectifs de durabilité liés aux activités

Les objectifs de durabilité associés aux activités cœur de métier portent notamment sur le renforcement de la résilience des infrastructures face aux changements climatiques, la garantie d'un approvisionnement en eau potable en quantité suffisante et de qualité élevée, ainsi que la contribution à la lutte contre les inondations via les bassins d'orage.

À cet égard, VIVAQUA met en œuvre des politiques et des outils structurants tels que le Water Quantity Plan, le Water Safety Plan ou la Stratégie de rénovation du réseau d'égouttage à moyen et long termes. L'entreprise s'est également fixée, de manière volontaire, un objectif de réduction de l'empreinte carbone de ses activités.



Stabilité du modèle économique

En 2025, aucun changement significatif n'a été constaté dans la gamme de produits et de services ou dans les marchés desservis. Les activités principales demeurent stables et pleinement alignées sur la mission de service public de VIVAQUA.

Secteurs d'activité significatifs

VIVAQUA a identifié les secteurs suivants comme significatifs pour son modèle d'affaires et ses impacts en matière de durabilité :

- Production et distribution d'eau potable (NACE E36) : activité historique de VIVAQUA et au cœur de la mission de service public.
- Gestion des réseaux d'égouts et assainissement (NACE E37) : activité essentielle pour la protection de l'environnement et la santé publique.
- Services techniques et exploitation des infrastructures hydrauliques (NACE 42.21): activité interne critique pour assurer la continuité et la résilience des services.
- Activités d'ingénierie et de conseil technique (NACE 71.12) : concerne les services techniques de conception, d'ingénierie et de supervision de projets hydrauliques pour assurer la rénovation des

Ces secteurs ont été déterminés sur la base de leur poids économique et de leur lien direct avec des impacts environnementaux et sociaux matériels, conformément aux critères des ESRS. La nomenclature sectorielle utilisée pour cette divulgation est la classification NACE Révision 2.

Chaîne de valeur de VIVAQUA

Afin d'expliquer d'où proviennent les impacts, risques et opportunités (IRO) matériels de VIVAQUA, il convient de décrire les aspects de sa chaîne de valeur qui influencent directement ces enjeux. Dans ce cadre, la chaîne de valeur de VIVAQUA s'organise autour des trois étapes suivantes :

- **En amont** : approvisionnement en énergie, produits chimiques nécessaires au traitement de l'eau, services de maintenance et travaux publics.
- **Activités internes** : captage, traitement, adduction, répartition et distribution de l'eau potable, gestion des réseaux d'égouts (investissement et exploitation des infrastructures) et lutte contre les inondations via les bassins d'orage.
- **En aval** : fourniture d'eau potable et services d'assainissement aux clients résidentiels, aux entreprises, aux institutions publiques et aux communes affiliées, ainsi que la vente d'eau en gros aux sociétés sœurs belges.

Positionnement dans la chaîne de valeur

VIVAQUA occupe une position centrale en tant qu'opérateur actif sur la quasi-totalité du cycle de l'eau, assurant à la fois la production et la distribution d'eau potable ainsi que la gestion des infrastructures d'assainissement.



3.7 Ce qui est important pour les parties prenantes

Dialogue avec les parties prenantes VIVAQUA

entretient un dialogue régulier avec ses parties prenantes clés afin d'assurer la cohérence de ses activités avec les attentes sociétales et réglementaires. Ces échanges prennent la forme de réunions, de consultations, de panels dédiés, d'enquêtes et d'échanges techniques, et contribuent à l'intégration des attentes des parties prenantes dans la gestion des projets et des enjeux de durabilité.

Principales catégories de parties prenantes

Les principales catégories de parties prenantes identifiées par VIVAQUA sont les suivantes :

- **Clients résidentiels et entreprises**, bénéficiaires des services de distribution d'eau et d'assainissement (égouttage et lutte contre les inondations), mais aussi riverains des chantiers, consultés via des canaux de communication institutionnels et les dispositifs de service client.
- **Fournisseurs et prestataires techniques, partenaires** dans la réalisation des travaux et la fourniture de biens et services essentiels aux activités de VIVAQUA.
- **Institutions publiques et autorités régionales**, notamment la Région de Bruxelles Capitale et les 19 communes bruxelloises, avec lesquelles VIVAQUA collabore pour la planification stratégique, la conformité réglementaire (demandes de permis, etc.) et la mise en œuvre des projets d'infrastructure, mais également BRUGEL (le régulateur indépendant du secteur de l'eau en Région bruxelloise) ou encore Bruxelles Environnement (Plan de gestion de l'Eau).

Parties prenantes consultées dans le cadre des IRO

Dans le cadre de l'identification des impacts, risques et opportunités (IRO) directement liés au modèle économique de VIVAQUA, 22 parties prenantes ont été spécifiquement consultées. Ces parties prenantes appartiennent à la chaîne de valeur de l'entreprise, ce qui souligne l'importance d'une approche intégrée dans la gestion des enjeux de durabilité. Les parties prenantes consultées comprennent :

- **Fournisseurs et prestataires** : CHEMVIRON, ENGIE, RENOTEC, HYDRIA, Water-link ;
- **Autorités et institutions publiques en Région bruxelloise** : BRUGEL, Bruxelles Environnement ;
- **Clients finaux** : SNCB, Hôpital ERASME, ULB, Hub.brussels ;
- **Clients pour la vente d'eau en gros** : SWDE, Farys, De Watergroep ;
- **Actionnaires et communes affiliées** : BRULOCALIS, Ville de Bruxelles, Anderlecht, Uccle, Jette, et ;
- **Instances internes** : Conseil d'administration, Comité de direction, Comité d'audit et des risques.

Attentes exprimées par les parties prenantes

VIVAQUA a une compréhension approfondie des attentes de ses parties prenantes clés grâce à des consultations régulières, des panels dédiés et des enquêtes. Ces attentes influencent directement la stratégie et le modèle économique de l'entreprise.

Les autorités publiques et communes bruxelloises mettent l'accent sur la

continuité du service public, la formation des organes de gestion aux questions liées à la durabilité, la conformité réglementaire et la résilience climatique. Ces attentes ont conduit VIVAQUA à intégrer des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre et à renforcer ses investissements dans les infrastructures stratégiques.

Les clients et usagers expriment des attentes en matière de qualité de l'eau, de transparence tarifaire et de fiabilité du service, se traduisant par des projets visant à améliorer la performance opérationnelle et la communication.

Le personnel souligne l'importance du management de proximité, de la gestion des ressources humaines et des conditions de travail, ce qui influence la mise en place de programmes de formation, de prévention et de communication interne.

Enfin, les fournisseurs et partenaires techniques attendent une meilleure visibilité sur les projets et l'intégration de critères environnementaux dans les marchés, ce qui a conduit à l'adoption de clauses durables dans les appels d'offres.

Ces éléments démontrent l'alignement de la stratégie de VIVAQUA avec les attentes de ses parties prenantes, en particulier sur les enjeux de durabilité, de qualité de service et de gouvernance responsable.

Attentes, besoins et dialogue avec les citoyens via la presse écrites et audiovisuelle

En plus des parties prenantes consultées, VIVAQUA prend aussi en considération des attentes et besoins de citoyens diffusés via la presse écrites, online et audiovisuelle.

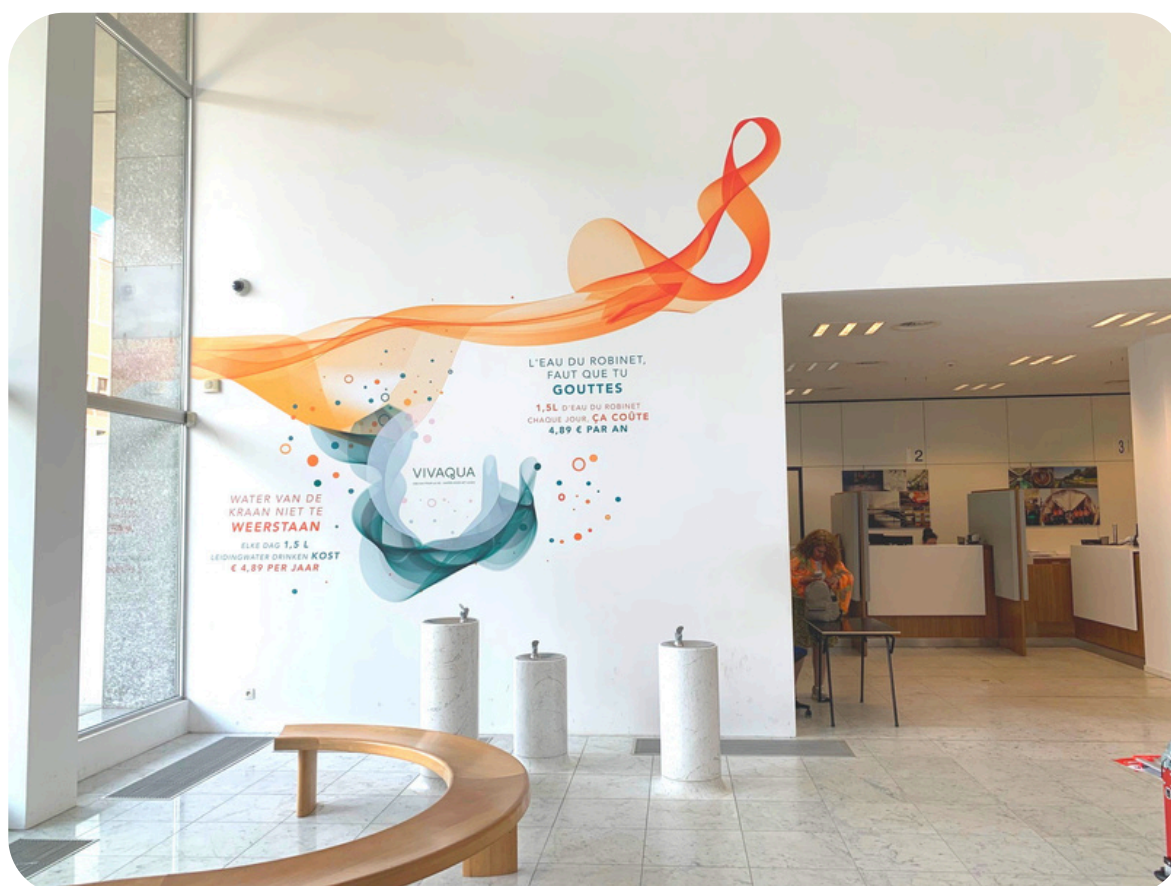
En 2025, la couverture médiatique sur VIVAQUA met en évidence des attentes et préoccupations des consommateurs et

usagers du service de l'eau, notamment en matière de gestion des chantiers, de qualité du service, de tarification et de gestion des incidents. Une part significative des sollicitations concerne des situations concrètes affectant directement les usagers (prix de l'eau, fuites, chantiers, agression d'un collaborateur, etc.), auxquelles VIVAQUA répond de manière réactive en apportant des informations, des explications et des clarifications. Par ailleurs, la communication proactive de VIVAQUA sur la réduction des fuites d'eau, la rénovation des puits de Senne ou encore la gouvernance, contribue à renforcer l'information des usagers et traduit une volonté d'écoute, de transparence et de dialogue continu avec les citoyens. En 2025, 895 articles concernant VIVAQUA ont été publiés ou diffusés, soit une augmentation de 79% par rapport à 2024.

Information des organes de gestion

VIVAQUA dispose de mécanismes permettant d'informer ses organes de gestion des attentes et préoccupations des parties prenantes clés. Les informations issues des consultations externes (communes, autorités régionales, usagers, fournisseurs et prestataires, clients intercommunales, personnel) sont consolidées dans des rapports et présentées au Conseil d'administration.

Les préoccupations internes, en particulier celles des représentants du personnel, sont relayées par les instances de concertation sociale et font l'objet de communications spécifiques au Comité de direction et aux organes de gestion. Le Président et le Vice-Président de VIVAQUA participent aux instances de concertation sociale (Comité de concertation de base chargé de la Sécurité, Hygiène et Environnement, Comité particulier de négociation et Comité supérieur de concertation).



À titre d'exemple, les résultats de l'enquête Bien-Être au travail 2025 ont été présentés aux représentants syndicaux, membres du personnel, Comité de direction, CCBSHE et au Conseil d'administration, accompagnés de recommandations visant à renforcer la sécurité et la qualité de vie au travail.

Un processus de rapportage périodique à renforcer Ces dispositifs permettent aux organes de gestion de disposer d'informations pertinentes pour orienter la stratégie et la gestion des impacts, risques et opportunités matériels. Dans les années à venir, VIVAQUA renforcera son processus de rapportage périodique des IRO.

3.8 Interaction entre les impacts et les opportunités matériels, la stratégie et le modèle économique, et les effets financiers

Lien entre IRO, stratégie et modèle économique

Les impacts, risques et opportunités (IRO) matériels de VIVAQUA interagissent étroitement avec son modèle d'affaires, sa chaîne de valeur, sa stratégie et ses processus de prise de décision. Ils trouvent leur origine dans les activités de l'entreprise et dans ses relations tout au long de la chaîne de valeur, en amont, au niveau des opérations et en aval. Ces IRO matériels influencent, ou sont susceptibles d'influencer de manière significative, la stratégie et le modèle économique de VIVAQUA, notamment en ce qui concerne la continuité du service, la conformité sanitaire, les choix technologiques, les priorités d'investissement, l'organisation interne et la gouvernance.

Intégration des IRO dans la stratégie et la prise de décision

Les IRO matériels sont intégrés, ou appelés à l'être, dans les processus de planification et de prise de décision de VIVAQUA. Lorsque cela est pertinent, ils donnent lieu à la mise en œuvre de plans d'action spécifiques. Les IRO matériels identifiés pour l'année 2025 sont présentés dans un tableau de synthèse (voir section 3.10 "21 enjeux jugés prioritaires"), afin d'assurer leur agilité et de faciliter le suivi de leur

prise en compte dans la stratégie et les actions de l'entreprise.

Effets financiers des risques et opportunités de durabilité

Les évolutions apportées en 2025 au cadre européen de reporting de durabilité, en particulier par la directive "stop-the-clock" et l'acte délégué "quick fix", confirment une logique de progressivité dans l'application de certaines exigences, notamment celles relatives à certaines informations prospectives. Dans ce cadre, VIVAQUA, engagée dans un exercice volontaire de reporting, a adopté une approche proportionnée concernant la présentation des effets financiers anticipés de certains risques de durabilité. Certaines informations financières feront donc l'objet d'un renforcement progressif, conformément aux dispositions transitoires introduites par l'amendement "quick fix" des ESRS adopté par la Commission européenne le 11 juillet 2025 et applicable dès l'exercice 2025.

Dans le cadre de sa publication volontaire pour 2025, VIVAQUA s'inscrit dans l'esprit du mécanisme de « phase-in » en donnant la priorité au narratif, à la gouvernance et à la stratégie, et en reportant la communication détaillée des effets financiers. Nous avons privilégié une approche pragmatique qui est de contrôler d'abord une base robuste de gouvernance et de données avant d'étendre le chiffrage.



Évaluation de la résilience de la stratégie et du modèle d'affaires

VIVAQUA évalue la résilience de sa stratégie et de son modèle d'affaires au regard de sa capacité à faire face à ses risques matériels. Cette évaluation est réalisée en considérant les risques individuellement et/ou par groupes de risques. L'analyse repose sur une approche qualitative, qui précise la méthode retenue, les sources d'information mobilisées, la logique de scénarios appliquée ainsi que les critères utilisés pour apprécier la résilience. Elle est conduite selon des horizons de court, moyen et long terme.

Scénarios analysés et réponses envisagées

Dans ce cadre, VIVAQUA examine des scénarios représentatifs, tels que la sécheresse et le stress hydrique, les polluants émergents, les risques cyber

IT/OT ou encore les incidents de chantiers, afin d'en apprécier les effets potentiels sur la continuité et la qualité du service. L'évaluation met en regard les capacités existantes (y compris les mesures de maîtrise, les redondances et les plans en place) avec les limites ou écarts résiduels identifiés. Elle précise également les réponses prévues, sous la forme de mesures complémentaires, d'investissements, d'adaptations organisationnelles et de plans d'action.

3.9 Description du processus d'identification et d'évaluation des impacts, des risques et des opportunités (IRO)

Une méthode claire pour identifier les enjeux clés

VIVAQUA a réalisé une évaluation de double matérialité afin d'identifier ses principaux impacts, risques et opportunités (IRO) en matière de durabilité.

Cette démarche repose sur une analyse structurée des activités de l'entreprise et de sa chaîne de valeur, complétée par des ateliers de travail.

L'analyse s'appuie sur l'expertise interne, des données opérationnelles (dont les incidents), ainsi que sur les contributions de parties prenantes consultées tout au long du processus.

Un périmètre de l'évaluation de la double matérialité couvrant l'ensemble des activités en Belgique

L'évaluation couvre l'ensemble du périmètre organisationnel et géographique de VIVAQUA, ainsi que ses activités exercées en Belgique. La chaîne de valeur analysée inclut les opérations propres de l'entreprise et, lorsque cela est pertinent, les principales relations en amont et en aval.

Les activités ou relations présentant un niveau de risque plus élevé sont prises en compte, notamment les chantiers sous-traités, certaines dépendances critiques et les expositions potentielles des usagers. Le périmètre et ses éventuelles limites sont précisés et feront l'objet d'une révision annuelle, ou plus tôt en cas de changement significatif.

Comment les enjeux sont évalués et hiérarchisés

Les impacts, risques et opportunités (IRO) sont évalués et priorisés en fonction de la gravité des impacts (ampleur, étendue, durée et caractère irréversible), leur probabilité de survenance, et de leur horizon temporel (court, moyen ou long terme).

Des seuils de matérialité clairement définis permettent de distinguer les enjeux matériels de ceux considérés comme non matériels. Ces seuils reposent sur une règle de décision documentée, fondée sur le couple gravité/probabilité, complétée si nécessaire par des critères liés à la continuité du service ou à la sécurité sanitaire.

Les enjeux non matériels restent suivis via une « liste de vigilance », afin d'identifier toute évolution future.

L'écoute des parties prenantes et le recours à l'expertise

La démarche intègre des consultations de parties prenantes affectées ou pertinentes (questionnaires, entretiens et ateliers), afin de mieux comprendre et qualifier les enjeux identifiés. Lorsque nécessaire, VIVAQUA fait appel à des expertises externes, par exemple en hydrologie et climat, sur les polluants émergents ou en cybersécurité.



L'ensemble du processus est documenté afin d'assurer la traçabilité des choix: sources utilisées, résultats des consultations, évaluations et décisions sont formalisés dans un registre dédié.

Prise en compte des dépendances essentielles

L'analyse tient compte des principales dépendances de VIVAQUA, telles que l'eau brute, l'électricité, les réactifs, les équipements critiques, les compétences clés ou encore les autorisations et permis. Leur criticité, leur possibilité de substitution et les mesures existantes (stocks, redondances, alternatives) sont évaluées afin d'affiner l'analyse des risques et opportunités.

Les liens entre impacts, risques et opportunités (IRO) sont explicités, certains impacts ou dépendances pouvant eux-mêmes devenir des facteurs de risque ou d'opportunité.

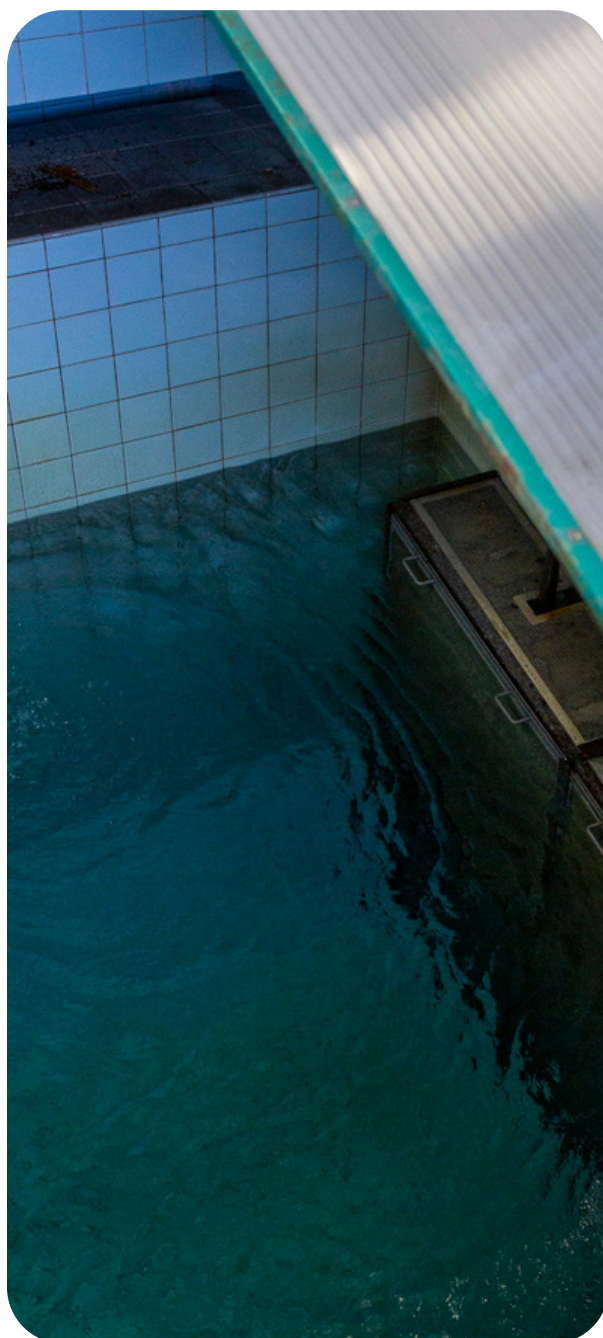
De l'analyse à la décision

L'identification et l'évaluation initiales sont réalisées par les équipes métier, avec l'appui d'experts internes et, si nécessaire, externes. Une revue de cohérence est ensuite assurée afin de consolider la méthodologie, le périmètre et les résultats.

