

2025



rapport annuel

3 Avant-propos

4 Notre entreprise

5 Présentation

13 Durabilité

16 Innovation

19 Eau potable

34 Épuration

43 Sport et gestion des installations

56 Clients

66 GBH

73 Finances

Avant-propos

Cher lecteur, chère lectrice,

En tant que président du Conseil d'administration, cela me tient à cœur de vous présenter notre rapport annuel. L'année 2025 a été marquée par la collaboration, des progrès concrets et des choix ciblés. Nous avons renforcé nos objectifs fondamentaux tout en mettant l'accent sur de nouveaux domaines en vue de l'avenir.

Ce que je retiens particulièrement, c'est la résilience et l'engagement de notre personnel. Dans un contexte en constante évolution, les collaborateurs, la direction et le Conseil d'administration ont réussi à maintenir le cap tout en faisant preuve de souplesse. Un équilibre qui n'est pas simple à trouver. Cela nécessite une direction claire, de la confiance et une volonté de partager les responsabilités.

En tant qu'organisation, nous avons une responsabilité particulière : fournir une eau potable fiable et de qualité, un bien de base essentiel dans notre société. Chaque jour, les familles, les entreprises et les services publics comptent sur un approvisionnement en eau continu et sûr. Cette mission sociale exige de nous non seulement une excellence opérationnelle, mais aussi une vision à long terme axée sur la durabilité et la sécurité.

L'année écoulée a été placée sous le signe de l'approfondissement et du renouvellement. Nous avons en effet développé et affiné les initiatives existantes, tout en nous montrant ouverts à de nouvelles idées et perspectives. Dans ce cadre, l'innovation joue un rôle crucial. En investissant dans des technologies intelligentes, des infrastructures solides et une gestion efficace de l'eau, nous renforçons notre sécurité d'approvisionnement tout en nous préparant à relever



les défis futurs, tels que le changement climatique et les fluctuations dans la disponibilité de l'eau. Trouver cet équilibre entre continuité et changement est essentiel. Cela nous permet non seulement d'être performants aujourd'hui, mais aussi d'être encore pertinents demain.

Le Conseil d'administration s'est délibérément concentré sur son rôle de caisse de résonance et de partenaire stratégique. Non pas en occupant le devant de la scène, mais en posant les bonnes questions, en donnant une orientation et en aidant à penser au long terme. Après tout, une bonne administration ne consiste pas seulement à contrôler, mais aussi à créer un espace favorisant la croissance, avec des cadres clairs et des ambitions partagées.

Pour ce qui est de l'avenir, nous savons que des défis nous attendent, mais aussi des possibilités. Le monde qui nous entoure évolue rapidement, ce qui nous demande donc de rester constamment vigilants et de continuer à nous adapter. En même temps, cela nous offre la possibilité de continuer à bâtir sur ce qui existe déjà aujourd'hui. Avec confiance, mais sans pour autant nous reposer sur nos lauriers.

Je me réjouis de collaborer avec les autres administrateurs, la direction et tous les collaborateurs afin de travailler à cette nouvelle phase. Dans le respect de ce qui a été construit et avec une vision claire de ce qui est encore possible.

Jan Vermeulen

Président du Conseil d'administration



Notre Entreprise

Représentation

Farys est une association chargée de mission, organisée selon le Décret flamand sur l'administration locale. En tant qu'association chargée de mission, Farys est responsable de la production, 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 membres.

Eau potable

Grâce à un vaste réseau de distribution, nous assurons l'approvisionnement en eau potable des particuliers et des entreprises dans notre zone d'activité. Une vaste infrastructure de transport et de stockage achemine l'eau potable vers le réseau de distribution finement maillé, à partir de nos propres captages et lieux de production ainsi que 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 objectifs européens fixés dans les normes d'épuration, Farys suit un plan d'action avec ses membres qui tient compte de la capacité financière de chacun d'eux.

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 de chaque membre. Selon les besoins du membre, Farys peut agir en tant que partenaire pour des aspects particuliers 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.

Notre mission : la sécurité dans chaque goutte

Dans le cadre de l'exercice stratégique 2025-2030, nous avons actualisé notre mission. Cette mise à jour renforce et clarifie nos ambitions en tant que partenaire de confiance entreprenant et nous permet d'aligner davantage notre mission sur les défis sociétaux et les priorités axées sur l'avenir dont nous devons tenir compte : nous garantissons la fourniture d'une eau potable abordable et de qualité en toutes circonstances et à tous ceux qui en ont besoin.



Nous garantissons la fourniture d'une eau potable abordable et de qualité en toutes circonstances et à tous ceux qui en ont besoin.



Nous fournissons des solutions durables pour la gestion de l'eau potable, la gestion des eaux usées, les infrastructures sportives et les services d'achat, au service de nos communes et de nos clients.



Nous nous engageons à assurer un approvisionnement en eau potable sûr, axé sur l'avenir et résistant au changement climatique, proposons un réseau de transport fiable et assurons la continuité de l'approvisionnement en eau potable et de sa distribution ainsi que de l'assainissement des eaux usées.



Nous leur offrons un service de haute qualité à valeur ajoutée, mettons notre expertise et notre savoir-faire distinctifs à leur disposition pour la gestion des activités et des projets, et y assumons un rôle de pionnier.



Nous jouons un rôle actif dans la lutte contre la pénurie d'eau, par la production d'eau, son stockage et le développement de nouvelles sources.



Nous exploitons toutes les possibilités de coopération avec nos parties prenantes et unissons nos forces au sein de Waterunie Operator.



Nous gérons l'eau de manière durable, l'abordons selon une approche circulaire et encourageons une utilisation responsable de l'eau potable.

Nos objectifs, aussi moteurs que la force de nos ressources

Dans le cadre de sa mission, Farys poursuit des objectifs à la fois économiques, sociétaux et sociaux :

Objectifs économiques



Être le partenaire privilégié de toutes les communes pour l'eau, le sport et la prestation de services, et devenir leur interlocuteur pour la gestion de leurs infrastructures et de leurs projets.



Continuer à être reconnue par les clients comme le partenaire le plus axé sur les services dans les domaines de l'eau potable, des égouts et du sport, et appliquant des prix abordables.



Appartenir à la crème des fournisseurs de services performants et devenir un précurseur en matière d'innovation.



Rester une entreprise financièrement saine et durable, avec un bilan solide et un accès à des financements abordables.

Objectifs sociétaux



Être et rester un acteur clé pour la gestion intégrée de l'eau, le sport et la prestation de services en Flandre.



Contribuer de manière significative à la réalisation des objectifs flamands et internationaux en matière de durabilité (y compris les objectifs de développement durable des Nations Unies), en mettant l'accent sur l'adaptation au climat, la biodiversité et l'économie circulaire.

Objectif social



Rester un employeur attractif et attentif pour les collaborateurs et les partenaires contractuels, en mettant l'accent sur la diversité, le bien-être, la formation et la participation.

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

Dans le cadre de l'exercice stratégique 2025-2030, nous avons également affiné nos valeurs. Cette mise à jour confirme l'importance continue de nos valeurs qui nous guident dans nos actions, et les affine afin qu'elles puissent encore mieux nous orienter dans la manière dont nous collaborons, prenons des décisions et façonnons notre prestation de services.

La façon dont nos services sont créés est tout aussi importante que les services qui sont fournis. Les valeurs suivantes constituent les fondements de toutes nos activités :



Orientation client. Nous accordons la priorité au client et agissons comme un partenaire fiable qui fait preuve de respect et de compréhension, et offre des services corrects, en tenant compte des besoins du client.



Intégrité. Nous agissons avec intégrité en étant honnêtes, fiables et transparents, et nous respectons toujours nos engagements.



Souci du détail. Nous travaillons avec rigueur, en étant bien préparés et en cherchant toujours des solutions. Nous mettons à profit nos connaissances et notre expertise, et ne cessons de nous former pour continuer à nous améliorer dans tous les domaines.



Innovation. Nous osons jouer le rôle de pionniers, faisons preuve de créativité et d'innovation, et visons à rendre les solutions et les processus plus pertinents, plus simples et tournés vers l'avenir, en tenant compte de l'intérêt de toutes les parties prenantes.

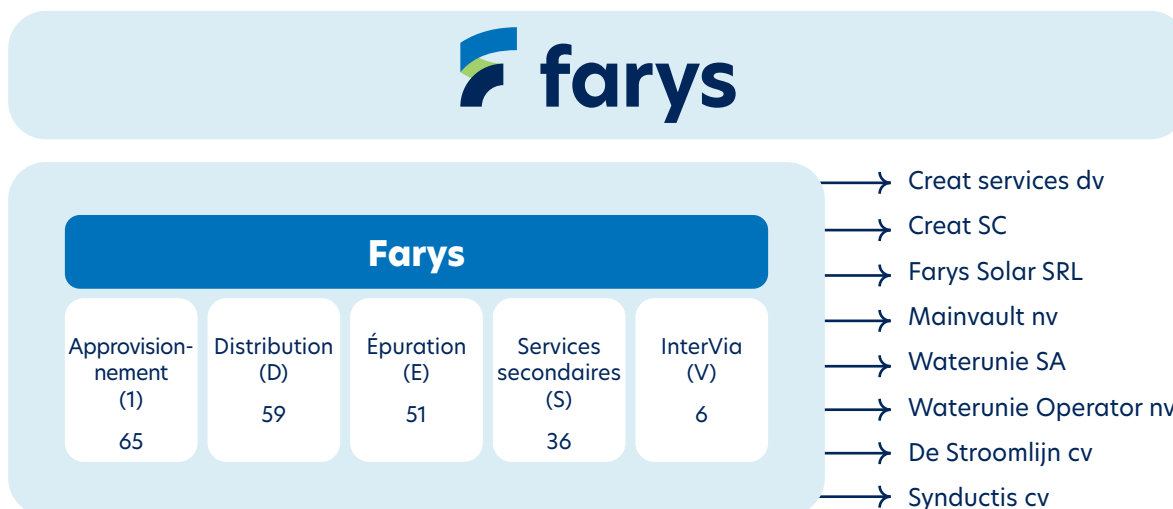


Participation. Nous sommes des ambassadeurs engagés de l'entreprise, assumons nos responsabilités, faisons preuve d'initiative et contribuons activement à l'obtention de résultats positifs pour nos collègues, nos clients et nos parties prenantes.



Attention. Nous agissons avec attention, humanité et empathie, en tenant compte, de manière réaliste et socialement responsable, du contexte, des besoins et de l'impact de nos actions.

Notre structure



Creat SC

Creat est la centrale d'achat pour les partenaires (non communaux) soumis à la législation sur les marchés publics. Ces partenaires peuvent eux aussi utiliser le portail Web CREAT.

Creat Services dv

Creat Services est une centrale d'achat intercommunale. 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. Ses membres peuvent utiliser le portail Web CREAT.

Farys Solar SRL

Farys Solar exploite un parc solaire d'une capacité maximale de 4,14 MWc, réparti sur 70 sites.

Farys ov

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

Mainvault nv

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.

Waterunie SA

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

Waterunie Operator nv

La société de droit public Waterunie Operator a été constituée le 6 octobre 2025. Il s'agit d'un partenariat entre Farys et De Watergroep pour concrétiser la fusion entre ces deux compagnies des eaux.

De Stroomlijn cv

Aux côtés de quelques 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 avec les clients.

Synductis cv

Synductis regroupe les entreprises d'utilité publique 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 de Synductis.

Les associés et partenaires de Synductis sont les suivants :

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

Direction et management team

Marleen Porto-Carrero

Directrice générale

Tom Devos

Directeur général adjoint

Dirk Verbeelen

Directeur, Services des infrastructures du réseau

Kristof De Spiegeleire

Directeur, Services

Paul Ballinckx

Directeur exécutif, Politique financière et participations

Bart De Borle

Directeur exécutif, Travaux des clients

Karel Deceukelier

Directeur exécutif, Finances

Hyacintha De Vlieghe

Directrice exécutive, GRH

Marleen Dierickx

Directrice exécutive, Production et transport

Ine Godefroid

Directrice exécutive, Services à la clientèle

Wim Jacobs

Directeur exécutif, Innovation

Catherine Meyvaert

Directrice exécutive, Gestion des infrastructures sportives

Inge Opreel

Directrice exécutive, ICT

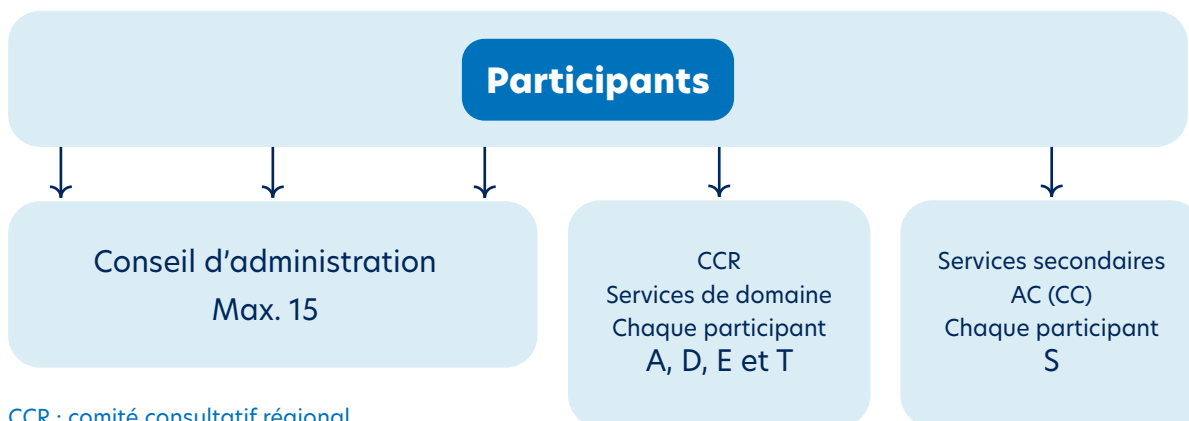
Vrony Vergauwen

Directrice exécutive de la centrale d'achat CREAT

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 flamand sur l'administration locale (« Decreet over het Lokaal Bestuur », DLB) du 22 décembre 2017 et à ses modifications ultérieures.

