rapport annuel 2024

farys

3 **Avant-propos**

4 **Notre entreprise**

5 Présentation

12 Durabilité, dans chaque goutte

15 Innovation, comme l'eau toujours en mouvement

17 **Eau potable**

32 **Épuration**

40 **Sport et Gestion des installations**

54 **Clients**

64 **GRH**

70 **Finances**

Avant-propos

Chère lectrice, cher lecteur,

2024 a été une étape importante dans notre parcours vers un approvisionnement en eau potable intégré et à l'épreuve du temps. Je reviens avec fierté sur cette année pleine d'engagement, de prise d'initiative et d'innovation. Dans ce rapport annuel, vous trouverez à la fois une revue détaillée de nos réalisations et un exposé clair de l'orientation stratégique pour les années à venir.

Nos investissements dans les nouvelles technologies et les solutions durables ont renforcé non seulement notre position en tant qu'acteur clé, mais aussi notre responsabilité sociale. L'énergie collective, la passion et l'engagement de nos collaborateurs et de nos parties prenantes sont le moteur de toutes nos initiatives.

La coopération constructive avec De Watergroep en est un exemple. En investissant ensemble dans une politique efficace et de qualité en matière d'eau potable, nous relevons les défis d'aujourd'hui tout en saisissant les opportunités de demain.

Le mandat du Conseil d'administration nous a permis de poursuivre en 2024 les préparatifs entamés en 2023. Ainsi, nous travaillons au lancement officiel de l'opérateur Waterunie en 2026, qui garantira la continuité de notre approvisionnement en eau potable et constituera une compagnie des eaux intégrée pour la distribution d'eau potable, prête à affronter l'avenir.

Un changement de direction a eu lieu en mars 2025. Sous la direction de notre nouveau président, Jan Vermeulen, j'assurerai désormais la vice-présidence. Je suis convaincu que Jan renforcera l'orientation de notre organisation grâce à ses idées neuves et à son énergie, et je lui souhaite beaucoup de succès dans ses nouvelles fonctions.

Je vous invite cordialement à lire attentivement ce rapport. Laissez-vous inspirer et découvrez les ambitions et les valeurs communes qui caractérisent Farys.

Christophe Peeters

Président du Conseil d'administration de Farys (2018 – mars 2025)

Notre entreprise

Présentation

Farys est une association chargée de mission organisée conformément au Décret sur l'administration locale. En tant qu'association chargée de mission, Farys est responsable de la distribution et du transport de l'eau potable, de l'épuration des eaux usées et de la gestion d'installations sportives au profit de ses membres.

Eau potable

Par l'intermédiaire de son réseau de distribution étendu, Farys assure l'approvisionnement en eau potable de clients particuliers et d'entreprises dans sa zone d'exploitation. Une vaste infrastructure de transport et de stockage achemine l'eau potable vers le réseau de distribution finement maillé, à partir de ses propres captages et production et des points d'approvisionnement d'eau potable achetée à d'autres compagnies des eaux.

Épuration

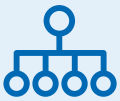
Farys soutient la collecte locale et le transport des eaux usées vers l'infrastructure d'épuration au niveau supracommunal. Pour atteindre les normes d'épuration européennes de 2027, Farys suit un plan d'action avec ses participants qui tient compte de la capacité financière de chaque participant.

Sport et Gestion des installations

Farys offre un ensemble de services de qualité pour la construction, la rénovation, l'exploitation et la maintenance d'infrastructures sportives et de loisirs. Cette offre est basée sur la politique sportive locale du membre. Selon les besoins du membre, Farys peut agir en tant que partenaire pour des aspects spécifiques ou pour l'ensemble de la démarche. Cela va de la conception de nouveaux bâtiments à haut rendement énergétique ou de rénovations durables, à l'entretien et à l'exploitation de l'infrastructure.

Mission

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



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

Nous traitons l'eau de manière durable et de manière circulaire.

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

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

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

Nos objectifs, aussi moteurs que la force de nos ressources

Être considérée comme le partenaire en matière d'eau et de services par les villes, les communes et les clients.

Devenir un acteur clé dans l'organisation du paysage de l'eau.

Devenir un précurseur en matière d'innovation dans le secteur de l'eau.

Appartenir à la crème des fournisseurs de services performants du secteur.

Fonctionner de manière financièrement durable.

Être un employeur attrayant

Contribuer activement aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies.

Nos valeurs, aussi pures que l'eau que nous distribuons

Orientation client

Intégrité

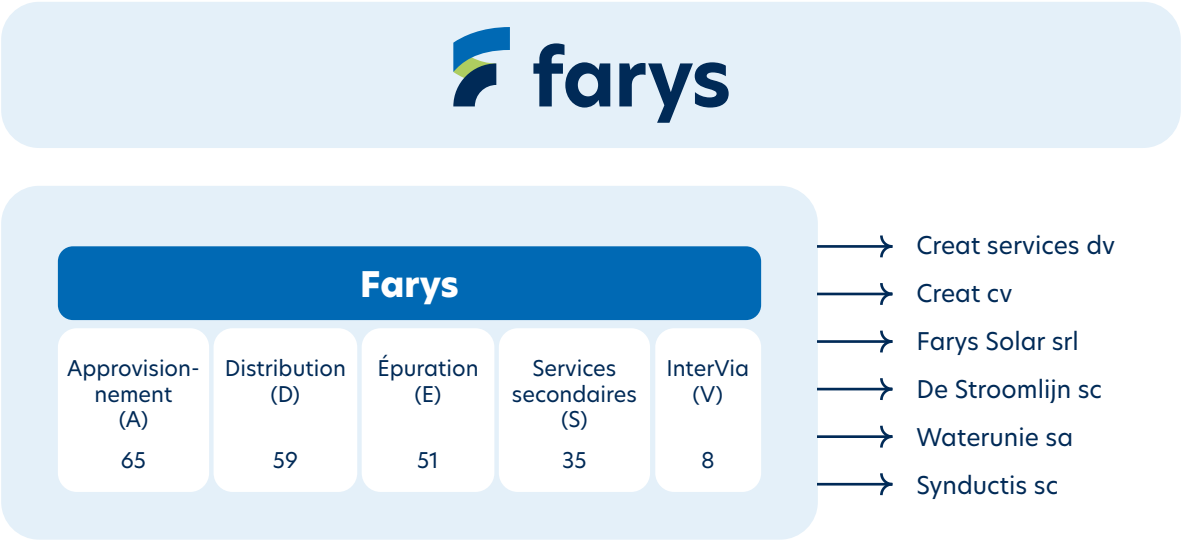
Souci du détail

Innovation

Participation

Axe social

Notre structure



Farys ov

En tant qu'association chargée de mission, Farys est responsable de la distribution et du transport de l'eau potable, de l'épuration des eaux usées et de la gestion d'installations sportives pour ses participants.

Creat Services dv

TMVS a été rebaptisé Creat Services en mars 2024, après approbation par l'Agence des Affaires intérieures. En tant qu'association de services, elle soutient ses membres dans leurs activités de passation de marchés dans le cadre de la législation sur les marchés publics. Cette opération s'effectue par l'intermédiaire du portail Web Creat.

Creat sc

Creat est la centrale d'achat pour les partenaires soumis à la législation sur les marchés publics.

Farys Solar bv

Farys Solar exploite un parc solaire d'une capacité maximale de 3,85 MWp, réparti sur 69 sites.

De Stroomlijn sc

Aux côtés d'autres entreprises d'utilité publique, Farys participe au centre de contact client « De Stroomlijn ». Les collaborateurs travaillant pour Farys assurent le contact de première ligne pour les clients.

Waterunie sa

Waterunie a été fondée en 2022 par les compagnies des eaux Farys et De Watergroep, pour développer conjointement une politique d'eau potable durable, résistante, efficace et de haute qualité, d'une part, et pour réaliser plusieurs projets spécifiques en vue de contribuer à une politique totale de l'eau potable dans les zones où les deux compagnies des eaux sont actives.

Synductis sc

Synductis regroupe les entreprises de services publics qui effectuent des travaux souterrains. En coordonnant autant que possible les travaux d'infrastructure et en les abordant conjointement, les perturbations sur le domaine public et pour les clients sont réduites. Farys est cofondateur et partenaire, et vise à aligner ses projets de travaux d'infrastructure planifiés sur le domaine public avec les différents autres services publics afin de travailler le plus possible en synergie.

Synductis compte les associés et les partenaires suivants :

- AGSO Knokke-Heist
- Aquaduin
- Aquafin
- AWV (Agentschap Wegen en Verkeer)
- De Lijn
- De Watergroep
- Farys
- Fluvius System Operator
- Pidpa
- Proximus

Direction et management team

Marleen Porto-Carrero
Directrice générale

Tom Devos
Directeur général adjoint

Dirk Verbeelen
Directeur des services d'infrastructure en réseau

Kristof De Spiegeleire
Directeur des Services
(depuis le 17 février 2025)

Paul Ballinckx
Directeur exécutif

Bart De Borle
Directeur exécutif

Karel Deceukelier
Directeur exécutif

Hyacintha De Vlieghe
Directrice exécutive

Marleen Dierickx
Directrice exécutive

Ine Godefroid
Directrice exécutive

Wim Jacobs
Directeur exécutif

Catherine Meyvaert
Directrice exécutive

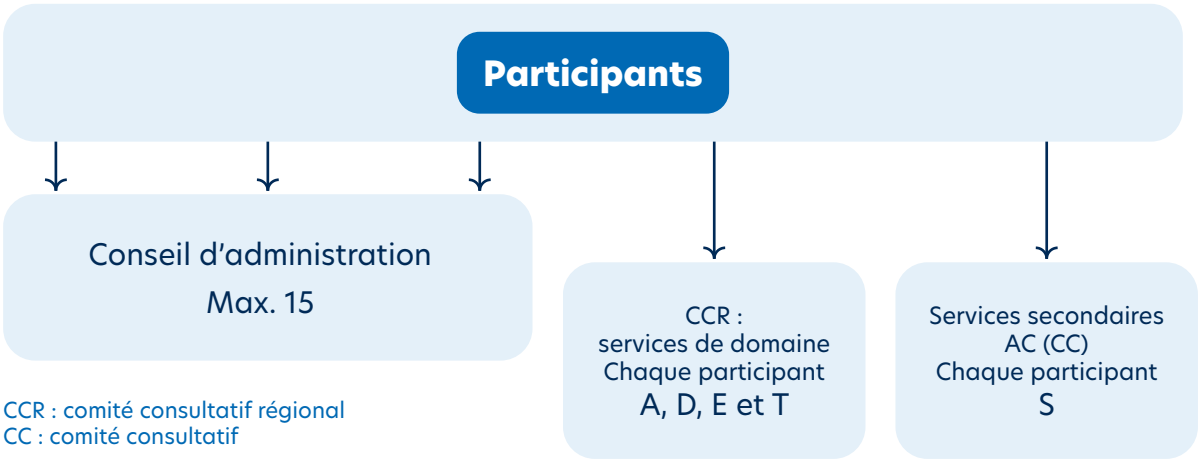
Inge Opreel
Directrice exécutive

Bruno Pessendorfer
Directeur exécutif
(retraité depuis le 1er septembre 2024)

Martin Wollaert
Directeur exécutif († 30 août 2024)

Pascale Aerts
Directrice exécutive et secrétaire du Conseil d'administration

Conseil d'administration



CCR : comité consultatif régional
CC : comité consultatif

La sous-structure administrative de Farys est conforme au Décret sur l'administration locale (Decreet over het Lokaal Bestuur, DLB) du 22 décembre 2017 et à ses modifications ultérieures.

Farys attache une grande importante à la participation directe des autorités locales qui, par l'intermédiaire des comités consultatifs régionaux pour les services des domaines (RAC) et du comité consultatif pour les services secondaires (AC S), sont impliqués dans la prise de décision sur les activités affectant le domaine public. L'information est partagée au maximum et les avis nécessaires sont soumis au Conseil d'administration.

Code de bonne gouvernance

Les membres du Conseil d'administration ont approuvé la « Charte de gouvernance d'entreprise », qui énonce les principes suivants :

1. Respect des conditions préalables à l'acceptation du mandat
2. Focalisation sur les tâches spécifiques au membre du Conseil d'administration
3. Défense des intérêts de l'organisation en fonction de sa spécificité
4. Recherche d'une position indépendante
5. Respect de normes d'intégrité élevées
6. Se comporter de manière appropriée dans la prise de décision
7. Connaissance et respect des informations confidentielles
8. Maintien de l'expertise
9. Entretien de relations adéquates et constructives avec la direction, les membres et les autres parties prenantes
10. Promotion d'une culture d'évaluation

Conseil d'administration

Conseil d'administration jusqu'au 28 mars 2025

Christophe Peeters
Président

Jan Foulon
Vice-président

Hina Bhatti
Administratrice

Eddy Deknopper
Administrateur

Filip Demeyer
Administrateur

Frank De Mulder
Administrateur

Wim Desloovere
Administrateur

Frank De Vis
Administrateur

Esther Ingabire
Administratrice

Martine Matthys
Administratrice

Bert Misplon
Administrateur

Philip Pierins
Administrateur

Goedele Uyttersprot
Administratrice

Silke Van Vaerenbergh
Administratrice

Philippe Verleyen
Administrateur

Matthijs Verschraegen
Membre avec voix consultative

Conseil d'administration à partir du 28 mars 2025

Jan Vermeulen
Président

Christophe Peeters
Vice-président

Pablo Annys
Administrateur

Ann Brusseel
Administratrice

Eddy Deknopper
Administrateur

Frank De Mulder
Administrateur

Frank De Vis
Administrateur

Sofie D'Hondt
Administratrice

Minou Esquenet
Administratrice

Jan Foulon
Administrateur

Marie-Mausanne Legrand
Administratrice

Greet Riebbels
Administrateur

Goedele Uyttersprot
Administratrice

Yoeri Vastersavendts
Administrateur

Philippe Verleyen
Administrateur

Denis Dierick
Membre avec voix consultative

Réviseur d'entreprise

Figurad Bedrijfsrevisoren bvba, représentée par

Bart Meganck
Commissaire aux comptes

Durabilité, dans chaque goutte

Nous nous engageons à avoir un impact positif et cherchons constamment des moyens de créer une valeur ajoutée pour la société. Notre engagement est fermement ancré dans les dix-sept objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies.

Ces objectifs guident nos projets dans les activités principales que sont l'eau potable, le traitement, les sports et la gestion des installations, ainsi que nos opérations commerciales plus générales. Notre déclaration sur le développement durable, qui explique plus en détail cet engagement, peut être consultée à l'adresse suivante : **notre site Web**.

Comment pouvons-nous avoir un impact ?

Avec un large éventail d'actions durables, Farys prend ses responsabilités. La reconnaissance par des organisations externes telles que VOKA et UNITAR confirme notre engagement continu en faveur d'un avenir plus durable.

Par le biais de la durabilité environnementale

Farys a élaboré son propre guide d'impact pour les investissements dans l'approvisionnement en eau, en mettant l'accent sur les points suivants :

- Résilience climatique
- Sécurité d'approvisionnement
- Réduction de l'empreinte CO_2
- Circularité et utilisation efficiente des ressources

En outre, nous participons au Green Deal, grâce auquel nous réduisons structurellement notre empreinte écologique.

Par le biais de la durabilité sociale

Nous soutenons des projets à long terme et à grande échelle dans le domaine de l'eau, par l'intermédiaire de deux organisations non gouvernementales : Join For Water et FOS, qui opèrent sous l'égide du Partenariat flamand de l'eau pour le développement (VPWvO). En 2024, nous avons à nouveau contribué à des projets au Burundi et au Ghana, à la fois financièrement et par le biais d'un support technique et d'un partage des connaissances.