Les priorités retenues font l'objet d'un arbitrage par le Comité de direction et d'une validation par les organes de gestion. Le Comité d'audit et des risques, et le Conseil d'Administration assurent la supervision du processus. En cas d'événement majeur (incident, changement réglementaire, évolution significative des risques), une mise à jour anticipée de l'analyse est prévue.

Une base de référence pour les années à venir

Ce premier exercice constitue une base de référence. Les méthodes, paramètres, sources et règles de décision sont appliqués pour la première année de reporting. À partir des exercices suivants, toute évolution du périmètre, de la méthodologie, des seuils, des sources de données, des parties prenantes consultées ou des enjeux identifiés sera documentée afin de garantir la comparabilité dans le temps.



3.10 21 enjeux jugés prioritaires

VIVAQUA a identifié 21 impacts ou risques matériels sur les plans environnemental, social et de la gouvernance, actuels et potentiels, positifs et négatifs, en lien avec ses activités et sa chaîne de valeur :

ID	ID IRO	Tag ESRS (EFRAG)	Type (I/R/O)	Périmètre (chaîne valeur)	Explications et mesures prises en interne
IRO-01	Réduction de la production d'eau potable liée à une baisse durable de la ressource en eau brute	E1 : Adaptation (risque physique) / Risque E3 : Eau (disponibilité) / Risque	Risque	Captage	La production d'eau potable peut diminuer à cause du stress hydrique, de faibles débits d'eau, etc. Ce risque est suivi et contrôlé via l'outil de gestion Water Quantity Plan (diversification des captages, interconnexions, scénarios de crise, ...).
IRO-02	Obligation légale de capter moins d'eau brute à l'usine de Tailfer	E3 : Eau (prélèvements) / Impact (négatif) E1 : Transition (réglementaire) / Risque	Impact / Risque	Population Captage	L'usine de Tailfer assure 30 à 40% de la production d'eau potable via l'eau de la Meuse. Des restrictions réglementaires de prélèvement d'eau dans la Meuse peuvent impacter la capacité de VIVAQUA à fournir de l'eau à ses consommateurs. Ce risque est suivi et contrôlé via le Water Quantity Plan, une veille réglementaire, le renouvellement des autorisations, l'intégration des contraintes opérationnelles dans la planification de la production ou encore une collaboration accrue avec l'ensemble des parties prenantes concernées.
IRO-03	Les émissions CO ₂ e de VIVAQUA contribuent au changement climatique (et donc à la disponibilité en eau en quantité et qualité suffisante)	E1 : Atténuation (GES) / Impact (négatif)	Impact	Population Captage	Les changements climatiques impactent la disponibilité en tout temps de l'eau en quantité et qualité suffisante. VIVAQUA est consciente que ses activités émettent du CO ₂ e et contribuent aux changements climatiques. VIVAQUA a établi de manière volontaire son premier bilan carbone en 2019. Sur cette base, des objectifs de réduction des émissions et un plan d'actions ont été approuvés (ex. : mesures relatives à l'efficacité énergétique, ...). Contribution aux gaz à effet de serre, avec effet systémique sur climat et pression sur la ressource.

ID	ID IRO	Tag ESRS (EFRAG)	Type (I/R/O)	Périmètre (chaîne valeur)	Explications et mesures prises en interne
IRO-04	Pérennisation des autorisations de captage par les autorités	E3 : Eau (captages/autorisation) → Risque E1 : Transition (réglementaire) → Risque	Risque	Captage	VIVAQUA dispose de 26 captages en Belgique. Des autorisations de captage doivent être accordées par les autorités compétentes. Afin d'assurer la fourniture d'eau potable aux usagers, VIVAQUA a mis en place une gestion administrative active pour la gestion des autorisations, démontrer sa conformité aux obligations légales en matière de protection des captages et interagir de manière proactive avec les parties prenantes compétentes.
IRO-05	Une réputation affectée suite à des problèmes d'approvisionnement en eau potable	S4 : Consommateurs & usagers → Risque (qualité/continuité)	Risque	Monitoring	Des incidents au niveau de la fourniture d'eau potable ou encore des pénuries d'eau potable pourraient affecter la confiance des clients en la capacité de VIVAQUA à assurer sa mission de service public de fourniture d'eau potable. Pour préserver la confiance des clients en la fiabilité de ses services, VIVAQUA a mis en place différentes mesures comme des plans de communication de crise, une politique de transparence en cas d'incident, des informations sur la qualité de l'eau disponible en ligne, ... Des mesures opérationnelles sont aussi mises en oeuvre comme des alternatives en cas de coupures d'eau lors de chantier, la distribution de bidons d'eau, etc.
IRO-06	Les polluants émergents dans l'eau augmentent les coûts de traitement pour la rendre potable	E2 : Pollution (substances) / Risque E3 → Eau (qualité) / Risque	Risque	Adduction	L'eau potable est l'un des biens alimentaires les plus contrôlés en Belgique. Pour produire l'eau potable, VIVAQUA capte de l'eau brute essentiellement en Région wallonne (et, marginalement en Région bruxelloise). Des contaminations en amont du processus de production, induisent traitements et des coûts financiers additionnels. Ces contaminations représentent aussi un risque en matière de conformité aux normes sanitaires en vigueur.



ID	ID IRO	Tag ESRS (EFRAG)	Type (I/R/O)	Périmètre (chaîne valeur)	Explications et mesures prises en interne
IRO-06 (suite)					Fournir de l'eau potable de qualité est fondamental pour VIVAQUA. Le Comité stratégique qualité de l'eau est une instance opérationnelle interne multidisciplinaire, présidée par la Directrice générale : elle est essentielle à la gouvernance et à la surveillance des activités relatives à la qualité de l'eau potable et sa conformité aux législations en vigueur. Le Comité vise à formaliser les processus décisionnels, les responsabilités et les missions afin de renforcer les stratégies de prévention, d'anticipation des risques et de conformité avec les réglementations en vigueur. Le Comité intervient également comme organe de discussion sur des sujets scientifiques (ex. : Virus, PFAS, microplastiques, bio-essai, water based epidemiology, eaux usées) ainsi que stratégiques (ex. : nouvel équipement, ...) et porte sur les activités du Labo Cambre (Uccle).
IRO-07	Une pollution autour d'un collecteur pourrait s'infiltrer dans l'installation et entraîner des coûts de traitement de l'eau potable supplémentaires	E2 : Pollution (sols / eaux) / Risque	Risque	Adduction	Une pollution autour d'un collecteur pourrait s'infiltrer dans l'installation et entraîner des coûts de traitement de dépollution et de décontamination importants. Des réparations au niveau de l'installation pourraient aussi être nécessaires. VIVAQUA a mis en place toute une série de mesures opérationnelles : programme d'inspection et de maintenance préventive des installations, des procédures d'intervention, des mesures de confinements/gestion des déchets. VIVAQUA mène aussi une politique proactive d'achat de terrains autour de ses installations afin de limiter au maximum les risques de pollution, contamination de la ressource en eau.

ID	ID IRO	Tag ESRS (EFRAG)	Type (I/R/O)	Périmètre (chaîne valeur)	Explications et mesures prises en interne
IRO-08	Le rejet d'un volume important d'eau brute contamination par une infiltration pourrait participer à la pollution de l'environnement avoisinant	E2 : Pollution / Impact (négatif) E3 : Eau (qualité/ressource) / Impact (négatif)	Impact	Adduction Distribution	VIVAQUA rejette dans le milieu naturel de l'eau lors de purges, de nettoyages d'infrastructures, de travaux sur le réseau ou encore lorsque la pression sur la ressource en eau est importante. Exceptionnellement, de l'eau peut être mise en décharge pour des raisons sanitaires. VIVAQUA a mis en place toute une série de mesures opérationnelles pour maîtriser les risques de pollution : surveillance et monitoring tout au long de la chaîne de fourniture d'eau potable, protocole de purge, interventions rapides et analyses de l'eau en laboratoire, isolement des tronçons, ...
IRO-09	La vétusté des infrastructures remet en question leur intégrité (ex. rupture canalisation) et entraîne des coûts d'interventions en urgence supplémentaires (charge de travail, ...)	E3 : Eau (fuites/pertes) / Risque E2 : Pollution (si assainissement) / Risque	Risque	Adduction Distribution Égouttage	La dégradation des infrastructures augmente les risques de pannes, de rupture, de pertes d'eau, ...et ont un coût CAPEX/OPEX pour VIVAQUA. VIVAQUA a mise en place une politique d'asset management (hiérarchisation par criticité, plans de réhabilitation, cartographie et inspection des infrastructures, ...). Cette politique permet à VIVAQUA de gérer son portefeuille de projets de travaux, via le Plan pluriannuel d'investissement.
IRO-10	Moyens financiers, humains et techniques insuffisantes pour entretenir et rénover les réseaux	ESRS 2 / GOV-4 (Contrôle interne & gestion des risques) / Risque	Risque	Adduction Distribution Égouttage	L'entretien préventif des réseaux requiert des moyens financiers, humains et techniques conséquents. Donner à VIVAQUA les capacités à exécuter ses programmes d'entretien et de renouvellement conditionne la réduction des risques sur les infrastructures. L'entretien et la rénovation des infrastructures font parties des missions essentielles de VIVAQUA. Le Comité de suivi des investissements met en place des processus relatifs à la planification des investissements coeur de métier, à leur bon déroulement et veille au

ID	ID IRO	Tag ESRS (EFRAG)	Type (I/R/O)	Périmètre (chaîne valeur)	Explications et mesures prises en interne
IRO-10 (suite)					bon suivi de ceux-ci (notamment en cas de dépassements ou de sous-consommations de budgets éventuels, d'écart dans la planification ou le périmètre des projets, ou d'incidents de chantier). Il veille à la centralisation du suivi documentaire de la vie d'un projet d'investissement, depuis l'expression de son besoin à sa clôture dans un même environnement informatique Windev chantier.
IRO-11	Gaspillage d'eau potable suite de rupture de conduite par un tiers	E3 : Eau (pertes / fuites) / Impact (négatif)	Impact	Adduction Distribution Égouttage	Réduire les volumes d'eau potable perdus entre le captage et les habitations des consommateurs (fuites cachées) fait partie des points d'attention de VIVAQUA. L'entreprise y dédie des actions et un objectif via un indicateur chiffré dans son premier plan stratégique VIVAnext 1. Les ruptures de canalisations peuvent résulter de tiers (lors de chantiers en voiries). Pour limiter ce type de ruptures, VIVAQUA coordonne ses chantiers de manière proactive avec les autres impétrants, a mis en place une signalisation dans les zones sensibles, réalise des surveillances de terrain, disposent d'équipe d'intervention rapide ou encore de systèmes informatisés de détection des fuites.
IRO-12	Une contamination du milieu naturel (ex. : sol, nappe phréatique) résultant d'une fissure, rupture ou affaissement d'égout appartenant à VIVAQUA	E2 : Pollution (sols/eaux souterraines) / Impact (négatif)	Impact	Population Égouttage	Un déversement d'eau usées résultant d'une défaillance structurelle d'un égout pourrait avoir des impacts sanitaires et environnementaux. Afin de limiter ce risque, VIVAQUA a mis en place d'une stratégie de rénovation des égouts : états des lieux des égouts, procédures d'urgence, coordination avec les impétrants en amont, processus de traçabilité des incidents et de remédiation.

ID	ID IRO	Tag ESRS (EFRAG)	Type (I/R/O)	Périmètre (chaîne valeur)	Explications et mesures prises en interne
IRO-13	Défaillance structurelle d'un tronçon d'égout engendrant un effondrement de voirie ou des dommages collatéraux sur d'autres impétrants	S3 : Communautés affectées / Impact (négatif) Impact relevé comme matériel (important); les mesures de gestion des risques seront à rapporter lors de l'exercice suivant.	Impact	Population Adduction Egouttage	Les défaillances structurelles sur le réseau d'égouttage peuvent engendrer des effondrements de voiries, des dommages collatéraux sur d'autres impétrants, etc. Ces situations posent des questions de sécurité publique, de mobilité et peuvent engendrer des dommages matériels. Afin de limiter ce risque, VIVAQUA a adopté une stratégie à 15 ans de rénovation des égouts, basée sur une approche POF/COF : états des lieux des égouts, analyses d'impact, procédures d'urgence, coordination avec les impétrants en amont, processus de traçabilité des incidents et de remédiation.
IRO-14	Une intrusion malveillante dans les systèmes informatiques (IT/OT) pourrait engendrer une indisponibilité de service ou des fraudes	(spécifique à l'entreprise) / Cybersécurité et résilience des infrastructures hydrauliques essentielles / Risque (Consommateurs & utilisateurs finaux) / continuité / qualité du service / Impact (négatif) potentiel	Impact / Risque	Sécurité informatique (et physique)	Face aux risques de cyberattaques, la protection des infrastructures critiques est une priorité stratégique, et ce, afin d'éviter le plus possible des indisponibilités de service, des altérations de données ou autre. VIVAQUA s'engage à maintenir sa certification ISO 27001, gage d'un système de management audité et reconnu, tout en assurant sa conformité à la loi NIS. Gouvernance structurée (CISO, Comité de sécurité de l'information, indicateurs stratégiques, ...).
IRO-15	Sécurité de l'emploi	S1 : Conditions d'emploi / Impact (positif)	Impact	Organisation	VIVAQUA souhaite contribuer à offrir des emplois stables. La stabilité de l'emploi, le bien-être, les formations, la sécurité, le maintien d'expertises cœur de métier en interne, ou encore la montée en compétences des collaborateurs sont au cœur des politiques RH de VIVAQUA, qui s'appuie notamment sur une cellule VIVAcare multidisciplinaire.

ID	ID IRO	Tag ESRS (EFRAG)	Type (I/R/O)	Périmètre (chaîne valeur)	Explications et mesures prises en interne
IRO-16	Diversité	S1 : Égalité de traitement & opportunités / Impact (positif)	Impact	Organisation	En tant qu'entreprise publique, VIVAQUA tient à cœur de renforcer l'inclusion, d'assurer l'égalité des chances lors des examens d'entrée et tout au long de la carrière des collaborateurs. VIVAQUA estime que la diversité permet d'améliorer l'attractivité de l'entreprise et sa performance. VIVAQUA dispose d'une référente diversité, d'un Comité diversité et d'un plan d'action diversité, validé par le Conseil d'Administration, qui met en oeuvre toute une série de mesures pour garantir et promouvoir la diversité (formations UNIA des membres des jurys d'examen, audits d'accessibilité, adaptation des postes de travail, actions de sensibilisation, formation RESPECT, locaux d'allaitement, etc.).
IRO-17	Protection de la vie privée	S4 : Consommateurs & utilisateurs finaux (data/privacy) → Impact (positif)	Impact	Communauté	La collecte, le stockage et l'utilisation des données personnelles des clients et abonnés sont conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (GDPR). Le Data Protection Officer de VIVAQUA a pour mission d'informer et de conseiller, de contrôler le respect du GDPR, forme et sensibilise et collabore avec les autorités compétentes en cas de violation de données privées. La gestion des données à caractère privé fait l'objet d'un dispositif « privacy » (point de contact, procédures, etc.) et un KPI stratégique y est dédié.



ID	ID IRO	Tag ESRS (EFRAG)	Type (I/R/O)	Périmètre (chaîne valeur)	Explications et mesures prises en interne
IRO-18	Accès à l'information (de qualité) concernant la qualité de l'eau potable fournie	S4 : Information / communication aux usagers / Impact (positif)	Impact	Communauté	VIVAQUA souhaite garantir un accès à de l'information fiable et de qualité concernant la potabilité de l'eau fournie (paramètres, réalisation de tests, gestion des incidents, démarches administratives, ...). L'eau qui arrive au robinet est conforme à toutes les normes de potabilité imposées par les trois Régions et par l'Etat Fédéral. Ces normes sont plus strictes que celles prescrites par l'Union européenne. Le Laboratoire de VIVAQUA est certifié ISO/IEC 17025:2017 qui est la référence internationale pour les laboratoires d'étalonnage et d'essais souhaitant démontrer leur compétence technique, leur impartialité et leur capacité à produire des résultats fiables. VIVAQUA publie chaque mois les paramètres de la qualité de l'eau rue par rue sur son site internet.
IRO-19	Difficultés financières de clients à payer les services de VIVAQUA	S4 : Accès / continuité / Risque	Risque	Communauté	En Région de Bruxelles-Capitale, 1 habitant sur 3 vit sous le seuil de pauvreté. Payer sa facture d'eau en temps voulu est une difficulté rencontrée par de nombreux ménages. Or, les services de VIVAQUA sont des services essentiels à la communauté (eau potable, égouttage et lutte contre les inondations). En tant qu'entreprise publique, VIVAQUA a mis et met en place, avec le soutien de la Région bruxelloise, de nombreuses mesures pour garantir l'accès à ces services à la population et continuer à être rémunérés pour ces services (dispositif d'aide sociale unique en Belgique – intervention sociale –, plans de paiement, Fonds social de l'Eau, plan de déploiement de fontaines dans l'espace public, soutien aux associations prodiguant des soins d'hygiène aux sans-abris etc.). La source principale de recettes de VIVAQUA est la facture d'eau (les tarifs couvrant les prestations en RBC

ID	ID IRO	Tag ESRS (EFRAG)	Type (I/R/O)	Périmètre (chaîne valeur)	Explications et mesures prises en interne
IRO-19 (suite)					et autorisés par Brugel). Or, une partie des ménages ne peuvent les payer. VIVAQUA cherche donc continuellement à optimiser ses manières de travailler (priorisation des investissements, etc.) et maintien un dialogue permanent avec les parties prenantes.
IRO-20	Culture d'entreprise	G1-1 : Culture & politiques de conduite / Impact (positif)	Impact	Organisation	Plus de 50% du personnel de VIVAQUA travaille sur le terrain (chantier, usine, ...). La culture de sécurité, d'intégrité, de qualité et de service a été identifiée comme importante par les parties prenantes internes interrogées. Afin de réduire les risques d'accident, VIVAQUA a mis en place différentes actions : plan de formation ou encore des mécanismes d'alerte et de contrôle, avec des résultats mesurables (diminution de 23 % du nombre d'accidents du travail entre 2019 et 2025).
IRO-21	Gestion des relations avec les fournisseurs	G1-2 : Relations fournisseurs / Impact (positif)	Impact	Fournisseurs	Pour réaliser ses chantiers, VIVAQUA travaille avec son propre personnel, mais aussi des fournisseurs et des sous-traitants. VIVAQUA a dès lors mis en place des procédures de marchés publics structurés, répondants aux exigences légales et sociales. Différentes clauses sont aussi ajoutées dans les marchés (exigences en Hygiène, Sécurité et Environnement (HSE) ou éthiques, possibilité de contrôle sur chantier, critères environnementaux, etc.).



3.11 Politiques liées aux enjeux matériels

Un ensemble de politiques au service de la durabilité

VIVAQUA a mis en place plusieurs politiques visant à gérer ses impacts, risques et opportunités matériels en matière de durabilité. Ces politiques constituent le socle de la stratégie de durabilité de l'entreprise et couvrent à la fois les dimensions environnementales et sociales, ainsi que les enjeux de gouvernance.

Le Plan de gestion de l'eau 2022-2027 de la Région de Bruxelles-Capitale : cadre stratégique de référence

Le Plan de gestion de l'eau 2022-2027 définit les orientations stratégiques du secteur de l'eau. Il intègre les orientations propres à VIVAQUA, avec pour objectifs principaux : la continuité du service public, l'amélioration de la performance opérationnelle et l'intégration des principes de durabilité. Ce plan couvre notamment des enjeux liés à la résilience climatique, à la gestion durable des ressources en eau et à la maîtrise des coûts.

Stratégie et plan d'action carbone

En complément, VIVAQUA a élaboré une stratégie et un plan d'action visant à réduire l'empreinte carbone de ses activités. Différentes actions sont en cours comme l'amélioration de l'efficacité énergétiques des installations.