Farys attache beaucoup d'importance à l'implication directe des autorités locales dans la prise de décisions sur les activités affectant le domaine public. Il s'agit notamment d'assurer le bon fonctionnement du comité consultatif des services secondaires et des comités consultatifs régionaux pour les travaux d'infrastructure du 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. Adoption d'un comportement approprié pour 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

Jan Vermeulen

Président

Minou Esquenet

Administratrice

Christophe Peeters

Vice-président

Jan Foulon

Administrateur

Pablo Annys

Administrateur

Marie-Mausanne Legrand

Administratrice

Ann Brusseel

Administratrice

Greet Riebbels

Administratrice

Eddy Deknopper

Administrateur

Goedele Uyttersprot

Administratrice

Frank De Mulder

Administrateur

Yoeri Vastersavendts

Administrateur

Frank De Vis

Administrateur

Philippe Verleyen

Administrateur

Sofie D'Hondt

Administratrice

Denis Dierick

Membre avec voix consultative

Réviser d'entreprises

Figurad Bedrijfsrevisoren bvba, représenté par

Bart Meganck

Commissaire aux comptes

Durabilité, dans chaque goutte

La durabilité fait partie intégrante de la stratégie et des activités de Farys. Cet engagement s'inscrit dans les 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, qui guident à la fois nos activités principales et nos opérations commerciales plus larges.



En 2025, nous avons concrétisé cet engagement par des actions relevant de trois dimensions complémentaires :

Durabilité écologique

Farys attache beaucoup d'importance aux solutions résistantes au changement climatique et respectueuses de l'environnement.

L'indicateur d'impact développé en interne est systématiquement utilisé pour les décisions d'investissement, avec une attention particulière accordée aux facteurs suivants :

- résistance au changement climatique ;
- sécurité d'approvisionnement ;
- réduction des émissions de CO₂ ;
- utilisation efficace des matières premières.

La participation au Green Deal s'est poursuivie, dans le but de réduire structurellement l'empreinte écologique. Nous avons poursuivi la mise en œuvre de projets sur l'utilisation circulaire de l'eau et l'efficacité énergétique.

Durabilité sociale

En 2025, la dimension sociale de la durabilité s'est traduite par des initiatives internationales et locales.

En outre, Farys a investi dans l'éducation et la sensibilisation. Des écoles techniques ont été invitées à visiter des infrastructures telles que le centre de production d'eau d'Ostende. Farys vise ainsi à inspirer les jeunes et à les impliquer dans l'utilisation de solutions durables pour l'eau.

Durabilité économique

Farys reste déterminée à être une organisation financièrement saine et tournée vers l'avenir.

- Elle combine des investissements dans les infrastructures et l'innovation avec une structure financière stable.
- L'organisation parvient à concrétiser ses ambitions sans dépendre de garanties extérieures.
- Cette solidité financière constitue une base importante pour une prestation de services et une croissance durables.

Un ancrage local, mais un impact mondial

Farys a un solide ancrage local en Flandre, mais possède une responsabilité sociale plus large. En 2025, l'organisation s'est une nouvelle fois engagée en faveur du développement durable, tant au niveau international que local, en mettant l'accent sur l'accès à l'eau potable.

Cet engagement est structurellement ancré dans le fonctionnement de Farys et est conforme au rôle d'une compagnie des eaux publique, à savoir avoir un impact durable, transmettre ses connaissances et renforcer les capacités locales.

L'année dernière, Farys a également poursuivi son engagement avec Streekmotor23. Cette organisation soutient des projets à petite échelle ayant un impact social, solidaire et durable en Flandre.

Charte Entreprendre de manière durable

En 2025, Farys a réaffirmé son engagement en utilisant l'instrument du Voka intitulé « Charte Entreprendre de manière durable ».

- En 2024, l'entreprise a réalisé 25 actions en lien avec plusieurs des ODD des Nations Unies.
- Ces actions ont ensuite été évaluées en 2025 lors d'un audit qui s'est déroulé en mai au centre de production d'eau d'Ostende.
- L'audit a été mené par des experts de l'industrie et du réseau Voka.

Farys s'est ainsi vu une nouvelle fois décerner la Charte Entreprendre de manière durable. Cette reconnaissance souligne l'engagement structurel et mesurable de Farys en faveur de la durabilité.



Innovation, comme l'eau toujours en mouvement

De la recherche au levier stratégique

En 2025, Farys a confirmé que la recherche et l'innovation ne sont plus un simple soutien au sein de l'organisation, mais bien un pilier structurel et stratégique. Les bases jetées au cours de la période 2019-2024, avec notamment des investissements dans les infrastructures, les données et les nouvelles technologies, sont activement exploitées aujourd'hui pour préparer la chaîne de l'eau à l'avenir.

Ce faisant, l'innovation agit comme un levier :

- pour renforcer la sécurité de l'approvisionnement ;
- pour améliorer l'efficacité opérationnelle ;
- et pour faire des choix résistants au changement climatique.

Les conséquences de plus en plus importantes du changement climatique restent un facteur déterminant à cet égard. Alors que l'accent était auparavant mis simplement sur la production et le transport, la priorité est aujourd'hui accordée de plus en plus à la sécurité de ressources en eau durables et non conflictuelles, accompagnée d'une gestion axée sur les données.





WPC Hofstade (Aalst, BE)
50m³/h DPR by Waterunie

L'innovation stratégique dans un contexte changeant

Les choix stratégiques de Farys s'appuient sur les trajectoires définies dans le cadre flamand, y compris le plan stratégique pour l'approvisionnement en eau (« Strategisch Plan voor Watervoorziening »). L'accent, mis les années précédentes sur l'infrastructure et l'interconnexion, est désormais mis sur la flexibilité, la sécurité des ressources et la gestion adaptative.

En 2025, cette orientation s'est traduite concrètement par :

- la poursuite de la préparation et du démarrage de projets de production innovants,
- l'application de cadres d'évaluation objectifs pour les décisions d'investissement,
- et un engagement renforcé en faveur de la coopération dans le secteur de l'eau.

Afin de guider nos choix stratégiques, nous appliquons systématiquement la méthodologie d'impact élaborée en interne, qui consiste à évaluer les projets en fonction de leur résistance au changement climatique, de la disponibilité de l'eau, de leur impact environnemental, de leur coût social et de la sécurité de l'approvisionnement.

Réalisations et progrès en 2025

Plusieurs projets d'innovation ont été concrètement lancés ou poursuivis en 2025.

Nouvelles formes de production et de réutilisation de l'eau

- Le projet de Hofstade a été réalisé en 2025, en mettant l'accent sur l'utilisation circulaire des eaux usées traitées comme source supplémentaire pour la production et le stockage de l'eau potable.

Recherche sur la technologie membranaire

- En 2025, nous avons commencé le déploiement d'installations pilotes de technologie membranaire visant à traiter des flux d'eau plus complexes.
- Nous mettons ici l'accent sur la consommation d'énergie, la durabilité des membranes et l'évolutivité.

Transformation numérique et fonctionnement axé sur les données

- La poursuite du déploiement des compteurs d'eau numériques et l'intégration des données du système SCADA ont permis de réaliser les actions suivantes :
 - établir des bilans hydriques en temps réel ;
 - contrôler plus précisément les pertes dues aux fuites ;
 - et ajuster plus rapidement les processus opérationnels.
- En 2025, nous avons commencé à développer des jumeaux numériques du réseau, grâce auxquels des scénarios comme la sécheresse ou les pannes pourront être simulés.

Détection intelligente des fuites et gestion des actifs

- Nous avons continué à tester et à appliquer des techniques de détection innovantes, telles que les capteurs à fibre optique et l'analyse avancée des données.
- Cette approche contribue à une détection plus rapide des fuites et à un entretien plus efficace des infrastructures.

Énergie et durabilité

- En 2025, un plan directeur énergétique applicable à l'échelle de l'organisation a été établi et approuvé lors de la réunion du Conseil d'administration de novembre 2025.
- Ce plan est axé sur :
 - le contrôle intelligent des installations en fonction des prix de l'énergie ;
 - l'intégration des énergies renouvelables ;
 - et l'optimisation de la consommation d'énergie dans toutes les activités.

Collaboration et innovation ouverte

- En 2025, Farys a renforcé ses collaborations avec des centres de connaissances, des entreprises et des organisations sectorielles.



Eau potable

Eau potable

722.140

Clients

673 km

De conduites d'approvisionnement

65

Membres pour l'approvisionnement

11.861 km

De conduites de distribution

59

Membres pour la distribution

99.900.872 m³

D'eau achetée et produite

€ 29,8 millions

(après déduction des subventions)

Investissement net dans l'approvisionnement

97.994.668 m³

D'eau fournie

€ 59,6 millions

(après déduction des subventions
et des interventions des membres)

Investissement net dans la distribution

6.846.429 m³

D'eau en captages propres

€ 74,1 millions

Investissement net dans l'épuration

9.239

Études sur la qualité de l'eau

7.695

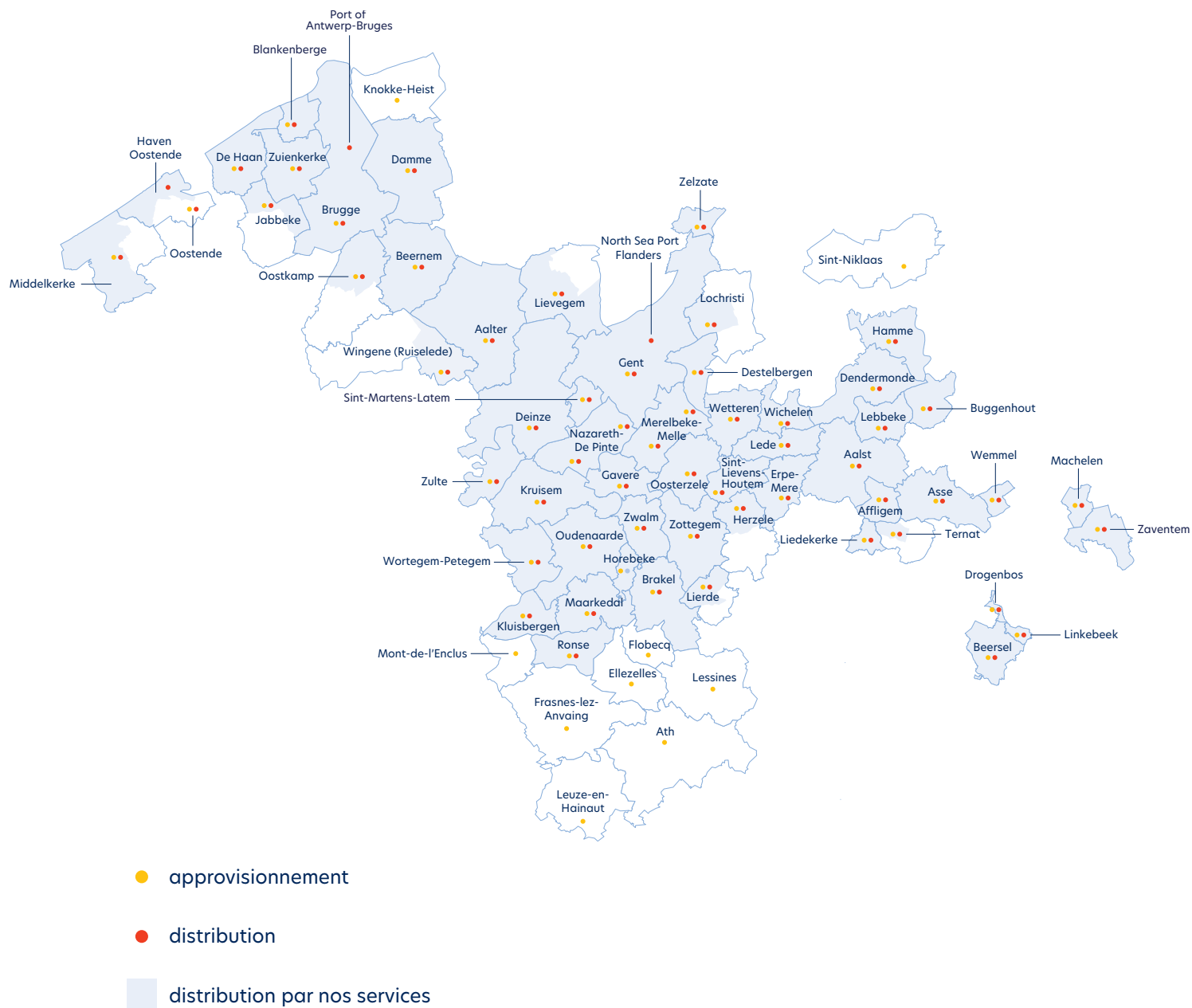
Nouveaux branchements

5.265

Analyses des légionelles

Zone d'exploitation

Situation au 21 mars 2025



Un approvisionnement fiable pour les particuliers et les entreprises

En 2025, Farys continuera à fournir de l'eau potable aux particuliers et aux entreprises. Grâce à un réseau de transport et de distribution finement maillé, nous distribuons de l'eau, dont une partie est produite par nos soins et une partie est achetée à des entreprises partenaires. Comme en 2024, nous avons fourni de l'eau potable fiable à plus de 722

000 clients par l'intermédiaire de 65 communes participantes pour l'approvisionnement et de 59 membres pour la distribution. Notre réseau comprend environ 12 500 kilomètres de conduites et des milliers de branchements. Au total, nous avons produit et acheté plus de 99 millions de m³ d'eau, dont plus de 6,85 % proviennent de nos propres captages.