Au niveau local, nous poursuivons notre coopération avec Streekmotor23. Nous explorons également de nouvelles synergies entre les activités de l'entreprise, la science et l'art, afin d'identifier des formes de collaboration pertinentes et réalisables qui créent de la valeur pour notre organisation et ses parties prenantes.

Nous soutenons également des initiatives éducatives en invitant, par exemple, des écoles techniques à visiter notre centre de production d'eau (WPC) à Ostende. Ce faisant, nous visons à inspirer et à impliquer la prochaine génération dans des solutions de gestion durable de l'eau.

Par le biais de la durabilité économique

Chez Farys, les investissements ambitieux vont de pair avec l'esprit de décision financière. Sans avoir besoin de garanties extérieures, nous parvenons à maintenir une structure saine - une base solide pour un avenir durable et stable.

Charte de l'entreprise durable

Chez Farys, nous affinons chaque aspect de nos services à l'aune des ODD. Chaque année, nous nous engageons à respecter la Charte de l'entreprise durable, décernée par le Réseau flamand des entreprises (VOKA). Les actions sont soumises annuellement au VOKA pour certification. Mené par des membres du VOKA et des experts du secteur, l'audit s'est déroulé le 12 mai 2025 au WPC à Ostende.

2024 comprenait 25 actions à travers des objectifs, qui ont tous été atteints. Tout au long de ce rapport annuel, la manière dont ces actions ont contribué aux ODD est illustrée concrètement pour chaque activité.

Innovation, comme l'eau toujours en mouvement

En 2024, l'innovation a été au cœur de la modernisation de notre approvisionnement en eau potable. Grâce à un investissement continu dans la recherche et le développement, nous appliquons régulièrement de nouvelles techniques dans la production et le traitement de l'eau potable, ainsi que dans la gestion des infrastructures sportives et des bâtiments. Cela nous permet de rester à la fois performants sur le plan opérationnel et tournés vers l'avenir. Le changement climatique nous oblige à repenser les stratégies traditionnelles.

Alors qu'auparavant l'accent était mis sur le développement des infrastructures de transport, nous sommes aujourd'hui confrontés à des sécheresses plus longues et plus intenses. Cette situation exerce une pression sur la disponibilité des sources d'eau et appelle à un passage à une utilisation de l'eau respectueuse du climat et non conflictuelle.

Notre portefeuille de projets communs, ancré dans un plan stratégique pour un approvisionnement en eau potable respectueux du climat, constitue la base de nouvelles optimisations.

Construire un réseau hydrographique à l'épreuve du climat

Farys et De Watergroep collaborent structurellement depuis mars 2022 sur quatre projets, dont le contrôle et la surveillance conjoints du réseau. Le travail sur un système SCADA unique pour les deux entreprises est en cours depuis 2023. En 2024 également, l'approfondissement de cette question est resté une priorité essentielle.

Au sein de Waterunie, les améliorations des contrats d'approvisionnement en eau et les investissements dans les infrastructures de production et de transport sont systématiquement identifiés. Les discussions en cours entre Vivaqua, De Watergroep et Farys ont abouti à la consolidation de 18 contrats de fourniture distincts en un seul nouveau contrat optimisé. Outre le renforcement de la coopération, cette mesure offre une plus grande souplesse à Farys et à De Watergroep pour déplacer les volumes convenus entre les différents points de prélèvement.

Des projets pilotes autour de la production, tels qu'Aquifer Storage and Recovery et le projet De Ganzepoot à Nieuwpoort, renforcent notre capacité. Le projet Tereos à Alost innove dans le domaine de la réutilisation des eaux de procédé. Dans le même temps, l'entretien des canalisations est devenu plus efficient grâce à des techniques d'investigation avancées ayant un impact écologique minimal.

La transformation numérique a été accélérée par l'introduction de compteurs intelligents et d'un fonctionnement basé sur les données, ce qui a permis de mieux surveiller la pression, le débit et la qualité de l'eau. En outre, un audit énergétique approfondi constitue la base d'une gestion plus durable de l'énergie, y compris la distribution et le stockage de l'énergie. Tout au long de ce rapport annuel, nous mettons en lumière certaines de ces innovations.

Eau potable

Eau potable

Farys est responsable de l'approvisionnement en eau potable pour des particuliers et des entreprises. Notre vaste réseau comprend des captages d'eau propres, des centres de production, des infrastructures de stockage et des points d'approvisionnement d'autres sociétés de distribution d'eau. Grâce à notre réseau de transport et de distribution, nous fournissons une eau potable fiable à nos clients.

735 224
Clients

65
Participants pour l'approvisionnement

59
Participants pour la distribution

€ 52,4 millions
Investissements dans les réseaux de distribution

€ 11,4 millions
Investissement dans les réseaux d'approvisionnement

8 579
Nouveaux branchements

673 km
Longueur des canalisations d'approvisionnement

11 861 km
Longueur des canalisations de distribution

88 936 273 m³
Eau achetée et produite

87 065 980 m³
Eau fournie par l'activité d'approvisionnement

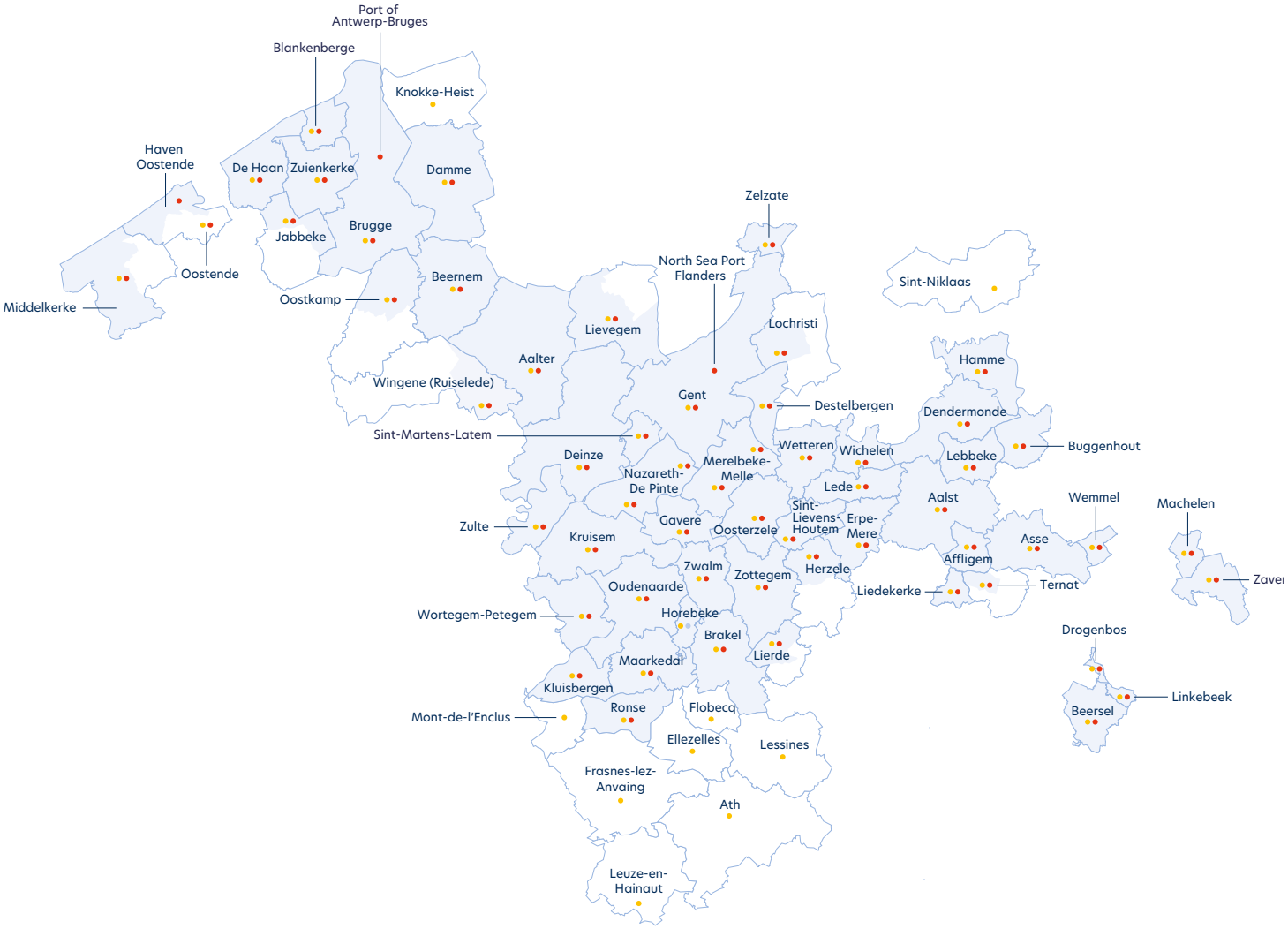
15 705 250 m³
Captage d'eau propre

10 149
Enquêtes sur la qualité de l'eau

639
Analyses des légionelles

Zone d'exploitation

Situation au 21 mars 2025



- approvisionnement
- distribution
- distribution par nos services

De la source au robinet, par nos soins

Farys est plus qu'un simple distributeur d'eau potable. Elle est également productrice. En 2024, nous gérions un total de 88 936 273 m³ d'eau, dont 15 705 250 m³ (17,65 %) proviennent de nos propres captages. Cette production interne est réalisée sur quatre sites : Beersel, Audenarde, Mainvault et le nouveau centre de production d'eau (WPC) à Ostende. En 2024, les actifs de Mainvault ont été intégrés dans une entreprise commune avec la SWDE. Ce centre de production d'eau fournit plus de 9,2 millions de m³ d'eau potable, ce qui fait que ce volume est intégralement pris en compte dans nos propres captages. En investissant activement dans notre propre production, nous renforçons la sécurité de l'approvisionnement et répartissons nos ressources dans toute la Flandre.

Outre nos propres captages, nous complétons notre approvisionnement en achetant de l'eau potable auprès de partenaires fiables :

Description	2024	%
Achat auprès de Water-Link	46 007 657	51,73%
Achat auprès de Evides	601 107	0,68%
Achat auprès de Vivaqua	22 428 059	25,22%
Achat auprès de De Watergroep	4 194 200	4,72%
Captages propres	15 705 250	17,65%
Total	88 936 273	100%

Grâce à cette combinaison d'achat d'eau potable et de nos propres captages, nous combinons continuité, flexibilité et qualité. Farys reste ainsi un fournisseur d'eau potable solide et tourné vers l'avenir pour tous les ménages et entreprises flamands.

Production unique d'eau potable résistante au climat à Ostende

À Ostende, nous passons de la théorie à l'action : avec le Centre de production d'eau, nous rendons la résilience climatique tangible et opérationnelle, et ce grâce à des technologies utilisées auparavant principalement dans l'industrie et désormais pleinement appliquées à l'eau potable. Depuis sa mise en service fin 2023, le centre transforme en une heure l'eau saumâtre (mélange d'eau douce et d'eau salée) du canal Ostende-Bruges en eau parfaitement potable.

Grâce à une chaîne innovante de microfiltration, d'adsorption sur charbon actif, de traitement UV et surtout d'osmose inverse, tout le traitement de l'eau se fait sous un même toit. Cette combinaison permet non seulement de garantir une qualité d'eau exceptionnellement élevée, mais aussi de rendre notre réseau hydrographique résistant aux effets croissants du changement climatique : moins de dépendance à l'égard des sources souterraines, un tampon solide contre les périodes de sécheresse et une réponse rapide aux conditions changeantes.

Avec une capacité de 24 millions de litres par jour pour la région Ostende – Middelkerke, nous répondons à la rarification des ressources en eau traditionnelles et au besoin croissant d'eau potable sur la côte. La technologie avancée d'empreinte digitale pour le contrôle continu de la qualité montre également que nous sommes prêts pour l'avenir : chaque échantillon d'eau est minutieusement analysé afin d'optimiser le traitement et de garantir que notre eau potable répond toujours aux normes les plus strictes.

En convertissant l'eau saumâtre locale en eau potable, nous réduisons les kilomètres de transport. L'emplacement stratégique d'Ostende réduit la dépendance à l'égard des approvisionnements extérieurs, renforce la sécurité d'approvisionnement de la région et constitue un modèle pour les futurs centres de production en Flandre.

En bref : une production locale, gérée de manière durable et conçue pour répondre aux défis climatiques. Avec ce concept unique résistant au climat, Farys construit aujourd'hui l'eau potable de demain.

Une connexion intelligente pour une sécurité d'approvisionnement accrue

Un élément souvent sous-estimé est la flexibilité opérationnelle : l'eau potable ne provient pas toujours du même endroit. Grâce au projet Aquaduct, nous pouvons alterner rapidement entre sources et sites de production. Cela permet :

- L'absorption de pics de consommation (par exemple, pendant les chaudes journées d'été)
- La compensation de pénurie d'eau locale
- Un meilleur entretien ou suivi des dysfonctionnements
- Le traitement efficient des variations de la disponibilité

Le projet Aquaduct joue un rôle crucial dans l'interconnexion des réseaux d'eau, permettant une utilisation optimale des eaux souterraines et de surface et une distribution flexible de l'eau potable.

L'innovation à l'honneur : la canalisation d'approvisionnement Opwijk-Gijzegem

En 2024, nous avons investi dans une nouvelle canalisation d'approvisionnement de 8,5 kilomètres, entre Opwijk et Gijzegem. Cette canalisation fait partie d'Aquaduct, notre vision de l'approvisionnement futur en eau et de la gestion du réseau, et nous permet de mieux anticiper les sécheresses et les fluctuations saisonnières de la demande en eau.

Voir la vidéo du projet

Notre réseau, la force tranquille derrière une eau fiable

Derrière chaque robinet ouvert se cache un impressionnant réseau de canalisations, de nœuds et de systèmes. Ce réseau est notre fierté et notre responsabilité. Parce que la qualité de notre prestation de services est directement liée à la santé de ce réseau. C'est pourquoi nous investissons de manière ciblée et réfléchie dans la maintenance, le renouvellement et l'optimisation. Grâce à l'analyse des risques, à l'analyse des données et aux modèles de planification, nous pouvons de plus en plus prévoir, établir des priorités et anticiper. C'est ainsi que nous maintenons les pannes à un niveau peu élevé et que nous obtenons un rendement communautaire maximal pour chaque investissement.

Renouvellement des canalisations

Nous remplaçons les tuyaux en fonte grise et les canalisations en fibrociment par des solutions plus durables. Il s'agit d'investissements planifiés, qui constituent une étape importante vers un réseau d'eau résistant au climat et à l'épreuve du temps.

Les données comme alliées : numérisation et gestion des risques

Grâce à la numérisation complète de notre réseau par le biais du système SIG, nous disposons d'une bonne vue d'ensemble et d'un bon aperçu. Les études de risque nécessaires ont été réalisées pour le réseau d'approvisionnement et l'importante station de pompage de Buggenhout. Les points critiques susceptibles de provoquer des perturbations ont été étudiés plus en détail.

La sécurité avant tout : ISO 27001 et conformité NIS

La sécurité est plus qu'une priorité. C'est un impératif absolu. Nous sommes fiers d'avoir obtenu en 2024 la certification ISO 27001, une preuve internationalement reconnue de l'excellence de la sécurité de l'information. Cette reconnaissance confirme que nous répondons de manière proactive aux menaces numériques et que nous construisons notre infrastructure de manière sécurisée dès sa conception. Notre respect de la législation NIS renforce la confiance que nous accordent nos clients, nos partenaires et les autorités.