Engagements en faveur des Objectifs de Développement Durable

VIVAQUA s'engage également à contribuer aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies, en particulier l'ODD 6

« Eau propre et assainissement », l'ODD 13 « Lutte contre le changement climatique », et l'ODD 12 « Consommation et production responsables ». Ces engagements portent sur des thématiques telles que la qualité de l'eau, l'économie circulaire et la réduction des déchets.

Lien avec les impacts, risques et opportunités matériels

L'ensemble de ces politiques est directement lié aux impacts matériels identifiés (environnementaux, sociaux et de gouvernance), aux risques (physiques, réglementaires et opérationnels) ainsi qu'aux opportunités, notamment en matière d'innovation et d'efficacité énergétique.

Périmètre d'application des politiques

Les politiques de durabilité de VIVAQUA s'appliquent à l'ensemble de ses opérations propres, incluant la production d'eau potable principalement en Région wallonne, et la gestion des activités et des infrastructures de répartition, de distribution, d'égouttage et de lutte contre les inondations sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

Elles s'étendent également à la chaîne de valeur amont, via l'imposition de critères environnementaux aux fournisseurs stratégiques, et à la chaîne de valeur en aval, au moyen d'actions de sensibilisation et de programmes encourageant les clients (communes, industries et particuliers) à réduire leur consommation d'eau et leur empreinte carbone.

Couverture géographique et parties prenantes concernées

La couverture géographique est principalement centrée sur la Région de Bruxelles-Capitale à travers son Plan de gestion de l'eau (PGE).



Les activités en Région wallonne sont prises en compte via le bilan carbone de VIVAQUA et aussi indirectement, pour la production de l'eau, via le PGE bruxellois. Les interactions en amont avec des fournisseurs situés en dehors des Régions bruxelloise et wallonne restent limitées. Les parties prenantes concernées incluent notamment les collectivités locales, les clients institutionnels, les fournisseurs et le personnel interne.

Limites actuelles et axes d'amélioration

Certaines limites subsistent à ce stade comme une meilleure comptabilisation de l'impact carbone des activités IT/OT ou des émissions évitées (scope 4). Ces limites sont identifiées comme des axes d'amélioration du plan carbone de VIVAQUA.

Références à des standards et initiatives externes

Afin de renforcer la robustesse et la crédibilité de ses engagements, VIVAQUA se base sur des standards reconnus et intègre des initiatives externes dans ses politiques de durabilité.

Références à des standards et initiatives externes

Afin de renforcer la robustesse et la crédibilité de ses engagements, VIVAQUA se base sur des standards reconnus et intègre des initiatives externes dans ses politiques de durabilité.

En matière de comptabilisation des émissions de gaz à effet de serre, l'entreprise applique la méthodologie Bilan Carbone® (version 8), compatible avec la méthodologie GHG Protocol.

Les politiques de durabilité s'alignent également sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies, qui constituent un cadre de référence pour orienter les actions vers des priorités globales telles que la gestion durable de l'eau, la lutte contre le changement climatique et la préservation des écosystèmes.

Ces références sont intégrées dans les documents stratégiques et opérationnels et servent de base à la définition des objectifs, au suivi des progrès et à la communication des résultats.

3.12 Obligation générale d'information concernant les actions et les ressources

Les actions décrites dans le présent rapport constituent des mesures clés du plan d'action carbone mis en oeuvre dès 2023 pour gérer les impacts, risques et opportunités significatifs liés à l'IRO climatique. Les actions s'inscrivent dans le plan de transition climatique présenté en détail aux sections 4.1 et 4.4, qui exposent la stratégie globale, les dépendances critiques, la gouvernance associée, les actions et les ressources.

Le plan carbone vise à réduire les impacts environnementaux et les émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise tout en renforçant la résilience de ses opérations. Ces mesures contribuent directement à la diminution des émissions de gaz à effet de serre et à l'amélioration de l'efficacité opérationnelle.

Ces actions s'inscrivent dans la hiérarchie de mitigation, en privilégiant la prévention et la réduction des émissions.

3.13 Obligation générale d'information pour les objectifs

Des objectifs clairs pour agir en faveur du climat

VIVAQUA s'est fixée des objectifs stratégiques en matière de durabilité, en cohérence avec ses politiques et les actions mises en oeuvre. L'objectif principal consiste à réduire les émissions de gaz à effet de serre de 29,60 % d'ici 2038 par rapport à 2019. D'autres objectifs liés sont également définis tels que l'atteinte de 10 % d'autoproduction d'énergie renouvelable d'ici 2028, en lien avec le programme d'installation de panneaux solaires sur les sites stratégiques, ou encore une politique de soutien à la biodiversité.

Ces objectifs traduisent la volonté de VIVAQUA d'aligner ses politiques et ses actions sur une trajectoire bas carbone et de renforcer la résilience de ses opérations face aux enjeux climatiques.

Un cadre défini

Les objectifs fixés par VIVAQUA en matière de durabilité couvrent :

- L'ensemble de ses sites de travail et de ses actifs ;

Une partie de la chaîne de valeur amont, en intégrant des exigences environnementales pour les fournisseurs stratégiques, notamment en matière d'émissions et d'efficacité énergétique. En aval, les clients (communes, industries, particuliers, etc.) sont concernés par des actions de sensibilisation et des programmes visant à réduire la consommation d'eau et d'énergie, et ;

- Les régions wallonne et bruxelloise.

Des engagements volontaires et alignés avec les politiques européennes et internationales

VIVAQUA s'est fixée un objectif de réduction des émissions CO₂e de manière volontaire. En effet, VIVAQUA n'est soumise à aucune disposition légale en termes de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Les scénarios utilisés s'appuient sur les orientations du Green Deal européen et de la Stratégie nationale bas carbone, afin d'assurer que les trajectoires de réduction de VIVAQUA soient cohérentes avec les engagements climatiques adoptés par l'Union européenne et la Belgique, notamment ceux issus de l'Accord de Paris.

Ces engagements intègrent, via le Plan de gestion de l'eau de la Région bruxelloise, les recommandations scientifiques du GIEC, en cohérence avec l'objectif de limitation du réchauffement climatique à +1,5 °C (RCP 2.6).

Une méthodologie reconnue

Les objectifs climatiques et énergétiques de VIVAQUA ont été définis selon une approche méthodologique robuste, fondée sur la méthodologie Bilan Carbone® (version 8).

Les hypothèses retenues incluent la stabilité des volumes distribués, l'amélioration progressive du mix énergétique et la disponibilité des technologies de décarbonation, notamment pour la conversion de la flotte de véhicules.

Les principales sources de données mobilisées incluent les inventaires internes des consommations énergétiques, les données d'émissions communiquées par les fournisseurs et les facteurs d'émission officiels issus principalement de la Base Carbone ADEME ou d'EXIOBASE.



4.Changements climatiques

Cette section reprend les informations relatives aux changements climatiques, basées sur l'ESRS E1 et en cohérence avec l'analyse de double matérialité. Elle décrit comment VIVAQUA identifie, éva-

lue et gère ses impacts, risques et opportunités liés au climat, ainsi que les politiques et actions mises en place et les objectifs associés.

4.1 Plan de transition pour l'atténuation des changements climatiques

Un plan de transition climatique centré sur la réduction des émissions

Le plan carbone repose exclusivement sur des actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2038. Les actions opérationnelles déployées et prévues dans le cadre de ce plan sont décrites dans la section 4.4.

Aucune action de compensation des émissions de CO₂e n'est prévue à ce stade. VIVAQUA ne s'est pas encore fixée d'objectif au-delà de 2038, notamment pour l'horizon 2050, année à laquelle la neutralité carbone doit être atteinte au niveau européen.

Une mise en oeuvre progressive et planifiée

La mise en oeuvre du plan carbone repose sur une planification financière structurée : investissements à court terme (2024-2027) pour l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, investissements à moyen terme (2028-2030) pour l'électrification de la flotte et la modernisation des infrastructures, et maintien des efforts à long terme pour réduire les émissions carbone de VIVAQUA.

Des dépendances et des risques identifiés

Le plan de transition climatique de VIVAQUA repose sur plusieurs dépendances critiques et prend en compte les risques liés aux émissions « verrouillées » provenant des infrastructures existantes (production d'eau potable, réseaux d'eau potable et d'égouttage, lutte contre les inondations). Les principales dépendances technologiques concernent la disponibilité de pompes à haute efficacité, de véhicules électriques et de solutions photovoltaïques performantes.

Les émissions « verrouillées » liées aux infrastructures actuelles représentent un risque à court terme, mais des actions de modernisation, de remplacement progressif d'équipements énergivores ou encore de rénovation des assets cœur de métier sont prévues pour réduire ces émissions d'ici 2030.

Ces éléments démontrent que VIVAQUA a identifié et intégré les dépendances critiques et les risques de verrouillage dans la planification de son plan de transition climatique. Le détail des actions menées sur l'année 2024 et les actions qui seront lancées sur le court terme sont détaillées à la section 4.4.

1. Déploiement des ressources

Des ressources financières ont été mobilisées dans le cadre du plan d'investissement pluriannuel 2024-2025, afin de financer des projets à faible intensité carbone et des initiatives d'efficacité énergétique. Ces investissements couvrent notamment la modernisation des infrastructures et l'intégration de technologies durables.

2. Réductions d'émissions obtenues et attendues

Entre 2023 et 2024, VIVAQUA a enregistré une baisse de ses émissions de gaz à effet de serre. Cette amélioration est principalement liée aux actions mises en place pour améliorer l'efficacité énergétique des installations. De nouvelles réductions d'émissions sont attendues dans les prochaines années, à mesure que les projets actuellement en cours arriveront à leur terme et produiront pleinement leurs effets.

3. Actions réalisées

En 2025, VIVAQUA a engagé des actions ciblées en matière d'efficacité énergétique, dont la rénovation de deux pompes haute pression et l'installation d'une chaudière biomasse à l'usine de Tailfer.

Ces initiatives, de portée limitée, n'ont pas entraîné de réduction significative des émissions de gaz à effet de serre à l'échelle de l'organisation.

Des actions de sensibilisation internes, notamment via des ateliers « Fresque du Climat », ont également été proposées afin de développer une culture commune autour des enjeux climatiques et énergétiques. Ces actions relèvent d'une démarche de sensibilisation et ne constituent pas, en tant que telles, des mesures de réduction des émissions.

Une gouvernance clairement définie

Le Conseil d'administration assure la validation des orientations stratégiques, tandis que le Comité de direction supervise l'exécution opérationnelle. Le plan est intégré dans la stratégie globale de VIVAQUA, garantissant la cohérence entre politiques, actions, ressources et objectifs.



4.2 Risques liés au climat et analyse de scénarios

VIVAQUA a mis en place des méthodologies structurées pour évaluer l'exposition de ses actifs et activités aux aléas climatiques sur le court, moyen et long terme. Cette méthodologie comprend :

Identification des aléas climatiques

Les aléas considérés incluent les sécheresses prolongées, les inondations, les vagues de chaleur et les événements extrêmes susceptibles d'affecter la disponibilité et la qualité des ressources en eau. Ces aléas sont identifiés notamment à partir des données issues de projections climatiques locales.

Analyse de l'exposition et de la sensibilité

Chaque actif stratégique est évalué en fonction de sa localisation géographique, de son rôle dans la continuité du service et de sa vulnérabilité structurelle. L'analyse intègre la probabilité, l'ampleur et la durée des aléas, ainsi que les coordonnées géospatiales spécifiques.

Scénarios climatiques

L'évaluation des actions reprises dans le Plan de Gestion de l'Eau (PGE) de la Région de Bruxelles-Capitale (PGE 2022-27) repose une combinaison de modèles.

Il intègre des scénarios de "changement climatique" et des "scénarios extrêmes" pour les inondations (RCP8.5), conformément aux pratiques de gestion des risques climatiques, afin d'anticiper les impacts potentiels. Les projections réalisées via le Water Quantity Plan, par exemple, reposent notamment sur une analyse des données collectées en interne.

Intégration dans la planification stratégique

Les analyses menées par VIVAQUA alimentent directement le Plan de Gestion de l'Eau de la Région de Bruxelles-Capitale (PGE 2022-27), définissent le Plan pluriannuel d'investissement 2024-2025 et les stratégies de rénovation des infrastructures. Elles contribuent ainsi à la résilience des infrastructures et la continuité du service public.

Pour la gestion de la ressource en eau et des infrastructures associées, VIVAQUA s'appuie sur une méthodologie permettant d'anticiper les effets des changements climatiques à moyen (2020-2025) et long terme (2025-2050). VIVAQUA dispose également d'une vision stratégique de rénovation du réseau d'égouttage, inscrite dans une approche de planification à long terme. Cette stratégie s'appuie d'abord sur des critères de sécurité, de continuité et de criticité des infrastructures, avec une intégration progressive des critères environnementaux.



4.3 Résilience et politiques mises en oeuvre pour faire face au changement climatique

Prise en compte des enjeux climatiques dans la stratégie d'entreprise

La résilience face au changement climatique correspond à la capacité de VIVAQUA à garantir l'eau et l'assainissement, même lors d'événements extrêmes (fortes pluies, sécheresses, vagues de chaleur).

Dans ce cadre, VIVAQUA a intégré les enjeux climatiques dans sa réflexion stratégique. VIVAQUA prend part à l'établissement du Plan de Gestion de l'eau de la Région de Bruxelles-Capitale. Ce Plan veut apporter une réponse intégrée et globale à l'ensemble des défis liés à la gestion de l'eau. Cette approche se traduit concrètement par des actions et des investissements inscrits dans le Plan d'investissement pluriannuel 2024-2025 de l'entreprise, visant à renforcer la solidité et la fiabilité de ses infrastructures.

Parallèlement, VIVAQUA agit également sur le volet climatique à travers son plan carbone. Les actions reprises dans le plan carbone contribuent indirectement à la résilience globale de l'entreprise en réduisant sa dépendance énergétique et en modernisant ses infrastructures.

Plan de résilience des entités critiques

À partir de 2026, VIVAQUA sera désignée comme « entité critique » conformément à la directive européenne relative à la résilience des entités critiques (CER). Loin d'être une contrainte, cette directive constitue une

opportunité pour formaliser et renforcer tout ce que VIVAQUA met déjà en place depuis plusieurs années.

VIVAQUA va donc élaborer un Plan de Résilience des Entités critiques (PRE) qui constituera le cadre de cette démarche. Les changements climatiques feront partie du plan de résilience. Ce plan définira les risques majeurs, les actions pour les réduire et les dispositifs à activer en cas de crise, en combinant sécurisation physique des sites, évaluation des incidents et préparation organisationnelle. A remettre en 2027 pour validation par le Centre de crise national, il sera régulièrement actualisé pour intégrer les évolutions réglementaires et les nouvelles menaces.

Implications pour la stratégie et le modèle d'affaires

Pour la production d'eau potable, la stratégie intègre désormais des investissements ciblés afin de renforcer la capacité des infrastructures à faire face aux effets du changement climatique.

Pour l'égouttage, VIVAQUA dispose d'une vision de rénovation à 15 ans, fondée à la fois sur des critères techniques (état et ancienneté des ouvrages) et sur une approche Risques/ impacts (POF/COF), qui contribue indirectement à la résilience du réseau.

Gestion des incertitudes

Comme toute analyse liée au climat, l'évaluation de la résilience comporte des incertitudes, notamment liées à l'évolution future du climat, aux coûts de l'énergie et des matériaux, ainsi qu'à la disponibilité de certaines données.

Pour y faire face, VIVAQUA adopte une approche prudente et évolutive, fondée sur l'intégration de marges de sécurité dans les investissements, la révision régulière des hypothèses, et le renforcement des partenariats et de la qualité des données.

Ces incertitudes ne remettent pas en cause la viabilité du modèle d'affaires, mais justifient une adaptation continue des choix stratégiques.

Capacité d'adaptation

La capacité de VIVAQUA à s'adapter aux

effets des changements climatiques repose principalement sur une solidité financière permettant de faire face aux risques et d'investir dans la transition, la modernisation progressive des infrastructures, et des investissements combinant adaptation et réduction des émissions, inscrits dans le plan d'investissement pluriannuel.

L'ensemble de ces actions contribue à renforcer, de manière progressive, la résilience de VIVAQUA face aux impacts du changement climatique, tout en assurant la continuité du service public de l'eau.



4.4 Actions et ressources en matière de changements climatiques

VIVAQUA met en oeuvre un ensemble d'actions structurées pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre et renforcer la résilience de ses infrastructures face au changement climatique.

Principales actions menées en 2024 pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et les estimations pour l'année 2025 :

N°	Action(s) réalisées durant l'année de reporting afin de limiter l'impact du changement climatique (2024)	Détail de l'action	Date lancement de l'action	Réduction des GES en tCO ₂ (2019-24)	Réduction des GES attendue en tCO ₂ (en 2025)
1	Optimisation de l'usage des réactifs de production / distribution	Achat de produits chimiques pour les Laboratoires et la Production	2019	3 320	0
2	Déployer des techniques de captage moins énergivore	Réduction de la consommation électrique	2019	9 057	1 509
3	Chauffage avec chaudière performantes	Réduction de la consommation pour chauffage	2019	5 106	83
4	Amélioration de la flotte de véhicule	Réduction des déplacements professionnels	2019	336	56
5	Politique de (télé)travail optimisée carbone	Réduction des déplacements domicile-travail	2019	334	56

Actions supplémentaires planifiées pour les 3 prochaines années afin de limiter l'impact du changement climatique :

N°	Action(s) réalisées durant l'année de reporting afin de limiter l'impact du changement climatique (2024)	Réduction des GES attendue en tCO ₂	Période pour obtenir la cible de réduction CO ₂ e
1	Plan solaire	1 316	3 ans
2	Politique de réunion en visio	24	1 an
3	Choix des matériaux des conduites et de leur rénovation	640	5 ans

Pilotage et suivi des actions de décarbonation

Ces actions sont priorisées en fonction de leur impact sur la réduction des émissions et de leur faisabilité technique et financière. Elles sont suivies via des indicateurs de performance intégrés dans le bilan carbone et les fiches actions carbone. Certaines actions sont suivies via des indicateurs de performances stratégiques (taux de fuite sur le réseau de distribution d'eau potable, production d'énergie renouvelable, réduction de la flotte de véhicule, réduction des émissions CO₂e).

Résultats des actions de réduction des émissions

Dans la continuité des actions de décarbonation présentées, VIVAQUA en quantifie les effets sur ses émissions de gaz à effet de serre. Les informations relatives aux émissions de gaz à effet de serre et à la trajectoire de réduction sont établies à partir du bilan carbone 2024, utilisé comme base pour ce volet du reporting (le reste du rapport portant sur l'exercice 2025).

Sur cette base, entre l'année de référence 2019 et 2024, la réduction cumulée déjà réalisée grâce aux actions de mitigation mises en oeuvre s'élève à 17 663 tCO₂e.

Objectifs et trajectoire de réduction des émissions

À partir du niveau d'émissions constaté en 2024, VIVAQUA a projeté une réduction additionnelle à l'horizon 2025 de 1 706,83 tCO₂e, et a fixé une valeur cible pour l'année cible 2025 de 21 839,83 tCO₂e, en prenant 2019 comme année de référence.

Révision et alignement stratégique des objectifs de réduction

Enfin, les valeurs cibles seront réexaminées en 2026 afin de les aligner sur le nouveau plan stratégique 2026-2028 VIVAnext 2 et de tenir compte, le cas échéant, des évolutions technologiques disponibles sur le marché.

Suivi financier des actions climatiques : état des lieux

À ce stade, le dispositif permettant d'identifier et d'allouer de manière fiable les dépenses d'investissement (CAPEX) et opérationnelles (OPEX) spécifiquement liées aux actions climatiques est en cours de structuration. Un suivi plus fin de ces dépenses sera progressivement mis en place afin de mieux piloter et rendre compte des investissements climatiques à court, moyen et long terme.

4.5 Cadrage du bilan carbone de VIVAQUA

En matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre, VIVAQUA a choisi d'agir de manière proactive, en cohérence avec sa mission de service public. Dès 2019, l'entreprise a mis en place, sur base volontaire, un bilan carbone couvrant l'ensemble de ses activités et a défini des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Portée et couverture du Bilan carbone

Le bilan carbone de VIVAQUA couvre l'ensemble des émissions liées à ses activités :

- Scope 1, Scope 2 et Scope 3 : 100 % des émissions incluses dans les objectifs, et ;



- Scope 4 : calcul réalisé en parallèle des scopes 1, 2 et 3. un calcul est réalisé à titre complémentaire, avec l'ambition d'en améliorer la précision dans les prochaines années.

Les gaz à effet de serre pris en compte sont le CO₂, le CH₄, le N₂O ainsi que les gaz fluorés (HFCs, PFCs, SF₆, NF₃), conformément au périmètre du Bilan Carbone®.

Des coefficients sont appliqués pour transformer les différentes données en un seul chiffre comparable, exprimé en CO₂e.