De la source au robinet, par nos soins

Farys est plus qu'un simple distributeur d'eau potable. C'est aussi un producteur. En 2025, nous avons géré au total 99 900 872 m³ d'eau.

Sur ce volume total, 6 846 429 m³ (6,85 %) provenaient de nos propres captages. Ce pourcentage est nettement inférieur à celui de 2024 (17,65 %). Cette diminution résulte de la décision de scinder les captages dans la province du Hainaut et de les gérer dans une entreprise commune avec la SWDE. Cette entreprise commune porte le nom de Mainvault. Farys a désormais un contrat de fourniture avec Mainvault. Toutefois, l'achat d'eau à Mainvault se fait par l'intermédiaire d'une nouvelle filiale dans laquelle Farys détient une participation de 50 %.

L'eau que nous distribuons a été complétée en 2025 par un large éventail de partenaires :

Description	2025	%
Achat auprès de Water-Link	55.498.253 m ³	55,55%
Achat auprès d'Evides	602.542 m ³	0,60%
Achat auprès de Vivaqua	23.884.764 m ³	23,91%
Achat auprès de De Watergroep	3.424.757 m ³	3,43%
Achat auprès de Mainvault	8.610.695 m ³	8,62%
Captages propres	6.846.429 m ³	6,85%
Divers	1.033.432 m ³	1,03%
Total	99.900.872 m ³	100%

L'augmentation du volume total et l'évolution de la composition de l'eau que nous distribuons sont largement dues à un certain nombre de situations exceptionnelles et temporaires en 2025 :

- La quantité d'eau fournie à AGSO a été nettement plus importante qu'en 2024, en raison de travaux sur ses stations d'épuration et son réservoir. Ces travaux ont entre-temps été achevés. À partir de 2026, la quantité d'eau fournie se normalisera à nouveau pour atteindre environ 1 650 000 m³ par an, en fonction des conditions météorologiques.
- Il y a également eu une augmentation de la quantité d'eau fournie à AquaDuin, dans le cadre de l'approvisionnement de De Watergroep pendant des travaux d'infrastructure dans la région de De Blankaart. Il s'agit là aussi d'une situation temporaire : à partir de 2026, la quantité d'eau fournie sera ramenée à environ 220 000 m³ par an, en fonction également des conditions météorologiques.
- Dans le même temps, nous avons aussi fourni plus d'eau à De Watergroep, en raison entre autres de travaux au centre de production d'eau WPC Kluizen. Cette demande supplémentaire se maintiendra en 2026.
- Pour finir, nous avons enregistré une augmentation des ventes aux clients et à De Watergroep, ce qui a encore fait augmenter un peu plus la demande totale d'eau potable.

Ces évolutions soulignent le rôle crucial que joue Farys dans le réseau flamand de l'eau au sens large. Grâce au projet AquaDuct et aux solides interconnexions avec les entreprises partenaires, Farys peut réagir rapidement aux pénuries locales ou aux travaux d'infrastructure réalisés ailleurs en Flandre.





Images à 360° de l'intérieur de l'installation :



Nouvelle source de production : le centre de production d'eau de Hofstade

La principale nouveauté de 2025 est la mise en service du centre de production d'eau de Hofstade (Alost), l'une des premières installations en Europe où les eaux usées urbaines traitées sont directement réutilisées comme eau potable. Le centre, mis sur pied par l'entreprise commune Waterunie (Farys et De Watergroep) et en collaboration avec Aquafin et les instituts de recherche CAPTURE et l'UGent, reçoit les effluents de la station d'épuration d'Alost. Dans le cadre d'un processus à barrières multiples, avec successivement une microfiltration, une ultrafiltration, une osmose inverse, une désinfection UV, une filtration au charbon actif et une dernière désinfection, les eaux usées passent par plusieurs étapes jusqu'à ce qu'elles puissent être considérées comme de l'eau potable. L'installation répond aux normes européennes et flamandes en matière d'eau potable et fournit, depuis juin 2025, environ 50 000 litres par heure d'eau recyclée directement au réseau de transport. Le projet a reçu en octobre le prix Water Reuse Europe Innovation Prize 2025, une belle reconnaissance pour cette toute première installation en Europe de réutilisation directe en eau potable (« Direct Potable Reuse » ou DPR) traitant les eaux usées urbaines. Le centre de production d'eau de Hofstade

s'inscrit dans le Blue Deal du gouvernement flamand. Outre l'alimentation directe du réseau d'eau potable, Waterunie étudie la technique du stockage et de la récupération de l'eau dans les aquifères (« Aquifer Storage and Recovery » ou ASR), qui consiste à injecter une partie de l'eau produite à une certaine profondeur sous le sol (entre 140 et 220 m) pour constituer une réserve tampon stratégique hiver été. Ce projet pilote devrait démontrer comment le stockage souterrain peut renforcer la sécurité de l'approvisionnement en cas de sécheresse.

Au cours de sa première année d'exploitation (juin 2025 à décembre 2025), le centre de Hofstade a enregistré une production totale de 193 119 m³ d'eau potable. Sur ce total, 185 479 m³ ont été introduits directement dans le réseau de distribution et 7 640 m³ ont fait l'objet d'une injection.

Les activités du centre de Hofstade représentent un renforcement important de notre sécurité d'approvisionnement et contribuent aux investissements dans de nouvelles sources. Farys fait ainsi un pas de plus vers un approvisionnement en eau potable solide et tourné vers l'avenir.

Une solide combinaison de sources d'eau

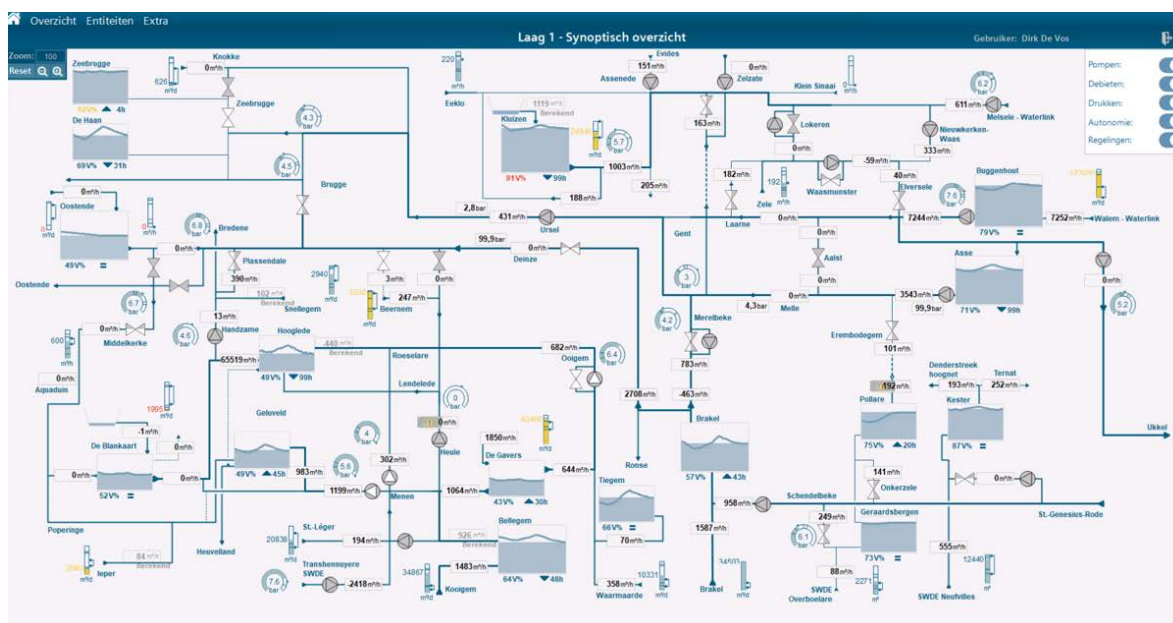
Notre propre production est répartie dans toute la Flandre. Les unités de production stratégiques d'Audenarde, de Beersel, de Mainvault (entreprise commune avec la SWDE) dans le Hainaut et d'Ostende restent l'épine dorsale de la sécurité de l'approvisionnement. Notre centre de production d'eau d'Ostende, qui utilise l'eau saumâtre du canal Bruges Ostende, met en pratique le concept théorique de résistance au changement climatique : grâce à la microfiltration, à l'adsorption sur charbon actif, au traitement UV et à l'osmose inverse, l'eau saumâtre est transformée en eau potable. L'installation a une capacité de 24 000 m³ par jour.

Outre notre propre production, nous achetons de l'eau à Water Link, à Vivaqua, à De Watergroep et d'autres partenaires. En combinant notre propre production avec des achats fiables, nous garantissons continuité et qualité, tandis que nos investissements dans de nouvelles capacités de production nous permettent d'encore augmenter la part que représentent nos propres captages.

Relier et renforcer de façon intelligente : 3e station de pompage à Buggenhout

Le projet AquaDuct, une collaboration entre Water Link, De Watergroep et Farys, permet d'acheminer l'eau dans plusieurs directions à travers la Flandre. Pour faire face à l'augmentation des flux de manière sûre et flexible, Farys a entamé la construction d'une troisième station de pompage sur le site de Buggenhout en 2025. Cette station peut pomper 1 500 m³/h en temps normal et jusqu'à 4 500 m³/h en cas d'urgence. Un réservoir de rupture est prévu pour éviter tout coup de bélier nuisible. Grâce à des installations haute tension redondantes, à un système de stockage d'énergie par batterie (BESS en anglais) et à un système poussé de refroidissement et de ventilation, la station peut résister à des conditions météorologiques extrêmes. Cet investissement permet de mieux gérer l'entretien et les pannes, et d'assurer la sécurité de l'approvisionnement dans le contexte d'une interconnexion croissante.





Projet SCADA : une seule vue d'ensemble pour Waterunie

En collaboration avec De Watergroep, Farys a continué à travailler au développement d'une plateforme SCADA unifiée. En 2025, l'image d'ensemble et les premières images de cluster ont été développées, et deux projets pilotes (château d'eau de Kuurne et station de pompage de Heule) ont été réalisés. En raison de certains problèmes au démarrage, la plateforme n'a pas encore été déployée à grande échelle,

mais sa préparation représente une étape importante vers la création d'un poste de pilotage numérique unique pour l'ensemble du réseau de transport et de distribution de Waterunie. Le système commun SCADA permettra d'échanger des données en temps réel, de détecter plus rapidement les défaillances et d'harmoniser le contrôle opérationnel avec le modèle de jumeaux numériques du réseau.

Coup de neuf pour notre patrimoine : rénovation de châteaux d'eau

Dans le cadre de l'entretien du patrimoine et de la sécurité de l'approvisionnement, deux châteaux d'eau historiques ont été entièrement remis en état et remis en service en 2025 :

- Construit en 1967, le château d'eau St Kruis (Bruges) de 43 mètres de haut et d'une capacité d'un million de litres d'eau a fait l'objet d'une rénovation complète. Pendant les travaux de rénovation, des nichoirs ont été installés à une hauteur de 40 m afin que les martinets noirs, les chauves-souris et les rougequeues noirs puissent y faire leur nid en toute sécurité. La Ville de Bruges a souligné que la collaboration avec Farys constituait une occasion unique de renforcer la biodiversité. Le château d'eau sera désormais un centre technique et favorisera la biodiversité. Farys est fière que cette rénovation permette de maintenir le réseau en parfait état tout en contribuant à la conservation de la nature.
- Datant de 1880 et 1882, les châteaux d'eau de la rue Kattenberg (Gand) ont été restaurés en deux phases. Le premier château d'eau a été rénové en 2024 et la deuxième phase a débuté au printemps 2025. Il a été décidé d'utiliser des toits en zinc naturel à la place de toits en acier inoxydable pour répondre aux exigences applicables au patrimoine. La forme complexe des toits a nécessité un certain savoir-faire ainsi qu'une planification méticuleuse. Ce projet met en avant l'engagement de Farys à préserver le patrimoine industriel et à intégrer des techniques modernes dans des infrastructures historiques.



Innovation et chaîne de l'eau circulaire

Préparation du projet Ganzepoot

Aux écluses de Nieuport, des préparatifs sont en cours pour le projet Ganzepoot, qui vise à transformer de l'eau de différentes qualités (douce, saumâtre et saline) en eau potable. Même si le projet a peu avancé en 2025, les nouvelles conceptions et les nouveaux permis sont conformes au plan stratégique visant à mettre sur pied un centre de production d'eau résistant au changement climatique d'ici 2028. Dans ce centre, des techniques membranaires flexibles comprenant l'osmose inverse seront utilisées pour traiter l'eau douce, saumâtre ou salée en fonction de la saison. Des installations d'essai ont été réalisées avec succès en 2024.

Numérisation et gestion des actifs

La numérisation du réseau de transport et de distribution s'est par ailleurs poursuivie. Farys a intégré son réseau dans un système d'information géographique (SIG) moderne, a relié automatiquement les plans de pose aux demandes sur le KLIP/CICC et a affiné les cartes d'état numériques. En 2025, les premiers modèles du réseau de jumeaux numériques ont été lancés, permettant de simuler des scénarios tels que la sécheresse, les pannes ou l'entretien. Cela constitue les fondements d'investissements axés sur le risque et d'une gestion d'actifs encore plus efficace.