Notre eau potable, toujours sûre, toujours claire

Farys fournit une eau potable de qualité 24 heures sur 24, 365 jours par an à plus de 735 000 consommateurs et entreprises en Flandre.

Que de l'eau sorte chaque jour du robinet semble évident, mais derrière chaque jet se cache un parcours complexe. Depuis les rivières et les aquifères aux paysages protégés constituant nos réservoirs naturels, chaque élément est soigneusement surveillé et traité.

Grâce à des technologies innovantes et à une équipe d'experts passionnés, nous veillons à ce que chaque goutte d'eau parcoure d'abord des sites naturels avant de faire l'objet d'un processus de purification intensif. Cela garantit que l'eau potable dans la cuisine, au bureau ou lors d'un pique-nique est non seulement rafraîchissante, mais qu'elle respecte également les normes de qualité les plus élevées.

Nos contrôles permettent de s'assurer que notre eau répond aux normes de qualité les plus strictes.

L'innovation à l'honneur : Smart Water Platform

La Smart Water Platform (SWP) transforme les données sur l'eau en un puissant outil d'efficience, de durabilité et de qualité. Chaque jour, nous traitons pas moins de 200 millions de points de données, dont 55 millions proviennent de Farys et sont collectés par le biais de capteurs, de compteurs et de laboratoires. Ces énormes volumes de données ne sont pas seulement analysés et interprétés avec soin. Nous les transformons également en actions concrètes et les présentons sous la forme de tableaux de bord clairs et conviviaux qui fournissent des informations en temps réel.

En intégrant les zones de mesures distribuées (Distributed Measurements Areas, DMA) dans notre plateforme, nous faisons passer la distribution de l'eau à un niveau supérieur. En divisant le réseau en zones plus petites et plus faciles à gérer, nous pouvons détecter les pertes d'eau beaucoup plus rapidement et les contrôler efficacement.

Cela nous permet non seulement de minimiser les pertes d'eau, mais aussi d'optimiser la performance globale du réseau. C'est ainsi que nous contribuons à la durabilité de notre gestion de l'eau et à la qualité de l'eau fournie.

La plateforme ne permet pas seulement de contrôler en temps réel la qualité de l'eau, la consommation d'énergie et les coûts des produits chimiques. Elle permet également aux utilisateurs finaux de suivre leur consommation par heure, jour, mois ou année via MyFarys. En donnant aux clients les moyens de gérer leur consommation d'eau, nous leur permettons de rendre leurs habitudes plus durables et d'utiliser l'eau de manière plus intelligente.

En recevant le prestigieux prix de l'innovation SAP, nous prouvons que les technologies intelligentes et progressives d'aujourd'hui jettent déjà les bases de la distribution d'eau de demain.

Un plongeon dans l'année 2024

Installation de HDD sur le R4

Pour le tracé du R4, une installation par forage à haute densité (High-Density Drill, HDD) a été réalisée avec une canalisation en DN 500 mm, en acier avec un revêtement en PP. La canalisation a une longueur de 600 mètres et est posée stratégiquement sur l'avenue J. F. Kennedy, sous le Moervaart. Cette installation contribue à une distribution plus stable et plus efficace de l'eau dans ce tronçon. Cela nous permet d'assurer la sécurité de l'approvisionnement du North Sea Port, l'un des plus grands ports de vrac d'Europe.

Construction d'une nouvelle chambre de compteurs à Herdersem (Alost)

En 2024, une nouvelle chambre de compteurs a été construite sur la canalisation existante du tronçon Willebroek-Aalst, en ciment sidérurgique (DN 700 mm). Cette nouvelle chambre d'alimentation sert de nœud supplémentaire pour la zone d'Asse, optimisant ainsi la distribution et la surveillance de l'eau dans cette zone.

Canalisation d'approvisionnement sur la Oosthoekplein à Knokke

Dans le cadre de travaux d'égouttage, la canalisation d'approvisionnement (DN 400) de Knokke-Oosthoekplein a été modifiée en fonte ductile. Cette modification doit assurer l'intégrité du système d'eau potable et à permettre les travaux futurs dans le réseau d'égouts.

Augmentation de la capacité de pompage de Buggenhout

Pour la station de pompage cruciale de Buggenhout, un projet a été achevé en 2023, qui prévoit une augmentation de capacité de 50 %. Bien que toutes les conceptions et tous les plans nécessaires aient été validés, la mise en œuvre a été retardée en 2024 en raison de l'obtention du permis environnemental. Ce projet reste un fer de lance de notre stratégie visant à garantir la sécurité de l'approvisionnement à long terme.

Respect du patrimoine

La rénovation du château d'eau de Kattenberg (Gand) est en cours depuis 2024, les subventions et les contraintes déterminant la suite de la planification et de la mise en œuvre. L'étude a été lancée pour la rénovation du château d'eau d'Ostende. Ces études et rénovations permettent non seulement de moderniser nos infrastructures, mais contribuent également à la préservation du patrimoine culturel.

L'innovation à l'honneur : Deeper Blue, du flux d'eau résiduaire à la source et à la zone tampon

Et si nous pouvions transformer l'eau perdue aujourd'hui en une source fiable d'eau potable ? Avec Deeper Blue, Farys matérialise cette ambition. À Alost, l'eau purifiée provenant du traitement de l'eau est valorisée en eau parfaitement potable – sûre, pure et prête à la consommation. Le projet fait partie d'une collaboration avec De Watergroep, Aquafin et la plateforme de recherche CAPTURE, et montre comment la circularité et l'innovation peuvent aller de pair.

La force de Deeper Blue réside dans son principe multi-barrières : plusieurs techniques de purification avancées, dont l'osmose inverse, filtrent les plus petits contaminants, bactéries et virus de l'eau. Ainsi, Farys garantit une sécurité et une qualité maximales, de la source au robinet.

Un tampon intelligent pour les périodes sèches

L'eau pure est stockée sous terre dans un aquifère naturel, grâce à l'Aquifer Storage and Recovery (ASR – système de stockage et de récupération d'eau). Cela signifie une réserve stratégique d'eau potable dans laquelle on peut puiser en cas de sécheresse.

Lorsque l'eau se raréfie, nous faisons appel à la technologie moderne de pompage pour la ramener à la surface, un peu comme on essore une éponge détrempée. Grâce à cette combinaison de sagesse écologique et d'innovation technologique, nous créons un système dynamique et durable qui aidera la Flandre à relever les défis de la gestion de l'eau en période de sécheresse.

Voir le rapport sur Deeper Blue

Une usine de traitement de l'eau intelligente à Nieuwpoort au Ganzepoot

Au complexe d'écluses de Ganzepoot à Nieuwpoort sera construite une usine de traitement de l'eau innovante et futuriste. En collaboration avec De Watergroep et Aquaduin, nous construisons une installation intelligente capable de produire de l'eau potable à partir d'eau douce, d'eau saumâtre et d'eau de mer, en fonction de la saison. En hiver, nous exploitons les abondantes réserves d'eau douce. Pendant les périodes plus sèches, nous passons sans problème à l'eau saumâtre ou à l'eau de mer. Le résultat ? Un rendement maximal, un impact minimal sur les autres utilisateurs et un approvisionnement en eau potable constant tout au long de l'année. Les premiers tests effectués en 2024 ont donné des résultats prometteurs. En 2025, nous passerons aux étapes suivantes : les permis seront préparés, les cahiers des charges finalisés. Intelligente, sûre et tournée vers l'avenir : c'est ainsi que nous construisons l'eau de demain.

Innovation circulaire chez Tereos à Alost

Nous pensons de manière circulaire. En collaboration avec le producteur de denrées alimentaires Tereos à Alost, nous fournissons depuis 2024 jusqu'à 35 m³ par heure d'eaux de procédé. Cette eau est réutilisée dans les processus industriels, ce qui réduit la demande sur le réseau de distribution d'eau potable. Grâce à l'ultrafiltration, à l'osmose et à la désinfection par UV, nous garantissons que l'eau répond aux spécifications nécessaires.

Une entreprise commune avec la SWDE : Mainvault

En 2024, nous avons transféré nos actifs dans la province du Hainaut au sein d'une coentreprise avec notre homologue wallon SWDE. Cette coopération renforce non seulement la synergie entre la Flandre et la Wallonie en termes de production d'eau, mais elle constitue également une base solide pour un approvisionnement commun et durable. À cet égard, le centre de production d'eau (WPC) de Mainvault reste un maillon important de la sécurité d'approvisionnement, avec une capacité de production d'environ 10 millions de m³, dont 9 millions de m³ iront à la Flandre et 1 million de m³ au Hainaut.

Distribution à Zelzate : renouvellement des canalisations d'eau potable

À Zelzate, nous avons remplacé d'anciennes canalisations en acier sous la voie rapide par de nouvelles conduites en polyéthylène, y compris des vannes d'isolement supplémentaires et des décharges d'air. Cela permet d'accroître la flexibilité et la fiabilité du réseau.

Aquadomo : notre expertise, votre sécurité

Avec Aquadomo, Farys propose un service complémentaire axé sur la gestion des installations d'eau privées situées après le compteur. Nous aidons nos clients, en particulier les établissements de soins, les entreprises et les complexes sportifs, à gérer la légionellose et à prendre d'autres mesures de protection de l'eau. En 2024, nous avons élaboré 243 plans de gestion, surveillé activement 185 sites et effectué plus de 4 500 analyses dans notre laboratoire. De grandes chaînes, telles que Basic Fit Belgium, font appel à l'expertise d'Aquadomo pour ce service supplémentaire.

Robinets publics : de l'eau à portée de main

L'eau potable doit être non seulement fiable, mais aussi accessible. Conformément à la directive européenne sur l'eau potable, nous avons placé des robinets d'eau potable dans des lieux publics tels qu'aires de jeux, parcs et terrains de sport. C'est ainsi que nous faisons de l'eau saine le désaltérant le plus logique.

Vue d'ensemble des actions liées aux ODD d'ici 2024 pour l'eau potable

Stratégie d'alliance

La coopération avec De Watergroep a été initiée pour former ensemble l'opérateur Waterunie. Nous intensifions également notre coopération avec l'AGSO Knokke-Heist et finalisons l'entreprise commune avec la SDWE. Enfin, le compteur numérique a été déployé en coopération avec De Watergroep, Pidpa et Fluvius.

Aquaduct

Nous assurons un approvisionnement durable en eau en Flandre en poursuivant l'extension des infrastructures d'eau potable et en en construisant de nouvelles.

WPC Ganzepoot

Avec cette usine pilote, nous essayons de purifier l'eau douce, saumâtre et salée pour obtenir une qualité d'eau potable.

Stockage et récupération en aquifères

À Alost, un système de surveillance hiver-été sera créé pour stocker et gérer durablement l'eau.

Gestion numérique de la légionellose

La gestion numérique de la légionellose a été étendue à la zone d'exploitation de De Watergroep.

Détection des fuites/rénovation des canalisations

Farys a misé sur des technologies innovantes pour détecter rapidement et rentablement les fuites dans le réseau d'approvisionnement en eau et pour rénover l'infrastructure. Grâce à la technologie acoustique SmartBall® et à l'intelligence artificielle (IA), les fuites sont détectées et réparées. Cette approche accroît l'efficience, réduit les pertes d'eau et contribue à une gestion plus durable de l'eau.

Circularité de l'eau

Farys a également misé sur des mesures innovantes de gestion des eaux souterraines dans le cadre de l'adaptation au climat. Le projet Deeper Blue en est un exemple.

Épuration

Épuration

Farys joue un rôle crucial dans le traitement de l'eau en collectant et en transportant efficacement les eaux usées vers l'infrastructure de traitement supra-communale.

Nous prenons nos responsabilités en matière de mise en place et de gestion d'un réseau d'égouttage local performant. Notre gamme de services comprend la mise en œuvre de programmes d'investissement pour de nouvelles canalisations, le remplacement d'infrastructures existantes et des rénovations à grande échelle.

Nous gérons également au quotidien les systèmes d'égouttage. Enfin, nous installons et entretenons des stations d'épuration individuelles (IBA) pour eaux résiduaires chez des particuliers, dans des zones reculées.

629 224
Clients pour l'épuration

51
Communes participantes

848
Stations de pompage des eaux usées sous gestion, dont 29 pour le compte de la province de Flandre orientale

1 771
Nouveaux raccordements domestiques

3 317
SEI sous gestion

7 963 km
Canalisations d'égouts sous gestion

93,63%
Taux d'égouttage repondéré

89,64%
Taux d'épuration repondéré

90,23%
Taux d'assainissement repondéré

€ 93,7 millions
En investissements bruts (en déduisant les subventions et les interventions des membres, nous obtenons € 61,9 millions)

Zone d'exploitation

Situation au 21 mars 2025

assainissement par nos services

coopération Aquafin

Des eaux usées à la revalorisation : l'ambition de Farys

L'eau ne disparaît pas comme ça. Chaque fois que vous ouvrez le robinet ou que vous tirez la chasse d'eau, un voyage commence, qui se déroule en grande partie sous terre, mais qui est crucial pour notre environnement. Chez Farys, nous ne considérons pas les eaux usées comme un point final, mais comme une matière première précieuse que nous collectons, transportons et purifions avec soin.

Notre mission est claire : améliorer la qualité environnementale de nos cours d'eau, protéger la santé publique et boucler le cycle de l'eau. À cette fin, nous gérons un impressionnant réseau d'égouttage local de plus de 7 900 kilomètres de canalisations, soutenu par 848 stations de pompage des eaux usées et plus de 3 317 stations d'épuration individuelles (SEI). Chaque élément de cette infrastructure contribue au même objectif : éliminer et traiter chaque goutte d'eaux résiduaires de manière durable.

En 2024, nous avons été autorisés à desservir 629 224 ménages et entreprises dans 51 communes. En moyenne, cinq nouveaux raccordements s'ajoutent chaque jour, ce qui représente 1771 raccordements domestiques par an. Cela montre notre rôle actif dans l'extension d'un réseau d'égouttage performant, même dans les zones les moins densément peuplées. Pour les régions où le raccordement au réseau central n'est pas techniquement ou économiquement possible, nous proposons des solutions durables par le biais de SEI. Pour la seule année 2024, nous en avons placé 275 dans 41 zones prioritaires.

Notre impact se traduit également par des chiffres concrets. En 2024, nous avons investi un montant important de 61,9 millions d'euros (net de subventions et d'interventions de membres) dans l'expansion, la rénovation et l'optimisation de notre infrastructure d'égouttage et d'assainissement. Ces investissements portent leurs fruits : notre taux de traitement est passé à près de 88 %, tandis que le taux de traitement des eaux usées a également augmenté de quatre points de pourcentage.

Base financière solide et collaboration avec les communes

La base financière sur laquelle reposent ces investissements est saine et tournée vers l'avenir. Grâce à des rapports financiers transparents et individuels, toutes les communes membres peuvent savoir où sont engagées les ressources financières et quel est la marge disponible. En outre, la base financière solide permet à Farys de contracter des prêts avantageux, dont les bénéfices reviennent à nos clients et aux communes que nous servons. Une coopération étroite avec les communes reste essentielle dans ce domaine. Ensemble, nous faisons des choix d'investissement réfléchis qui servent les intérêts locaux et contribuent aux objectifs plus larges de la politique flamande de l'eau.

Un fonctionnement de projet différencié

Nos projets reflètent l'étendue de notre mission d'investissement et la complexité du paysage du traitement. Nous travaillons simultanément à cinq niveaux différents :

- 299 projets en avant-projet
- 359 projets au stade du projet et de l'appel d'offres
- 331 projets en exécution
- 266 projets en phase de garantie
- 399 projets en phase de démarrage

Cette approche progressive permet de changer de vitesse, d'ajuster les priorités et de répondre aux objectifs politiques, aux besoins locaux et aux évolutions techniques. En analysant les goulets d'étranglement, nous parvenons à concevoir des solutions ciblées. Cela conduit à un plan d'action qui élimine progressivement ces goulets d'étranglement. De cette manière, nous perturbons moins l'environnement et la mobilité.