Caractéristiques des objectifs climatiques

Les objectifs de réduction des émissions définis par VIVAQUA présentent les caractéristiques suivantes :

- Objectifs exprimés en valeurs absolues ;
- Année de référence fixée à 2019 ;
- Aucun recours à des crédits carbone, à des absorptions ou à des émissions évitées, et ;
- Définition de jalons intermédiaires (notamment à l'horizon 2028 et 2038).

À ce stade, VIVAQUA n'a pas encore fixé d'objectif de long terme à l'horizon 2050.

Cadre méthodologique et alignement climatique

Les objectifs sont établis sur la base du Bilan Carbone®, conformément aux référentiels du GHG Protocol et de la norme ISO 14069. Ils sont comparés à une trajectoire compatible avec la limitation du réchauffement à 1,5°C (RCP2.6), afin de situer les ambitions de VIVAQUA.

Hypothèses- clés

La trajectoire de réduction repose sur plusieurs hypothèses structurantes, notamment l'évolution des volumes d'activité et des investissements liés aux infrastructures cœur de métier, les changements réglementaires et les politiques publiques, et le déploiement progressif de technologies bas carbone et les gains d'efficacité énergétique.

Suivi et gouvernance

Les objectifs climatiques sont intégrés dans la stratégie climatique de VIVAQUA et suivis à l'aide d'indicateurs de performance consolidés. Le bilan carbone et l'évolution des émissions de gaz à effet de serre font l'objet chaque année d'une présentation au Comité de direction et d'un reporting au Conseil d'Administration.

4.6 Focus sur la consommation et mix énergétiques

VIVAQUA a produit 1 323,796 MWh d'énergie renouvelable en 2024, et aucune production d'énergie non renouvelable n'a été enregistrée sur la même période.

S'agissant de la consommation d'énergie de VIVAQUA et de son mix énergétique liés à ses propres opérations, il est à noter que les informations présentées ci-dessous se rapportent à l'année 2024. La consommation totale d'énergie issue de sources fossiles s'élève à 17 587 MWh. Ce total correspond à la somme des consommations de charbon et produits dérivés, de pétrole brut, de produits pétroliers raffinés et de gaz naturel, telles que détaillées ci-dessous.

Pour les scopes 1 et 2, la consommation d'énergie nucléaire finale est de 36 160,76 MWh, tandis que la consom-

mation d'énergie renouvelable finale atteint 1 272,7 MWh (autoproduction).

Pour affiner la ventilation de la consommation d'énergie d'origine fossile sur l'année 2024, VIVAQUA détaille les volumes par principaux combustibles. La consommation de charbon et de produits dérivés du charbon s'établit à 15,02.MWh.

Les consommations liées au pétrole se répartissent entre le pétrole brut à 10.437,33 MWh et les produits pétroliers raffinés à 5 066,45 MWh.

Enfin, la consommation d'énergie provenant de gaz naturel atteint 2.068,2.MWh.

4.7 Émissions brutes de gaz à effet de serre des scopes 1, 2 et 3

Les émissions de gaz à effet de serre de VIVAQUA pour l'année 2024 sont présentées par périmètre : Scope 1, Scope 2 et Scope 3.

Scope 1 : Les émissions directes provenant de sources détenues ou contrôlées par l'entreprise, s'élèvent à 9 243 tCO₂eq.

Scope 2 : Les émissions indirectes liées à l'énergie achetée, en approche location based et couvrant la consommation d'électricité, de chaleur ou de vapeur achetées, s'élèvent à 8 547 tCO₂eq pour la même période. L'approche location -

based calcule les émissions de gaz à effet de serre liées à l'électricité consommée sur base du mix électrique moyen du pays ou de la région où cette électricité est utilisée. Elle ne tient pas compte des contrats spécifiques d'électricité verte éventuellement souscrits par l'entreprise. Scope 3 : Les autres émissions indirectes associées aux activités de l'entreprise mais provenant de sources non détenues ni contrôlées par elles s'élèvent à 56 741 tCO₂eq.

Le tableau détaillé relatif à la répartition par catégories du Scope 3 est disponible en annexe.

4.8 Projets d'élimination et d'atténuation des gaz à effet de serre financés par le carbone

VIVAQUA n'a pas recours à des crédits carbone et n'a formulé aucune déclaration publique de neutralité carbone impliquant l'utilisation de tels crédits. En conséquence, aucune mesure spécifique n'a été nécessaire pour démontrer que l'utilisation de crédits carbone

ne compromet pas l'atteinte des objectifs de réduction des émissions de GES.

VIVAQUA privilégie une approche fondée sur la réduction directe de ses émissions par la mise en oeuvre de son plan de transition climatique.





5. Pollution

Cette section reprend les informations relatives à la pollution, conformément à l'ESRS E2 et en cohérence avec l'analyse de double matérialité. Elle couvre les politiques, les actions et les ressources associées, ainsi que les objectifs liés à la

pollution. Elle présente également les émissions matérielles de polluants vers l'air, l'eau et les sols provenant des opérations et des incidents sur la période de reporting.

5.1 Politiques relatives à la pollution

VIVAQUA a mis en place un ensemble de politiques, de procédures et d'actions dont l'objectif est de prévenir, réduire et gérer les risques de pollution liés à ses activités. Ces politiques couvrent notamment les actions suivantes :

- La gouvernance via la création de comités stratégiques thématiques (par exemple pour la qualité de l'eau ou les investissements),
- L'analyse des risques sur le cycle de l'eau (Water Safety Plan),
- La protection des ressources en eau pour assurer la qualité de l'eau tout au long du processus de fourniture d'eau au consommateur final,
- La gestion des substances dangereuses via des procédures strictes pour le stocka-

ge, le transport et la manipulation des substances et préparations dangereuses, et ;

- La gestion rapide de situations nécessitant des interventions urgentes et de gestion des crises via l'élaboration de plans d'urgence, la mise en place de comité de gestion de crise ou encore l'organisation d'exercices réguliers pour tester l'efficacité des dispositifs.

Ces politiques sont alignées avec les réglementations en vigueur et les meilleures pratiques sectorielles, et font l'objet d'un suivi régulier pour garantir leur efficacité.

5.2 Actions et ressources liées à la pollution

L'ensemble de ces actions mises en oeuvre pour prévenir et réduire la pollution mobilisent les ressources financières, humaines et techniques adaptées :

- Financières : budgets inscrits dans le plan d'investissement pour la modernisation des infrastructures et la mise en conformité réglementaire ;
- Humaines : mobilisation des équipes techniques, des comités stratégiques et des cellules de crise, et ;

- Techniques : équipements de protection, systèmes de surveillance et outils numériques pour le suivi des indicateurs de performance.

Ces actions et ressources démontrent l'engagement de VIVAQUA à réduire ses impacts environnementaux et à garantir la sécurité sanitaire de l'eau distribuée.

5.3 Objectifs liés à la pollution

VIVAQUA s'est fixée des objectifs qualitatifs et quantitatifs clairs pour prévenir et réduire la pollution, en cohérence avec les exigences réglementaires et les meilleures pratiques sectorielles, dont :

Des objectifs relatifs à la qualité de l'eau

- Maintenir un taux de conformité de 100 % aux normes légales pour l'eau potable, et ;
- Réduire les risques de contamination par la mise en oeuvre intégrale du Water Safety Plan et des plans de surveillance.

Des objectifs relatifs à la gestion des substances dangereuses

- Zéro incident majeur lié au stockage et au transport des substances dangereuses, et ;

- Mise en place de contrôles renforcés et de formations spécifiques pour les équipes opérationnelles.

Des objectifs relatifs à la prévention des pollutions accidentelles

- Réduction continue du nombre d'incidents signalés via le système de dispatching, et ;
- Déploiement d'indicateurs de performance pour le suivi des rejets et des interventions d'urgence.

Ces objectifs sont suivis par le Comité stratégique qualité de l'eau et intégrés dans les plans d'action annuels, avec des rapports réguliers aux organes de gestion compétents.

5.4 Pollution de l'air, de l'eau et du sol

VIVAQUA n'a dépassé aucun seuil d'émission de polluants vers l'air, l'eau ou le sol, que ce soit dans le cadre des opérations courantes ou à la suite d'incidents, au regard des seuils et de la liste des polluants définis par le Règlement

(UE) 2024/1244 durant la période de reporting. Par ailleurs, VIVAQUA n'utilise pas de microplastiques, qu'ils soient primaires ou secondaires, dans le cadre de ses activités.

6. Ressources en eau

Cette section reprend les informations relatives aux ressources aquatiques et marines, conformément à l'ESRS E3 et en cohérence avec l'analyse de double matérialité.

Elle couvre les politiques, actions et objectifs liés à l'eau, ainsi que les principaux indicateurs opérationnels, y compris en zones à risque hydrique.

6.1 Politiques relatives à l'eau

VIVAQUA a mis en place un ensemble de politiques dont l'objectif est d'assurer la gestion durable des ressources en eau, en cohérence avec les exigences réglementaires et les meilleures pratiques sectorielles.

Plan de Gestion de l'Eau (PGE) 2022-2027 de la Région de Bruxelles-Capitale

Les principaux engagements de VIVAQUA sont l'amélioration de la qualité des eaux de surface et souterraines, la protection des captages d'eau potable, la rénovation prioritairement dans le réseau d'égouttage en cohérence avec les objectifs environnementaux du PGE, l'adaptation des infrastructures aux risques climatiques, et la participation active à la gouvernance régionale de l'eau.

Water Quantity Plan (WQP) et Water Safety Plan (WSP)

Les principaux engagements de VIVAQUA via le WQP sont l'élaboration de scénarios à court (5 ans) et long terme (20 ans) pour anticiper les tensions sur la ressource, la mise en place de mesures d'adaptation pour faire face aux impacts des changements climatiques, la coordination

avec les autorités régionales pour la gestion intégrée des ressources.

Le principal engagement de VIVAQUA via le WSP est la garantie, par une approche préventive et structurée de gestion des risques, de la qualité sanitaire et perceptive de l'eau potable sur l'ensemble de la chaîne, du captage au consommateur, en identifiant, hiérarchisant et maîtrisant les risques afin d'éviter toute situation de crise.

Gouvernance et suivi

VIVAQUA a mis en place des stratégies et outils pour garantir la continuité du service public, préserver la ressource en eau et contribuer aux objectifs de durabilité régionaux et européens.

Citons l'intégration des enjeux liés à l'eau dans les décisions stratégiques du Conseil d'Administration, le suivi régulier des indicateurs de disponibilité (quantité) et de qualité de l'eau, ou encore la mise en oeuvre de plans de résilience pour sécuriser les infrastructures.



6.2 Actions et ressources liées à l'eau

Pour traduire ses politiques en résultats concrets, VIVAQUA déploie des actions opérationnelles et mobilise des ressources adaptées afin d'assurer une gestion efficace, résiliente et durable de l'eau.

Mise en oeuvre opérationnelle des actions

Les orientations définies dans les plans stratégiques sont mises en pratique à travers des projets ciblés portant notamment sur la rénovation et la modernisation des infrastructures de production, de stockage et de distribution. Ces actions visent à renforcer la fiabilité des installations, à limiter les pertes dans les réseaux et à améliorer la capacité du système à faire face aux aléas climatiques et aux évolutions de la demande.

Une attention particulière est portée aux zones identifiées comme sensibles ou vulnérables, où les interventions sont prioritaires afin de sécuriser l'approvisionnement et de prévenir les tensions sur la ressource.

Ressources allouées

- Financières : budgets significatifs inscrits dans le plan d'investissement pluriannuel 2024-2025, couvrant la rénovation des réseaux, l'installation de systèmes de surveillance et la mise en conformité réglementaire,
- Humaines : mobilisation des équipes techniques, des ingénieurs spécialisés et des comités stratégiques pour la planification et le suivi des projets,
- Techniques : déploiement de systèmes de télégestion, capteurs intelligents et outils numériques pour le suivi en temps réel des indicateurs de performance.

6.3 Objectifs liés à l'eau

VIVAQUA s'est fixée des objectifs quantitatifs et qualitatifs clairs pour garantir la gestion durable des ressources en eau, en cohérence avec les exigences réglementaires et les meilleures pratiques sectorielles.

Objectifs stratégiques

- Réduire encore les pertes dans les réseaux de distribution pour atteindre un taux de rendement supérieur à 90 % d'ici 2027 (contre 88,8 % en 2025) ;
- Sécuriser l'approvisionnement en eau potable par la diversification des sources et le renforcement des capacités de stockage ;
- Maintenir un taux de conformité de 100 % aux normes légales pour la qualité de l'eau, et ;
- Améliorer la résilience des infrastructures

face aux impacts du changement climatique, notamment par la mise en oeuvre du Water Quantity Plan (WQP).

Horizon temporel et suivi

- Objectifs à moyen terme (2027) intégrés dans le Plan de Gestion de l'Eau (PGE) de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- Suivi régulier via des indicateurs de performance (taux de rendement, volumes sécurisés, conformité qualité), et ;
- Rapports périodiques au Conseil d'Administration et intégration dans le reporting annuel.

Ces objectifs sont soutenus par des investissements significatifs inscrits dans le plan pluriannuel 2024-2025 et par la mobilisation d'équipes spécialisées en ingénierie hydraulique et en gestion des risques.



6.4 Indicateurs relatifs à l'eau

Concernant les indicateurs relatifs à l'eau, VIVAQUA présente ci-dessous une vue d'ensemble de ses pratiques de gestion de l'eau et de leur évolution, au travers des principaux volumes suivis pour ses propres opérations : consommation totale, consommation en zones à risque hydrique, prélèvements, rejets, volumes recyclés ou réutilisés et volumes stockés.

La consommation des installations est présentée sur 2024 (année complète disponible), afin de garantir la comparabilité et l'exhaustivité. En effet, la facturation, par les différents opérateurs, de l'eau consommée dans les installations VIVAQUA est périodique et ne porte généralement pas sur une année civile. Il a donc été choisi de reporter sur 2024 afin de prendre en compte une année complète.

En 2024, la consommation totale d'eau des installations de VIVAQUA s'est élevée à 10.051,79 m³.

Aucun prélèvement ni rejet d'eau n'a eu lieu dans des sites ou zones situés dans des régions exposées à un risque hydrique ou à un stress hydrique élevé, l'entreprise n'ayant pas été affectée par ce type de situation en 2025.

Les volumes d'eau stockés pour répondre aux besoins de fourniture des différents clients varient très peu, et aucun site ou zone n'était localisé dans des régions à risque hydrique ou de stress élevé en 2025.

À ce titre, le volume total d'eau produite pour répondre aux besoins des clients s'établit à 124 782 287 m³.

Par ailleurs, le volume total d'eau rejetée dans l'environnement en 2025 est de 12 709 216 m³. Les volumes d'eau mis en décharge correspondent à tout volume d'eau exaurée (extraite) ou prélevée qui n'aboutit pas dans le réseau de distribution, mais qui est éliminé via un cours d'eau ou un égout. Cette évacuation peut intervenir depuis le captage (hors de l'exhaure), sur adduction ou au niveau des réservoirs. Un volume d'eau peut être mis en décharge pour trois raisons : accidentelle, à la suite d'un événement inopiné ou d'une coupure électrique ; fonctionnelle, lorsqu'elle est imposée par le fonctionnement ou l'entretien des installations ; ou liée à une qualité non conforme, lorsque l'eau ne respecte pas la législation en vigueur.

L'eau qui n'est pas directement adduite vers Bruxelles et les autres clients de VIVAQUA est rejetée dans la nature. Ayant été traitée en amont, celle-ci est donc plus propre qu'avant l'exhaure, c'est-à-dire avant le pompage dans la nappe phréatique.

Le stockage d'eau réalisé par VIVAQUA porte sur une eau potabilisée et n'est pas en lien avec l'eau utilisée dans les installations pour leur propre consommation.

7. VIVAQUA et son personnel

Cette section reprend les informations relatives aux collaboratrices et collaborateurs de VIVAQUA, basées sur l'ESRS S1 et en cohérence avec l'analyse de double matérialité. Elle décrit l'approche de VIVAQUA en matière de

gestion des impacts, risques et opportunités liés à sa main-d'oeuvre, ainsi que les politiques, actions et objectifs associés, appuyés par les principaux indicateurs sociaux.

7.1 Politiques relatives à ses collaboratrices et collaborateurs

Des politiques sociales au service des collaboratrices/teurs

VIVAQUA a mis en place des politiques visant à encadrer les impacts, les risques et les opportunités liés à ses collaboratrices/teurs. Ces politiques s'inscrivent dans une démarche de responsabilité sociale et dans le respect des exigences réglementaires, avec pour objectif de garantir un environnement de travail équitable, sûr et respectueux.

Un cadre commun pour tous les collaboratrices/teurs

Les politiques sociales de VIVAQUA s'ap-

pliquent à l'ensemble des collaboratrices/teurs, quels que soient leur fonction, leur statut ou leur lieu de travail. Elles visent à promouvoir l'égalité des chances, la diversité et l'inclusion, tout en prévenant toute forme de discrimination.

Cette démarche est notamment portée par le Plan Diversité et son plan d'action 2023-2025, qui structurent les actions menées au sein de l'entreprise en matière de diversité.



Une communication et une sensibilisation continues

Pour assurer une bonne compréhension et une mise en oeuvre effective de ces politiques, VIVAQUA s'appuie sur plusieurs canaux de communication : intranet collaboratif, affiches, magazine d'entreprise, réunions d'équipe, sessions d'information destinées aux managers, rencontres de la direction avec le personnel sur site, etc.

Des actions de sensibilisation et de formation sont également organisées afin de favoriser l'appropriation des politiques par l'ensemble du personnel. Les instances internes, notamment le Comité de Diversité ou les référents VIVACARE, mais aussi les responsables d'équipe, jouent un rôle clé dans le suivi des messages.

Le respect des droits humains et du travail décent

Les politiques relatives aux collaboratrices/teurs couvrent les risques liés aux atteintes aux droits humains, tels que le travail forcé, la traite des êtres humains ou le travail des enfants. En tant qu'entreprise publique belge, VIVAQUA affirme respecter les obligations légales et les standards européens en matière de droits humains et de conditions de travail.

La santé et la sécurité au coeur des priorités

VIVAQUA a également développé une politique structurée dédiée à la santé, à la sécurité et au bien-être de ses collaboratrices/teurs. Le Plan global de prévention et de protection 2020-2025 définit les grandes priorités, telles que la réduction des accidents du travail, la prévention des maladies professionnelles et la promotion du bien-être au travail.

Ces orientations sont déclinées dans un plan d'action annuel, avec un suivi régulier assuré par les instances compétentes.

En parallèle, la cellule VIVAcare définit les politiques intégrées pour favoriser le bien-être au travail et gérer l'absentéisme, coordonner et accompagner les demandes et actions préventives, comme la prévention au burn out, liées au bien-être au travail. Elle coordonne aussi le suivi des membres du personnel en absence maladie et accompagne leur retour au travail.

Prévenir les risques professionnels au quotidien

La prévention repose sur des règles claires et des responsabilités définies, en particulier pour le personnel d'encadrement. Des programmes spécifiques sont déployés pour répondre à certains risques, comme les projets de prévention liés aux consommations et aux assuétudes, ou encore les formations burn out.

Des formations régulières et des actions de sensibilisation viennent renforcer la culture de sécurité et encourager les comportements responsables au sein de l'organisation.

Un suivi régulier et une amélioration continue

Les risques professionnels font l'objet d'évaluations périodiques, accompagnées, si nécessaire, de plans d'action correctifs. Des indicateurs de performance permettent de suivre l'évolution de la santé et de la sécurité au travail.

Les résultats et actions sont partagés de manière transparente via l'intranet, les réunions d'équipe et les échanges avec les instances représentatives comme le Comité de concertation de base chargé de Santé, Hygiène et Embellissement (CCBSHE), afin d'inscrire la démarche dans une logique d'amélioration continue.

7.2 Engagement auprès du personnel et des représentants du personnel

Un dialogue social structuré et régulier

VIVAQUA entretient un dialogue continu avec ses collaborateurs et leurs représentants afin d'anticiper et de gérer les impacts liés aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité. Ce dialogue repose principalement sur les instances légales de concertation sociale, qui permettent un échange régulier et structuré.

Les principales instances sont :

- le Comité de concertation de base chargé de la Santé, de l'Hygiène et de l'Environnement (SHE), centré sur le bien-être, la santé et la sécurité au travail, et ;
- les Comité particulier de négociation, Comité supérieur de concertation ainsi que les réunions régulières avec les présidents des syndicats (« 3P »), qui abordent les questions économiques et sociales, y compris les projets ayant un impact sur l'organisation du travail.

Ces instances se réunissent périodiquement et offrent aux représentants du personnel la possibilité d'exprimer leurs avis et recommandations. Les préoccupations et propositions formulées sont prises en compte dans l'élaboration des plans d'action, en particulier en matière de santé, de sécurité et d'adaptation des conditions de travail.