Perspectives

L'année 2025 confirme l'orientation stratégique prise par Farys : investir dans une production d'eau durable, résistante au changement climatique et circulaire ; renforcer le réseau grâce à de nouvelles stations de pompage et au contrôle numérique ; et mettre en œuvre des projets innovants avec ses partenaires. Les centres de production d'eau d'Ostende et de

Hofstade montrent comment les nouvelles technologies et la collaboration peuvent faire la différence. Avec plusieurs projets en cours comme Ganzepoot, le déploiement du système SCADA commun et la poursuite de la numérisation du réseau, Farys pose des bases solides pour rester ces prochaines années un fournisseur d'eau potable fiable, durable et tourné vers l'avenir.



Projets à l'honneur

Rénovation de la conduite de distribution de Ten Bergestraat à Ronse

À Ronse, la conduite de distribution existante dans la rue Ten Bergestraat (DN400) a été rénovée sur une longueur de 1 080 mètres. Compte tenu des conditions complexes, notamment l'espace de travail limité, les différences de hauteur et la nécessité d'approvisionner en continu la zone industrielle, une technique de chemisage (« relining ») innovante a été choisie.

Pour cette rénovation, la technique qui a été utilisée est la technique SaniTube®, qui consiste à insérer une chemise flexible dans la conduite existante. Cette chemise (ou « liner »), fabriquée à partir de multifilament PET et recouverte d'une couche protectrice, forme alors une nouvelle paroi intérieure résistante à la pression, sans qu'il ait été nécessaire de démonter l'ensemble de la conduite. Cette technique est adaptée aux conduites comportant des coudes et peut être appliquée sur de longues distances, avec un impact minimal sur le site du relining et la circulation.

SaniTube® est également une solution respectueuse de l'environnement, car elle ne nécessite aucun produit adhésif ou colle chimique, et l'infrastructure existante est réutilisée au maximum. La conduite ainsi rénovée peut supporter une pression élevée et être utilisée pendant environ 50 ans.

Les travaux, réalisés dans un délai de 75 jours calendrier, ont représenté un investissement d'environ 834 000 euros. Cette rénovation permet de garantir la sécurité de l'approvisionnement en eau potable d'une manière durable et tournée vers l'avenir.

Rénovation de la ligne d'approvisionnement à Sint-Gillis-bij-Dendermonde

À Sint-Gillis-bij-Dendermonde, une conduite d'alimentation existante en fibre-ciment (DN200) a été rénovée sur un tronçon de 400 mètres entre le croisement des rues Diepestraat et Serbosstraat et la chambre d'eau 3W1. Les travaux comprenaient le renouvellement d'une

chambre d'eau existante et contribuent à un approvisionnement fiable et durable en eau potable dans la région. Ils ont duré 56 jours calendrier et représentent un investissement de plus de 505 000 euros.

Gestion intelligente des eaux pluviales dans le quartier Bloemenwijk à Bruges

Un système innovant de gestion des eaux pluviales a été mis en place dans le quartier de Bloemenwijk à Bruges, en collaboration avec la Ville et Farys. Le projet s'inscrit dans le cadre d'une ambition plus large visant non seulement à tamponner et à retarder les eaux pluviales, mais aussi à maximiser leur réutilisation.

Les principaux composants de ce projet sont deux réservoirs tampons situés dans les rues Jasmijnstraat et Hortensiastraat, qui recueillent les eaux pluviales provenant des routes et des logements reliés au système. Contrairement aux systèmes habituels, l'eau n'est pas évacuée automatiquement, mais stockée temporairement pour être réutilisée par le service des espaces verts de la Ville, y compris pour l'irrigation des

espaces verts publics. Ce n'est que lorsque la capacité maximale est atteinte que l'eau excédentaire est évacuée à un débit ralenti.

L'installation est contrôlée de manière intelligente par un système de pompage automatisé géré par Farys et relié au système de prévision Flood4Cast développé par VITO et Hydrosan. Sur la base des prévisions de précipitations en temps réel, le système peut évacuer l'eau de manière préventive afin de libérer une capacité tampon supplémentaire si de fortes précipitations sont attendues.

Avec ce projet, la Ville de Bruges, en collaboration avec Farys et ses partenaires, fait un pas important vers une gestion intelligente et circulaire de l'eau, où innovation et durabilité vont de pair.



Une eau potable sûre et fiable, contrôlée en permanence

Farys fournit de l'eau potable 24 heures sur 24, 365 jours par an à plus de 722 000 consommateurs et entreprises en Flandre. Ce qui semble aller de soi pour le consommateur est en réalité le résultat d'un processus soigneusement géré et techniquement solide, de la source au robinet.

Depuis les sources d'eau naturelles telles que les aquifères et les eaux de surface jusqu'au stockage et à la distribution, chaque maillon de la chaîne est étroitement suivi et contrôlé. Grâce à des techniques d'épuration avancées et à l'expertise de nos collaborateurs, nous garantissons que l'eau potable distribuée répond aux normes de qualité les plus strictes.

En 2025, Farys s'est en outre engagée à faire preuve d'une transparence proactive et à communiquer clairement sur l'origine et la composition de l'eau potable qu'elle fournit. Grâce à une délimitation plus précise des zones d'approvisionnement (zones géographiques dans lesquelles l'eau potable fournie a une composition similaire), les consommateurs peuvent désormais en savoir plus sur l'origine de leur eau potable. Ces zones d'approvisionnement peuvent être alimentées par une ou plusieurs sources, telles que les captages souterrains, les eaux de surface, les réservoirs ou les interconnexions avec d'autres compagnies des eaux. Cette délimitation permet de suivre la qualité de l'eau de façon plus ciblée et de communiquer plus clairement à ce sujet.

En outre, en 2025, Farys a renforcé son contrôle proactif des substances (potentiellement) nocives. Elle a notamment effectué 97 analyses au total entre décembre 2023 et décembre 2025 afin de vérifier que l'eau potable ne contenait pas de 1,2,4-triazole. La valeur de précaution de 0,1 µg/L n'a été dépassée dans aucun échantillon, ce qui confirme que l'eau potable respecte largement la norme applicable.

Des contrôles complets et continus sont également effectués pour les substances comme les PFAS et le TFA. Farys choisit délibérément de communiquer ces résultats de manière active et transparente. Les données de mesure actualisées, l'interprétation des résultats et les rapports de laboratoire complets sont publiés sur le site Web dès que de nouvelles analyses ont été réalisées.

En combinant ce contrôle continu de la qualité avec ce suivi approfondi et cette communication ouverte, Farys souligne son engagement à continuer de fournir une eau potable sûre, fiable et transparente à l'avenir.

Aquadomo

Avec Aquadomo, Farys aide ses clients de manière plus ciblée à relever les défis liés à la qualité de l'eau dans leurs installations d'eau privées. Les communes, les entreprises et les organisations des secteurs de la santé, du sport et de l'enseignement peuvent s'adresser à Aquadomo pour une analyse professionnelle des risques de légionelles dans leurs installations sanitaires. Si nécessaire, les installations sont adaptées structurellement ou équipées de filtres spéciaux, en tenant compte de la situation du client.

L'approche numérique d'Aquadomo constitue un atout majeur. Une application conviviale permet aux clients de suivre et d'enregistrer efficacement leur gestion des légionelles. Si les clients optent pour des capteurs, la température de l'eau aux points critiques est alors suivie de façon permanente. Ce support numérique rend la mise en œuvre et la documentation des mesures de gestion simples, efficaces et fiables.

En 2025, Aquadomo a confirmé sa croissance et l'augmentation continue de son efficacité opérationnelle. Au total, 351 plans de gestion des légionelles ont été élaborés, qui ont été mis en œuvre presque entièrement en interne, ce qui témoigne d'une solide expertise interne. Par ailleurs, de nouveaux partenariats ont été conclus pour faciliter l'accès à d'autres segments.

Au total, 5 265 échantillons de légionelles ont été analysés, dont une grande partie dans le laboratoire de Farys, ce qui a permis un suivi rapide et qualitatif.

Avec ces résultats, Aquadomo consolide sa position de partenaire fiable et tourné vers l'avenir en matière de gestion des légionelles, grâce à une approche intégrée qui allie expertise, numérisation et assurance qualité.

Réalisation	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Échantillons légionelles	5265	4563	4753	4443	3923	5180	4428	3437
interne	858	639	924	647	795	800	788	787
externe	4407	3924	3829	3796	3128	4380	3640	2650
Plan de gestion	351	243	153	161	133	157	250	-
interne	346*	187	111	97	71	81	85	-
	99%	77%	73%	60%	53%	52%	34%	-
externe	5	56	42	64	62	76	165	-
Mise en œuvre LD*	153	185	160	-	-	-	-	-
interne	72	59	55	-	-	-	-	-
externe	81	126	105	-	-	-	-	-

* Mise en œuvre de mesures de gestion via une application



Sensibilisation à l'eau du robinet

En tant que compagnie des eaux, nous pensons qu'il est important non seulement de nous préparer aux effets du changement climatique, mais aussi d'aider nos clients à le faire. Nous voulons les sensibiliser à la qualité de l'eau du robinet et les encourager à utiliser l'eau de manière durable. C'est pourquoi Farys vise à sensibiliser le public.

En 2025, nous avons par exemple soutenu les campagnes de la fédération professionnelle AquaFlanders destinées à accroître la notoriété de la marque « eau du robinet ». Nous avons combiné des publicités en ligne à des collaborations avec des influenceurs pour toucher un public plus jeune.

En outre, nous avons également soutenu la campagne 2025 « Waar dan wel », une collaboration entre Aquafin, AquaFlanders, l'Agence flamande de l'environnement (VMM) et VLARIO. Ensemble, nous avons sensibilisé les Flamands à l'importance de ne jeter aucun déchet dans les égouts ou le réseau de collecte des eaux usées.

En 2025, il y a eu 3 périodes de campagnes publicitaires :

1. pendant la période du nettoyage de printemps (fin mars - début avril),
2. à l'occasion de la Journée mondiale du nettoyage (fin septembre - début octobre),
3. à l'occasion de la Journée mondiale des toilettes (deux dernières semaines de novembre).



Épuration



Épuration

Une mission intégrée dans la chaîne de l'eau

Farys joue un rôle crucial dans l'assainissement des eaux usées en Flandre. Depuis son lancement en 2005, l'unité opérationnelle Épuration est devenue un pilier essentiel de l'organisation. Aujourd'hui, Farys gère l'infrastructure d'égouts de 51 communes, ce qui représente un réseau de 7 963 kilomètres et environ 632 000 clients, principalement des ménages. Le champ d'action est très semblable à celui de la distribution d'eau potable, ce qui permet une approche intégrée de l'ensemble de la chaîne de l'eau.

En tant que prestataire de services publics, Farys opère dans un cadre juridique et réglementaire clair. Depuis le 1er janvier 2005, la cotisation d'assainissement est incluse dans la facture d'eau potable, conformément au décret sur l'eau potable. Le suivi de la cotisation d'assainissement et des cotisations supracommunales est assuré par l'Agence flamande de l'environnement (VMM). Depuis le 1er janvier 2026, le Régulateur flamand des services d'utilité publique (VNR) est chargé de réglementer et de contrôler les tâches liées à la production et à la distribution d'eau potable et à l'épuration des eaux usées. Grâce à l'ancrage de Farys dans le droit public et à la protection des infrastructures essentielles, la continuité de la prestation de services est garantie. Cette base stable est essentielle pour continuer à investir à long terme dans une gestion des eaux usées performante et tournée vers l'avenir.

Zone d'exploitation

Situation au 21 mars 2025



Chiffres 2025

632.000

Clients pour l'épuration

7.963 km

Canalisations d'égouts sous gestion

51

Communes participantes

93,64%

Taux d'égouttage repondéré

Plus que 848

Stations de pompage des eaux usées sous gestion, dont plus que 25 pour le compte de la province de Flandre orientale

89,64%

Taux d'épuration repondéré

1.605

Nouveaux raccordements domestiques

89,65%

Taux d'assainissement repondéré

3.687

SEIs sous gestion

€ 109 millions

Investissements bruts (après déduction des subventions et des interventions des membres, on obtient 74,1 millions d'euros)

Coopération avec les Villes et les communes

La mission d'assainissement de Farys repose sur une étroite collaboration avec les Villes et les communes. Les compagnies d'eau potable sont légalement tenues d'organiser l'assainissement de l'eau qu'elles fournissent, mais elles peuvent conclure un accord avec la commune à cet effet. Les communes peuvent choisir d'assumer elles-mêmes cette responsabilité ou de confier le développement et la gestion de leur réseau d'égouts à un partenariat intercommunal ou à un partenaire externe.

Aujourd'hui, 51 communes ont demandé à Farys de gérer leur réseau d'égouts. Cette collaboration présente des avantages évidents. En combinant l'expertise avec des économies d'échelle et une vision à long terme, Farys peut organiser l'investissement, l'entretien et l'exploitation de manière efficace et cohérente. Cela lui permet de concilier les besoins locaux avec des objectifs plus larges en matière de qualité de l'eau.

Un nombre élevé d'investissements

Les années à venir seront marquées par la poursuite de la concrétisation des ambitions européennes en matière de gestion des eaux usées, telles que définies dans la directive-cadre sur l'eau. Pour la Flandre, ces ambitions ont été traduites en objectifs de réduction concrets à atteindre d'ici 2027, 2033 et 2039. Cela nécessite d'importants investissements ainsi qu'une accélération de la mise en œuvre des projets.