Cadres de politique : Gestion de bassin versant et accélération STROOM

Le 1er juillet 2022, le gouvernement flamand a approuvé la troisième génération de plans de gestion des bassins versants 2022-2027. Ces plans fixent des objectifs de réduction de l'azote et du phosphore pour chaque masse d'eau, avec des échéances en 2027, 2033 ou 2039. Pour les régions dites « fer de lance », l'année contraignante est 2027.

Parallèlement, la note conceptuelle « De Grote STROOMversnelling » (la grande accélération STROOM » a été approuvée. Ce mémorandum met l'accent sur l'obligation d'assainissement des communes et se concentre sur une approche intégrée des eaux pluviales, des débordements et de la qualité des infrastructures. Ces deux cadres nécessitent des choix stratégiques réfléchis et une mise en œuvre rigoureuse.

Une gestion de l'eau à l'épreuve du climat

Pour chaque nouveau projet dont Farys est le fonctionnaire dirigeant, chaque avant-projet est soigneusement évalué pour déterminer son degré de résilience climatique. Pour réaliser cette évaluation, Farys utilise plusieurs outils de projet. Ils nous aident à comprendre l'impact du changement climatique sur les projets et à prendre des mesures pour réduire cet impact.

En intégrant cette approche dans le processus de projet, Farys peut s'assurer que les investissements sont durables, à l'épreuve du temps et capables de relever les défis du changement climatique.

La vision de Rio : de la politique à la réalité

Farys a traduit ces objectifs politiques flamands en une vision concrète et réalisable des accords de Rio, adaptée à la capacité financière et opérationnelle des participants à l'assainissement. L'ensemble de notre portefeuille de projets a été analysé et aligné sur les nouveaux objectifs de réduction.

Les projets font la distinction entre les investissements de remplacement et les investissements d'extension. Les investissements de remplacement sont nécessaires pour maintenir l'infrastructure d'égouttage existante en bon état. Grâce aux investissements dits d'extension, les points de rejet restants seront assainis et raccordés à une station d'épuration. Les investissements d'extension ont un impact positif sur les taux d'assainissement et de traitement dans la zone d'action de Farys.

Objectifs de réduction

Farys souhaite atteindre les objectifs de réduction pour chaque masse d'eau fixés par la loi d'ici 2027, 2033 et 2039. C'est un effort fourni par Farys conjointement avec les communes.

État des lieux fin 2024 :

- Objectif de réduction total : 48 356 IE
- Objectif de réduction d'ici 2027 : 28 245 IE
- Déjà prévu dans le cadre de projets d'assainissement : environ 41 000 IE

Taux d'épuration

Farys vise à atteindre le taux d'épuration minimum pour ses membres d'ici 2027, comme stipulé dans le document « De Grote STROOMversnelling ». État des lieux fin 2024 : un taux d'épuration moyen pondéré de 87,60 %.

Les SEI : une solution sur mesure pour les zones reculées

Dans les zones où l'assainissement central n'est pas techniquement ou économiquement réalisable, la station d'épuration individuelle (SEI) pour eaux usées reste une solution durable. En 2024, nous avons installé 275 SEI supplémentaires répartis sur 41 nouveaux sites prioritaires.

Farys gère aujourd'hui un total de 3 317 SEI. En outre, 603 SEI gérées par des particuliers ont été enregistrées, pour lesquelles nous fournissons le support nécessaire.

Eaux pluviales et sécheresse : une histoire globale

Dans le cadre du « Blue Deal », nous avons guidé nos participants à l'assainissement dans la préparation d'un plan de gestion des eaux pluviales et de la sécheresse. Ce plan est nécessaire pour pouvoir bénéficier de subventions pour des projets d'égouttage. Grâce à nos conseils, ces participants à l'assainissement disposent depuis fin 2024 d'un plan conforme au schéma directeur de CIW.

Ces plans aident les communes à cibler l'infiltration, le tamponnage et la réutilisation de l'eau pluviale, des armes importantes dans la lutte contre la sécheresse et les inondations.

Gestion des actifs et maintenance orientée vers l'avenir

Avec un réseau d'égouttage long de 7 963 kilomètres, une gestion efficiente est essentielle. Farys travaille donc à la mise à jour de la carte de l'état et des risques de l'infrastructure d'égouttage. Elle devrait être prête d'ici 2027 et constitue la base d'une maintenance réfléchie et d'investissements ciblés.

L'innovation à l'honneur : Réaménagement de la Dampoort

La Dampoort rénovée a été inaugurée de manière festive le 26 mai. Cette transformation radicale va bien au-delà d'un relooking superficiel. Plutôt qu'une simple ébauche visuelle, le réaménagement a conduit à une reconfiguration fondamentale de l'infrastructure. D'énormes conduites d'égout ont été installées, avec une séparation claire : une canalisation séparée pour l'eau de pluie (avec des diamètres allant jusqu'à 2 000 mm) et une autre pour les eaux usées (jusqu'à 1 400 mm). Cette conception réfléchie garantit que toute l'eau est évacuée de manière efficace et sûre, de sorte que l'environnement urbain continue à fonctionner de manière optimale.

Ces travaux ambitieux, qui avaient débuté en mai 2021, ont nécessité une approche très ingénieuse et innovante. Au lieu des méthodes d'excavation traditionnelles et invasives, on a opté pour une construction souterraine à l'aide d'une technique de pressurage avancée. De ce fait, la nouvelle infrastructure a été posée sans excavations d'envergure. La sécurité des structures avoisinantes, telles que le pont ferroviaire, s'en trouve renforcée.

Vue d'ensemble des actions liées aux ODD en 2024 pour l'épuration

Blue Deal

Farys a travaillé sur des plans de gestion des eaux pluviales à l'épreuve du climat pour les communes, et a apporté son soutien aux communes. En outre, les projets nécessaires pour atteindre les objectifs de réduction ont été déterminés et la gestion des actifs a été déployée pour gérer durablement l'infrastructure de l'eau. Dans le cadre de la réglementation RPVE, nous avons apporté un certain nombre de clarifications.

Épuration de l'eau

La note d'orientation Farys sur la gestion des égouts 2023 - 2027, basée sur les objectifs de la VMM, a été diffusée.

Synductis

Le plan de développement 2020-2025 a été finalisé. Pour la plate-forme de synergie, nous avons décidé de travailler avec un seul entrepreneur.

Technologie intelligente dans les canalisations d'égout

De nouvelles technologies ont été introduites dans la rénovation des canalisations d'égouttage.

Sport et Gestion des installations

Sport et Gestion des installations

Farys est le spécialiste de la gestion complète des installations sportives, depuis la conception de nouveaux bâtiments à haut rendement énergétique jusqu'à leur entretien et exploitation quotidiens. Rénovation durable, ou meilleure exploitation technique des installations sportives ? Nous offrons une large gamme de services, entièrement adaptés aux besoins des villes et communes participantes. Nous travaillons en étroite collaboration avec les administrations locales et les services des sports, dans le but d'assurer un fonctionnement harmonieux et efficace, parfois avec notre propre personnel et parfois avec des partenaires externes.

24
Piscines sous gestion

35
Villes et communes participantes

144
Installations sportives sous gestion

71
Propres sauveteurs

75
Propres techniciens

8 709
Gabarit de piste finlandaise

5 047
Nombre de notifications dans FMIS

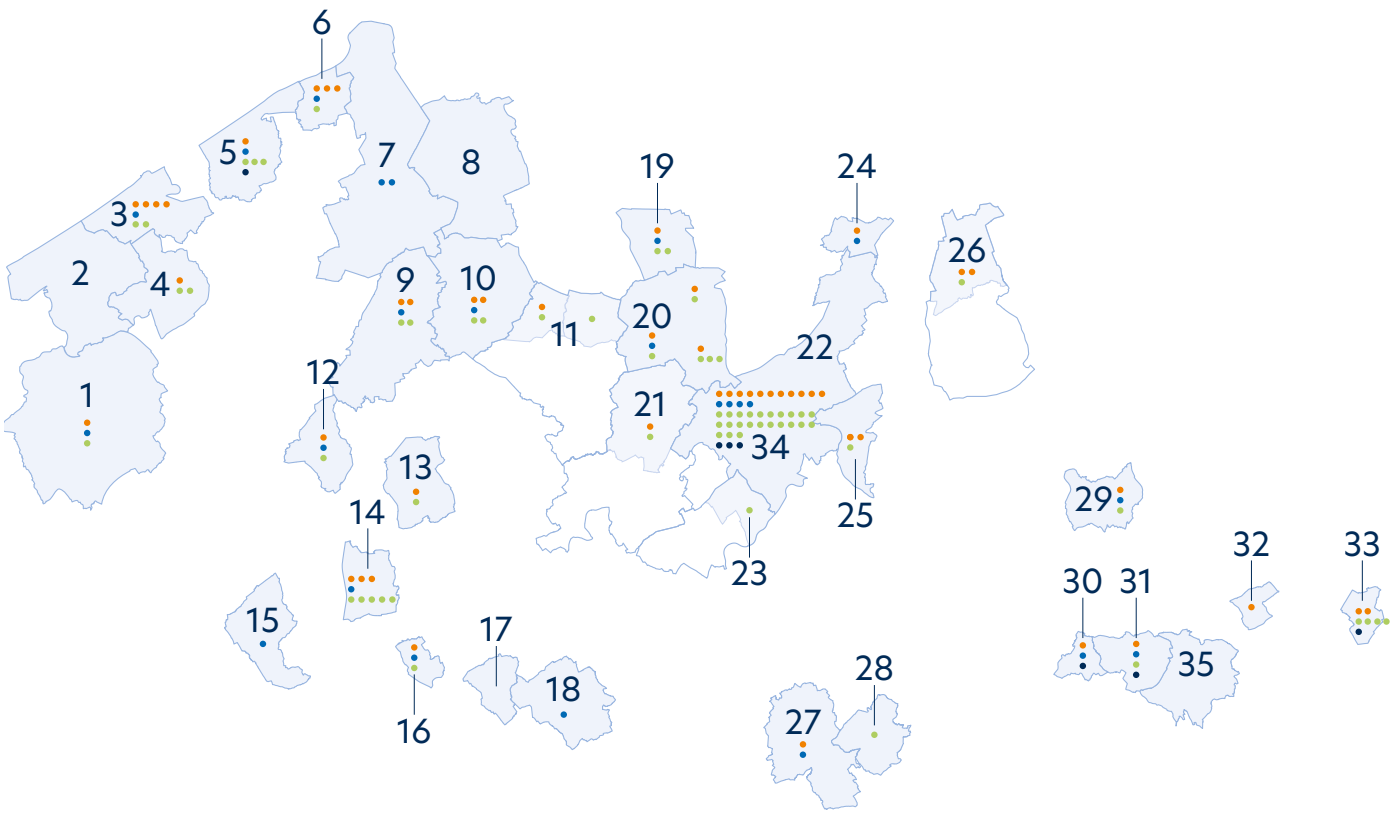
104
Nombre de bornes de recharge gérées

2 734,47
kWp de panneaux solaires

€ 31,4 millions
Investissements bruts (après déduction des subventions et des interventions des membres, on obtient 16,1 millions d'euros d'investissements nets)

Zone d'exploitation

Situation au 21 mars 2025



- hall des sports
- piscine
- espace extérieur
- autre

1. Diksmuide
2. Middelkerke
3. Ostende
4. Gistel
5. Le Coq
6. Blankenberge
7. Bruges
8. Damme
9. Oostkamp
10. Beernem
11. Aalter (Knesselare)
12. Lichtervelde
13. Pittem
14. Izegem
15. Moorslede
16. Kuurne
17. Deerlijk
18. Anzegem
19. Eeklo
20. Lievegem
21. Deinze (Nevele)
22. sogent Gand
23. Nazareth-De Pinte (De Pinte)
24. Zelzate
25. Destelbergen
26. Lokeren (Moerbeke-Waas)
27. Brakel
28. Lierde
29. Lebbeke
30. Liedekerke
31. Ternat
32. Wemmel
33. Machelen
34. Gand
35. Dilbeek

Participants

La division Sports continue à se développer et peut compter sur un grand intérêt de la part des communes. Pour des raisons liées aux décrets, aucune adhésion ne peut avoir lieu au cours de l'année électorale 2024. Nous espérons donc accueillir de nouveaux membres dans un avenir proche.

Avec les membres existants, nous avons travaillé sur des portefeuilles individuels et des plans pluriannuels. Ils contiennent tant des réalisations que des plannings envisagés pour l'avenir. Ceux-ci ont été non seulement techniquement mais aussi financièrement bien fondés.

Notre expertise en matière de gestion d'installations sportives et de gestion de bâtiments

Le département Gestion des sports offre un service personnalisé par le biais de contacts assignés. Ceux-ci garantissent une expérience sur mesure pour chaque membre. En collaboration avec l'équipe de gestion des bâtiments chargée de la construction et de la maintenance technique, nous nous appuyons sur nos connaissances approfondies en matière d'ingénierie civile, de gestion de projet, de technologies durables et de législation. Cela nous permet de gérer des installations sportives qui répondent aux normes les plus élevées en matière d'efficacité énergétique et de durabilité environnementale.

Le fonctionnement quotidien des installations suit un concept uniforme. Notre propre personnel, ainsi que celui des communes participantes, joue un rôle central dans l'accueil, l'entretien et la sécurité, par exemple dans les piscines. La standardisation des moyens et des processus de communication crée une ligne claire et une synergie entre tous les sites. En même temps, nous élaborons des solutions sur mesure si nécessaire. Cette approche intégrée et tournée vers l'avenir montre que Farys n'est pas seulement un précurseur. Nous sommes également un partenaire fiable et innovant qui répond aux attentes actuelles et futures des communes et de leurs habitants. En combinant l'expertise, l'excellence technique et une forte orientation vers la durabilité, nous continuons à construire en Flandre un réseau d'installations sportives et de loisirs réactif et économe en énergie.

Approche innovante pour les sports et les loisirs

Farys est fière de son rôle de précurseur dans le paysage flamand des sports et des loisirs. Notre approche allie performance technique et fonctionnement durable. Ainsi, non seulement nous répondons aux attentes des communes et de leurs habitants, mais nous contribuons également à un avenir à l'efficacité énergétique et à l'épreuve du climat. Nous proposons une offre compétitive et rentable avec une attention particulière aux détails : de l'exploitation et de la maintenance quotidiennes à la réalisation de projets ambitieux de rénovation et de nouvelles constructions.

Extension du portail FMIS

Sur le plan opérationnel, nous utilisons des systèmes modernes pour organiser avec efficience la maintenance, tant préventive que curative. L'utilisation d'un FMIS (Facility Management Information System) assure un suivi transparent de la maintenance, des inspections, des contrôles et des réparations. Dans le même temps, un programme de gestion spécial pour les projets de rénovation et de nouvelles constructions met l'accent sur la gestion des processus et les mesures d'économie d'énergie. Pour ce faire, nous appliquons six principes de durabilité. Ces mesures vont de l'isolation et de l'étanchéité à l'air à la ventilation avec récupération de chaleur, en passant par les gains solaires passifs et l'utilisation de techniques d'efficacité énergétique et d'énergies renouvelables. Grâce à cette approche, toutes les installations sportives répondent non seulement aux normes de qualité actuelles, mais contribuent également de manière significative à la durabilité écologique et à la résilience climatique.