Cadre légal du dialogue social

Conformément à la législation belge, VIVAQUA est tenue de négocier avec les organisations syndicales les règles applicables à son personnel, sans devoir obtenir leur approbation formelle. La loi encadre cette procédure : en l'absence d'accord, la modification envisagée peut néanmoins être mise en oeuvre via la signature d'un protocole de désaccord.



Information et consultation des collaboratrices/teurs

En complément des instances formelles, VIVAQUA utilise différents canaux internes (intranet collaboratif, communications écrites, enquêtes de satisfaction, newsletter Responsables d'équipe, journal d'entreprise etc.) pour informer les collaboratrices/teurs et recueillir leurs retours. En 2025, une enquête bien-être a été menée auprès de l'ensemble du personnel, avec un taux de participation de plus de 69 %.

VIVAQUA privilégie des enquêtes de satisfaction ciblées (bien-être, formations ou sessions d'information, par exemple) afin d'ajuster ses décisions stratégiques et plans d'action si nécessaire.

Il n'existe toutefois pas d'enquêtes récurrentes ni de dispositif formalisé permettant de mesurer de manière systématique la prise en compte des retours du personnel dans ces décisions.

Prise en compte de la diversité et des groupes vulnérables

VIVAQUA met en place des actions concrètes afin d'intégrer les perspectives de l'ensemble de ses collaboratrices/teurs, y compris ceux appartenant à des groupes vulnérables ou marginalisés, et de garantir le respect des droits humains.

En compléments aux enquêtes internes et consultations régulières pour identifier les besoins spécifiques du personnel, VIVAQUA a adopté un plan d'action diversité. Ce plan couvre les années 2023-2025 et vise à promouvoir l'égalité des chances et à prévenir toute forme de discrimination.

Accords collectifs et engagements sociaux

VIVAQUA respecte pleinement les obligations légales en matière de dialogue social. Bien qu'aucun accord-cadre mondial (GFA) n'ait été conclu à ce jour, VIVAQUA s'engage à respecter les droits fondamentaux des travailleurs, conformément aux normes internationales et à la législation belge.

a) Canaux d'expression et mécanismes de signalement

Des dispositifs accessibles à tous

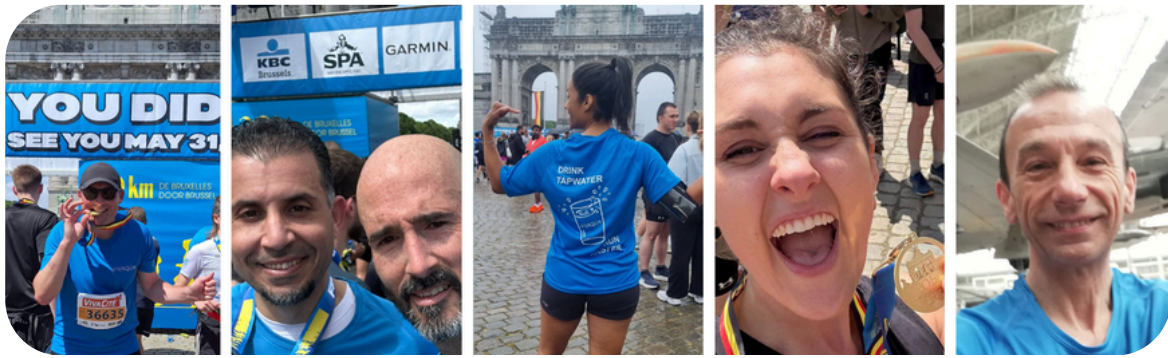
VIVAQUA a mis en place plusieurs canaux permettant aux collaborateurs d'exprimer leurs préoccupations ou besoins et de s'assurer qu'ils soient traités de manière appropriée dont :

- les instances de concertation sociale ;
- les représentants syndicaux et du personnel ;
- une procédure de lanceurs d'alerte ;
- une procédure spécifique de prévention des risques psychosociaux, incluant la violence et le harcèlement moral ou sexuel, et ;
- la cellule VIVAcare, chargée de définir et coordonner les politiques de bien-être au travail et de gérer l'absentéisme.

Signalement des atteintes à l'intégrité

Dans le cadre de la réglementation relative aux lanceurs d'alerte, VIVAQUA a instauré un canal sécurisé permettant aux membres du personnel de signaler des atteintes à l'intégrité commises au sein de l'entreprise. Lorsqu'un signalement est effectué conformément aux conditions légales, le collaborateur est dispensé des obligations de confidentialité ou de secret professionnel prévues par le Statut et le Règlement de travail.





Prévention des risques psychosociaux

Une procédure spécifique encadre la prévention des risques psychosociaux, y compris la violence et le harcèlement moral ou sexuel. Les collaborateurs peuvent notamment :

1. s'adresser directement à l'employeur, à un membre de la ligne hiérarchique, au Comité de base Santé, Hygiène et Environnement ou à un délégué syndical ;
2. solliciter une intervention psychosociale, informelle ou formelle, auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention ;
3. contacter la direction du contrôle du bien-être au travail ;
4. introduire une procédure auprès de la juridiction compétente.

Le recours à la procédure interne est privilégié. Conformément à l'arrêté royal du 10 avril 2014, toute situation fait l'objet d'une déclaration reprise dans le registre des faits de tiers.

b) Suivi et évaluation de l'efficacité

L'efficacité des dispositifs est évaluée notamment par le suivi des signalements via la procédure « lanceur d'alerte », l'analyse d'indicateurs sociaux et un reporting périodique au Comité de direction, ou la tenue du registre des faits de tiers liés aux risques psychosociaux. Ces mécanismes visent à garantir un environnement de travail sûr, équitable et respectueux.

c) Réparation des impacts négatifs

Principe de responsabilité

VIVAQUA applique un principe de responsabilité lorsqu'elle a causé ou contribué à un impact négatif sur ses collaborateurs, notamment en matière de santé, de sécurité ou de droits fondamentaux.

Les mécanismes de réparation sont intégrés aux politiques des Ressources humaines et aux plans de prévention.

Processus de réparation

L'entreprise s'appuie sur plusieurs dispositifs formalisés, dont :

- une procédure de « réparation des dommages », qui définit les étapes d'indemnisation et de correction des causes ;
- un plan d'action des accidents du travail, incluant l'analyse des causes et le suivi des mesures correctives ;
- un registre spécifique relatif aux risques psychosociaux, reprenant notamment les demandes de réparation, et ;
- des canaux de signalement existants pour initier les démarches de réparation.

Indemnisation et amélioration continue

Les victimes sont indemnisées conformément à la législation belge. Des mesures correctives sont mises en oeuvre pour éviter la répétition des incidents, et des audits internes et externes permettent d'évaluer l'efficacité des dispositifs et leur conformité aux standards internationaux.

7.3 Actions et ressources liées à son personnel

VIVAQUA met en oeuvre différentes actions et mobilise des ressources significatives pour gérer les impacts, risques et opportunités (IRO) liés à son personnel, en cohérence avec ses engagements sociaux et réglementaires.

a) Actions clés

Bien-être au travail et gestion des absences

VIVAQUA a mis en place une cellule dédiée, appelée VIVAcare, dont le rôle est de promouvoir le bien-être au travail et d'accompagner les collaborateurs en cas d'absence pour raisons de santé. Cette équipe coordonne les actions de prévention, suit les absences maladie et soutient les collaborateurs lors de leur retour au travail.

VIVAcare mène par exemple des actions spécifiques de prévention du burn-out, assure la gestion des absences de courte et de longue durée, incluant le suivi médical et l'accompagnement au retour au travail ou met en place des parcours de réintégration professionnelle pour les collaborateurs absents sur une longue période.



Développement des compétences, sécurité et inclusion

D'autres dispositifs ont été mis en place pour accompagner les collaborateurs tout au long de leur carrière, dont :

- Un renforcement des compétences en matière de sécurité via une politique et son plan d'action relatif aux accidents de travail ;



- Une politique générale de formation du personnel structurée autour d'un plan d'action : Catalogue de formation consultable par tous via l'intranet collaboratif de VIVAQUA, suivi mensuel de l'évolution des présences aux formations (21h/an de formation par collaborateur actuellement contre 8h30/an en 2019) ;

Une attention particulière pour la diversité via la définition d'une politique Diversité et de son plan d'action : Un Comité diversité a été créé et des ambassadeurs internes sont présents sur les sites de travail bruxellois et wallons. Différentes actions sont régulièrement menées comme le « Diversity Tour » dans les secteurs, et ;

- Une volonté d'intégrer rapidement et efficacement les nouveaux collaborateurs : via un plan d'action « Onboarding ». Le processus d'intégration comprend un parrainage des nouveaux collaborateurs, un accueil par la direction (« Welcome »), un bilan après 6 mois d'entrée en fonction (RH/Référent RH/Parrain) ou encore un plan d'intégration IPI (Initiateurs de Projets d'Intégration).

b) Des moyens humains, financiers et techniques adaptés

Pour mettre en oeuvre ses actions en matière de bien-être, de prévention et de développement des compétences, VIVAQUA mobilise différents types de ressources :

- Des équipes dédiées, comprenant les ressources humaines, des conseillers en prévention, le médecin du travail et son équipe, l'équipe VIVAcare (coordination, psychologue d'entreprise, assistante sociale), l'équipe Formation, le Comité diversité et ses ambassadeurs, ainsi que des personnes de confiance pour les dispositifs de signalement ;
- Des moyens financiers, consacrés aux programmes de bien-être, à la formation, à la diversité, à la prévention des risques psychosociaux et au suivi médical, et ;
- Des outils numériques, tels que des systèmes de suivi des absences, une plateforme sécurisée pour signaler des situations préoccupantes et un catalogue de formations accessible via l'intranet de l'entreprise.

c) Gestion des tensions avec d'autres priorités

Une priorité donnée à la santé et à la sécurité

VIVAQUA place la santé et la sécurité des collaboratrices/teurs au coeur de ses priorités, et ce, même si certaines actions peuvent entraîner des contraintes d'organisation ou de budget. Les décisions sont prises en concertation avec les parties prenantes internes, afin de trouver un équilibre entre l'efficacité opérationnelle et le bien-être au travail.

Suivi des actions et mesure des résultats

VIVAQUA suit de manière structurée l'efficacité de ses actions en matière de prévention, de réduction des risques et

de gestion des impacts sociaux. Les principaux éléments suivis sont le nombre et la gravité des accidents du travail, le taux d'absentéisme, les indicateurs liés à la diversité et à l'égalité des chances, ainsi que l'avancement des actions prévues, ou encore le nombre d'heures de formation et la participation aux actions de prévention.

Collecte et analyse des informations

Ces données sont recueillies par les Ressources Humaines et regroupées dans des rapports réguliers, tels que les statistiques sociales annuelles présentées aux instances de direction et de concertation, le suivi des indicateurs stratégiques du plan stratégique VIVAnext, ou encore via les bilans globaux des actions stratégiques menées sur la période 2019-2025.

Ces rapports permettent de vérifier l'avancement des actions et d'identifier les écarts éventuels par rapport aux objectifs fixés.

Intégration dans la gouvernance

Les résultats sont présentés au Comité de direction et au Conseil d'administration. Sur cette base, les priorités et les moyens peuvent être ajustés si nécessaire.

Une démarche d'amélioration continue

Les enseignements tirés de ce suivi servent à améliorer en continu les plans d'action, notamment en matière de prévention des risques professionnels, de diversité et de bien-être au travail. Le nouveau plan de prévention des accidents de travail, qui débutera en 2026, vise par exemple à réduire les accidents de travail des nouveaux collaborateurs. Des actions spécifiques sont en cours de déploiement.

7.4 Objectifs de VIVAQUA pour son personnel

Des priorités claires pour les collaborateurs

Les principaux objectifs portent sur :

- La formation : permettre à plus de 90 % des collaborateurs de participer à au moins une formation ;
- La diversité et l'inclusion : la mise en oeuvre du plan d'action diversité, notamment pour encourager l'accès des femmes aux fonctions techniques et garantir l'égalité des chances ;
- La santé et la sécurité : réduire le nombre d'accidents du travail avec arrêt grâce à des actions de prévention et de sensibilisation, et ;
- Le bien-être au travail : développer des actions spécifiques pour prévenir le burnout et le bore-out, avec un suivi régulier des indicateurs liés au bien-être psychosocial.



Des objectifs suivis dans le temps

Ces objectifs s'inscrivent dans une vision à moyen terme et font partie intégrante de la stratégie Ressources humaines de VIVAQUA. Ils sont suivis régulièrement à l'aide d'indicateurs clés, tels que le taux de formation, le nombre d'accidents du travail ou les indicateurs de diversité.

Les résultats sont présentés au Comité de direction, aux organes de gestion compétents et sont intégrés dans le rapport d'activité de l'entreprise.



Des moyens dédiés et une gouvernance partagée

Pour atteindre ces objectifs, VIVAQUA mobilise des ressources humaines, financières et techniques spécifiques.

Les représentants du personnel sont étroitement associés à cette démarche. Ils sont notamment consultés lors de la définition des objectifs liés à la formation, à la diversité, à la santé et à la sécurité. Ils sont aussi informés de l'élaboration et de la mise en oeuvre des plans d'action, comme le plan diversité 2023-2025 ou le plan de prévention des accidents du travail.

Un suivi en concertation avec les représentants du personnel

Les indicateurs clés sont communiqués régulièrement aux instances de concertation sociale (Comité de concertation de base chargé de SHE, ou au Comité particulier de négociation et ou au Comité supérieur de concertation).

Les échanges avec les représentants des collaborateurs permettent d'identifier des pistes d'amélioration et d'adapter les actions si nécessaire. Cette démarche favorise la transparence, renforce la pertinence des objectifs et contribue à l'amélioration continue des conditions de travail chez VIVAQUA.

7.5 Caractéristiques des collaboratrices/teurs de VIVAQUA

En 2025, VIVAQUA n'a constaté aucune incohérence entre les informations relatives à ses effectifs (nombre de collaboratrices/teurs, équivalents temps plein) et les données figurant dans ses états financiers. En effet, les chiffres communiqués dans la déclaration de durabilité sont établis sur la même base que les états financiers individuels, sans différence de périmètre ni de méthode de calcul. En conséquence, aucune explication qualitative supplémentaire n'est nécessaire. Si des écarts devaient apparaître à l'avenir, VIVAQUA s'engage à en fournir une justification détaillée, incluant les raisons (périmètre, temporalité, méthodes) et leur impact sur la comparabilité des données.

Sur la période de reporting, VIVAQUA compte 1317 employés.

La répartition par genre de la main d'oeuvre est de 1114 hommes et 203 femmes. Les effectifs sont présentés en nombre de personnes et sont établis sur la base des données disponibles dans les systèmes internes de gestion RH. L'effectif comprend 973 collaboratrices/teurs statutaires, 334 en contrat à durée indéterminée, et 7 salariés temporaires (CDD, missions courtes) ayant exercé des fonctions en 2025.

Aucun employé à heures non garanties (contrat "zéro heure", sur appel, etc.) n'a été recensé sur la période.

Enfin, le taux de rotation du personnel s'établit à 3,8 %. Ce pourcentage comprend 50 départs de collaboratrices/teurs enregistrés sur un effectif moyen de 1 317 personnes.



7.6 Caractéristiques des personnes non salariées travaillant pour le compte de l'entreprise

Ces collaborateurs non-salariés ou non-statutaires mobilisés se composent principalement de prestataires individuels sous contrat de service (40 personnes), essentiellement dans l'IT, et, de manière marginale, d'un seul travailleur mis à disposition par des tiers.

Aucun recours au travail intérimaire n'a été enregistré sur la période.

Le chiffre présenté couvre à ce stade les consultants IT, et l'élargissement à d'autres catégories de prestataires sera renforcé progressivement.

7.7 Champ d'application des négociations collectives et dialogue social

En tant qu'intercommunale, VIVAQUA ne relève d'aucune convention collective sectorielle applicable à ses employés. Les conditions d'emploi sont définies par le statut du personnel et par la législation applicable, dont la loi du 3 juillet 1978 pour les travailleurs contractuels.

Par conséquent, la part des employés couverts par des conventions collectives de travail s'élève à 0 % en 2025. Par ailleurs, sur la période de reporting, 100 % des employés étaient couverts par une représentation du personnel dans les pays de l'EEE où VIVAQUA opère.

7.8 Indicateurs de diversité au Comité de direction

Le Comité de direction se compose de 7 personnes, 5 hommes et de 2 femmes, dont la Directrice générale, ce qui repré-

sente respectivement 71,4 % et 28,6 % des effectifs dudit Comité.

7.9 Salaires adéquats

Les rémunérations respectent la législation belge et s'inscrivent dans des grilles statutaires assurant équité et transparence. La rémunération et les avantages dont bénéficie la Directrice générale sont publiés annuellement.

Conformité légale

Les rémunérations respectent les dispositions légales en vigueur en Belgique, qui fixent un salaire minimum supérieur au seuil de salaire adéquat.

Les statuts du personnel garantissent l'équité et la transparence des grilles salariales.

Vérification et suivi

Des contrôles internes réguliers et des audits sociaux confirment l'absence de non-conformité.

Les informations relatives aux rémunérations sont intégrées dans le bilan social et le rapport de gestion, assurant la transparence et la traçabilité.

En conséquence, aucune information supplémentaire (pays ou pourcentage de collaborateurs concernés) n'est requise, car 100 % des collaborateurs de VIVAQUA perçoivent un salaire adéquat.

7.10 Indicateurs de santé et de sécurité

En matière de santé et sécurité au travail, VIVAQUA s'appuie sur un système de gestion destiné à prévenir les accidents du travail, les atteintes à la santé liées au travail et les décès. Sur la période de reporting, 100% des collaboratrices/teurs étaient couverts par ce système, soit 1317 personnes au total. Le pourcentage est calculé en rapportant le nombre de personnes couvertes par le système de gestion santé-sécurité (1.317) au nombre total des collaborateurs sur la période.

En 2025, aucun décès lié à des blessures professionnelles n'a été enregistré au sein des collaboratrices/teurs et parmi les autres travailleurs intervenant sur les sites de VIVAQUA.

VIVAQUA ne dispose pas d'une information consolidée sur d'éventuels décès liés à des maladies professionnelles parmi ses employés, ces éléments n'étant pas systématiquement portés à la connaissance de l'entreprise.

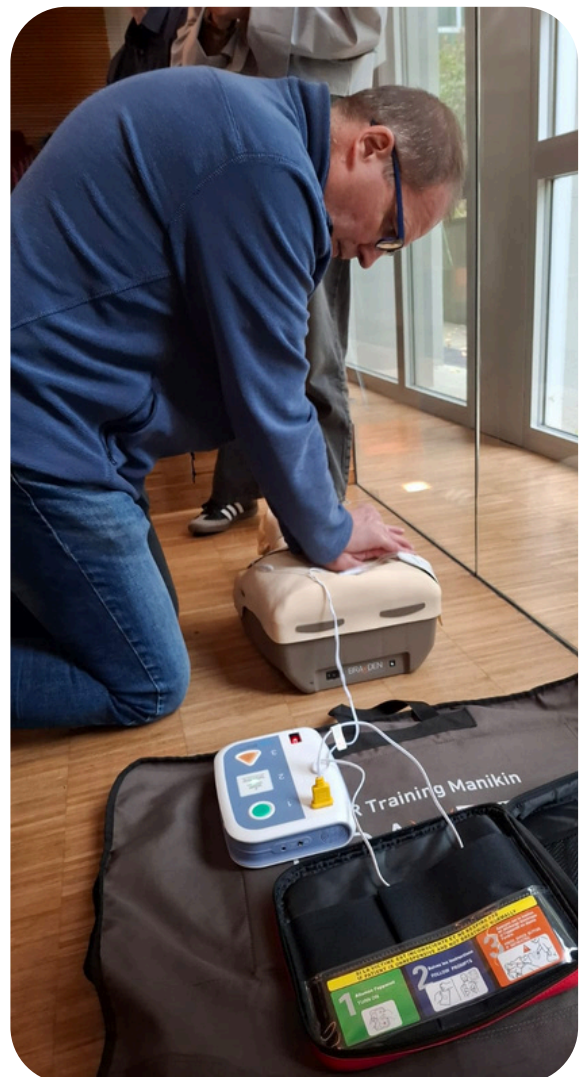
Le nombre d'accidents du travail enregistrés est de 82, comprenant les accidents sur le chemin du travail, les accidents avec incapacité (le travailleur était toujours absent le lendemain de l'accident), les accidents sans incapacité (le travailleur a pu reprendre immédiatement ou le lendemain le travail) et les dossiers introduits pour l'une des 3 catégories ci-dessus mais refusés par l'assureur. 10 de ces déclarations d'accident ont par la suite été refusées par l'assureur car elles ne répondaient pas à la définition légale belge d'un accident du travail.

Enfin, le nombre de jours perdus liés aux accidents du travail avec incapacité de plus de 1 jour s'élève à 2.159 jours prestables sur la période de reporting.