Dans le même temps, il devient de plus en plus important de gérer l'eau en tenant compte du changement climatique. Les précipitations extrêmes et les sécheresses prolongées nous obligent à traiter différemment les eaux pluviales et les eaux usées. C'est pourquoi Farys ne se concentre pas uniquement sur les projets d'égouts classiques, mais aussi sur les tampons, l'infiltration, la réutilisation et l'aménagement intelligent des espaces publics. En outre, la poursuite du déploiement des installations individuelles de traitement des eaux usées, conformément aux plans de zonage flamands, reste également un objectif important.

Un autre pilier stratégique consiste à professionnaliser davantage la gestion des actifs. La cartographie systématique de l'état du réseau d'égouts permet de mieux planifier les investissements et de gérer les risques de façon plus ciblée. Ainsi, les ressources disponibles sont utilisées là où elles apportent la plus grande valeur ajoutée.

Focus sur 2025 : de la planification à la mise en œuvre

L'année 2025 a été placée sous le signe de l'accélération, de la mise en œuvre et de l'harmonisation. Alors que les années précédentes, l'accent était mis sur la préparation, la programmation et l'ancrage politique, en 2025, la priorité a clairement été accordée à la réalisation sur le terrain.

Une étape importante a été franchie avec la mise en œuvre du décret flamand sur l'obligation d'assainissement des communes. Avec nos membres, nous avons travaillé à l'intégration des programmes d'assainissement dans les cycles politiques communaux. Fin 2025, ces programmes étaient alignés sur les plans pluriannuels des communes concernées. Cela a permis d'établir un lien plus clair entre les objectifs politiques, la planification financière et les projets d'investissement concrets.

Les rapports ont eux aussi été affinés. Aujourd'hui, les projets sont systématiquement associés à leur contribution aux objectifs de réduction et aux obligations de service public. Grâce à des rapports trimestriels et à des moments d'explication individuels, les membres ont pu en savoir plus sur les progrès réalisés, la planification et l'impact de leurs investissements. Cela permet non seulement plus de transparence, mais aussi une gestion plus ciblée.



Réalisation des objectifs de réduction

L'année 2025 a été une année charnière dans la réalisation des objectifs de réduction fixés dans les plans de gestion des bassins hydrographiques pour la période 2022-2027. En vue de réaliser l'objectif d'atteindre un bon état des masses d'eau d'ici 2027, des investissements et projets concrets ont été effectués au niveau local.

Les progrès ont été suivis de près grâce à des outils de reporting adaptés. Les investissements prévus montrent que l'objectif global reste réalisable dans la zone concernée, même si des efforts supplémentaires doivent être déployés pour un certain nombre de masses d'eau. C'est pourquoi, en 2025, la priorité était d'accélérer la mise en œuvre des projets critiques et de rattraper les retards. Cette approche devrait permettre d'utiliser au mieux le temps qu'il reste jusqu'en 2027.

Une gestion de l'eau à l'épreuve du changement climatique

Après avoir élaboré les plans relatifs aux eaux pluviales et aux sécheresses en 2024, nous nous sommes concentrés en 2025 sur leur mise en œuvre concrète. Farys a aidé ses membres à appliquer des techniques d'infiltration et de tampons, à réduire l'évacuation des eaux pluviales et à encourager la réutilisation.

Face au changement climatique, ces mesures sont essentielles. Conserver les eaux pluviales plus localement et les gérer plus intelligemment permettra non seulement de réduire la pression sur le réseau d'égouts, mais aussi de rendre les espaces publics plus résistants aux phénomènes météorologiques extrêmes. Des actions de sensibilisation à une utilisation circulaire de l'eau ont également été menées, de même que des projets exemplaires en la matière. Nous avançons ainsi pas à pas vers un aménagement du domaine public résistant au changement climatique.

Gestion des actifs et inspections

En 2025, des progrès significatifs ont également été réalisés dans la gestion des actifs. Le déploiement du système de gestion des actifs a encore été accéléré, dans le but de cartographier systématiquement l'état du réseau d'égouts afin de prendre des décisions d'investissement ciblées.

Fin 2025, la moitié du plan d'inspection avait été réalisée et tous les égouts critiques avaient été cartographiés. Les résultats des inspections sont systématiquement traduits en programmes de mesures, ce qui fait que les investissements sont de plus en plus fondés sur les données. Cela accroît l'efficacité, permet de détecter les risques plus rapidement et contribue à éviter les désagréments et les dommages.

Exécution opérationnelle et numérisation

Pour l'exécution opérationnelle aussi, nous avons renforcé notre efficacité en 2025. Farys s'est en outre concentrée sur la construction d'égouts selon le système de séparation optimale, dans lequel les eaux usées et les eaux pluviales sont évacuées séparément. Il s'agit d'une condition essentielle pour améliorer le fonctionnement du système d'assainissement et augmenter structurellement la qualité de l'eau.

Par ailleurs, le suivi numérique des dossiers de séparation des eaux pluviales et des eaux usées a été développé, ce qui a permis d'accroître l'efficacité et la transparence du suivi des projets. Le déploiement des installations individuelles de traitement des eaux usées s'est également poursuivi conformément aux plans de zonage et de mise en œuvre flamands. La poursuite de la numérisation des processus et la coopération étroite avec les bureaux d'études et les entrepreneurs contribuent à une exécution plus harmonieuse et à un meilleur suivi des projets.



Projets à l'honneur Zaventem-Zuid

Un exemple concret de cette approche intégrée est le réaménagement de la zone industrielle de Zaventem-Zuid, dont les travaux ont débuté en juin 2025. Zaventem-Zuid est une zone économique d'importance stratégique située à la périphérie nord de Bruxelles et accueillant nombre de grandes entreprises. Le réaménagement de ce parc d'activités combine un renouvellement complet de l'infrastructure souterraine avec un réaménagement moderne du domaine public.

Sous terre, le système d'égouts mixte existant sera remplacé par un système séparé pour les eaux usées et les eaux pluviales. Ces travaux sont nécessaires pour mieux contrôler à l'avenir la charge hydraulique lors de fortes précipitations et éviter les inondations dans les zones situées en contrebas. Vu l'étendue des surfaces couvertes d'un revêtement et les flux d'évacuation importants, cet aspect est particulièrement crucial à cet endroit. C'est pourquoi une zone tampon et une évacuation contrôlée sont également prévues. Le projet s'inscrit également dans le cadre plus large de l'assainissement du ruisseau Kleine Beek de Nossegem.

La réalisation des travaux présente toutefois des défis techniques importants. En effet, pendant les travaux, le réseau d'égouts existant doit rester opérationnel. C'est pourquoi des dérivations temporaires, des réducteurs de débit et des systèmes de pompage sont utilisés. De plus, la présence d'un grand nombre de conduites d'utilité publique et de câbles de données fragiles a nécessité une importante phase préparatoire, comprenant plus de 200 sondages et plusieurs déplacements de conduites.

À certains endroits, comme dans l'avenue Mercuriuslaan, l'espace disponible est trop limité pour poser côte à côte les gaines d'eaux usées et d'eaux pluviales. Elles sont donc empilées verticalement l'une sur l'autre. Pour ce faire, des tranchées sont creusées jusqu'à une profondeur d'environ cinq mètres et sécurisées à l'aide d'un coffrage mobile. Cela nécessite une exécution particulièrement précise et une coordination technique minutieuse.

En surface, le parc d'activités est considérablement réaménagé. Les larges profils routiers classiques cèdent la place à un aménagement moderne qui prévoit des pistes cyclables bidirectionnelles, des trottoirs et des espaces verts. Les routes seront plus compactes, mais resteront adaptées au trafic de poids lourds grâce à une solide structure de fondation. Les travaux se déroulent en plusieurs phases afin que les entreprises restent le plus accessibles possible. Ce projet montre de manière très concrète comment Farys associe l'assainissement, la gestion de l'eau, la mobilité et la qualité de l'espace dans un même projet tourné vers l'avenir.

Financement et organisation

En 2025, le modèle de financement est resté stable et axé sur l'avenir. Nous sommes une nouvelle fois partis des enveloppes individuelles des membres.

En outre, nous nous sommes concentrés sur une meilleure hiérarchisation des investissements et sur une communication transparente avec les membres.

Perspectives

L'année 2025 ayant été une année clé pour la mise en œuvre, nous avons posé des bases solides pour atteindre les objectifs à l'horizon 2027. Au cours de la période à venir, nous continuerons de mettre l'accent sur la réalisation des objectifs de réduction, le renforcement du taux d'épuration, la poursuite du développement de solutions résistantes au changement climatique et l'approfondissement de la gestion des actifs et des travaux fondés sur les données.

Avec ses membres, Farys reste déterminée à offrir une chaîne de l'eau durable et tournée vers l'avenir. Notre ambition est claire : améliorer la qualité de l'eau, renforcer les infrastructures et accroître la résistance au changement climatique.



Sport et Gestion des installations

Sport et Gestion des installations

Du partenaire sportif au spécialiste

Au cours de la législature précédente, le service de Farys Sport et Gestion des installations a continué à se développer pour devenir un partenaire de référence pour les autorités locales. La demande de rénovation d'infrastructures vétustes, de remplacement par des installations sportives modernes et de gestion technique professionnelle a fortement augmenté.

Farys a répondu à ces besoins en adoptant une approche intégrée où la politique, l'exploitation, la technique, l'énergie et la durabilité sont étroitement alignées. Dans ce contexte, des progrès importants ont été réalisés dans le domaine de l'énergie et de la durabilité, notamment grâce aux parcours à suivre pour obtenir un certificat PEB non résidentiel, au déploiement de panneaux solaires, au passage à l'éclairage LED et à l'installation d'infrastructures de recharge. En outre, 51 analyses de patrimoine sur 89 ont été réalisées et Farys a participé à l'initiative flamande du Green Deal pour les terrains de sport. Cet engagement structurel a été couronné par la Charte Entreprendre de manière durable du Voka, obtenue par Farys pour la 13e année consécutive.

Avec l'adoption de la note de politique Sport du gouvernement flamand fin 2024, les grandes lignes de la prochaine législature ont été fixées. En 2025, la mise en œuvre des mesures et des actions définies dans cette note a commencé et elle se poursuivra en 2026 ainsi que les années suivantes.

Chiffres clés de 2025

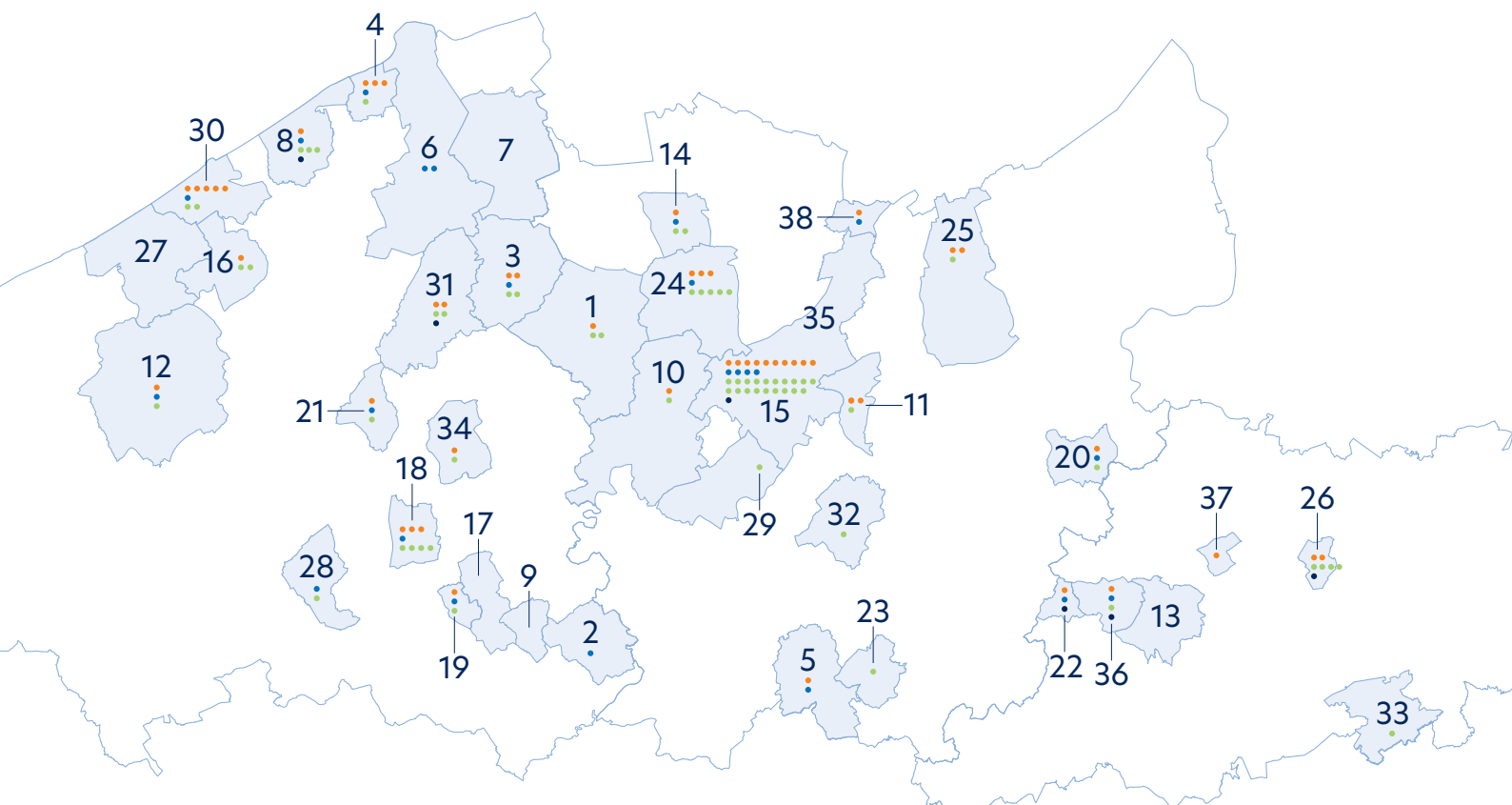
Les chiffres de 2025 confirment la croissance et la maturité du réseau du service Sport et Gestion des installations. Farys gère 23 piscines, 49 salles de sport et 61 installations sportives extérieures. En outre, 10 nouvelles installations sont en cours de construction et devraient être achevées dans les prochaines années.