Une structure claire, de A à Z

Farys garantit un fonctionnement rationalisé grâce à un point de contact unique (SPOC) pour chaque commune participante. Cette personne de contact surveille le budget, assure un suivi efficient des projets et traduit les objectifs politiques en solutions concrètes et réalisables.

Parc des sports de Lovendegem

Pour illustrer le Green Deal, Farys a franchi une étape importante vers une infrastructure sportive durable, avec le projet du parc sportif de Lovendegem. Dans la commune fusionnée de Lievegem, nous avons optimisé un complexe sportif existant, comprenant une salle de sport, une salle de pétanque, des terrains de football et de tennis, une plaine de jeux, une buvette et un parking. Nous l'avons fait en construisant des terrains de sport supplémentaires, une aire polyvalente de sport et de jeux en plein air et des installations telles qu'une piste finlandaise, un circuit VTT et un sentier de randonnée. Cette approche progressive souligne notre contribution innovante aux domaines sportifs durables.

L'innovation à l'honneur : Les domaines sportifs Green Deal

Les domaines sportifs Green Deal constituent une initiative visant à accélérer la transition vers des sites sportifs durables en Flandre. Ce projet vise à promouvoir le remplacement de centres sportifs obsolètes et fragmentés, en développant des infrastructures à l'épreuve du temps. Ce faisant, nous réconcilions le sport et un environnement vert et bleu.

Le Green Deal encourage l'intégration de solutions durables et écologiques dans les infrastructures sportives. L'objectif est d'améliorer les prestations des sites sportifs et de réduire leur impact sur l'environnement.

Farys joue un rôle crucial en tant que développeur et gestionnaire de ces domaines sportifs durables, en tenant compte à la fois des aspects sportifs et écologiques du projet. Nous voulons créer des sites sportifs qui non seulement favorisent la pratique du sport, mais qui ont également un impact positif sur l'environnement naturel et contribuent à la conservation de la biodiversité.

Un plongeon dans l'année 2024

Une nouvelle saison estivale réussie pour le parc des Sports et de Récréation Blaarmeersen à Gand

Pendant l'été 2024, nous avons continué à travailler avec l'expérience des années précédentes. Pour le fonctionnement de la plage, nous avons à nouveau élaboré un plan d'action comportant des mesures évoluées. Farys a aligné son plan d'exploitation bien organisé sur la politique, les entreprises environnantes et les parties prenantes.

Nous étions responsables de l'exploitation active et coordonnions le plan. Le personnel (sauveteurs et stewards), les responsables de l'ambiance, la sécurité et la police ont chacun assumé leur rôle.

Des efforts supplémentaires ont été déployés en matière d'ambiance (aménagement du domaine), de promotion de « Blaarmeersen, détente et plaisir de 7 à 77 ans » et de communication étendue et ciblée vers les différents groupes cibles par le biais de messages sur les médias sociaux. L'objectif était de susciter l'enthousiasme de tous pour les activités du Blaarmeersen, de clarifier les modalités de réservation et de diffuser des anecdotes et des informations amusantes. Un baromètre de fréquentation était disponible numériquement et indiquait le degré d'affluence sur la plage à tout moment.

Cette approche a perpétué les résultats spectaculaires. Le nombre total de visiteurs a également plus que doublé en 2024 par rapport à 2022. Deux fois plus de Gantois ont rapidement retrouvé le chemin vers « leur » Blaarmeersen. Il convient de noter l'augmentation globale du nombre de jeunes visiteurs. Blaarmeersen est également un lieu attrayant pour les familles. En termes de sécurité, le Blaarmeersen a également été à la hauteur de ses ambitions. Le nombre d'incidents a diminué d'un tiers, tout comme le nombre d'interventions de la police. Nous sommes fiers que notre modèle de fonctionnement à plusieurs niveaux ait servi d'exemple et d'inspiration dans d'autres domaines récréatifs, et que nous ayons pu collaborer à l'approche qui a été largement promue à l'échelle provinciale.

Au Blaarmeersen, nous avons également entamé le projet de rénovation de la cafétéria « De Waterkant ».

Projet Drogenbrood à Beernem

Le 12 avril 2024, Beernem et Farys accueilleront les premiers nageurs. La nouvelle piscine de Drogenbrood est une étape importante dans le développement du Sportpark Drogenbrood. L'ensemble du complexe est adapté aux fauteuils roulants, avec des rampes et des ascenseurs, y compris dans la zone de la piscine. La piscine est équipée de diverses technologies qui rendent le bâtiment durable.

Farys a guidé la commune dans le processus de conception en mettant l'accent sur l'accessibilité intégrale, la durabilité et une conception soucieuse de l'entretien. En tant que maître d'œuvre de la piscine (y compris les aménagements environnants), Farys a fourni les cahiers des charges et a accompagné la procédure d'appel d'offres. Elle a également joué le rôle de chef de projet et de coordinateur pour l'ensemble du projet.

Terrain en gazon synthétique à Pittem

En raison des besoins élevés en eau des terrains en gazon naturel et de la rareté de l'eau d'arrosage, Farys et la commune de Pittem ont opté pour un gazon artificiel sur le terrain 1. Il peut être utilisé intensivement tout au long de la saison, quelles que soient les conditions météorologiques. En outre, deux conteneurs vestiaires mobiles offrent des installations en suffisance aux joueurs du KSV Pittem et du DVK Egem. Le projet a été livré en juillet 2024.

Une piscine flambant neuve pour Blankenberge

La construction d'un nouveau complexe sportif pour la commune de Blankenberge a débuté en août 2021. Deux ans et demi plus tard, « De Sportdoze » était achevée. Le projet comprend une piscine, et une salle de sport équipée de tapis. Le site moderne abrite également un skate park.

En 2021, le Noordzeebad de Blankenberge, qui date de 1974, avait besoin d'être rénové. La rénovation n'étant pas possible, un nouveau bâtiment a dû être construit. « De Sportdoze » est un complexe sportif comprenant deux grandes salles de sport. Elles sont destinées à tous les sports officiels (basket-ball, volley-ball, etc.), et les clubs peuvent y disputer des compétitions. Il y a également une salle pour les clubs d'arts martiaux, une salle de danse et une salle polyvalente. La piscine Van Audenaerde se compose d'un bassin sportif de 25 mètres avec huit couloirs et un fond mobile (eau de mer), d'un bassin d'apprentissage avec cinq couloirs (eau douce), d'un toboggan, de deux pataugeoires avec des éléments de jeu (eau douce) et d'un bain à remous pour huit personnes. Une tribune rétractable peut accueillir deux cent personnes.

Identité de la marque

En 2024, nous avons continué à travailler sur l'implémentation de notre propre identité de marque pour les 144 installations sportives que nous gérons. Avec les membres, nous lui avons donné une interprétation individuelle. La communication au départ des installations y est centrale, et la synergie et la coopération entre Farys et le membre sont évidentes.

Nous misons également sur la numérisation de la communication, la présence et la participation active sur les médias sociaux et les canaux numériques.

Gestion de l'énergie et innovations durables

En 2024, nos efforts en matière de développement durable se sont intensifiés. Avec la mise en œuvre du système de comptabilité énergétique, nous avons obtenu une vue d'ensemble actualisée et détaillée de tous les services d'utilité publique, et la consommation est surveillée en permanence dans le but de détecter les consommations anormales. De nouvelles technologies, telles que l'installation de panneaux photovoltaïques, l'éclairage LED, les pompes à chaleur et les chauffe-eau solaires, ont été introduites avec succès. Nous avons également commencé à installer des stations de recharge supplémentaires, en réponse à l'électrification du parc automobile. Ces mesures contribuent directement à une réduction significative des émissions de CO_2 et de la consommation d'énergie, compte tenu également des nouvelles directives gouvernementales telles que l'EPC NR et l'obligation prochaine de l'énergie photovoltaïque.

Nouveaux bureaux et centre logistique

Au printemps 2024, nous avons reçu le permis environnemental pour notre futur siège à Gand. Les travaux de construction ont commencé immédiatement et devraient être achevés dans les deux ans. En outre, pour le Centre logistique technique (TLC, Technisch Logistiek Centrum), le site a été acquis en 2024 avec son infrastructure existante. Nous avons ainsi jeté les bases solides d'un bâtiment qui répond à tous nos besoins opérationnels et qui est à l'épreuve du temps.

Charte Entreprendre de manière durable

D'un point de vue stratégique, 2024 a également marqué les esprits. Pour la treizième fois consécutive, nous avons obtenu la Charte de l'entreprise durable de la VOKA, réaffirmant ainsi notre engagement en faveur de l'entreprise durable.

Vue d'ensemble des actions liées aux ODD en 2024 pour la gestion des installations sportives et des bâtiments

Installations sportives saines

Créer et entretenir des installations sportives de qualité, locales et abordables qui encouragent des modes de vie actifs et sains. Le projet promeut la santé publique en général en facilitant la pratique du sport pour tous les âges.

Infrastructures sportives innovantes

Soutenir le cycle de vie complet des infrastructures sportives (de la construction à neuf à la rénovation, en passant par l'exploitation et la maintenance), en mettant l'accent sur les solutions numériques et les technologies modernes. Le projet modernise les processus de travail et renforce l'infrastructure technique à l'aide d'outils tels que le portail MCS remanié.

Installations sportives urbaines

Une approche intégrée pour la construction, la rénovation et la gestion totale des installations sportives, qui contribue à un environnement urbain attrayant, accessible et sûr. L'expansion de la division S et les cadres opérationnels spécifiques soutiendront les collectivités résilientes et à l'épreuve du temps.

Les domaines sportifs Green Deal

Mettre en œuvre des initiatives qui associent le sport à des environnements verts et bleus, en créant des infrastructures sportives durables et résilientes vis-à-vis du climat. Le projet est essentiel aux efforts d'adaptation au climat et à la réduction de l'empreinte écologique des sites sportifs.

Partenariats sportifs

Renforcer les liens de collaboration avec les autorités locales, les associations sportives et les autres parties prenantes, afin d'assumer conjointement la responsabilité d'une infrastructure sportive durable. Le projet jette les bases de partenariats à long terme et d'efforts partagés pour un environnement sportif durable.

Bâtiments durables

Dans le cadre du Green Deal pour les terrains de sport, du gazon sans pesticides a été installé, nous avons amélioré la biodiversité des complexes sportifs et posé des terrains en gazon artificiel avec remplissage en liège pour la circularité. En outre, les critères GRO ont été incorporés dans les cahiers des charges afin de promouvoir la durabilité.

Infrastructure de recharge Véhicules électriques

L'infrastructure de recharge dans les bâtiments de l'entreprise a doublé. Les bornes de recharge pour les employés ont continué à être déployées afin de soutenir l'intégration des véhicules électriques et de contribuer au développement durable.

Plan directeur

Déploiement du plan directeur. Ce plan prévoit la poursuite de la construction d'un nouveau siège social et d'un centre logistique technique durables, pour lesquels la durabilité et l'innovation sont au cœur.

Plan d'action pour le climat

Le plan d'action pour le climat a été mis à jour et fait l'objet d'un suivi. Nous avons également organisé des formations pour les collaborateurs et l'équipe de direction FM, afin de renforcer les pratiques durables.

Réduction des émissions de CO_2

Farys a surveillé de près les émissions de CO_2 et a mis en œuvre des actions pour les réduire. Nous avons également travaillé sur des mesures de réduction au niveau sectoriel, afin de réduire davantage les émissions de CO_2.

Clients

PROEF
HIER
GRATIS
KRAAN
WATER
VERS GETAPT
vul hier je
beker/drinkfles
met vers kraanwater
verboden
je handen
te wassen
HO
GENT
KRAAN
WATER
KRAAN
WATER

Clients

En 2024, des efforts supplémentaires ont été déployés pour numériser nos services. Les clients ont été encouragés à passer à la facturation numérique et à gérer leurs affaires de manière autonome via le portail MyFarys. L'installation de compteurs d'eau numériques a également pris de l'ampleur. En outre, le Règlement particulier de vente d'eau (RPVE) a été mis à jour et approuvé.

735 224
Clients ayant un contrat actif

8 128
Travaux clients effectués

67 670
Compteurs d'eau numériques installés

3 234
Attestations de contrôle délivrées

90,9%
Satisfaction à l'égard des travaux clients effectués

0,14%
De nos clients introduisent une réclamation

41 568
Clients ayant droit au tarif social

351 000
Utilisateurs du portail client MyFarys

Près d'un million
Visiteurs sur www.farys.be

Plus de 3 millions
Factures envoyées

Près de 310 000
Clients avec une facture numérique

Près de 275 000
Clients payant par domiciliation

Travaux des clients

Chez Farys, l'orientation client et la qualité sont au cœur de l'exécution des travaux de raccordement. Notre méthode de travail est organisée pour répondre aux attentes de nos clients. Au cours de l'année écoulée, des mesures importantes ont été prises en termes de planification, d'exécution et d'évaluation. Nous détaillons ci-dessous quelques résultats concrets et leurs optimisations.

Outil pour la préparation des dossiers

L'outil de préparation des dossiers est un outil crucial dans notre recherche d'une exécution optimale. Ce faisant, nous veillons à ce que toutes les parties concernées, telles que les entrepreneurs, les tiers et les liens avec les systèmes SAP, fournissent des informations claires et structurées. Cette méthodologie nous permet d'identifier et d'atténuer les risques potentiels à un stade précoce. Le déploiement complet de cet outil est prévu pour le second semestre 2025.

Optimisation du déploiement du personnel et des processus de travail

Pour répondre à la demande fluctuante des clients tout en améliorant l'efficience, nous nous sommes engagés à optimiser la capacité de notre personnel. Nous investissons aussi activement dans des projets tels que l'assainissement des points d'eau potable, ce qui contribue à accroître l'efficience opérationnelle et à réaliser des économies à long terme.

Mise en œuvre orientée vers le client et satisfaction

Afin de garantir un service optimal à nos clients, nous avons mis en place des branchements et des raccordements en suivant scrupuleusement une planification détaillée. Cette méthode de travail est essentielle pour garantir la fiabilité des services et la confiance des clients. En 2024, 94,4 % des travaux ont été réalisés strictement selon le planning. Nous avons également organisé une enquête mensuelle par courrier électronique, grâce à quoi nous avons pu toucher plus de 80 % de nos clients. Cela nous permet de recevoir immédiatement un retour d'information et d'y répondre de manière appropriée. Le résultat en vaut la peine. En 2024, la satisfaction globale des clients a été mesurée à plus de 92 %, ce qui montre que nos efforts sont bien accueillis.

Contrôles et assurance qualité

Outre les travaux physiques, le contrôle des installations et des raccordements joue un rôle essentiel pour garantir la qualité et la sécurité de nos services. Au fil des ans, on constate un accroissement de la complexité des contrôles réalisés. Cela nécessite un effort ciblé et un haut niveau d'expertise de la part de nos contrôleurs. En outre, des travaux sont en cours pour standardiser et intégrer le processus de contrôle dans la gestion des raccordements.

Relevés de compteurs

En 2024, près de la moitié des relevés de compteurs ont été reçus via le site Web et 17 % ont été communiqués par téléphone. Environ 13 % d'entre eux sont arrivés par le biais d'un compteur d'eau numérique, dont 77 % ont transmis automatiquement leur relevé périodique. MyFarys comprend également les relevés de compteurs en cas de déménagement. La proportion de relevés effectués par des releveurs de compteurs est tombée à 2,91 %, et seuls 0,2 % ont encore communiqué leur relevé par le biais d'une lettre d'index traditionnelle. Le taux d'estimation est monté à 9,99 %. Des actions de suivi sont prévues.