Concernant les atteintes à la santé liées au travail, 2 demandes de reconnaissance de maladies professionnelles ont été introduites par des employés (l'une a été refusée et l'autre est en cours de traitement), et aucun cas n'a été rapporté par des organismes externes.

La surveillance médicale interne n'est pas en charge de la détection de maladies professionnelles.

VIVAQUA ne distingue pas, dans ses données, les jours perdus liés aux blessures par rapport à ceux liés aux accidents. Par ailleurs, aucun jour perdu en raison d'une maladie professionnelle n'a été identifié en 2025.



7.11 Indicateurs de rémunération

L'écart de rémunération entre les femmes et les hommes, calculé sur la base de la rémunération horaire moyenne brute, s'établit à 5,63 % sur la période de reporting. La rémunération horaire moyenne brute est de 55,02 € pour les hommes et de 58,12 € pour les femmes. Le calcul du pourcentage est effectué en comparant la rémunération horaire moyenne brute des hommes et des femmes selon la formule définie par les ESRS, et couvre l'ensemble des employés. Il est à noter que chez VIVAQUA, les barèmes de rémunération applicables sont identiques pour les femmes et les hommes.

La rémunération brute, hors charges sociales, avant déduction des impôts et cotisations sociales, reprend le salaire de

base, les heures supplémentaires et les primes. Les bonus et avantages en nature relatifs aux véhicules n'existent pas chez VIVAQUA. Les avantages en nature de type logement ne sont pas repris.

Le ratio de rémunération entre la personne la mieux payée et la moyenne du reste du personnel s'élève à 4,84. Il résulte d'une rémunération totale annuelle de 319 244,42 € pour la personne la mieux payée, comparée à une rémunération totale annuelle médiane de 66 018,25 € pour les autres employés. Le calcul couvre l'ensemble des employés, et la moyenne du reste du personnel correspond à la médiane des rémunérations totales annuelles, déterminée en excluant la personne la mieux payée.



7.12 Incidents de discrimination et autres incidents liés aux droits humains

14 incidents de discrimination sur le lieu de travail ont été enregistrés sur l'année de reporting (12 internes et 2 introduits auprès un organisme externe). VIVAQUA considère ces situations avec la plus grande attention et met en oeuvre des dispositifs de prévention, de détection et d'accompagnement afin de traiter les risques psychosociaux et d'assurer un environnement de travail respectueux. La cellule VIVAcare a été mise en place afin de favoriser le bien-être au travail et d'accompagner le personnel en période de maladie ou d'accident de travail. En ce qui concerne les incidents de discrimination, une liste de 31 causes possibles a été établie afin de structurer l'analyse des situations rencontrées et d'orienter les actions de prévention et d'accompagnement.

L'équipe pluridisciplinaire se compose entre autres d'une assistante sociale, qui est la personne de confiance pour les collègues confrontés à des problèmes psychosociaux (stress, harcèlement, burn-out, abus d'alcool et de drogues, etc.), et d'une psychologue d'entreprise, qui informe et soutient les collègues et leurs responsables dans les domaines liés au bien-être et à la prévention de risques psycho-sociaux (coaching, détection du burn-out, résilience, gestion de l'agressivité, respect au travail, etc.).



Aucun cas judiciaire ou non judiciaire lié aux atteintes aux droits humains n'a été enregistré sur la période de reporting pour la dimension externe.

Il en va de même pour la dimension interne, aucun cas n'ayant été identifié via les processus internes de VIVAQUA, hors discrimination.

Concernant les incidents de discrimination et d'atteinte aux droits humains, aucun montant n'a été comptabilisé au titre d'amendes ou de pénalités administratives, et aucune compensation n'a été versée aux victimes ou plaignants.



8. Consommateurs et utilisateurs finaux

Cette section reprend les informations relatives aux consommateurs et aux utilisateurs finaux, basée sur l'ESRS S4 et en cohérence avec l'analyse de double matérialité.

Elle décrit l'approche de VIVAQUA pour identifier, évaluer et gérer les impacts, risques et opportunités liés à ces parties prenantes, ainsi que les politiques, actions et objectifs associés.

8.1 Politiques relatives aux consommateurs et aux utilisateurs finaux

Cadre juridique et principes généraux

L'Ordonnance Cadre Eau de la Région de Bruxelles-Capitale pose le principe que l'eau est un bien commun et que sa gestion relève du service public. Ce principe implique l'accès non discriminatoire à l'eau potable, la continuité de service ou encore une gestion orientée vers l'intérêt général et non le seul rendement économique. Ces principes fondent juridiquement les mesures de protection des usagers, même si ces mesures sont précisées dans d'autres textes légaux.

Les relations avec les clients sont reprises dans les conditions générales de fourniture d'eau de VIVAQUA.

Mise en oeuvre par VIVAQUA

VIVAQUA a mis en place des politiques afin d'encadrer la relation avec ses consommateurs et utilisateurs finaux notamment au travers du renforcement des mesures sociales et de la protection du consommateur.

Portée des politiques mises en place

Les politiques adoptées par VIVAQUA présentent les caractéristiques suivantes :

- Elles s'appliquent à l'ensemble des consommateurs et utilisateurs finaux, sans distinction liée à l'âge ou à une catégorie spécifique.
- Elles couvrent les principaux aspects de la relation entre l'opérateur et les clients, notamment la facturation, la qualité du service, et la gestion et le traitement des réclamations.

Des dispositifs de soutien spécifiques sont prévus afin d'accompagner certaines catégories de personnes ou de ménages en situation de vulnérabilité (par exemple : plans de paiement ou encore intervention sociale régionale pour les clients domiciliés en Région bruxelloise et dont un membre du ménage dispose du statut BIM).

Modalités de communication et d'information

La communication des politiques est assurée de manière transparente et structurée :

Information du public et des consommateurs

Les politiques sont accessibles au public via le site internet de VIVAQUA, intégrées dans les documents contractuels, notamment les conditions générales, et portées à la connaissance des consommateurs par différents canaux, tels que les factures, le site web et le service clientèle, en particulier en ce qui concerne les droits des usagers et les procédures de réclamation.

Information aux collaborateurs et partenaires

Les politiques sont également communiquées aux employés (via l'intranet collaboratif, des sessions d'information, etc.) ainsi qu'aux prestataires et partenaires par le biais d'internet et de plateformes professionnelles (par exemple dans le cadre des marchés publics).

8.2 Engagement auprès des consommateurs et des utilisateurs finaux

Un dialogue continu avec les usagers

VIVAQUA échange régulièrement avec ses consommateurs et utilisateurs finaux afin de mieux comprendre leurs besoins et d'améliorer ses services. Ces échanges permettent de tenir compte de leur avis dans les décisions prises et dans l'évolution des services rendus.

En parallèle, VIVAQUA a mis en place une information accessible via le site, les factures et des supports dédiés.

Le dialogue est aussi présent via la presse écrite, online ou audiovisuelle. Sur les 896 articles publiés ou diffusés en 2025, 79 articles l'ont été à l'initiative de VIVAQUA : détection des fuites, rénovation du puits de Senne, gouvernance, captages, etc.

Comment les usagers sont-ils écoutés ?

Pour recueillir l'opinion des usagers, VIVAQUA utilise des enquêtes de satisfaction (riverains des chantiers, clients contactant le service clientèle, etc.) et met en place des groupes de discussion pour mieux comprendre les attentes et les difficultés rencontrées.

Une procédure de plainte simple et accessible est proposée en ligne, via le service clientèle ou sur place.

Comment les avis influencent-ils les décisions ?

Les remarques et suggestions des clients servent à définir des actions concrètes d'amélioration, notamment dans la communication et la qualité du service. Les résultats des consultations sont analysés et présentés à la direction, afin d'orienter les priorités et les choix futurs.



Une attention particulière aux publics plus fragiles

VIVAQUA veille à adapter ses services aux besoins de tous. Des solutions spécifiques existent pour les personnes en situation de handicap, notamment pour faciliter l'accès à l'information (site internet adapté par exemple). Des mesures d'accompagnement sont prévues pour les ménages en difficulté financière, comme des plans de paiement adaptés et une information ciblée. Par ailleurs, VIVAQUA accorde des réductions de tarifs aux associations prodiguant des soins d'hygiène aux sans-abris. VIVAQUA a également contribué à renforcer le maillage de fontaines dans l'espace public et en assure l'entretien.

Comment les plaintes sont-elles traitées ?

VIVAQUA s'engage à traiter chaque plainte rapidement, avec sérieux et transparence, afin de corriger et d'éviter la récurrence. Une gestion centralisée des plaintes a été mise en place, afin de garantir leur traitement rapide (suivi assuré par des indicateurs), un enregistrement exhaustif et une approche d'amélioration continue (examen trimestriel en Comité de Direction).

La procédure comprend plusieurs étapes :

- l'enregistrement de la plainte et la confirmation de sa réception ;
- l'analyse du problème pour en identifier la cause ;
- la mise en place de solutions concrètes (par exemple une correction de facture ou une intervention technique), et ;
- une réponse finale expliquant les mesures prises.

En cas de situation grave, des mécanismes spécifiques permettent un signalement confidentiel et un traitement prioritaire.

Améliorer le service en continu

VIVAQUA a mis en place une cellule dédiée à la gestion centralisée des plaintes. La qualité du traitement des plaintes est suivie à l'aide d'indicateurs tels que les délais de réponse ou le niveau de satisfaction des usagers.

Ces éléments sont intégrés dans le plan stratégique de VIVAQUA, afin d'améliorer en permanence la qualité du service rendu aux citoyens.

VIVAQUA a aussi obtenu la certification ISO 9001:2015 pour ses activités de production et de fourniture d'eau, depuis les zones de captage jusqu'aux compteurs 'entrées communes'. L'ISO 9001 est une norme internationale de management de la qualité. Sa mise en oeuvre signifie que VIVAQUA a établi des processus efficaces et formé son personnel afin de proposer de manière systématique des produits ou des services de qualité



8.3 Objectifs, actions et ressources liées aux consommateurs et aux utilisateurs finaux

Actions et ressources au service des consommateurs et des usagers

VIVAQUA déploie un ensemble d'actions et mobilise des ressources importantes pour prévenir et gérer les impacts et risques pour les usagers, et améliorer en continu la qualité du service public. Cette démarche s'inscrit pleinement dans ses engagements en matière de durabilité et dans le respect de ses obligations réglementaires, avec pour objectif central la qualité, l'accessibilité et la continuité du service public.

Des actions concrètes pour améliorer la qualité de service

Plusieurs actions structurantes sont mises en oeuvre pour répondre aux attentes des usagers et anticiper les enjeux futurs.

Le plan stratégique VIVAnext 2019-2025 a constitué un levier majeur : il a mis la modernisation des infrastructures et l'amélioration continue de la qualité de service au centre des priorités de l'entreprise. D'autres priorités ont été données via VIVAnext 2019-2025 pour améliorer la qualité, l'accessibilité, les délais de réponse, la transparence et la continuité. Par exemples :

- des contrôles de la qualité de l'eau plus nombreux que ceux imposés par la législation afin de garantir une eau potable de haute qualité ;
- la digitalisation progressive des services qui permet de faciliter l'accès à l'information et de simplifier les démarches administratives des usagers ;

- un dispositif renforcé de gestion centralisée des plaintes a été déployé, et ;
- des campagnes d'information thématiques (possibilités de paiement via Doccle, qualité de l'eau, etc.).

Des ressources humaines, financières et techniques adaptées

Pour soutenir ces actions, VIVAQUA s'appuie sur des ressources diversifiées et complémentaires. Les équipes techniques spécialisées (laborantins, releveurs, etc.), le service clientèle et la cellule de suivi des plaintes jouent un rôle clé dans la mise en oeuvre opérationnelle et le suivi des actions.

Des budgets spécifiques sont alloués aux investissements dans les infrastructures, à la transformation numérique et aux actions de communication. Sur le plan technique, VIVAQUA utilise des systèmes de monitoring de la qualité de l'eau ainsi que des plateformes numériques dédiées à la facturation et au suivi des consommations.

Prévenir, atténuer et réparer les impacts sur les usagers

Au-delà des actions structurelles, VIVAQUA veille à limiter les impacts négatifs potentiels sur ses consommateurs et utilisateurs finaux.

La prévention est présente à tous les niveaux de l'entreprise :

- des tests sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement en eau pour garantir une eau de qualité aux consommateurs ;
- la digitalisation des services, afin de prévenir les ruptures d'accès à l'information et de réduire les délais de traitement grâce à des démarches réalisables à distance (demandes, attestations, suivi de dossier), et ;
- le maintien des guichets physiques et la mise à disposition d'une assistance téléphonique dédiée pour les publics n'arrivant pas à accéder aux informations en ligne.



Lorsqu'un incident survient, VIVAQUA s'appuie sur une procédure de gestion des plaintes visant un traitement rapide, transparent et équitable. Des solutions correctives sont mises en oeuvre si nécessaire, telles que des ajustements de facturation ou des interventions techniques ciblées.

Une approche socialement responsable face aux contraintes économiques

Dans un contexte de pressions commerciales et économiques, VIVAQUA privilégie une approche socialement responsable. En cas de difficultés de paiement, des solutions négociées sont favorisées afin de préserver l'accès à un service essentiel, avec des solutions adaptées (plans de paiement, accompagnement via CPAS).

Les décisions ayant un impact sur les consommateurs sont systématiquement analysées sous l'angle social, dans le but de garantir l'équité, la continuité du service public et le respect des droits fondamentaux.

Suivi, évaluation et amélioration continue des actions

VIVAQUA évalue régulièrement l'efficacité des actions mises en place afin de prévenir et d'atténuer les impacts négatifs sur ses usagers.

Le suivi s'appuie sur plusieurs indicateurs, tels que le taux de satisfaction des usagers, les délais de traitement des plaintes, le taux de résolution au premier contact, ainsi que le nombre et la typologie des plaintes.

Ces indicateurs font l'objet d'un suivi trimestriel et d'un reporting consolidé dans le cadre de VIVAnext 2019-2025. Les résultats sont présentés au Comité de

Direction et intégrés aux rapports d'activité. Ils sont présentés à minimum de manière annuelle au Conseil d'Administration.

Une logique d'amélioration continue

Les enquêtes et panels réalisés et plaintes introduites permettent d'identifier les points d'amélioration et de mettre en oeuvre des actions correctives, comme le renforcement des canaux digitaux ou l'optimisation des processus de gestion des plaintes. Les enseignements tirés alimentent l'adaptation des objectifs et contribuent à l'amélioration continue de la qualité de service, notamment via notre certification ISO 9001:2015.



9. Gouvernance : conduite des affaires

Cette section reprend les informations relatives à la conduite des affaires, basée sur l'ESRS G1 et en cohérence avec l'analyse de double matérialité. Elle présente les politiques de VIVAQUA en matière d'éthique, d'anti-corruption et de

protection des lanceurs d'alerte, ainsi que les fonctions les plus exposées. Elle décrit également l'approche de prévention, de détection, d'enquête et de traitement des allégations ou incidents.

9.1 Politiques relatives à la conduite des affaires

Un cadre éthique structuré et responsable

VIVAQUA s'appuie sur un ensemble de politiques, procédures, règlements et chartes pour garantir une conduite des affaires éthique et responsable. Le dispositif est structuré à travers plusieurs documents de référence et fera l'objet d'une consolidation progressive.

Des règles claires pour guider les comportements

Les valeurs et principes fondamentaux de VIVAQUA sont définis dans ses statuts sociaux, qui précisent aussi la finalité de l'intercommunale et les principes guidant la gestion de ses activités.

Le règlement de travail complète ce cadre en fixant les règles de comportement professionnel, notamment les obligations de loyauté, d'intégrité et de respect des règles légales et contractuelles, ainsi que les sanctions applicables en cas de manquement.

Des règles adaptées aux mandataires et au personnel

Des chartes et règlements spécifiques s'appliquent aux mandataires et au personnel. Les administrateurs sont encadrés par une Charte et des règlements d'ordre intérieur propres aux organes de gestion.

Pour le personnel, le statut, le système d'évaluation fondé sur les valeurs de l'entreprise et plusieurs chartes thématiques (sécurité, diversité, déontologie lors de jury d'examen) fixent les règles éthiques et de conduite attendues.

Un dispositif de protection des lanceurs d'alerte

VIVAQUA dispose d'une politique formalisée de protection des lanceurs d'alerte, conforme à la législation européenne et belge. Une procédure dédiée, accessible via une plateforme sécurisée, permet de signaler des comportements contraires à l'éthique, tels que la corruption ou la fraude. Ce dispositif garantit la confidentialité, la protection contre les représailles et un traitement impartial des signalements.

Des pratiques responsables dans les relations avec les fournisseurs

Les relations avec les fournisseurs sont encadrées par des règles précises visant la transparence, la prévention des conflits d'intérêts et le respect des obligations légales. Le Manuel de l'acheteur définit les bonnes pratiques en matière d'achats responsables, tandis que les principes d'intégrité et de communication loyale guident les échanges commerciaux.

Une attention particulière aux fonctions à risque

Certaines fonctions, en raison de leurs interactions externes et de leurs responsabilités, sont plus exposées aux risques de corruption, notamment les équipes en charge des achats, des marchés publics, des contrats et des projets. Ces activités font l'objet d'un encadrement renforcé par des procédures internes et des contrôles spécifiques.

Vers un renforcement du dispositif

Les fonctions les plus exposées font déjà l'objet d'un encadrement renforcé, et la structuration d'une cartographie globale sera consolidée. Aucun cas confirmé de corruption, et aucun comportement ayant induit une action disciplinaire n'ont été identifiés. En parallèle, la mise en place d'une charte éthique globale fait partie des actions de la politique Diversité.

9.2 Actions relatives à la conduite des affaires

Prévenir les risques de corruption

VIVAQUA agit en amont pour limiter les risques de corruption et de pot-de-vin avec des règles claires, reprises dans le Manuel de l'acheteur, applicables aux collaborateurs et partenaires. Des actions de sensibilisation permettent de rappeler les comportements attendus et les obligations légales.

Détecter les situations à risque

Des audits internes et des contrôles réguliers et sont réalisés sur les activités les plus sensibles, comme les achats et les marchés publics. Une surveillance accrue des transactions à risque est mise en place et est complétée par des procédures de validation renforcées.

Agir en cas de problème

Lorsqu'un comportement suspect est signalé, VIVAQUA dispose d'un dispositif confidentiel permettant de le traiter en toute impartialité et de garantir la protection des lanceurs d'alerte. Chaque signalement fait systématiquement l'objet d'une enquête interne. Des mesures correctives et disciplinaires peuvent être prises, et les autorités compétentes sont informées lorsque la situation l'exige.

Une gestion des risques structurée intégrant les dimensions Environnementales, Sociales et de Gouvernance

VIVAQUA dispose d'une taxonomie des risques, appelée « paysage des risques ». Cette taxonomie est une liste structurée de 9 grandes catégories de risques qui pourraient affecter la continuité du service. Les aspects Environnementaux, sociétaux et de gouvernance sont repris dans les catégories suivantes :

- Gouvernance : politiques et processus, rôles et responsabilité, communication et information ;
- Culture et personnes : gestion des ressources, compétences et connaissances, attitude et comportement, sabotage, erreurs ;
- Santé et sécurité : intégrité physique et morale, matériel, lieu de travail, et ;
- Externe : actes malveillants, conditions environnementales, épidémie et pandémie, pollution.

Elle permet à tous les collaborateurs de parler des risques avec le même langage, de standardiser les analyses et d'identifier plus facilement les actions pour protéger les infrastructures, les données et la mission d'intérêt public de VIVAQUA.

10. Cybersécurité

La présente section est incluse car la cybersécurité a été identifiée par VIVAQUA comme un sujet matériel, alors qu'elle n'est pas couverte (ou pas avec un niveau de granularité suffisant) par les ESRS. Conformément aux dispositions de l'ESRS 1 relatives aux informations spécifiques à l'entité, VIVAQUA présente ci-après les informations pertinentes sur ce sujet.

VIVAQUA identifie comme risque matériel la compromission de ses systèmes informatiques bureautiques et industriels (IT/OT), qui soutiennent les infrastructures critiques de captage, de traitement, de stockage et de distribution d'eau potable.

Ce sujet est traité en « informations spécifiques à l'entité », dans la mesure où la résilience cyber des systèmes critiques du secteur de l'eau, et en particulier des environnements industriels OT, requiert un niveau de granularité et de contextualisation opérationnelle qui n'est pas couvert de manière suffisante par un standard ESRS thématique.



Concrètement, ce risque cyber affectant les systèmes critiques du secteur de l'eau couvre notamment des scénarios de cyberattaques (phishing, logiciels malveillants, ransomware, risque de prise de contrôle des installations), de compro-

mission des systèmes (vol, destruction ou chiffrement de données ou de sauvegardes), de sabotage interne ou externe, ainsi que des vulnérabilités liées aux fournisseurs, à l'obsolescence des équipements et aux conditions d'exploitation.