Au total, 36 communes participent au service, ce qui représente environ 116 infrastructures sportives en activité. Dans le domaine de la gestion des installations, 200 projets ont été menés à bien au cours de la période 2019-2024 et 51 contrats-cadres ont été conclus en vue d'une prestation de services efficace et évolutive.

Cette vaste collaboration permet de mettre en commun l'expertise, les investissements et les ressources humaines pour mettre sur pied et gérer des infrastructures sportives de qualité.

Zone d'exploitation

Situation au 1 mai 2026



- hall des sports
- piscine
- espace extérieur
- autre

- | | | |
|------------------|------------------|-----------------------|
| 1. Aalter | 14. Eeklo | 27. Middelkerke |
| 2. Anzegem | 15. Gent | 28. Moorslede |
| 3. Beernem | 16. Gistel | 29. Nazareth-De Pinte |
| 4. Blankenberge | 17. Harelbeke | 30. Oostende |
| 5. Brakel | 18. Izegem | 31. Oostkamp |
| 6. Brugge | 19. Kuurne | 32. Oosterzele |
| 7. Damme | 20. Lebbeke | 33. Overijse |
| 8. De Haan | 21. Lichtervelde | 34. Pittem |
| 9. Deerlijk | 22. Liedekerke | 35. sogent Gent |
| 10. Deinze | 23. Lierde | 36. Ternat |
| 11. Destelbergen | 24. Lievegem | 37. Wemmel |
| 12. Diksmuide | 25. Lokeren | 38. Zelzate |
| 13. Dilbeek | 26. Machelen | |

Chiffres 2025

23

Piscines sous gestion

17.000 mètres

De piste finlandaise

36Villes et communes participantes
(Oosterzele, fin avril -
Harelbeke, fin mars 2026)**7059**Notifications dans FMIS
(notifications dans le système
de maintenance)**Plus que 140**

Installations sportives sous gestion

142

Bornes de recharge sous gestion

58

Propres sauveteurs

2.799.707 MWh

De panneaux solaires

79

Propres techniciens

€ 15,2 millionsInvestissements bruts (après déduction
des subventions et des interventions des
membres, on obtient 7 millions d'euros
d'investissements nets)

Réalisations et progrès en 2025

Mise en œuvre de la note de politique Sport

Après l'approbation de la note de politique Sport fin 2024, les premières mesures ont été prises en 2025. L'accent est mis sur une approche durable, la rationalisation des processus, l'augmentation de l'efficacité énergétique et la poursuite de la numérisation des activités.

À cet égard, les chargés des relations continuent à jouer un rôle clé en tant qu'intermédiaires entre les services sportifs locaux et Farys. Ils traduisent les politiques locales en plans d'action concrets, en tenant compte des choix budgétaires et stratégiques.

Programme sur l'énergie et la durabilité

En 2025, Farys a une nouvelle fois fait de l'efficacité énergétique une priorité. Lorsque cela est possible, les installations sportives sont équipées d'un éclairage LED, d'installations photovoltaïques et de pompes à chaleur. Grâce au système de gestion de l'énergie DEXMA, la consommation est étroitement suivie et optimisée.

Dans le cadre du Green Deal flamand pour les terrains de sport, Farys collabore avec des partenaires afin de faire des terrains de sport des endroits durables et résistants au changement climatique. La remise cette année encore de la Charte Entreprendre de manière durable du Voka confirme cet engagement structurel.



Numérisation et optimisation des processus

Le portail de notification numérique MCS a été développé davantage, ce qui permet d'enregistrer et de suivre les notifications encore plus vite.

En outre, la standardisation de divers systèmes en ligne a été commencée. Cela permettra aux sportifs d'effectuer leurs réservations et paiements en ligne plus facilement, tandis que les autorités locales obtiendront des informations en temps réel sur l'occupation des installations et les recettes.

Gestion des relations et échange des connaissances : plans GPS

Le service Sport de Farys vise fortement à mener une coopération durable et tournée vers l'avenir avec les autorités locales. Le but est d'établir un plan d'investissement et d'exploitation pluriannuel dynamique, qui permettra de planifier de manière ciblée les travaux d'entretien et les investissements en tenant compte des accords clairs convenus et de la mission dont est chargée Farys.

Dans ce cadre, les chargés des relations restent le point de contact central pour les entités membres. Ils guident la mise en œuvre des plans GPS et donnent entre autres des conseils en matière d'efficacité énergétique, de durabilité, d'accessibilité et d'optimisation des infrastructures sportives.

En interne, le centre de connaissances joue également un rôle crucial. Grâce à l'élaboration de pratiques uniformes, à l'organisation de formations et aux échanges sur les pratiques exemplaires, l'expertise est structurellement ancrée dans l'organisation. Le service Sport de Farys peut ainsi continuer à se développer en mettant l'accent sur la qualité, l'efficacité et une prestation de services professionnelle.

Investissements et projets de rénovation

En 2025, nous avons continué la mise en œuvre d'un vaste programme d'investissement visant à la fois à rénover des infrastructures existantes et à construire de nouvelles installations sportives.

À Beernem, la toiture de la salle de sport a été rénovée, un parking a été construit près de la piscine et un nouveau règlement a été établi pour la piscine. La construction d'une nouvelle salle de sport a démarré à Damme.

À Bruges, un grand projet de rénovation a été lancé pour la piscine Interbad, parallèlement à la poursuite des travaux à la piscine Jan Guilini. Cette rénovation de grande ampleur s'est achevée en 2026 et la piscine Interbad a rouvert ses portes en avril 2026. Les travaux portaient tant sur des aspects de construction que des aspects techniques et visaient à assurer la pérennité de la piscine.

Pour ce qui est des aspects de construction, les douches et les installations sanitaires, entre autres, ont été entièrement rénovées, y compris les toilettes accessibles aux fauteuils roulants. Des travaux de toiture ont également été réalisés, des panneaux de façade ont été rénovés et une nouvelle balustrade a été installée dans la tribune. La récupération des eaux pluviales a également été intégrée afin d'utiliser ces dernières pour les toilettes et le nettoyage.

Concernant les aspects techniques, le bâtiment a été entièrement modernisé. Ainsi, de nouvelles unités de ventilation avec pompe à chaleur intégrée ont été installées, le système de chauffage a été rénové et complété par un chauffe-eau

solaire, et de nouveaux filtres à sable ont été installés pour le bassin d'apprentissage. Les installations électriques et le système de gestion du bâtiment ont également été entièrement modernisés. Ces interventions ont notamment permis de structurellement résoudre le problème d'humidité au niveau des bassins et de créer un environnement de baignade agréable et économe en énergie.

Parallèlement à ces travaux d'infrastructure, l'accent a été mis sur un fonctionnement plus convivial. Par exemple, lors de la réouverture, les cartes magnétiques ont été remplacées par des bracelets donnant accès aux deux piscines de Bruges. Un système de tarification uniforme a également été introduit tant pour Interbad que pour Jan Guilini, et les abonnements sont ainsi désormais valables dans les deux piscines.

En 2025, la Ville de Gand a bénéficié d'un nombre particulièrement élevé d'investissements. Plusieurs investissements ont été réalisés dans des infrastructures à la suite d'inspections et de changements dans la réglementation, et plusieurs salles de sport ont été rénovées et remises à neuf. En outre, une décision a été prise concernant la construction de la nouvelle piscine Neptunus. Les piscines existantes, telles que Rooigem, Strop et Van Eyck, ont également reçu un coup de neuf. Enfin, le parc sportif et récréatif Blaarmeersen a fait l'objet de travaux de réaménagement, tout comme le terrain de sport Jan Yoens, dont la piste d'athlétisme a été rénovée et qui possède désormais un terrain en gazon artificiel.



Rénovation et amélioration de la durabilité du site sportif Kleine Weg à Waarschoot

En 2025, d'importants travaux de rénovation ont été réalisés sur le site sportif Kleine Weg à Waarschoot. La piste d'athlétisme a été refaite, un terrain de football en gazon artificiel a été posé et la gestion de l'eau a été optimisée sur l'ensemble du site. Pour ces travaux, Farys a agi en tant que maître de l'ouvrage et adjudicateur, et a supervisé le projet de sa conception à sa réalisation.

La piste d'athlétisme existante a été rénovée en une infrastructure à part entière avec une couche de roulement en polyuréthane, adaptée à l'expansion future des activités d'athlétisme au sein de la commune fusionnée de Lievegem. La piste comprend trois couloirs de course, six couloirs de sprint, un éclairage LED et de nouvelles installations de saut en hauteur et en longueur. En outre, le terrain de football C dont le gazon était naturel possède désormais un gazon artificiel durable avec un remplissage en liège et de nouveaux abris.

Les travaux portaient également sur la durabilité. La gestion de l'eau sur le site a été minutieusement optimisée : la collecte et la réutilisation des eaux pluviales ont été maximisées grâce à dix citernes de 20 000 litres chacune et des installations supplémentaires pour la buvette du club de football. Les eaux pluviales collectées sont utilisées pour les installations sanitaires et l'arrosage des courts de tennis. En outre, les terrains de football sont désormais équipés d'un éclairage LED et les chemins menant aux terrains ont été réaménagés afin d'améliorer l'accessibilité au site.

Les travaux ont commencé en juillet 2024 et ont été achevés en juillet 2025. Ce projet a coûté au total 1 151 976 euros hors TVA. Aujourd'hui, Farys est également chargée de l'exploitation du site, en collaboration avec le personnel de la commune de Lievegem.

Cage de frappe dans le parc Sportpark De Schorre

Au Sportpark De Schorre, des investissements ont été réalisés pour optimiser l'infrastructure sportive. Après la rénovation du terrain de baseball et la mise en service du nouveau club-house pour différents clubs, une cage de frappe a également été construite à la demande des clubs de cricket et de baseball locaux.

Cette cage de frappe, aussi appelée « batting cage », se trouve à côté du nouveau club-house (bâtiment P) et offre aux sportifs un environnement sûr et de qualité pour s'entraîner à la

frappe pour le baseball, le softball et le cricket. Grâce à cette infrastructure supplémentaire, l'offre sportive sur le site est ainsi renforcée et adaptée aux besoins des utilisateurs. La construction de la cage a coûté au total 63 562,01 € hors TVA.

Tous ces projets sont systématiquement axés sur la durabilité et s'appuient sur des techniques telles que les pompes à chaleur, l'énergie solaire, la récupération des eaux pluviales et les matériaux circulaires.



Des parcs récréatifs comme référence

Parc récréatif Blaarmeersen

Le parc récréatif Blaarmeersen à Gand a enregistré une forte évolution en 2025. En effet, le parc a accueilli 167 731 visiteurs, soit une hausse de 18 %, avec parmi ces visiteurs de plus en plus de Gantois et de familles avec enfants.

La tendance à la baisse des incidents s'est poursuivie grâce à une approche intégrée de l'enregistrement, de la surveillance et du contrôle de l'accès. Cette approche est désormais considérée comme un modèle de référence pour d'autres parcs.

Cafétaria Waterkant

En 2025, une nouvelle cafétéria durable baptisée « Waterkant » a été construite dans le parc récréatif Blaarmeersen. Le bâtiment, fait en bois, offre une vue panoramique et comprend une terrasse spacieuse ainsi qu'une salle polyvalente.

L'aire de jeux a été entièrement réaménagée en mettant l'accent sur l'inclusion et les jeux naturels. Le bâtiment lui-même est économe en énergie, équipé de panneaux solaires et de pompes à chaleur, et ne consomme pas de gaz.



Innovations dans le domaine des infrastructures sportives et de l'énergie

En 2025, la Ville d'Izegem et Farys ont réalisé une première en Belgique en construisant un terrain en gazon artificiel avec un remplissage minéral sur le terrain du club KFC Mandel United. Consistant à remplacer les matériaux de remplissage traditionnels par du sable de stabilisation, cette solution est à la fois plus facile à entretenir et à l'épreuve du temps dans le cadre de la réglementation européenne. De plus, les fibres du gazon artificiel sont fabriquées à partir de plastique chimiquement recyclé, ce qui permet de réaliser d'importantes économies pour les matières premières et d'éviter l'émission de 16,2 tonnes de CO₂ par terrain. Le projet fait office de projet pilote en coopération avec l'Union Royale Belge des Sociétés de Football-Association.

Par ailleurs, un terrain en gazon artificiel innovant doté d'une nouvelle couche de roulement a été construit sur le site de Krekel Zuid à Izegem, contribuant ainsi à une meilleure qualité de jeu et à plus de durabilité.