L'innovation à l'honneur : le compteur d'eau numérique

D'ici 2024, l'installation de compteurs d'eau numériques est devenue une étape importante pour Farys. Cette transition remplace les relevés manuels traditionnels des compteurs par des compteurs modernes à lecture automatique.

Que représente cette évolution ?

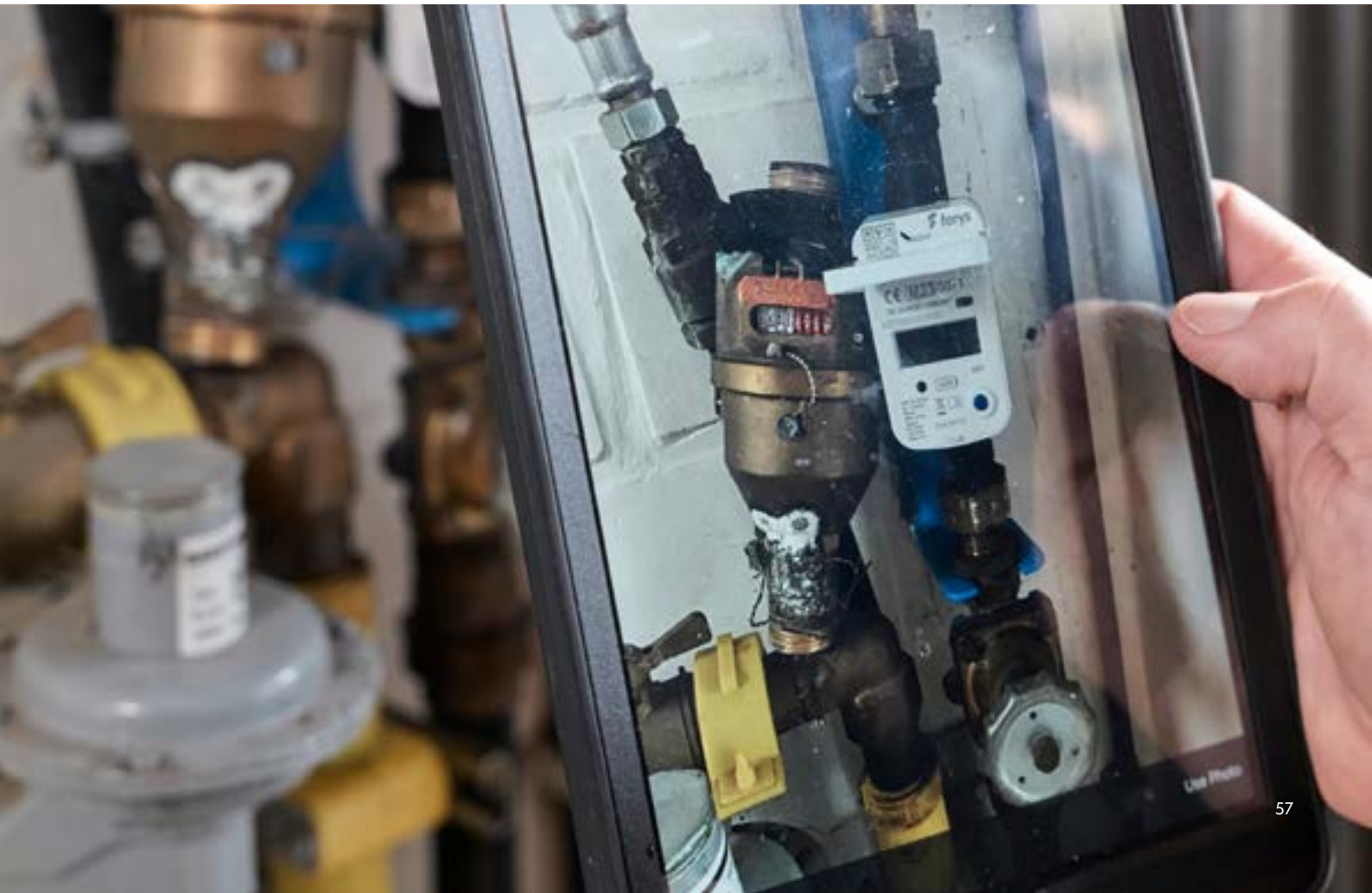
- Enregistrement automatique des index de compteur : les clients n'ont plus besoin de transmettre manuellement les relevés de leur compteur. Cela permet d'éliminer les erreurs humaines et de garantir un flux constant de données.

- Suivi en ligne de la consommation : grâce au portail client MyFarys, les utilisateurs peuvent suivre avec précision leur consommation. Ces données peuvent facilement être exportées vers, par exemple, un fichier Excel pour une analyse personnelle.

- Détection efficace des fuites : grâce aux fonctions d'alarme intégrées, les irrégularités dans la consommation d'eau peuvent être détectées immédiatement. Cela accélère la détection des fuites et réduit le risque de dommages et de pertes d'eau inutiles.

- Gestion avancée des données : le nouveau système de suivi des données, développé en coopération avec le SMOC (Sector Meter Operating Center), assure un traitement et une analyse efficaces des données de consommation collectées.

Un exercice de rattrapage a été initié en 2024, avec l'installation de compteurs d'eau numériques. Actuellement, environ 2 000 compteurs d'eau numériques sont installés chaque semaine par le biais de différents processus d'installation. Cette accélération a été obtenue grâce au déploiement de capacités supplémentaires chez les contractants.



Service à la clientèle

Avec 735 224 clients disposant d'un contrat actif, la satisfaction de la clientèle est au premier rang. Notre but visé est de fournir un service fluide et efficient, et nous continuons à nous améliorer en permanence sur la base des commentaires de nos clients.

Plan tarifaire transparent

La facture globale du prix de l'eau comporte trois composantes qui forment ensemble un tarif tant fixe que variable. La première composante concerne le prix de l'eau potable, qui a été fixé par le biais d'un plan tarifaire fixe pour la période 2023-2028. Cette partie de la facture couvre le coût de l'approvisionnement en eau potable, le prix étant fixé indépendamment de la consommation réelle.

La deuxième composante est la contribution communale. Cette partie couvre le coût de la collecte des eaux usées rejetées par le réseau communal d'égouttage, qui comprend à la fois les égouts et les canaux. Cela signifie qu'en plus de l'eau potable, l'infrastructure de gestion des eaux usées est également financée.

La troisième composante est la contribution supra-communale. Cette contribution est destinée au traitement des eaux collectées. Cela permet de s'assurer que les eaux usées sont nettoyées d'une manière respectueuse de l'environnement afin qu'elles soient réutilisées ou évacuées de manière responsable.

Farys s'engage à une transparence maximale. Sur le site Web, les clients peuvent trouver une description détaillée des différentes composantes de la facture pour chaque commune. Ils savent donc exactement en quoi consistent les coûts et comment ils sont structurés.

Tarif social

En outre, Farys prend également en compte l'aspect social. Un tarif social est disponible pour les clients qui ont du mal à payer leurs factures d'eau. Au total, 41 568 clients peuvent bénéficier de ce tarif, qui leur permet d'obtenir une réduction allant jusqu'à 80 % sur leur facture d'eau. Cette initiative souligne l'engagement de Farys à garantir une eau abordable et accessible à tous.

Mise à jour du Règlement particulier de vente d'eau (RPVE)

En 2024, la mise à jour du RPVE a été approuvée. Les principaux ajustements concernent l'extension du réseau, où l'intervention de Farys a été adaptée, et l'établissement de servitudes. Lorsqu'un branchement traverse des parcelles, il est clairement connu quelles parcelles sont couvertes par la demande. Enfin, une formulation plus précise a été adoptée, pour rendre la réglementation plus efficace et plus claire.

Gestion des comptes clients Farys

Chez Farys, la gestion des comptes clients se concentre sur le recouvrement des paiements en temps voulu, de sorte qu'après l'envoi de la facture, le paiement est reçu dans le délai convenu et que l'accumulation d'arriérés est évitée.

Pour atteindre cet objectif, Farys utilise un processus de rappel structuré qui est en partie réglé légalement selon le RGVE, et en partie complété par Farys.

En fonction de la situation, deux voies de recouvrement sont choisies :

Voie sociale (CCL)

Pour les clients domestiques ayant une indication sociale, la démarche CCL est utilisée. Il s'agit de proposer des solutions sur mesure par le biais de limitations et de coupure, afin de réduire les arriérés de paiement d'une manière socialement responsable.

Voie juridique

Les clients domestiques sans indication sociale et les clients non domestiques sont approchés par le biais d'une démarche juridique, dans laquelle les étapes ci-dessus sont suivies.

En 2024, les dossiers suivants ont été traités dans le domaine d'activité de Farys :

- Il y a eu 2 696 dossiers CCL, qui ont été discutés lors de 133 sessions physiques et 7 sessions numériques.
- 1 288 avis de limitation de débit et 763 avis de coupure ont été émis.
- En outre, 666 lettres de limitation de débit ont été envoyées.

Cette approche met l'accent non seulement sur l'efficience et la rapidité du recouvrement des paiements, mais aussi sur une approche centrée sur le client qui tient compte des circonstances sociales.

Arrangement à l'amiable

Au cours de la dernière période, nous avons constaté une augmentation de 7,86 % du nombre de dossiers introduits. Parmi ces dossiers, 61,5 % ont été retenus, ce qui représente une augmentation de 13,25 % par rapport aux années précédentes. Cette meilleure acceptation est à attribuer entre autres au nouveau cadre d'accords. Dans ce contexte, le délai moyen de traitement des dossiers a été de 156 jours.

Fonds de solidarité

Près de la moitié des dossiers présentés (49,23 %, soit 581 dossiers) étaient éligibles au Fonds de solidarité. Nous continuons ainsi à manifester notre solidarité envers ceux qui ont le plus besoin d'aide. Le principe de la « cascade » garantit que, lorsqu'un dossier ne répond pas aux critères du Fonds de solidarité, il est tout de même examiné pour voir s'il correspond au cadre d'accords.

Cadre d'accords

Sur le total des dossiers entrants, 12,28 % (145 cas) ont pu être réaffectés au cadre d'accords. Ainsi, nous continuons à offrir un soutien approprié aux personnes qui ne sont pas entièrement éligibles au Fonds de solidarité.

Degré de satisfaction en 2024

En 2024, nous avons reçu 985 plaintes sur un total de plus de 735 000 clients.

Avec seulement 0,14 % de nos clients qui introduisent une plainte, le nombre de plaintes est extrêmement faible par rapport à l'étendue de nos prestations de services.

Compte tenu de la complexité des infrastructures et des travaux quotidiens que nous effectuons dans les espaces publics, il est compréhensible que des questions ou des préoccupations se posent de temps à autre. Néanmoins, le rapportage en matière de plaintes confirme à maintes reprises que la grande majorité de nos clients sont satisfaits des services de Farys. Malgré l'impact des travaux d'infrastructure, le passage aux compteurs d'eau numériques et les conditions météorologiques, le taux de plaintes reste exceptionnellement bas.

L'importance que nous accordons à la satisfaction du client est renforcée par le suivi opérationnel de nos services, avec des accords de niveau de service stricts pour la téléphonie. En 2024, par exemple, nous avons atteint un taux de joignabilité de 93 %, 96 % des clients obtenant un opérateur en ligne après être passés par la RVI. Nous visions également un temps de réponse moyen de 60 secondes, avec un score actuel de 63 secondes. Nous avons également obtenu un taux de satisfaction de la clientèle de 87,64 %, ce qui dépasse largement notre objectif de 85 %.

Avec plus de 335 000 appels en 2024, dont 40 % concernaient des questions liées à la facturation, nous continuons à nous engager pour fournir la meilleure assistance possible à nos clients, en proposant des plans de paiement échelonnés et en répondant rapidement aux questions sur les factures de consommation et les paiements. La satisfaction du client reste une priorité absolue pour nous et nous continuons à nous améliorer en permanence pour répondre aux attentes de nos clients.

L'innovation à l'honneur : la gestion des envois flexible

Farys a franchi une étape importante vers une communication centrée sur le client, avec l'introduction d'une gestion des envois flexible. Ce système innovant permet aux clients de choisir où et comment ils reçoivent leurs documents. Au lieu d'envoyer automatiquement par la poste les factures, rappels et lettres d'affranchissement, les clients peuvent désormais définir leurs préférences en fonction du type de document. Les clients peuvent ainsi bénéficier d'une plus grande personnalisation et d'une plus grande commodité.

Ce qui rend ce système si innovant, c'est la liberté de choix qu'il offre. Les clients peuvent décider du canal d'expédition (postal ou numérique) par lequel ils souhaitent recevoir leurs documents, et ils peuvent également définir l'adresse de réception en fonction du type de document. Cela signifie qu'ils peuvent recevoir leurs communications de la manière qui leur convient le mieux, qu'il s'agisse de recevoir rapidement des documents numériques ou de conserver des versions papier.

En outre, le système est parfaitement intégré à la Loi sur la dette, qui exige que chaque facture impayée fasse l'objet d'un rappel. Grâce à cette gestion des envois flexible, ce processus est traité efficacement et correctement, sans retards administratifs. Les clients dont l'adresse électronique est validée passent automatiquement à l'envoi numérique, ce qui permet non seulement d'accélérer la communication, mais aussi de réduire la consommation de papier.

Les avantages pour les clients sont évidents : ils reçoivent leurs factures et leurs lettres plus rapidement, ce qui leur permet de respecter le délai de paiement intégral, et le risque de perte ou de retard du courrier est réduit. Pour Farys, cette innovation se traduit par une réduction des coûts d'impression et d'affranchissement, puisqu'une plus grande partie de la communication est envoyée par voie numérique. De plus, le suivi de l'envoi et de la réception des documents devient plus efficient.

Un plongeon dans l'année 2024

Facilité d'utilisation et automatisation

Farys s'engage fortement dans l'optimisation numérique au profit des clients, sans perdre de vue les canaux de contact traditionnels tels que la téléphonie et le courrier.

Le portail client en ligne MyFarys continue de se développer, offrant aux clients un accès à leurs dossiers 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. En 2024, le portail a été étendu aux clients professionnels possédant plusieurs lieux de consommation.

Les clients peuvent facilement communiquer les relevés de compteur, payer leur facture ou organiser leur déménagement. Plus de 351 000 clients utilisent MyFarys, et 90 % des interactions des clients sont traitées automatiquement.

Les actions numériques les plus populaires en 2024 :

- Ajuster la facture intermédiaire : 143 000 fois
- Communiquer un relevé de compteur : 121 000 fois
- Organiser une reprise 84 000 fois
- Demander une domiciliation : 70 000 fois

Paiement numérique et communication

Depuis trois ans, les clients peuvent payer leurs factures en ligne au moyen d'un bouton de paiement ou d'un code QR. En 2024, 20 % de tous les paiements ont été effectués par voie numérique, dont 94 % instantanément. La « gestion des envois flexible » permet aux clients de choisir par quel canal (mail ou postal) ils reçoivent leurs documents. Cela s'est traduit par une augmentation de 53 000 clients recevant des factures par voie numérique.

Communication proactive en cas de travaux

Les clients sont informés par SMS ou par courrier électronique des travaux planifiés et inopinés, ce qui est vécu comme très positif.

Projets et fusions

À partir de 2025, les communes fusionnées seront intégrées administrativement, sans impact sur les clients. En 2024 également, le Règlement particulier de vente d'eau (RPVE) a été mis à jour, avec des clarifications sur l'extension du réseau et la facturation.

Robinets d'eau potable

En tant que communes les plus numériques, Zaventem et Gand ont gagné un robinet d'eau potable en 2023, qui sera installé en 2024 à l'endroit de leur choix.