La matérialisation de ce risque pourrait entraîner une indisponibilité ou une dégradation des opérations, une perte d'intégrité des données et affecter la continuité du service public, avec un impact potentiel sur la qualité et la quantité d'eau distribuée. Les parties prenantes potentiellement affectées incluent en premier lieu les consommateurs, usagers et abonnés, ainsi que les équipes opérationnelles, les sociétés soeurs belges auxquelles VIVAQUA revend de l'eau en gros, et en second lieu, les communes actionnaires, les autorités publiques avec lesquelles VIVAQUA interagit et les prestataires intervenant sur les infrastructures critiques.

Leurs attentes portent principalement sur la disponibilité, l'intégrité et la confident-

ialité des services et des données, la conformité réglementaire (notamment la directive sur la sécurité des réseaux et de l'information (NIS), Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et exigences sectorielles (citons notamment l'Ordonnance de la Région de Bruxelles Capitale du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau ou l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles Capitale du 22 février 2024 relatif à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine) ainsi que sur une communication traçable et maîtrisée en cas d'incident.

VIVAQUA est par ailleurs désignée comme Opérateur de Services Essentiels (OSE) et a mis en place un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) pour répondre aux obligations réglementaires applicables. Ce dispositif couvre les activités critiques et les sites pertinents (installations de production, dispatching et garde centrale, laboratoire, data center, etc.). VIVAQUA a également obtenu une certification ISO/IEC 27001, qui renforce la confiance dans la protection des systèmes et la continuité des services essentiels de VIVAQUA.

Le dispositif de maîtrise du risque cyber est piloté au moyen d'un plan de traitement des risques aligné sur les normes ISO/IEC 27001 et 27002:2022, qui documente, pour chaque contrôle, le niveau de maturité constaté (AS IS), le niveau cible, les actions de renforcement, les responsables désignés, ainsi que les indicateurs et mécanismes de suivi. Conformément à la trajectoire réglementaire NIS2, VIVAQUA planifie un renforcement progressif de ce dispositif afin d'atteindre un niveau de maturité accru, en particulier sur les contrôles nécessitant un pilotage renforcé et une démonstration d'efficacité. Ce renforcement concernera l'ensemble des activités coeur de métier définies dans la chaîne de valeur (du captage à l'égouttage/lutte contre les inondations) ainsi que les activités dites supports (ex. service clientèle).

Les indicateurs et objectifs (Metrics & Targets) liés à ce risque sont suivis via un plan de traitement des risques, avec un renforcement progressif des mesures de sécurité. L'exercice 2025 constitue l'année de référence pour le reporting de ce sujet. La formalisation et la structuration de certains indicateurs se poursuivent dans le cadre du renforcement progressif du dispositif.



11. Annexe

Répartition des émissions CO2e par scope :

Catégorie d'émissions	Postes d'émissions (2024)	Total tCO ₂
Scope 1	Emissions directes des sources fixes de combustion	8.202
	Emissions directes des sources mobiles de combustion	949
	Emissions directes des procédés	-
	Emissions directes fugitives	92
	Total scope 1	9.243
Scope 2	Emissions indirectes liées à la consommation d'électricité	8.547
	Emissions indirectes liées à la consommation	-
	Total scope 2	8.547
Scope 3	Produits et services achetés	22.460
	Biens immobilisés	29.488
	Emissions liées aux combustibles et à l'énergie	1.891
	Transport de marchandise amont et distribution	226
	Déchets générés	858
	Déplacements professionnels	89
	Déplacements domicile travail	1541
	Actifs en leasing amont	-
	Transport de marchandise aval et distribution	174
	Transformation des produits vendus	-
	Utilisation des produits vendus	-
	Fin de vie des produits vendus	-
	Actifs en leasing aval	-
	Franchises	-
	Investissements	-
	Autres émissions indirectes aval	16
	Total scope 3	56.741

12. Taxonomie

Cette section présente les informations de VIVAQUA relatives à la Taxonomie européenne, conformément aux exigences applicables en matière de publication. Elle identifie la part des activités éligibles et alignées à la Taxonomie, ainsi qu'à présenter les indicateurs correspondants.

La Taxonomie de l'Union européenne fixe des critères pour déterminer quelles activités peuvent être considérées comme durables sur le plan environnemental et demande aux entreprises de publier dans quelle mesure leurs activités sont éligibles et alignées avec ces critères. Dans cette section, VIVAQUA présente les informations requises au titre de l'article 8 du Règlement (UE) 2020/852, en tenant compte des modifications introduites par l'acte délégué de la Commission du 4 juillet 2025 (C(2025) 4568 final) et des nouveaux formats de tableaux associés. La section décrit l'approche suivie pour identifier les activités concernées, apprécier leur éligibilité et leur alignement, et présente les résultats au travers des tableaux Taxonomie, complétés par des éléments de contexte sur les méthodes et hypothèses utilisées.

VIVAQUA a identifié les activités économiques suivantes comme éligibles et alignées à la Taxonomie au regard des actes délégués applicables. Elles reflètent principalement les investissements et opérations liés aux infrastructures de l'eau et à la résilience climatique :

- Renouvellement de réseaux de collecte et de traitement des eaux usées,
- Renouvellement de réseaux de captage, de traitement et de distribution d'eau potable,

- Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique,
- Installation, maintenance et réparation de technologies liées aux énergies renouvelables,
- Infrastructures de prévention des risques d'inondation et de protection contre les inondations,
- Fabrication, installation et services associés pour les technologies de contrôle des fuites sur les réseaux d'eau,
- Conservation des habitats, des écosystèmes et des espèces, y compris leur restauration.

Ces activités servent de base aux indicateurs Taxonomie présentés dans les tableaux, distinguant l'éligibilité et l'alignement.

La nature des activités identifiées se traduit, en pratique, par les domaines opérationnels suivants :

- Production et distribution d'eau potable ;
- Gestion des eaux usées et des réseaux d'assainissement ;
- Récupération thermique à partir des flux d'eaux usées ;
- Exploitation d'installations de panneaux photovoltaïques ;
- Infrastructures de protection contre les inondations et gestion des eaux pluviales ;
- Réhabilitation des réseaux d'eau et investissements de résilience, et ;
- Conservation des habitats et des écosystèmes des zones de protection des captages.

Aucune activité n'a été exclue au motif de non-matérialité ; VIVAQUA a choisi de présenter l'ensemble des activités identifiées.

Pour évaluer l'alignement de ses activités avec la Taxonomie, VIVAQUA a appliqué les conditions de l'article 3 du Règlement (UE) 2020/852 et les critères techniques de sélection définis dans les actes délégués pertinents. L'analyse a d'abord consisté à cartographier les activités de VIVAQUA vers les activités Taxonomie correspondantes, puis à vérifier, pour chacune, la capacité à démontrer une contribution substantielle à au moins un objectif environnemental. VIVAQUA a ensuite évalué le respect du principe de "ne pas causer de préjudice important" (DNSH) au regard des critères techniques applicables. Enfin, le respect des garanties sociales minimales a été vérifié également :

Contribution substantielle : Pour chaque activité, VIVAQUA a évalué les critères techniques de sélection applicables (Climate Delegated Act et Environmental Delegated Act) afin de vérifier la contribution substantielle à un objectif environnemental. À titre d'exemple, la production et la distribution d'eau potable contribuent à l'utilisation durable et à la protection des ressources en eau grâce à des processus de captage maîtrisés, des contrôles de qualité et des systèmes de distribution efficaces. La collecte et le traitement des eaux usées contribuent à la prévention de la pollution et aux objectifs liés à l'eau en acheminant les eaux usées vers le traitement, en ligne avec les directives européennes sur l'eau. Les infrastructures de protection contre les inondations et la gestion des eaux pluviales contribuent à l'adaptation au changement climatique en réduisant les risques d'inondation liés au climat à Bruxelles. La réhabilitation des réseaux renforce la résilience face aux sécheresses, aux pluies plus intenses et à la dégradation des infrastructures, en

cohérence avec les objectifs d'adaptation. La récupération thermique à partir des flux d'eaux usées contribue à l'efficacité énergétique et à l'atténuation du changement climatique via l'extraction de chaleur renouvelable. L'exploitation d'installations photovoltaïques contribue directement à l'atténuation du changement climatique par la production d'électricité renouvelable. Enfin, les activités de conservation des habitats et des écosystèmes contribuent à la protection de la biodiversité et des écosystèmes, notamment lorsque VIVAQUA gère des bassins versants naturels et des écosystèmes dépendants de l'eau.

Do Not Significant Harm (DNSH) : Pour chaque activité démontrant une contribution substantielle, VIVAQUA a évalué les impacts potentiels sur les autres objectifs environnementaux au regard des critères DNSH applicables. Les analyses DNSH ont porté, selon les activités, sur la protection des masses d'eau, la limitation des impacts de l'abstraction et la prévention des rejets et surverses, ainsi que sur le maintien de l'intégrité des réseaux. Elles ont également couvert l'intégration d'exigences environnementales dans la conception des ouvrages de gestion des eaux pluviales, la gestion des chantiers (déchets, nuisances, sols) et, pour le photovoltaïque, l'occupation des sols, la gestion des matériaux et la fin de vie/recyclage.



Garanties minimales : VIVAQUA a confirmé le respect des garanties minimales via son modèle de gouvernance de secteur public, ses obligations de conformité applicables, et ses pratiques en matière de droits humains, conditions de travail et achats. L'évaluation s'appuie notamment sur l'alignement avec les principes internationaux de référence (lignes directrices de l'OCDE, Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, conventions fondamentales de l'OIT), ainsi que sur le respect des exigences européennes et nationales pertinentes (notamment en matière d'environnement et d'eau) et des règles de marchés publics.

Enfin, VIVAQUA a mis en place des règles de consolidation afin d'assurer la cohérence de l'allocation des montants retenus dans le numérateur des KPI Taxonomie. Le double comptage a été évité grâce à la comptabilité analytique, utilisée pour ventiler le chiffre d'affaires, les CapEx et les OpEx entre les activités concernées.

Les montants de chiffre d'affaires, de CapEx et d'OpEx utilisés pour les indicateurs Taxonomie ont été déterminés à partir des données du reporting annuel transmis à Brugel, et alloués aux activités concernées sur cette base.

En 2025, le numérateur correspond à la somme des montants de chiffre d'affaires, de CapEx et d'OpEx attribués aux activités Taxonomie présentées par activité, soit 362.578.540 € de chiffre d'affaires sur un total de 373.776.492 €, 102.919.595 € d'OpEx sur un total de 377.664.707 € et 122.894.549 € de CapEx sur un total de 126.203.759 €.



Le chiffre d'affaires, le CapEx et l'OpEx ont été calculés à partir des données comptables 2025 (états financiers et reporting Brugel), conformément aux définitions de la Taxonomie. L'allocation des revenus et des dépenses entre activités a été réalisée via la comptabilité analytique, en affectant les montants à l'activité concernée.

En 2025, le chiffre d'affaires éligible et aligné sur la Taxonomie s'est élevé à 362.578.540€, soit 97,00% du chiffre d'affaires total (373.776.492 €). L'évolution de ce KPI par rapport à 2024 reflète une situation stable à peu de choses près (-2,1 M€) ce qui témoigne d'un retour à la normale suite aux différents problèmes de facturation.

En 2025, les dépenses d'investissement (CapEx) éligibles et alignées sur la Taxonomie se sont élevées à 122.894.549 €, soit 97,38 % du CapEx total (126.203.759 €).

Le CapEx montre une hausse marquée par rapport à 2024, avec une augmentation d'environ 5,4 M€. Cette évolution s'explique principalement par un retour à un niveau d'investissement normal sur les projets de rénovation du réseau d'assainissement et grâce à une météo plus clémente permettant une réalisation des travaux sans trop d'interruptions.

En 2025, les dépenses d'exploitation (OpEx) éligibles et alignées sur la Taxonomie se sont élevées à 102.919.595 €, soit 27,25 % de l'OpEx total (377.664.707 €) en ligne avec la définition restreinte des OPEX éligibles, càd les coûts directs.

La comparaison avec le rapport 2024 n'est pas possible car celui-ci reprend un

périmètre élargi, incluant certains coûts indirects et frais généraux (par exemple véhicules, bâtiments, systèmes informatiques, coûts de financement), considérant qu'ils sont nécessaires à la réalisation des activités éligibles. En effet, la nature même des coûts d'exploitation de VIVAQUA est de près ou de loin au service des activités éligibles concernées hormis l'une ou l'autre exception dont les coûts sont exclus. Ce périmètre diffère de la définition restreinte de l'OpEx prévue par le règlement Taxonomie et ne doit pas être interprété comme un indicateur strictement conforme audit règlement.

Bien que contre-intuitif dans le cas de VIVAQUA, le rapport 2025 se limite à la définition restreinte des OPEX et est dès lors aligné par rapport à la Taxonomie.



Récapitulatif

Indicateur clé de performance (KPI) (1)		Chiffre d'affaire	CapEx	OpEx
Total (2)		373.776.492,35 €	126.203.759,00 €	377.664.707,02 €
Proportion d'activités éligibles à la Taxonomie (3)		97,0041%	97,3779%	27,2516%
Activités alignées à la Taxonomie (4)		362.578.539,81€	122.894.549,00€	102.919.595,41€
Proportion d'activités alignées à la Taxonomie (5)		97,0041%	97,3779%	27,2516%
Ventilation par objectif environnemental des activités alignées à la Taxonomie	Atténuation du changement climatique (6)	0,0%	0,0%	0,0%
	Adaptation au changement climatique (7)	0,0560%	0,1484%	1,5198%
	Eau (8)	96,9481%	97,2295%	25,4930%
	Pollution (9)	0,0%	0,0%	0,0%
	Economie Circulaire (10)	0,0%	0,0%	0,0%
	Biodiversité et écosystèmes (11)	0,0%	0,0%	0,2388%
Proportion d'activités habilitantes (12)		0,0%	0,0%	0,0%
Proportion d'activités transitoires (13)		0,0%	0,0%	0,0%
Activités non évaluées considérées comme non matérielles (14)		0,0560%	1,8522%	0,2637%
Activités alignées à la Taxonomie lors de l'exercice précédent (N-1) (15)		-	-	-
Proportion d'activités alignées à la Taxonomie lors de l'exercice précédent (N-1) (16)		-	-	-

KPI déclaré (Chiffre d'affaire - CA)

Activité économique (1)		Renouvellement de réseaux de collecte et de traitement des eaux usées	Renouvellement de réseaux de captage, de traitement et de distribution	Infrastructures de prévention des risques d'inondation et de protection contre les inondations	Somme de l'alignement par objectif	KPI total (CA)
Code (2)		AdapCC51	AttCC49	AdapCC93		
KPI éligible à la Taxonomie (Proportion du CA) (3)		45,2181%	51,7300%	0,0560%		97,0041%
KPI aligné sur la Taxonomie (Valeur monétaire du CA) (4)		169.014.810,00 €	193.354.509,00 €	209.216,80 €		362.578.539,81€
KPI aligné sur la Taxonomie (Proportion du CA alignés sur la Taxonomie) (5)		45,2128%	51,7300%	0,0560%	200%	97,0041%
Objectif environnemental des activités alignées sur la Taxonomie	Atténuation du changement climatique (6)	0%	0%	0%	100%	0%
	Adaptation au changement climatique (7)	0%	0%	0%	300%	0,0560%
	Eau (8)	100%	100%	100%		96,9481%
	Economie Circulaire (9)	0%	0%	0%	0%	0%
	Pollution (9)	0%	0%	0%	0%	0%
	Biodiversité et écosystèmes (11)	0%	0%	0%	100%	0%
Proportion d'activités alignées sur la Taxonomie parmi les activités éligibles (14)		100%	100%	100%		100%

KPI déclaré (OpEx)

Activité économique (1)		Renouvellement de réseaux de collecte et de traitement des eaux usées	Renouvellement de réseaux de captage, de traitement et de distribution	Infrastructures de prévention des risques d'inondation et de protection contre les inondations	Fabrication, installation et services associés pour les technologies de contrôle des fuites permettant de réduire et de prévenir les fuites dans les systèmes d'approvisionnement en eau	Conservation des habitats, des écosystèmes et des espèces, y compris leur restauration	Somme de l'alignement par objectif	KPI total (OpEx)
Code (2)		AdapCC51	AttCC49	AdapCC93	RAqua1	Biod1		
KPI éligible à la Taxonomie (Proportion du CA) (3)		9%	17%	2%	0%	0%		27%
KPI aligné sur la Taxonomie (Valeur monétaire du CA) (4)		33.368.000,00 €	62.556.357,61 €	5.739.567,41 €	353.866,12€	901.804,27€		62.556.357,61 €
KPI aligné sur la Taxonomie (Proportion du CA alignés sur la Taxonomie) (5)		9%	17%	2%	0%	0%		17%
Objectif environnemental des activités alignées sur la Taxonomie	Atténuation du changement climatique (6)	0%	0%	0%	0%	0%	200%	0%
	Adaptation au changement climatique (7)	0%	0%	100%	100%	0%	100%	1,5198%
	Eau (8)	100%	100%	0%	0%	0%	300%	25,4930%
	Economie Circulaire (9)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Pollution (9)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Biodiversité et écosystèmes (11)	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0,2388%
Proportion d'activités alignées sur la Taxonomie parmi les activités éligibles (14)		100%	100%	100%	100%	0%		100%

KPI déclaré (CaPex)

Activité économique (1)		Renouvellement de réseaux de collecte et de traitement des eaux usées	Renouvellement de réseaux de captage, de traitement et de distribution	Infrastructures de prévention des risques d'inondation et de protection contre les inondations	Fabrication, installation et services associés pour les technologies de contrôle des fuites permettant de réduire et de prévenir les fuites dans les systèmes d'approvisionnement en eau	Somme de l'alignement par objectif	KPI total (CaPex)
Code (2)		AdapCC51	AttCC49	AdapCC93	RAqua1		
KPI éligible à la Taxonomie (Proportion du CA) (3)		66%	31%	0%	0%	97%	
KPI aligné sur la Taxonomie (Valeur monétaire du CA) (4)		83.030.279 €	39.531.473,79€	187.224 €	145.572,21%	122.894.549 €	
KPI aligné sur la Taxonomie (Proportion du CA alignés sur la Taxonomie) (5)		66%	31%	0%	0%	97%	
Objectif environnemental des activités alignées sur la Taxonomie	Atténuation du changement climatique (6)	0%	0%	0%	0%	200%	0%
	Adaptation au changement climatique (7)	0%	0%	100%	0%	100%	0,1484%
	Eau (8)	100%	100%	0%	100%	300%	97,2295%
	Economie Circulaire (9)	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Pollution (9)	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Biodiversité et écosystèmes (11)	0%	0%	0%	0%	100%	0%
Proportion d'activités alignées sur la Taxonomie parmi les activités éligibles (14)		100%	100%	100%	0%		100%

13. Références

Index des contenus GRI

Ce rapport de durabilité a été préparé avec référence aux GRI Standards. L'index ci-dessous recense toutes les informations GRI publiées, avec leur localisation dans le rapport VIVAQUA 2025 et leur équivalent dans le référentiel ESRS (European Sustainability Reporting Standards). Les informations non disponibles ou non applicables sont accompagnées d'un motif d'omission conforme aux catégories GRI.

Période de reporting : exercice 2025 (données bilan carbone et énergie : 2024).

Périmètre : VIVAQUA (entité individuelle, sans filiales).

VIVAQUA a déclaré avoir préparé ce rapport avec référence aux GRI Standards (GRI 1 : Foundation 2021) pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2025.