D'autres actions ont été réalisées dans le domaine de la mobilité et de l'énergie durables. Par exemple, des bornes de recharge rapide ont été installées sur le site de Haneveld au Coq et des bornes de recharge ont été installées à Moerbeke. Dans le même temps, le nombre d'installations de panneaux solaires a été élargi en collaboration avec la Vlaams Energiebedrijf, notamment à Ostende, à Machelen, à Moorslede, à Ternat et à Lebbeke.





Gestion des installations et projets d'infrastructure

TLC Langerbrugge

Dans le cadre de la centralisation des activités technico-logistiques dans la région de Gand, le projet Langerbruggekaai a été lancé. Le bâtiment, acquis en septembre 2025, abrite des bureaux et des entrepôts spacieux et comprend entre autres un grand parc solaire et une toiture végétale.

En vue du début des activités prévu en 2027, des ajustements structurels et techniques sont nécessaires. Cela permettra également de rendre le bâtiment plus durable, par exemple grâce à un système de chauffage et de refroidissement sans énergie fossile.

En 2025, des travaux préparatoires intensifs ont été réalisés : l'évaluation des besoins a été mise à jour, des plans de zoning ont été établis et affinés, et le bureau d'études AE+ a commencé à concevoir les travaux d'adaptation. Dans le même temps, des installations ont été redémarrées, des réparations effectuées et des contrats d'entretien conclus.



Nouveaux bureaux - état des lieux 2025

L'année 2025 a marqué une étape importante dans le dossier du nouveau siège de Farys sur le site de The Loop à Gand. L'acte de vente pour le transfert du nouvel immeuble de bureaux a été signé, concrétisant ainsi davantage le projet. La réception provisoire du bâtiment est prévue pour avril 2026, suivie du transfert de propriété et de la formalisation du contrat de bail avec De Watergroep.

Le nouveau bâtiment, conçu par Arch&Teco et construit par Algemene Bouw Maes, comprend plus de 10 000 m² de bureaux, de laboratoires et d'espaces de stockage. Le concept architectural consiste en une structure compacte de six étages en forme de Z, construite autour d'espaces de circulation ouverts, de terrasses et d'espaces de réunion de qualité. En outre, le projet prévoit une cour intérieure avec un jardin d'eau et un jardin sur le toit relié aux espaces sociaux et au restaurant.

La durabilité constitue un élément central du projet. Le bâtiment est conforme à la taxinomie européenne et vise la certification Outstanding de la méthode BREEAM. Farys souhaite ainsi créer un environnement de travail de qualité, efficace d'un point de vue énergétique et tourné vers l'avenir, conformément aux objectifs ESG de l'organisation.

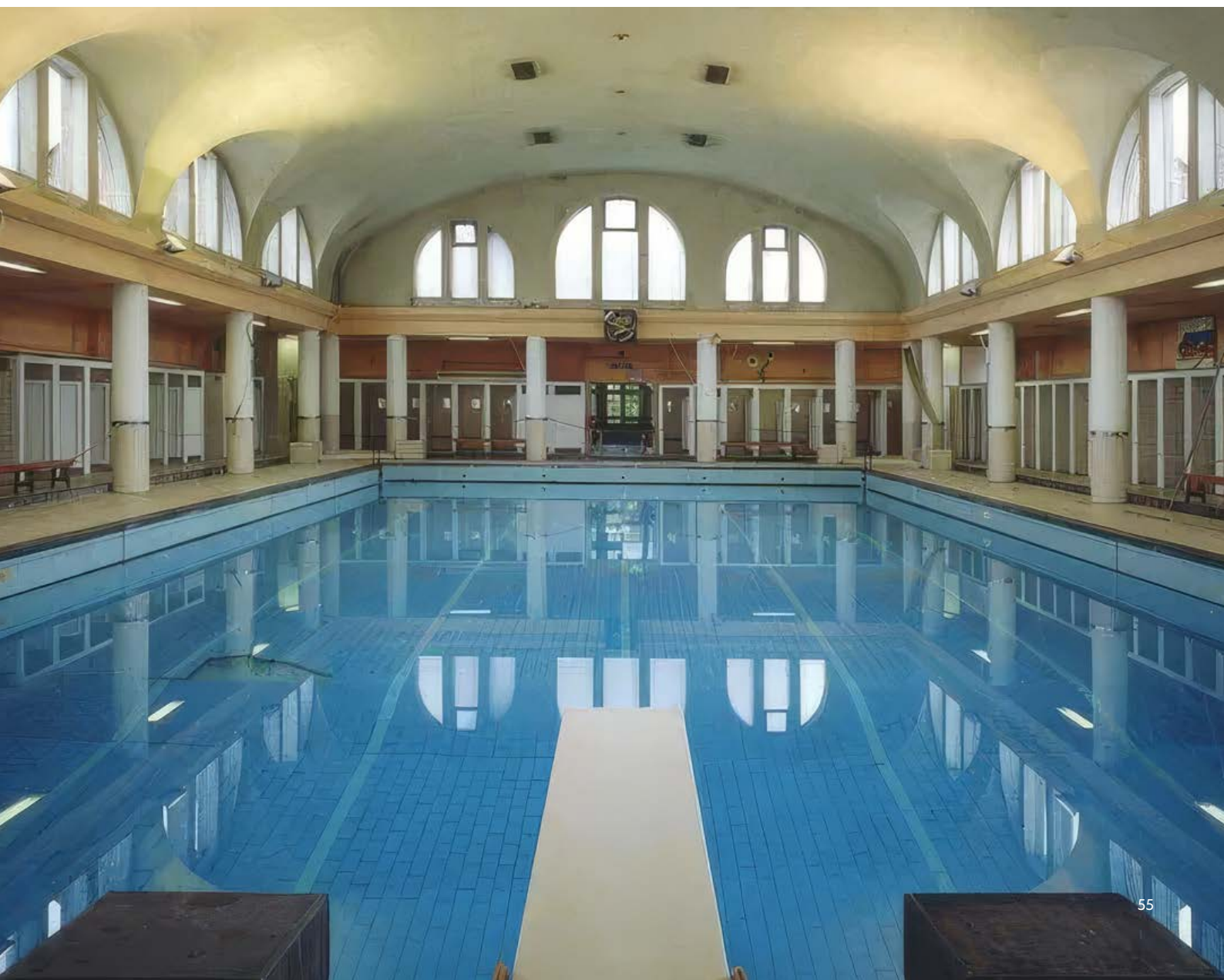
Parallèlement à la construction, les préparatifs de l'aménagement intérieur ont également commencé en 2025 par le biais d'une procédure d'aménagement. L'emménagement dans le nouveau bâtiment est prévu par phases début 2027, avec une mise en service complète en mars 2027. Ensuite, le site actuel dans la rue Stropstraat sera vidé et fermé.

Grâce à ces nouvelles étapes, le projet reste sur la bonne voie, celle d'un siège social moderne, durable et tourné vers l'avenir pour Farys.

Cadre stratégique 2025-2030

Les objectifs stratégiques fixés pour le service Sport de Farys restent axés sur la durabilité, l'efficacité et l'orientation client. Farys vise à mettre en œuvre un programme d'investissement ambitieux, à planifier des projets à long terme par le biais des plans GPS, à continuer d'améliorer l'efficacité énergétique et de réduire les émissions de CO₂, à numériser les processus, à uniformiser l'expérience utilisateur et à gérer efficacement les installations par le biais de contrats-cadres et de l'optimisation des processus.

Pour atteindre ces objectifs, nous réalisons des actions concrètes telles que l'achèvement des projets de construction en cours, le lancement de nouveaux investissements, la poursuite du déploiement des solutions de gestion de l'énergie et le renforcement des systèmes numériques tels que FMIS et PPM.





Clients

Clients

Mission des services à la clientèle en 2025 : instaurer la confiance dans un monde en mutation

Chez Farys, il y a deux services importants qui s'occupent des clients : le Service à la clientèle, que les clients peuvent contacter pour leurs questions, leurs factures, etc., et Travaux des clients, le service qui planifie, fait exécuter et suit les travaux pour les clients, tels que la mise en place d'un branchement ou l'installation d'un compteur numérique.

En 2025, ces deux services ont connu plusieurs changements : la numérisation, l'évolution des attentes des clients, la pression sociétale et des transformations internes. Dans ce contexte, un élément est resté inchangé : l'ambition d'aider chaque client correctement, rapidement et avec respect.

Cela semble évident, mais derrière cette promesse se cache une réalité complexe. Devant gérer des millions de factures, des centaines de milliers de contacts et une offre de services toujours plus étendue, le Service à la clientèle et Travaux des clients sont devenus des éléments clés de la relation entre Farys et ses clients.

Une orientation claire : la numérisation pour plus d'autonomie

Les objectifs stratégiques pour 2025 étaient clairs et ambitieux. La numérisation devait garantir non seulement l'efficacité, mais aussi une plus grande facilité d'utilisation et une plus grande transparence pour les clients.

Nous avons non seulement atteint ces objectifs, mais les avons également nettement dépassés. Le nombre de clients recevant une facture numérique a atteint 422 667, bien au-delà de l'objectif de 340 000. MyFarys a également confirmé son rôle de portail d'accès central pour les clients, avec 406 331 utilisateurs contre un objectif de 375 000.

Ces chiffres traduisent une évolution claire : les clients attendent aujourd'hui de pouvoir gérer eux-mêmes leur dossier, au moment qui leur convient et sans obstacle. MyFarys répond directement à ces attentes. En 2025, 235 000 actions ont été réalisées par l'intermédiaire de la plateforme. Les actions les plus populaires montrent ce dont les clients ont besoin aujourd'hui, à savoir ajuster l'acompte, communiquer les relevés de compteur, signaler un déménagement, demander une domiciliation ou encore passer à la facturation numérique.

Dans neuf cas sur dix, cela se fait immédiatement et de façon totalement automatique. Les clients dépendent donc moins des contacts avec le Service à la clientèle ou Travaux des clients, et obtiennent plus rapidement des réponses à leurs questions.

Une numérisation avec un impact tangible

Privilégier les communications numériques est non seulement une réponse aux attentes des clients, mais cela a également un impact direct sur nos activités. En 2025, nous nous sommes efforcés de faire passer les clients à la voie numérique pour l'envoi de leurs documents, tout en respectant leur liberté de choix.

Par exemple, au cours du premier semestre de l'année, les utilisateurs de MyFarys qui n'avaient pas choisi la voie numérique comme mode d'envoi de préférence ont été activement guidés vers cette méthode d'envoi. Seule une faible proportion de clients (4 %) a demandé à revenir à la voie papier.

Pour les clients professionnels aussi, nous nous sommes préparés à l'avenir. En vue de l'obligation de facturation au format XML à partir de 2026, les clients qui étaient déjà prêts ont été transférés de manière proactive via Peppol. La transition a donc été facilitée au maximum.

L'impact de ces initiatives est clair : en 2025, environ 2 millions d'euros ont été économisés grâce à l'envoi numérique des documents. Dans le même temps, les communications numériques permettent aux clients de recevoir leurs documents plus rapidement et de payer plus facilement, ce qui a une incidence positive sur les délais de paiement.

Des contacts efficaces et humains avec les clients

Malgré la forte croissance des canaux numériques, le contact interpersonnel reste un élément essentiel de notre prestation de services. En 2025, près de 365 000 appels ont été traités par le centre de contact, en collaboration avec De Stroomlijn.

Le temps d'attente moyen était de 81 secondes. Bien que ce résultat soit légèrement supérieur à l'objectif interne de 60 secondes, cela reste un très bon résultat dans le secteur. Des optimisations ciblées, telles que l'ajout d'un bouton de sélection spécifique pour les questions relatives aux compteurs numériques, permettent d'orienter plus rapidement les clients vers l'expert compétent.

Plus que la rapidité de traitement, c'est la qualité de l'interaction qui compte. Cela se reflète dans la satisfaction des clients. En effet, lors de l'enquête de satisfaction, à laquelle près de 5 250 clients ont participé, nous avons obtenu un score de 88,1 %.

Nous avons également enregistré de bons résultats dans le traitement des plaintes : 91,49 % des plaintes ont été traitées dans un délai de 10 jours ouvrables, ce qui est nettement supérieur à l'objectif de 85 %. Cela souligne notre engagement à résoudre les problèmes non seulement rapidement, mais aussi correctement et avec attention.

Le site Web en tant que centre d'information

Outre les contacts directs, le site Web joue un rôle de plus en plus important comme premier point de contact. Les clients peuvent y trouver des informations et de l'aide 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dans plusieurs langues.

Nous utilisons aussi de plus en plus notre site Web pour protéger et informer les clients. En 2025, le nombre de tentatives d'hameçonnage a fortement augmenté. Les clients ont reçu de faux e-mails concernant des remboursements ou de nouvelles initiatives.

Par le biais du Service à la clientèle et de nos canaux de communication, nous luttons contre ce problème de manière proactive, en informant les clients sur la façon de reconnaître une communication authentique envoyée par Farys et en les encourageant à utiliser des méthodes de paiement sécurisées telles que la domiciliation ou MyFarys.

Du changement dans la gestion des clients

En coulisses, la gestion des clients reste une tâche vaste et complexe. En 2025, plus de 3 250 000 factures ont été émises pour les consommateurs de l'eau potable que nous produisons et/ou distribuons.

Le passage à la voie numérique contribue évidemment à ce nombre élevé, mais nous avons également adapté notre approche de facturation. Nous privilégions activement les acomptes mensuels pour éviter des pics de paiement et permettre aux clients de mieux prévoir le montant de leurs factures.