Farys continue à s'investir dans l'innovation et l'orientation client, en mettant l'accent sur les services numériques et une communication efficiente.

Vue d'ensemble des actions liées aux ODD en 2024 pour les clients

Gestion durable de la clientèle

La gestion des clients a été davantage numérisée, l'accent étant mis sur les paiements en ligne et l'augmentation du nombre d'utilisateurs de MyFarys. En outre, l'automatisation des processus robotiques (RPA, Robotic Process Automation) a été déployée pour automatiser les processus et accroître l'efficience.

GRH

GRH

Nos collaborateurs constituent un maillon essentiel dans la réalisation des objectifs stratégiques de Farys. Nous avons l'ambition déclarée d'être un employeur attrayant, moderne et accessible, et de nous concentrer structurellement sur le bien-être. Cela a donné lieu à diverses initiatives. Par exemple, nous soutenons une politique active de rétention, et nous déployons une stratégie de marque d'employeur pour renforcer notre image sur le marché du travail extérieur. Nous attirons également de nouveaux collaborateurs et numérisons le département de gestion des ressources humaines.

L'aperçu du personnel 2024 donne une idée de la composition de notre équipe, qui compte au total 959,8 ETP (équivalents temps plein).

	Homme	Femme	Total final
< 30	70,8	17,6	88,4
30-34	60,4	39	99,4
35-39	79,1	56,1	135,2
40-44	112,6	75,6	188,2
45-49	100,6	63,1	163,7
50-54	71,8	45,9	117,7
55-59	60,5	30,6	91,1
> 60	51,7	24,4	76,1
Total final	607,5	352,3	959,8

Sur base d'un effectif de 1 020 collaborateurs au 31 décembre 2024, chaque collaborateur aura suivi en moyenne 11,53 heures de formation en 2024.

Ces chiffres montrent qu'en tant qu'organisation, nous adoptons une approche large et équilibrée du développement professionnel de notre personnel.

En 2024, notre équipe aura suivi un total de 11 758,98 heures de formation. Ces efforts de formation se déclinent
en plusieurs thèmes :

- TIC : 1 009,28 heures, ce qui représente 8,58 % du total.
- Personnel : 1 637,60 heures, soit 13,93 %.
- Professionnel : 4 194,93 heures, un bon 35,67 %.
- Sécurité et environnement : 4 129,17 heures, ce qui représente 35,12 %
- Législation et réglementation : 788,00 heures, soit 6,70 %.

Un plongeon dans l'année 2024

Attirer de nouveaux candidats et promouvoir l'image de marque d'employeur

Sur un marché du travail où les talents sont rares, Farys adopte résolument une approche intelligente et ciblée. La marque d'employeur n'est pas un mot à la mode, mais un moteur stratégique. Nous nous efforçons activement de trouver les bons profils en communiquant notre histoire de manière pertinente et authentique par le biais des canaux appropriés.

Nous allons au-delà de l'offre d'emploi classique des sites d'emploi. Nos offres d'emploi sont rédigées de manière claire, honnête et attrayante, en tenant compte de ce qui intéresse vraiment les candidats. Pensez à une liste claire de tâches, mais aussi aux valeurs, à l'atmosphère et aux avantages de travailler chez Farys.

Pour les postes difficiles à pourvoir, tels que les techniciens de l'eau potable, nous avons fait appel à un partenaire externe spécialisé dans le marketing de l'emploi en ligne. Ensemble, nous avons défini nos atouts (appelés propositions de valeur pour l'employé, « Employee Value Propositions »), avec l'aide des personnes sur le terrain.

Nous avons créé des visuels accrocheurs et des textes adaptés au public cible, et lancé une campagne réfléchie sur Facebook, Instagram et LinkedIn. C'est ainsi que nous entrons en contact avec le candidat adéquat.

Nous explorons aussi délibérément d'autres canaux de recrutement. Grâce à une plateforme de carrière anonyme, les profils sont mis en relation sur la base de leurs compétences, sans tenir compte des CV ou des préjugés. Nous travaillons également avec des partenaires qui proposent des plateformes d'apprentissage gratuites aux étudiants, ce qui nous permet d'avoir un premier contact avec de jeunes talents.

Nous sommes également présents dans les salons de l'emploi et les « Job expos », avec une approche personnalisée et des entretiens sur mesure. Nous visons non seulement les demandeurs d'emploi actifs, mais aussi les personnes qui ne sont pas (encore) à la recherche d'un emploi, mais qui sont prêtes à relever un nouveau défi. Cette approche ne produit pas seulement des candidats potentiels, mais aussi des recrutements efficaces.

Opportunités de mobilité interne

Chez Farys, nous croyons au pouvoir des talents internes. Ceux qui travaillent chez nous ont la possibilité d'évoluer, et les chiffres le prouvent : un poste vacant sur cinq est pourvu par quelqu'un qui travaille déjà chez nous. Grâce à des procédures de recrutement et de sélection dépoussiérées, la promotion interne est plus que jamais une étape réaliste de votre carrière.

Nous utilisons des outils de sélection professionnels tels que des entretiens basés sur les compétences, des études de cas et des centres d'évaluation (si nécessaire). Les managers sont également formés à avoir des conversations consistantes et respectueuses, en tenant compte des talents et du potentiel. De cette manière, nous garantissons non seulement la bonne adéquation, mais aussi une expérience positive pour chaque candidat.

Conserver les talents : équilibre entre rétention et bien-être

Attirer est une chose. Conserver est au moins aussi important. C'est pourquoi nous investissons de manière ciblée dans le bien-être de nos collaborateurs. En 2024, nous avons mis davantage l'accent sur la formation, le coaching et le développement du leadership afin d'améliorer les compétences et de renforcer l'engagement.

Nous rendons l'absentéisme négociable, avec une procédure de déclaration à bas seuil pour les absences pour raisons médicales et une approche axée sur la réintégration et non sur l'éloignement. Les collaborateurs restent en contact avec leur supérieur et se sentent écoutés.

Grâce à des enquêtes régulières auprès du personnel, nous évaluons activement le bonheur, la sécurité et le bien-être au travail. L'aperçu que nous en tirons est traduit en actions concrètes sur le lieu de travail, en collaboration avec notre service « Prévention et environnement ».

Plus qu'un salaire : des conditions de travail compétitives et intelligentes

Un salaire attractif est important, mais chez Farys, il y a plus. Nous continuons à revoir et à renouveler activement nos conditions de travail afin de nous assurer qu'elles répondent aux besoins d'aujourd'hui et de demain. Il s'agit notamment d'une offre attrayante de téléphonie mobile, d'un plan de pension complémentaire en collaboration avec le Fonds de pension flamand et d'une révision de l'allocation de fin d'année.

Ce sont précisément ces initiatives intelligentes, souvent innovantes, qui font que les collaborateurs se sentent valorisés et heureux de rester ici.

Services RH : à l'épreuve du temps et adaptés au collaborateur

La numérisation rend les ressources humaines plus accessibles que jamais. Grâce à la plateforme « Employee Central », chaque collaborateur a accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à ses fiches de salaire, à ses données personnelles, à ses formations et à ses qualifications. Tout est clairement regroupé en un seul endroit.

Mais cela ne s'arrête pas là. L'accès automatique au site par le biais de caméras ANPR ou la numérisation des processus RH ne sont pas des projets d'avenir, ils sont déjà une réalité aujourd'hui. Grâce à ces innovations, nous continuons à optimiser nos services, en plaçant toujours le collaborateur au centre de nos préoccupations.

Au fil de l'eau, la mobilité durable chez Farys

Farys pense à l'avenir, même lorsqu'il s'agit de mobilité. Nous travaillons sur le passage à l'électricité de notre parc automobile, avec l'infrastructure de recharge à domicile qui l'accompagne. Mais nous mettons également le vélo en valeur : grâce à un nouveau partenaire de location, les collaborateurs peuvent choisir parmi une gamme plus large, adaptée à leurs besoins.

Un système sophistiqué de gestion de la flotte et des analyses détaillées de la mobilité par implantation garantissent que nous réfléchissons à nos déplacements de manière de plus en plus consciente. C'est ainsi que nous encourageons le transfert modal : moins d'émissions, plus d'efficience et, surtout, une politique de mobilité qui profite à tous.

Collaboration au sein de Waterunie Operator

La GRH joue un rôle actif dans la démarche de constitution de Waterunie Operator. Le groupe de travail RH & Social travaille sur une nouvelle réglementation du statut juridique, une révision du règlement de travail, un réseau d'emplois renouvelé et une politique salariale tournée vers l'avenir.

L'étroite collaboration avec les experts des deux sociétés mères renforce notre position en tant qu'employeur et pose des bases solides pour une organisation à l'épreuve du temps.

Vue d'ensemble des actions liées aux ODD en 2024 pour la GRH

Politique de mobilité durable

Une étude a été demandée à Traject pour améliorer l'accessibilité au nouveau bâtiment principal. Cette étude se concentre sur la promotion d'options de transport plus durables et sur l'optimisation de la mobilité autour du nouveau bâtiment.

Soutenir des buts sociaux

Plusieurs associations caritatives ont été soutenues de différentes manières, notamment dans le cadre du partenariat avec Join for Water. En outre, le partenariat avec Streekmotor23 a été prolongé jusqu'en 2028 afin de continuer à créer un impact social dans la région.

Politique de personnel durable

Un plan global de prévention a été élaboré pour assurer la santé et la sécurité des collaborateurs. En outre, la reconnaissance de l'expérience pertinente a été améliorée et nous avons réorganisé les politiques de recrutement afin de promouvoir un lieu de travail durable et inclusif.

Échange de connaissances

Cette initiative contribue à l'ODD n° 3 (santé et bien-être). Des efforts ont été déployés en matière de formation et de partage d'expériences, tant au niveau interne qu'externe, afin de partager les connaissances et de renforcer l'image de l'organisation. Le centre éducatif WPC d'Ostende joue un rôle important dans ces initiatives, tout comme l'échange international de connaissances qui contribue à une perspective plus large et au développement durable.

Cybersécurité

Une formation a été dispensée pour sensibiliser les collaborateurs à la cybersécurité et leur permettre d'être mieux préparés à faire face aux menaces numériques et à maintenir un environnement de travail sûr.

Finances

En 2024, Farys s'est à nouveau attachée à garantir une gestion financière saine et à travailler avec une vision à long terme. En « bon père de famille », Farys s'efforce de déployer ses ressources de manière efficace et durable, en gardant à l'esprit la continuité de l'organisation et la responsabilité sociétale élargie qui en découle.

Comptes annuels

Compte de résultat social

(en milliers €)	2024	2023
Résultat d'exploitation	597 954	567 695
Chiffre d'affaires	506 292	495 968
Stocks d'en-cours de fabrication et produits finis et commandes en cours : augmentation (diminution) (+)/(-)	1 011	-1 252
Production immobilisée	35 288	32 685
Autres produits d'exploitation	46 195	40 294
Produits d'exploitation non récurrents	9 168	-
Charges d'exploitation	524 218	506 456
Marchandises, matières premières et auxiliaires	248 802	238 071
Services et biens divers	84 484	76 900
Rémunérations, charges sociales et pensions	96 761	93 528
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles	86 137	81 509
Réductions de valeur sur les stocks, les commandes en cours et les créances commerciales : ajouts (reprises) (+) (-)	2 095	912
Provisions pour risques et coûts : ajouts (dépenses et reprises)(+)/(-)	-5 575	2 273
Autres charges d'exploitation	7 274	8 043
Charges d'exploitation non récurrentes	4 240	5 220
Résultat d'exploitation	73 736	61 239
Produits financiers	7 627	6 463
Charges financières	42 754	38 138
Bénéfice de l'exercice avant impôts	38 609	29 563
Impôts sur le résultat	429	333
Bénéfice de l'exercice à affecter	38 180	29 230

Bilan social

(en milliers €)	2024	2023
Immobilisations		
Immobilisations incorporelles	21 732	20 962
Immobilisations corporelles	3 230 807	3 140 443
Immobilisations financières	16 086	4 486
Actifs circulants		
Créances à plus d'un an	-	-
Stocks et commandes en cours d'exécution	13 986	12 088
Créances à un an au plus	201 957	190 227
Placements de trésorerie	-	-
Liquidités	9 006	16 129
Comptes de régularisation	161 598	159 697
Total de l'actif	3 655 172	3 544 031
Fonds propres	1 920 852	1 862 491
Provisions	13 978	19 554
Dettes		
Dettes à plus d'un an	1 337 381	1 260 133
Dettes à un an au plus	370 339	390 608
Comptes de régularisation	12 622	11 246
Total du passif	3 655 172	3 544 031

Annexes aux comptes annuels sociaux

Revenus d'exploitation

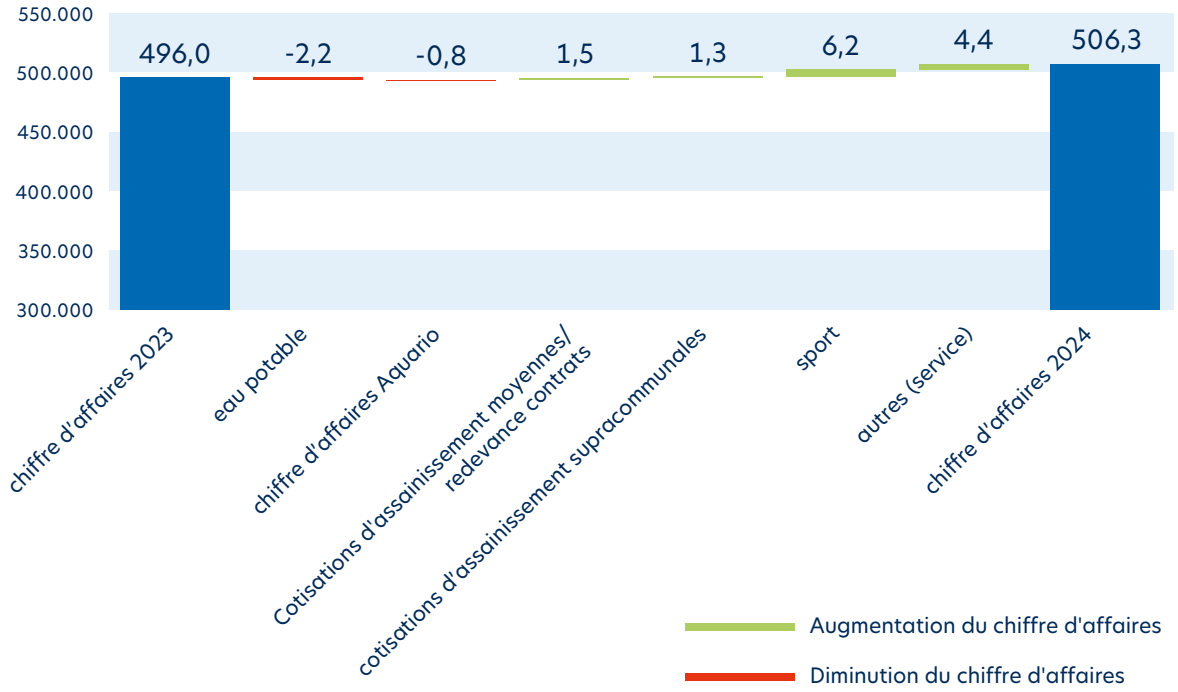
(en milliers €)	2024	2023
Chiffre d'affaires	506 292	495 968
Stocks de marchandises en traitement et de produits finis et commandes en cours : augmentation (diminution)	1 011	-1 252
Production immobilisée	35 288	32 684
Autres produits d'exploitation	46 195	40 294
Produits d'exploitation non récurrents	9 169	-
Total	597 954	567 694

La combinaison des ajustements intégraux des tarifs de la facture d'eau avec une légère diminution des volumes vendus a un impact sur la rubrique « Recettes ».