Base de reporting GRI			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 1 utilisé	GRI 1 : Foundation 2021	§2.2 (p. 4)	—
Standard sectoriel	Standard sectoriel GRI applicable	Motif d'omission — Aucun standard sectoriel GRI applicable au secteur du service public de l'eau à ce jour	—
GRI 2 : Informations générales 2021			
Pratiques de reporting			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 2-1	Détails de l'organisation	§3.1 (p. 6), §3.6 (p. 12)	ESRS 2 BP-1 / SBM-1
GRI 2-2	Entités incluses dans le reporting de durabilité	§3.1 (p. 6)	ESRS 2 BP-1
GRI 2-3	Période de reporting, fréquence et point de contact	§2.2 (p. 4)	ESRS 2 BP-1
GRI 2-4	Reformulations d'informations	§2.2 (p. 4) — Premier exercice de reporting : aucun retraitement d'informations antérieures	ESRS 2 BP-1
GRI 2-5	Assurance externe	Motif d'omission — Information non disponible — aucune assurance externe sollicitée pour ce premier rapport volontaire	ESRS 2 BP-2
Activités et travailleurs			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 2-6	Activités, chaîne de valeur et autres relations commerciales	§3.1 (p. 6), §3.6 (p. 12)	ESRS 2 SBM-1
GRI 2-7	Employés	§7.5 (p. 57)	ESRS S1-5
GRI 2-8	Travailleurs qui ne sont pas des employés	§7.6 (p. 58)	ESRS S1-6
Gouvernance			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 2-9	Structure et composition de la gouvernance	§3.2 (p. 8), §7.8 (p. 58)	ESRS 2 GOV-1
GRI 2-10	Nomination et sélection de l'organe de gouvernance le plus élevé	§3.2 (p. 8)	ESRS 2 GOV-1
GRI 2-11	Président de l'organe de gouvernance le plus élevé	§3.2 (p. 8)	ESRS 2 GOV-1
GRI 2-12	Rôle de l'organe de gouvernance dans la supervision des impacts	§3.2 (p. 8)	ESRS 2 GOV-1
GRI 2-13	Délégation de responsabilité pour la gestion des impacts	§3.2 (p. 8)	ESRS 2 GOV-1
GRI 2-14	Rôle de l'organe de gouvernance dans le reporting de durabilité	§3.2 (p. 8), §3.5 (p. 12)	ESRS 2 GOV-1 / GOV-4
GRI 2-15	Conflits d'intérêts	§9.1 (p. 67)	ESRS 2 GOV-1

GRI 2-16	Communication des préoccupations critiques	§3.7 (p. 14), §7.2 (p. 51), §9.1 (p. 67)	ESRS 2 GOV-1 / S1-2
GRI 2-17	Connaissances collectives de l'organe de gouvernance le plus élevé	§3.2 (p. 8)	ESRS 2 GOV-1
GRI 2-18	Évaluation des performances de l'organe de gouvernance le plus élevé	Motif d'omission — Information non disponible — processus d'évaluation non formalisé à ce stade ; à intégrer dans les exercices ultérieurs	ESRS 2 GOV-2
GRI 2-19	Politiques de rémunération	§3.3 (p. 10)	ESRS 2 GOV-2
GRI 2-20	Processus de détermination de la rémunération	§3.3 (p. 10)	ESRS 2 GOV-2
GRI 2-21	Ratio de rémunération annuelle total	§7.11 (p. 60)	ESRS S1-15

Stratégie, politiques et pratiques

Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 2-22	Déclaration sur la stratégie de développement durable	§2.1 (p. 4), §3.6 (p. 12)	ESRS 2 SBM-1
GRI 2-23	Engagements politiques	§3.4 (p. 11), §3.11 (p. 21), §7.1 (p. 49), §8.1 (p. 62), §9.1 (p. 67)	ESRS 2 GDR-P / GOV-3
GRI 2-24	Intégration des engagements politiques	§3.11 (p. 21), §7.3 (p. 54), §8.3 (p. 64), §9.2 (p. 68)	ESRS 2 GDR-P / GDR-A
GRI 2-25	Processus de remédiation des impacts négatifs	§7.2 (p. 51), §8.2 (p. 63)	ESRS 2 GDR-A / S1-2
GRI 2-26	Mécanismes de conseil et d'alerte	§7.2 (p. 51), §9.1 (p. 67)	ESRS S1-2 / G1-1
GRI 2-27	Conformité aux lois et réglementations	§5.4 (p. 45), §7.9 (p. 58), §7.12 (p. 61), §9.1 (p. 67)	ESRS G1-2
GRI 2-28	Adhésions aux associations	Motif d'omission — Information non disponible — liste des adhésions non publiée dans ce premier exercice	—

Engagement des parties prenantes

Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 2-29	Approche de l'engagement des parties prenantes	§3.7 (p. 14), §8.2 (p. 63)	ESRS 2 SBM-2
GRI 2-30	Accords de négociation collective	§7.7 (p. 58)	ESRS S1-7

GRI 3 : Sujets matériels 2021

Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 3-1	Processus de détermination des sujets matériels	§3.9 (p. 17)	ESRS 2 IRO-1
GRI 3-2	Liste des sujets matériels	§3.10 (p. 18)	ESRS 2 IRO-2
GRI 3-3	Gestion des sujets matériels	§3.11–3.13 (p. 21–32), §4–9 (p. 34–67), §10 (p. 69)	ESRS 2 GDR-P / GDR-A / GDR-T

GRI 200 — Performance économique

GRI 201 : Performance économique (2016)

Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 201-2	Implications financières liées aux changements climatiques, risques et opportunités	§3.8 (p. 13), §4.2 (p. 28), §4.3 (p. 29)	ESRS 2 SBM-3 / E1-2

GRI 203 : Impacts économiques indirects (2016)

Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 203-1	Investissements dans les infrastructures et les services soutenus	§3.6 (p. 17), §4.3 (p. 37), §6.2 (p. 47), §8.3 (p. 64)	ESRS 2 SBM-1 / E1-3

GRI 205 : Lutte contre la corruption (2016)

Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 205-1	Opérations évaluées pour les risques liés à la corruption	§9.1 (p. 67), §9.2 (p. 68)	ESRS G1-1
GRI 205-2	Communication et formation sur les politiques et procédures anti-corruption	§9.2 (p. 68)	ESRS G1-1
GRI 205-3	Incidents de corruption confirmés et mesures prises	§9.1 (p. 67)	ESRS G1-2
GRI 300 — Performance environnementale			
GRI 302 : Énergie (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 302-1	Consommation d'énergie au sein de l'organisation	§4.6 (p. 33)	ESRS E1-7
GRI 302-4	Réduction de la consommation d'énergie	§4.4 (p. 30), §4.5 (p. 32)	ESRS E1-5
GRI 303 : Eau et effluents (2018)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 303-1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	§3.10 (p. 18), §6.1 (p. 46), §6.2 (p. 47)	ESRS E3-1
GRI 303-2	Gestion des impacts liés aux rejets d'eau	§5.1 (p. 44), §5.2 (p. 45), §6.1 (p. 46), §6.4 (p. 48)	ESRS E3-2 / E2-1
GRI 303-3	Prélèvements d'eau	§6.4 (p. 48)	ESRS E3-4
GRI 303-4	Rejets d'eau	§5.4 (p. 45), §6.4 (p. 48)	ESRS E3-4 / E2-4
GRI 303-5	Consommation d'eau	§6.4 (p. 48)	ESRS E3-4
GRI 305 : Émissions (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 305-1	Emissions directes de GES (Scope 1)	§4.7 (p. 42)	ESRS E1-8
GRI 305-2	Emissions indirectes de GES liées à l'énergie (Scope 2)	§4.7 (p. 42)	ESRS E1-8
GRI 305-3	Autres émissions indirectes de GES (Scope 3)	§4.7 (p. 42)	ESRS E1-8
GRI 305-5	Réduction des émissions de GES	§4.4 (p. 39), §4.8 (p. 43)	ESRS E1-5 / E1-9
GRI 305-7	Emissions significatives dans l'air : NOx, SOx et autres	§5.4 (p. 45)	ESRS E2-4
GRI 306 : Déchets (2020)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 306-1 à 306-5	Gestion et impacts liés aux déchets	Motif d'omission — Non applicable — sujet non identifié comme matériel selon l'analyse de double matérialité (§3.9–3.10)	—
GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 308-1	Nouveaux fournisseurs sélectionnés selon des critères environnementaux	§3.7 (p. 14), §3.11 (p. 21), §9.1 (p. 67)	ESRS 2 SBM-2 / GDR-P
GRI 400 — Performance sociale			
GRI 401 : Emploi (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 401-1	Nouveaux employés embauchés et turnover du personnel	§7.5 (p. 57)	ESRS S1-5
GRI 401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein non accordés aux autres catégories	Motif d'omission — Information non disponible — données non collectées pour cet exercice	—

GRI 401-3	Congé parental	Motif d'omission — Information non disponible — données non collectées pour cet exercice	—
GRI 402 : Relations travailleurs-direction (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 402-1	Délais de préavis minimaux concernant les changements opérationnels	§7.2 (p. 51)	ESRS S1-2
GRI 403 : Santé et sécurité au travail (2018)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 403-1	Système de management de la santé et sécurité au travail	§7.1 (p. 49), §7.10 (p. 59)	ESRS S1-13 / S1-1
GRI 403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et enquêtes sur les incidents	§7.1 (p. 49), §7.2 (p. 51), §7.3 (p. 54)	ESRS S1-1 / S1-2 / S1-3
GRI 403-3	Services de santé au travail	§7.3 (p. 54), §7.10 (p. 59)	ESRS S1-1 / S1-13
GRI 403-4	Participation et consultation des travailleurs en matière de SST	§7.2 (p. 51)	ESRS S1-2
GRI 403-5	Formation des travailleurs à la santé et sécurité au travail	§7.3 (p. 54)	ESRS S1-3
GRI 403-6	Promotion de la santé des travailleurs	§7.3 (p. 54)	ESRS S1-3
GRI 403-7	Prévention et atténuation des impacts SST liés aux relations commerciales	§7.3 (p. 54)	ESRS S1-3
GRI 403-8	Travailleurs couverts par un système de management SST	§7.10 (p. 59)	ESRS S1-13
GRI 403-9	Accidents du travail	§7.10 (p. 59)	ESRS S1-13
GRI 403-10	Maladies professionnelles	§7.10 (p. 59)	ESRS S1-13
GRI 404 : Formation et éducation (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an et par employé	§7.3 (p. 54)	ESRS S1-3
GRI 404-2	Programmes de renforcement des compétences des employés	§7.3 (p. 54), §7.4 (p. 56)	ESRS S1-3 / S1-4
GRI 404-3	Pourcentage d'employés recevant des évaluations régulières de performance	§7.3 (p. 54)	ESRS S1-3
GRI 405 : Diversité et égalité des chances (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	§3.2 (p. 8), §7.5 (p. 57), §7.8 (p. 58)	ESRS 2 GOV-1 / S1-8
GRI 405-2	Ratio de rémunération de base femmes/hommes	§7.11 (p. 60)	ESRS S1-15
GRI 406 : Non-discrimination (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 406-1	Incidents de discrimination et mesures correctives prises	§7.12 (p. 61)	ESRS S1-16
GRI 407 : Liberté d'association et négociation collective (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 407-1	Opérations et fournisseurs où la liberté d'association pourrait être compromise	§7.1 (p. 49), §7.7 (p. 58)	ESRS S1-1 / S1-7
GRI 408 / 409 : Travail des enfants et travail forcé (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 408-1	Opérations et fournisseurs présentant des risques de travail des enfants	§7.1 (p. 49)	ESRS S1-1

GRI 409-1	Opérations et fournisseurs présentant des risques de travail forcé ou obligatoire	§7.1 (p. 49)	ESRS S1-1
GRI 413 : Communautés locales (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 413-1	Opérations avec engagement communautaire, évaluations d'impact et programmes de développement	§3.7 (p. 14), §3.10 (p. 18), §8.2 (p. 63)	ESRS S4-2
GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 414-1	Nouveaux fournisseurs sélectionnés selon des critères sociaux	§9.1 (p. 67), §9.2 (p. 67)	ESRS G1-1 / G1-2
GRI 416 : Santé et sécurité des clients (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 416-1	Évaluation des impacts des catégories de produits et services sur la santé et sécurité	§5.3 (p. 45), §6.1 (p. 46), §8.3 (p. 64)	ESRS S4-1 / E2-3 / E3-1
GRI 416-2	Cas de non-conformité relatifs aux impacts santé-sécurité des produits et services	§5.4 (p. 45), §8.3 (p. 64)	ESRS E2-4 / S4-3
GRI 417 : Marketing et étiquetage (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 417-1	Exigences relatives à l'information sur les produits et services	§8.1 (p. 62), §8.2 (p. 63), §8.3 (p. 64)	ESRS S4-1 / S4-2 / S4-3
GRI 418 : Confidentialité des clients (2016)			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
GRI 418-1	Plaintes fondées concernant la violation de la confidentialité des clients et pertes de données	§3.10 (p. 18), §10 (p. 69)	ESRS S4-1 / ES Cyber
Sujet spécifique à l'entité			
Indicateur GRI	Intitulé de l'information	Référence / Réponse	Correspondance ESRS
Cybersécurité	Résilience cyber des infrastructures critiques IT/OT	§10 (p. 69)	ES (ESRS)

Motifs d'omission

Les motifs d'omission utilisés dans cet index sont conformes aux quatre catégories autorisées par GRI 1 : Foundation 2021 :

- Non applicable : le sujet n'est pas applicable à VIVAQUA (hors périmètre de matérialité selon l'analyse de double matérialité — §3.9 et §3.10).
- Information non disponible : les données requises n'ont pas été collectées pour cet exercice. VIVAQUA s'engage à améliorer la couverture de ces éléments

dans les rapports ultérieurs.

- Information non disponible (processus non formalisé) : le processus ou dispositif requis n'est pas encore formalisé ; sa mise en œuvre est prévue dans le cadre du plan de renforcement du reporting.
- Premier rapport : pour les informations de type reformulations (GRI 2-4), l'absence de données antérieures est inhérente au premier exercice de reporting volontaire.

Évolutions du référentiel GRI — anticipation

VIVAQUA anticipe les évolutions du référentiel GRI Standards et prévoit de les intégrer dans ses prochains exercices de reporting :

- GRI 101 : Biodiversité 2024 (en vigueur à partir du 1er janvier 2026) — remplacera GRI 304 : Biodiversité 2016. Particulièrement pertinent pour VIVAQUA au regard de ses impacts sur les milieux aquatiques et les captages.
- GRI 102 : Changement climatique 2025 (en vigueur à partir du 1er janvier 2027)

— remplacera GRI 305 : Émissions 2016 et y ajoutera des exigences sur les plans de transition et la just transition.

- GRI 103 : Énergie 2025 (en vigueur à partir du 1er janvier 2027) — remplacera GRI 302 : Énergie 2016 et étendra les exigences de reporting à la chaîne de valeur.
- Révision de 8 standards sociaux (GRI 401–409) — en cours, approbation prévue au second semestre 2026.

Déclaration d'utilisation

VIVAQUA a déclaré avoir préparé ce rapport de durabilité avec référence aux GRI Standards pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2025.

GRI 1: Foundation 2021 a été utilisé. Aucun standard sectoriel GRI n'est applicable au secteur du service public de l'eau à ce jour.



14. Rapport du Réviseur d'entreprises pour l'exercice clos le 31 décembre 2025 à l'attention de VIVAQUA s.a.



VIVAQUA N.V.

RAPPORT DU REVISEUR D'ENTREPRISES POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2025 À L'ATTENTION DE VIVAQUA S.A.

CHAMPS D'APPLICATION

Nous avons été engagés par VIVAQUA S.A. pour réaliser une « mission d'assurance limitée », ci-après dénommée « la Mission », afin de rapporter sur certains indicateurs de durabilité de Vivaqua S.A. (la « Société ») tels qu'énumérés à l'annexe 1 (l'« Objet ») et inclus dans le rapport de durabilité 2025 (le « Rapport ») pour la période allant du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2025.

À l'exception de ce qui est décrit dans le paragraphe précédent, qui définit la portée de notre mission, nous n'avons pas effectué de procédures d'assurance sur les autres indicateurs de durabilité inclus dans le Rapport et, par conséquent, nous n'exprimons aucune conclusion sur ces informations.

CONCLUSION

Sur la base de notre examen, rien ne nous permet de penser que les indicateurs faisant l'objet de notre revue pour VIVAQUA S.A., tels que décrits à l'annexe 1 et inclus dans le rapport pour la période du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2025, n'ont pas été préparés, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux critères.

CRITERES APPLIQUÉS PAR VIVAQUA

Pour préparer les indicateurs de durabilité énumérés à l'annexe 1 du présent rapport, VIVAQUA a appliqué les normes de reporting ERS de manière

volontaire et la méthode Bilan Carbone de l'Ademe (« les critères »).

BASE DE CONCLUSION

Nous avons mené notre mission d'assurance limitée conformément à la Norme internationale sur les missions d'assurance 3000 (révisée) « Missions d'assurance autres que les audits ou les examens d'informations financières historiques » (ISAE 3000), publiée par l'International Auditing and Assurance Standards Board. Cette norme exige que nous planifions et réalisons notre mission de manière à obtenir une assurance limitée sur le fait que, dans tous ses aspects significatifs, l'objet est présenté conformément aux critères, et que nous émettions un rapport. La nature, le calendrier et l'étendue des procédures sélectionnées dépendent de notre jugement, y compris d'une évaluation du risque d'inexactitudes significatives, qu'elles soient dues à une fraude ou à une erreur.

Notre mission a été réalisée dans le respect des exigences légales relatives à l'indépendance du réviseur d'entreprises, en particulier conformément aux règles prévues par la loi belge du 7 décembre 2016 portant organisation de la profession et de la supervision publique des réviseurs d'entreprises, ainsi qu'aux autres exigences éthiques du Code international de déontologie des professionnels comptables (y compris les normes internationales d'indépendance) publié par l'International Ethics Standards Board for Accountants (Code IESBA), lequel repose sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de comportement professionnel.

AUDIT | TAX | CONSULTING

RSM Belgium is a member of the RSM network and trades as RSM. RSM is the trading name used by the members of the RSM Network. Each member of the RSM network is an independent accounting and consulting firm which practices in his own right. The RSM network is not itself a separate legal entity in any jurisdiction.

RSM InterAudit BV-SRL - registered auditors - - Registered office: Lozenberg 18 - B 1932 Zaventem
audit@rsm-belgium.be - VAT BE 0436 391 122 - RLP Brussels

Member of RSM Toelen Cats Dupont Koevoets - Offices in Aalst, Antwerp, Liège, Charleroi, Mons and Zaventem

Notre cabinet applique également la Norme internationale de management de la qualité 1 (International Standard on Quality Management 1 – ISQM 1), relative à la gestion de la qualité des cabinets réalisant des audits et des examens d'états financiers, ainsi que d'autres missions d'assurance et de services connexes, et maintient en conséquence un système complet de gestion de la qualité comprenant des politiques et procédures documentées visant à assurer le respect des exigences déontologiques, des normes professionnelles ainsi que des exigences légales et réglementaires applicables.

Nous estimons que les éléments probants obtenus sont suffisants et appropriés pour étayer nos conclusions d'assurance limitée.

Responsabilités de Vivaqua

La direction de Vivaqua est responsable de la sélection des Critères et de la présentation du Sujet conformément aux Critères, à tous égards importants. Cette responsabilité comprend la mise en place et le maintien de contrôles internes, la tenue de registres adéquats et la réalisation d'estimations pertinentes pour la préparation du Sujet de manière à ce qu'il ne comporte pas d'inexactitudes significatives, qu'elles soient dues à des fraudes ou à des erreurs.

Nos responsabilités

Notre responsabilité consiste à exprimer une conclusion sur la présentation de l'objet de l'assurance sur la base des éléments probants que nous avons obtenus.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance limitée diffèrent, par leur nature et leur calendrier, de celles mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance raisonnable et sont moins étendues. En conséquence, le niveau d'assurance obtenu dans le cadre d'une mission d'assurance limitée est sensiblement inférieur à celui qui aurait été obtenu dans le cadre d'une mission d'assurance raisonnable.

Une mission d'assurance limitée consiste à effectuer des demandes d'informations, principalement auprès des personnes responsables de la préparation de l'objet considéré et des informations y afférentes, ainsi qu'à mettre en œuvre des procédures analytiques et d'autres procédures appropriées.

Bien que nous ayons pris en considération l'efficacité des contrôles internes de la direction pour déterminer la nature et l'étendue de nos procédures, notre mission d'assurance n'avait pas pour objet de fournir une assurance sur ces contrôles internes. Nos procédures n'ont pas inclus de tests des contrôles ni de procédures portant sur la vérification de l'agrégation ou du calcul des données au sein des systèmes informatiques.

Nos procédures ont notamment compris :

- Comprendre les processus de reporting pour le sujet traité ;
- Évaluer l'application cohérente des critères ;
- Interroger le personnel concerné au niveau local chargé de la collecte, de la communication et du calcul des données relatives au sujet traité ;
- Interroger la direction et le personnel concerné au niveau de l'entreprise chargé de consolider et d'exécuter les procédures de contrôle interne sur le sujet concerné ;
- Déterminer la nature et l'étendue des procédures d'examen pour chacun des sites contribuant au sujet.
- Obtenir des informations permettant de rapprocher le sujet concerné des registres sous-jacents de la société ;
- Évaluer, sur la base de tests limités, la documentation interne et externe pertinente ; Effectuer un examen analytique des données et des tendances relatives au sujet d'audit pour la consolidation au niveau de l'entreprise et des données communiquées par les sites ;
- Évaluer le calcul global du sujet.

Nous avons également effectué d'autres procédures que nous avons jugées nécessaires dans les circonstances.

ANNEXE 1

Notre mission d'assurance limitée couvre les indicateurs suivants :

- ▶ Le calcul de l'empreinte carbone ;
- ▶ Le calcul des accidents de travail.
- ▶ Les données financières relatives au reporting Taxonomie.

Zaventem, 21 mai 2026

RSM INTERAUDIT SRL
Réviseurs d'entreprises

Déborah
Fischer

Depborah Fischer, geboren op 10-01-1978, woonachtig te Brussel, België, is een natuurlijke persoon die woonachtig is in België en die woonachtig is in België.

Représentée par
Deborah Fischer
Associée



VIVAQUA

Boulevard de l'Impératrice 17-19 • 1000 Bruxelles

www.vivaqua.be