Le total des revenus d'exploitation a augmenté de 30 260 k€ par rapport à 2023, principalement en raison de l'augmentation des recettes dans le domaine des sports et des services.

La rubrique « Autres revenus d'exploitation » comprend principalement la subvention d'exploitation du Minafonds dans le cadre de l'assainissement supra-communal, qui a augmenté de 4 333 k€ en raison d'une augmentation de la facturation d'Aquafin plus importante que la hausse des cotisations d'assainissement supra-communales perçues.

Évolution du chiffre d'affaires (en milliers €)



Services et biens divers

(en milliers €)	2024	2023
Location, entretien et réparations, matériaux	23 065	21 370
Achats d'électricité, de gaz, d'eau	12 784	12 608
Divers autres achats (licences, communication, administration)	10 759	9 093
Services divers et honoraires	27 606	23 291
Personnel en intérim et personnes mises à disposition	1 240	1 043
Autres	9 029	9 494
Total	84 484	76 900

Les « Services et biens divers » augmentent de 7 584 000 k€ par rapport à 2023. Augmentations dans toutes les rubriques suite aux indexations (matériaux, indice pivot, prix à la consommation). Les services et honoraires divers augmentent, principalement en raison de l'augmentation des primes d'assurance et des frais de la coordination de sécurité.

Rémunérations, charges sociales et pensions

(en milliers €)	2024	2023
Rémunérations et avantages sociaux directs	68 932	62 927
Cotisations sociales	11 263	12 509
Autres dépenses de personnel	2 350	2 678
Pensions de vieillesse et de survie	14 216	15 414
Total	96 761	93 528

Le nombre d'employés à la fin de 2024, calculé en équivalents temps plein, est de 959,6 contre 937,1 en 2023. Le dépassement de l'indice pivot d'avril prendra effet à partir de juin 2024.

Résultats financiers

(en milliers €)	2024	2023
Produits des actifs circulants	508	251
Autres produits financiers	7 119	6 212
Produits financiers	7 627	6 463
Charges des dettes	41 906	37 324
Autres charges financières	848	814
Charges financières	42 754	38 138

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

Immobilisations financières

(en milliers €)	2024	2023
Entreprises liées	3 902	3 902
Entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	11 852	236
Autres	332	348
Total	16 086	4 486

L'apport des captages wallons s'accompagne d'une participation dans Mainvault SC, avec laquelle il existe un lien d'actionnariat.

Les autres actifs se rapportent à des cautionnements.

Immobilisations corporelles

(en milliers €)	Total
Valeur d'acquisition au 31 décembre 2023	3 282 586
Acquisitions	190 130
Autres	-67 396
Valeur d'acquisition au 31 décembre 2024	**3 405 321**
Plus-values comptabilisées au 31 décembre 2023	638 808
Autres	-11 985
Plus-values au 31 décembre 2024	**626 823**
Amortissements et réductions de valeur au 31 décembre 2023	780 952
Amortissements	82 962
Autres	-62 577
Amortissements et réductions de valeur au 31 décembre 2024	**801 337**
Valeur comptable des immobilisations corporelles au 31 décembre 2024	**3 230 807**

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

Stocks

(en milliers €)	2024	2023
Stocks	8 952	8 064
Commandes en cours	5 034	4 024
Total	**13 986**	**12 088**

L'augmentation des coûts des matériaux se reflète également dans la valeur plus élevée des stocks.

Créances à un an au plus

(en milliers €)	2024	2023
Créances commerciales	125 303	118 656
Autres créances	76 653	71 571
Total	201 957	190 227

L'encours des créances clients est en hausse, d'une part sous l'effet de l'indexation de la facture d'eau totale et, d'autre part, en raison de l'augmentation de la créance sur les participants dans le cadre de leur intervention dans l'activité sport (indexation des coûts et des investissements). Les autres créances augmentent en raison, entre autres, de l'évolution des subsides à recevoir et de l'augmentation de la TVA récupérable.

Fonds propres

(en milliers €)	2024	2023
Apport	640 701	643 019
Plus-values de réévaluation	543 147	559 357
Réserves	491 733	437 343
Subventions en capital	245 272	222 772
Total	1 920 852	1 862 491

L'évolution de l'apport est principalement due à la division sportive. Les réserves disponibles sont en augmentation à la suite de la comptabilisation des plus-values de revalorisation amorties et du traitement du résultat de l'exercice comptable 2024 et sont affectées à l'autofinancement.

Provisions

(en milliers €)	2024	2023
Pensions et obligations similaires	1 079	1 168
Travaux importants de réparation et d'entretien	4 863	4 934
Autres risques et charges	8 037	13 452
Total	13 978	19 554

Les provisions affichent une diminution en raison de l'utilisation et de la reprise de provisions pour des litiges en cours.

Dettes

Dettes à plus d'un an

(en milliers €)	2024	2023
Établissements de crédit	933 765	913 150
Autres emprunts	371 250	307 250
Autres dettes	32 365	39 733
Total	1 337 381	1 260 133

De nouveaux prêts ont été contractés auprès de banques pour un montant total de 85 millions d'euros. L'augmentation des autres prêts est liée à un placement privé auprès d'un investisseur institutionnel. La rubrique « Autres dettes » comprend principalement des dettes envers les membres à la suite de différents apports des installations.

Dettes à un an au plus

(en milliers €)	2024	2023
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année	86 371	66 048
Dettes financières : établissements de crédit	33 000	95 000
Dettes fournisseurs	48 075	48 252
Acomptes reçus sur commandes	122 750	112 444
Dettes fiscales, salariales et sociales	13 082	12 982
Autres dettes	67 061	55 881
Total	370 339	390 608

Les financements à court terme provenant des banques ont été progressivement supprimés et placés dans des financements à long terme.

Financement

Positionnement

Farys est en première instance une entreprise de réseaux de conduites d'eau potable et d'égouttage, qui permettent de produire, de fournir et de distribuer de l'eau potable et d'éliminer les eaux usées.

La caractéristique d'une entreprise de réseaux réside dans son infrastructure à forte intensité de capital. Ceci se reflète financièrement dans le bilan de Farys. Le poids des immobilisations corporelles au bilan est typique. Elles représentent près de 88 % du total du bilan (3,7 milliards €).

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

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

Pour répondre à son besoin de financement, Farys recourt d'abord à l'autofinancement avant de recourir à des moyens externes.

Endettement

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

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

En pratique, les financements à long terme sont à taux fixe.

Profil de la dette en 2024

Au cours de l'exercice 2024, un financement à long terme de 85 millions d'euros a été souscrit par le biais de crédits bancaires à taux fixe et de 80 millions d'euros auprès d'investisseurs institutionnels.

La part de financement à court terme reste très limitée (0,9 % du total du bilan).

Les dettes financières vis-à-vis des bailleurs de fonds et des membres au 31 décembre 2024 s'élevaient à 1 457 millions d'euros. En ce qui concerne les bailleurs de fonds, 70 % sont apportés par des banques et 30 % par des investisseurs institutionnels (banques, institutions d'assurance, etc.). Les investisseurs institutionnels investissent à la fois dans des papiers à court terme (commercial paper) et le papier à long terme de Farys.

Dettes financières à long terme envers les financeurs et les participants

(en milliers €)	Encours 31/12/2024
Établissements de crédit	933 765
Medium Term Notes	371 250
Dettes des participants	32 365
Total	1 337 381

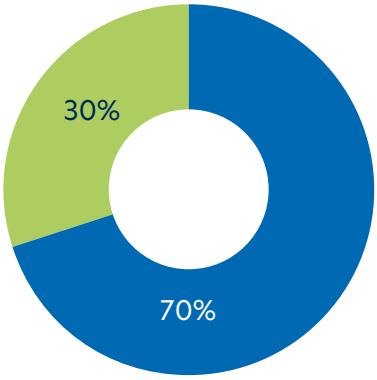
(en milliers €)	Encours 31/12/2023
Établissements de crédit	913 150
Medium Term Notes	307 250
Dettes des participants	39 733
Total	1 337 381

Dettes financières à court terme envers les financeurs et les participants

(en milliers €)	Encours 31/12/2024
Établissements de crédit > 1 an avec échéance inférieure à 1 an	62 747
Obligations à moyen terme > 1 an avec échéance inférieure à 1 an	16 000
Dettes des membres > 1 an avec échéance inférieure à 1 an	7 625
Établissements de crédit < 1 an	-
Commercial paper	33 000
Total	1 337 381

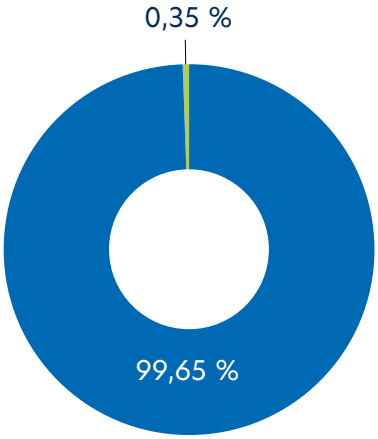
(en milliers €)	Encours 31/12/2023
Établissements de crédit > 1 an avec échéance inférieure à 1 an	58 451
Obligations à moyen terme > 1 an avec échéance inférieure à 1 an	0
Dettes des membres > 1 an avec échéance inférieure à 1 an	7 597
Établissements de crédit < 1 an	15 000
Commercial paper	80 000
Total	161 048

Composition dette financière



- 70% financement bancaire
- 30% investisseurs institutionnels

Taux d'intérêt sur l'encours de la dette financière

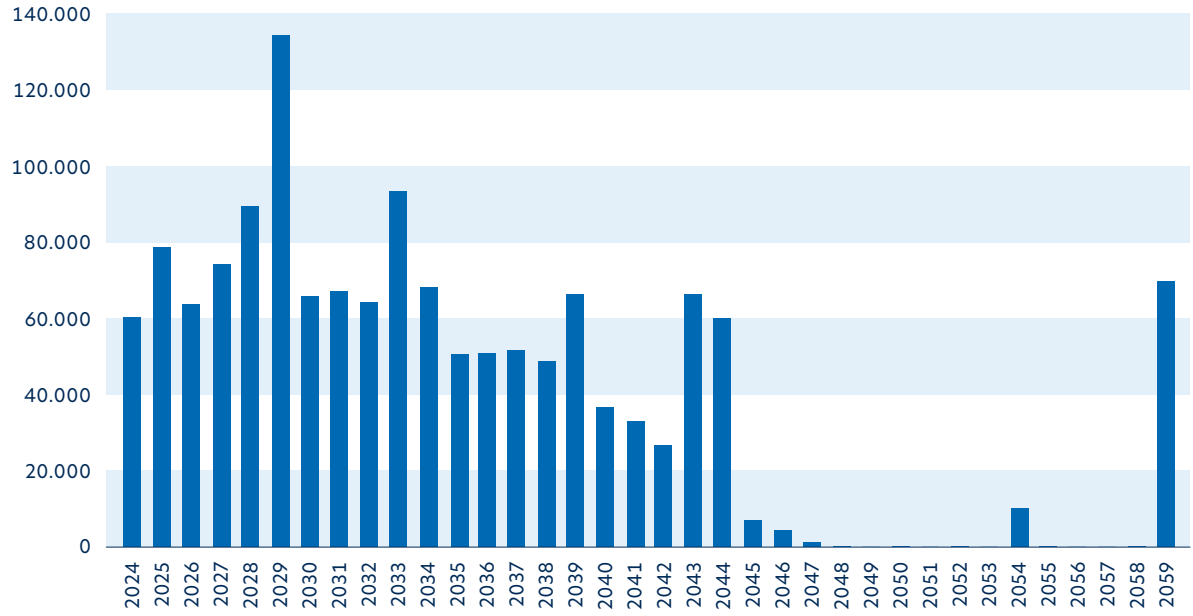


- 99,65% taux d'intérêt fixe
- 0,35% taux d'intérêt révisable

Les titres à court terme courent principalement avec des échéances allant jusqu'à douze mois.

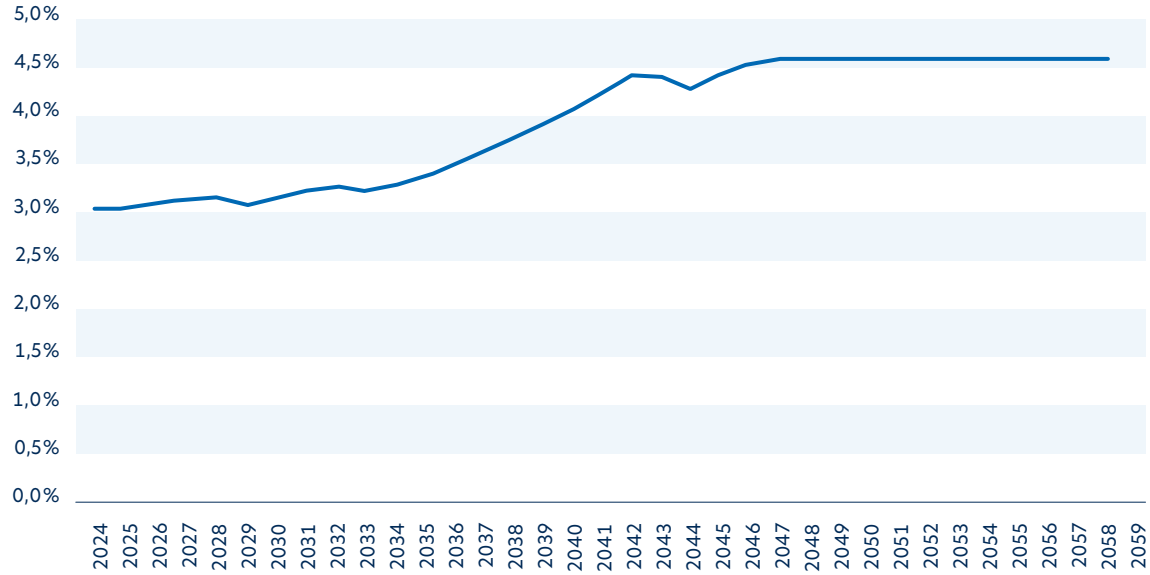
Les durées des financements de Farys sont longues. Cela se traduit dans le profil de maturité. En raison de la diversification des notes MTN à long terme, des pics de remboursement peuvent apparaître dans le profil puisque ces crédits sont remboursés en une fois (« bullet »).

Profil de maturité de l'endettement



Le taux d'intérêt moyen actuel est de 3,1 % en 2024.

Taux d'intérêt moyen pondéré sur l'encours de la dette (en %)



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

Colophon

Contact
Stropstraat 1, 9000 Gand
09 240 02 11

Numéro général eau
078 35 35 99

Numéro dérangements eau
078 35 35 88

ER : Marleen Porto-Carrero - p/a Farys, Stropstraat 1, 9000 Gand
La version numérique du rapport annuel est disponible sur simple demande.
Farys suit spontanément les règles en matière de « gouvernance d'entreprise ».
Le rapport annuel peut être consulté sur le site Web.

Assemblée générale du 20 juin 2025 | Farys est une association chargée de mission, organisée selon le Décret sur l'administration locale. En tant qu'association chargée de mission, Farys est en charge de la distribution et du transport de l'eau potable, du traitement des eaux usées et de la gestion des installations sportives pour ses membres. | Le siège social est situé Stropstraat 1, 9000 Gand | 09 240 02 11 | info@farys.be | www.farys.be | TVA BE 0200.068.636 | Numéro d'entreprise 0200.068.636 | RPR Gand

farys

Stropstraat 1
9000 Gand
078 35 35 99

www.farys.be