Le déploiement des compteurs d'eau numériques génère une dynamique supplémentaire. Les clients obtiennent un aperçu plus précis de leur consommation. Ils disposent donc de plus d'informations, mais se posent aussi parfois de nouvelles questions. Il est difficile de répondre à ces questions de manière claire et cohérente, en particulier dans notre secteur où la situation d'une personne peut être différente de celle d'une autre.

Déménagement et propriété

En 2025, 85 304 dossiers de déménagement ont été traités. La voie numérique gagne clairement en importance, ce qui permet un traitement plus rapide et plus efficace.

Le protocole concernant le cadastre, signé au niveau sectoriel à la mi-octobre, a constitué une avancée importante. Il permet en effet d'identifier plus rapidement et plus précisément le propriétaire d'un lieu de consommation, ce qui facilite le travail non seulement de l'équipe s'occupant des déménagements, mais aussi d'autres services au sein de l'organisation.

Paiements et réalité sociale

Les chiffres relatifs aux paiements révèlent une situation nuancée. D'une part, 85,5 % des clients paient dans les délais fixés, ce qui témoigne d'une grande discipline en matière de paiement. D'autre part, le nombre de clients demandant un plan de paiement ou se trouvant dans une situation financière difficile est en augmentation.

Le Service à la clientèle joue un rôle important à cet égard en proposant des solutions réalisables pour le client, sans perdre de vue le suivi nécessaire.

En 2025, 3 076 dossiers de la commission consultative locale (LAC) ont été traités, ce qui a donné lieu à un nombre limité d'installations d'un limiteur de débit ou de coupures de l'approvisionnement. Cela montre que nous nous concentrons sur l'accompagnement et la prévention.

Nous avons également pris des mesures pour la gestion des débiteurs, notamment l'application d'un nouveau contrat-cadre et une future coopération avec des partenaires externes.



Préparation de la prochaine étape

En 2025, nous nous sommes aussi préparés à l'avenir. Le système CRM actuel a fait son temps et sera remplacé par ConnEct, dont le lancement est prévu le 1er juin 2026.

Ce nouveau système aura un impact significatif sur nos activités et améliorera notamment les processus de gestion des déménagements et les communications sur les travaux.

20 ans d'un service à la clientèle reposant sur nos collaborateurs

Au milieu de tous ces chiffres et de tous ces changements, nous avons aussi eu le temps de nous poser et de regarder en arrière. Le 9 octobre 2025, le Service à la clientèle a fêté ses 20 ans.

Vingt années au cours desquelles le service s'est développé, a évolué et s'est professionnalisé. Après des débuts difficiles, caractérisés par des systèmes et des processus en développement, le service est aujourd'hui synonyme de structure, de clarté et d'orientation client.

Ce qui n'a pas faibli pendant toutes ces années, c'est l'engagement de nos collaborateurs. Des personnes qui chaque jour écoutent les clients, réfléchissent avec eux et trouvent des solutions. En apaisant leurs frustrations et en répondant à leurs questions et à leurs attentes, ils font toute la différence.

Travaux des clients en 2025 : des travaux visibles, avec un impact tangible

Quelques chiffres

En 2025, 134 525 contacts avec les clients ont été réalisés sur place, pour un raccordement, une inspection ou encore un remplacement de compteur.

La satisfaction des clients à l'égard de ces travaux est de 87,2 %, ce qui est nettement supérieur à l'objectif de 80 %.

L'un de nos projets les plus importants est le déploiement des compteurs d'eau numériques. En coopération avec des partenaires, 208 418 compteurs avaient déjà été numérisés fin 2025, ce qui représente près de 29 % du parc de compteurs. Nous visons à numériser tous les autres compteurs d'ici 2030 lorsque cela est techniquement possible.

Nous avons également investi dans des outils et des processus, tels que l'outil de préparation des dossiers, qui garantit une meilleure préparation technique et une sécurité accrue.

Le service Travaux des clients repose sur deux équipes complémentaires : celle de la gestion des raccordements et celle de la gestion des compteurs. Ensemble, ces équipes veillent à ce que tant les nouvelles infrastructures que les installations existantes fonctionnent correctement, en toute sécurité et sont à l'épreuve du temps.

Dans ce cadre, nous réalisons à la fois des travaux réactifs (à la demande du client) et proactifs (initiés par Farys elle-même). L'objectif pour 2025 était ambitieux mais clair : réaliser tous les branchements d'eau potable, les raccordements aux égouts et les inspections conformément à la réglementation en vigueur, remplacer systématiquement les compteurs et accélérer le déploiement des compteurs d'eau numériques, tout en lançant une gestion performante des données des compteurs.

Avec environ 135 000 travaux planifiés, Travaux des clients confirme son rôle comme l'un des services les plus opérationnels et les plus visibles de Farys.

Gestion des raccordements : une division sous pression, mais performante

En ce qui concerne la gestion des raccordements, le nombre de travaux a continué à diminuer légèrement en 2025, bien que cette baisse ait été plus lente que prévu. Le contexte économique a joué un rôle important. En effet, le secteur de la construction a connu un nouveau nombre record de faillites, ce qui a eu un impact direct sur le nombre de nouveaux raccordements et projets.

Néanmoins, le volume de travail est resté élevé et l'accent a été mis sur un processus rationalisé, commençant par une analyse approfondie du dossier et se terminant par la mise en œuvre sur le terrain. Chaque raccordement passe par plusieurs étapes (analyse technique, obtention de permis, coordination avec les entrepreneurs et mise en œuvre effective), impliquant différentes parties et différents délais.

Malgré cette complexité, l'objectif fixé a été largement atteint. Nous avons en effet réalisé 95,53 % des travaux dans les délais en 2025, alors que notre objectif était de 90 %. Ce résultat n'est pas une simple coïncidence, mais bien le fruit d'optimisations ciblées.

L'une de ces optimisations a été le développement d'un nouvel outil de préparation des dossiers. Cet outil garantit une analyse technique plus uniforme et plus approfondie, soutient les évaluations des risques et fournit des informations plus claires aux entrepreneurs et aux autres parties prenantes. La réception de l'outil fin 2025 permettra un déploiement plus étendu en 2026.

Nous avons également procédé à quelques ajustements organisationnels. En alignant la capacité sur la demande, en standardisant les processus et en formant les collaborateurs de façon ciblée, nous pouvons travailler plus efficacement tout en prenant des mesures d'assainissement supplémentaires.

La qualité et le suivi : deux composantes encore et toujours essentielles

Outre l'exécution, la qualité des installations reste une préoccupation majeure. Dans ce cadre, les inspections jouent un rôle essentiel. La diminution du nombre de travaux de raccordement entraîne automatiquement une diminution du nombre de certificats d'inspection, mais l'objectif reste le même : réaliser des installations correctes pour assurer la sécurité et une prestation de services durable.

Les installations non conformes font l'objet d'un suivi systématique via des bases de données sectorielles telles que celles d'AquaFlanders et du Vlario. En 2025, nous avons également lancé un projet pilote concernant les lettres de rappel, visant à encourager les clients de manière plus active à respecter les échéances. Nous poursuivons cette approche en 2026.

Réalité financière et suivi juridique

La gestion des raccordements implique des investissements importants.

Le coût des travaux augmente alors que les tarifs sont soumis à la réglementation. En outre, les villes et les communes imposent des exigences de plus en plus strictes, notamment en matière de signalisation et de réparation des routes. Trouver l'équilibre entre la qualité, les coûts et la réglementation reste un défi majeur.

Un suivi juridique est également nécessaire. Le nombre de dossiers d'arrangement à l'amiable a augmenté, avec 1 302 dossiers en 2025. Bien que la proportion de dossiers acceptés ait légèrement diminué, le niveau reste plus élevé que les années précédentes. De plus, l'augmentation de l'intervention moyenne indique une complexité croissante, ce qui incite à poursuivre l'évaluation des cadres existants.

Gestion des compteurs : accélération et numérisation

Parallèlement à la gestion des raccordements, la gestion des compteurs a également connu une évolution marquée. En 2025, l'accent a été mis davantage sur les relevés de compteur préventifs, tandis que le nombre de relevés curatifs est resté stable. La combinaison du relevé du compteur d'eau et avec le relevé du compteur d'électricité a permis d'accroître l'efficacité et a conduit à plus de 41 000 actions auprès des clients.

La numérisation des relevés de compteur se poursuit. De plus en plus de clients transmettent leurs relevés de compteur par voie numérique, via le site Web ou le compteur d'eau numérique lui-même. Les canaux classiques, tels que la lettre de relevé, ne sont presque plus utilisés.

Cette évolution a un impact direct sur la qualité des données. Le taux d'estimation est tombé à 8,91 %, ce qui respecte l'objectif fixé. Moins d'estimations signifient une facturation plus précise et moins de discussions avec les clients.

Compteurs d'eau numériques : une transformation en cours

Le déploiement des compteurs d'eau numériques représente l'un des plus grands projets de transformation du service Travaux des clients. Notre ambition est claire : d'ici 2030, des compteurs d'eau numériques doivent être installés partout où cela est techniquement possible.

Toutefois, il ne s'agit pas d'une simple opération technologique. Ce déploiement nécessite une coopération étroite entre différents partenaires, qu'il s'agisse d'entrepreneurs, de fournisseurs de logiciels ou d'autres compagnies des eaux. En interne aussi, nous dépendons fortement des systèmes informatiques et des flux de données, qui forment ensemble une chaîne de données complexe.

En 2025, le déploiement a encore été accéléré. Grâce au remplacement systématique des compteurs, plus de 22 000 compteurs ont été remplacés, ce qui a fait baisser l'âge moyen du parc de compteurs de 12,6 à 10,3 ans. Par ailleurs, nous avons lancé le « projet de rattrapage », dans le cadre duquel nous accélérons la numérisation des installations existantes tout en veillant à ce qu'elles soient prêtes pour les années à venir.

Les résultats sont visibles, mais nous devons parfois relever certains obstacles. Dans un grand nombre de cas, le compteur d'eau s'est avéré difficile à atteindre ou le robinet de service ne fonctionnait pas, ce qui a compliqué la réalisation des travaux. Néanmoins, le taux de réussite reste élevé et nous visons à étendre le projet.

Données intelligentes et nouveaux services

Les compteurs d'eau numériques nous permettent de fournir de nouveaux services. Aujourd'hui, une grande partie des compteurs sont déjà « intelligents » et transmettent automatiquement les données. Cela permet d'informer les clients de manière proactive, par exemple en cas de fuite, de refoulement ou de température trop basse.

En 2025, des milliers de messages ont été envoyés sur la base de ces signaux. Nos services ne sont donc plus réactifs, mais proactifs, ce qui signifie que les problèmes sont détectés et traités plus rapidement.

Il nous reste toutefois encore du pain sur la planche. Aujourd'hui, les compteurs ne sont pas tous entièrement intelligents, souvent en raison de l'absence d'un compteur électrique numérique ou de limitations techniques. L'amélioration de la connectivité reste donc une priorité.

Projets pour 2026

Nous avons de grandes ambitions pour 2026. Avec l'installation prévue de 104 000 compteurs d'eau numériques, nous ferons un pas de plus vers la numérisation complète du parc de compteurs.

Nous comptons également poursuivre notre collaboration avec d'autres compagnies des eaux, mettre en place des processus uniformes et renforcer la chaîne de données. Notre projet sera également consolidé d'un point de vue financier, en mettant l'accent à la fois sur les investissements et l'efficacité.

Le passage à des compteurs d'eau numériques et à un fonctionnement plus automatisé pose également quelques défis. La technologie est innovante, mais nécessite de faire constamment des tests et des ajustements en situation réelle. La dépendance à l'égard des logiciels et des données rend les opérations plus complexes et nécessite une collaboration étroite entre les différentes parties.

Ce résultat confirme que, malgré la complexité et l'ampleur de nos activités, notre prestation de services est perçue comme qualitative et fiable.

Chiffres 2025

750.795

Clients ayant un contrat actif

87,2%

Satisfaction des clients concernant les travaux

7.695

Travaux effectués chez les clients
(raccordement et égouttage)

0,11%

Clients qui introduisent une plainte

95,53 %

Taux de réalisation des travaux planifiés

44.550

Clients ayant droit au tarif social

8,3 millions

(premiers 9 mois)

Investissement dans la gestion
des raccordements

406.331

Utilisateurs du portail client MyFarys

1.302 dossiers

58,4% acceptés

Règlements à l'amiable

Près d'un million

Visiteurs sur www.farys.be

1.302 dossiers

58,4% acceptés

Règlements à l'amiable

**Plus de
3,25 millions**

Factures envoyées

9.996 en 2025

17.066 cumulés (26/1/2026)

Notifications de consommation continue
(détection de fuites)

Près de 422.667

Clients avec une facture numérique

96.000

Compteurs d'eau numériques installés

Près de 281.389

Clients payant par domiciliation

16.000

Attestations de contrôle délivrées



GRH

GRH

Nos collaborateurs sont les fondements sur lesquels reposent les objectifs stratégiques de Farys. En tant qu'organisation, nous affichons l'ambition d'être un employeur attentif, attrayant et tourné vers l'avenir. C'est pourquoi nous investissons structurellement dans le bien-être, le développement et l'employabilité durable. Cette ambition se traduit par une approche intégrée de la GRH, axée sur la rétention, l'image d'entreprise, le recrutement ciblé de nouveaux talents et la poursuite de la numérisation de nos processus RH.

Aperçu du personnel

L'aperçu du personnel 2025 donne une idée de la composition de notre équipe, qui compte au total 1 036 collaborateurs. Il y a une répartition équilibrée entre les principaux groupes d'âge et une combinaison saine de personnes expérimentées et de jeunes talents. Notre personnel comprend 646 hommes et 390 femmes.

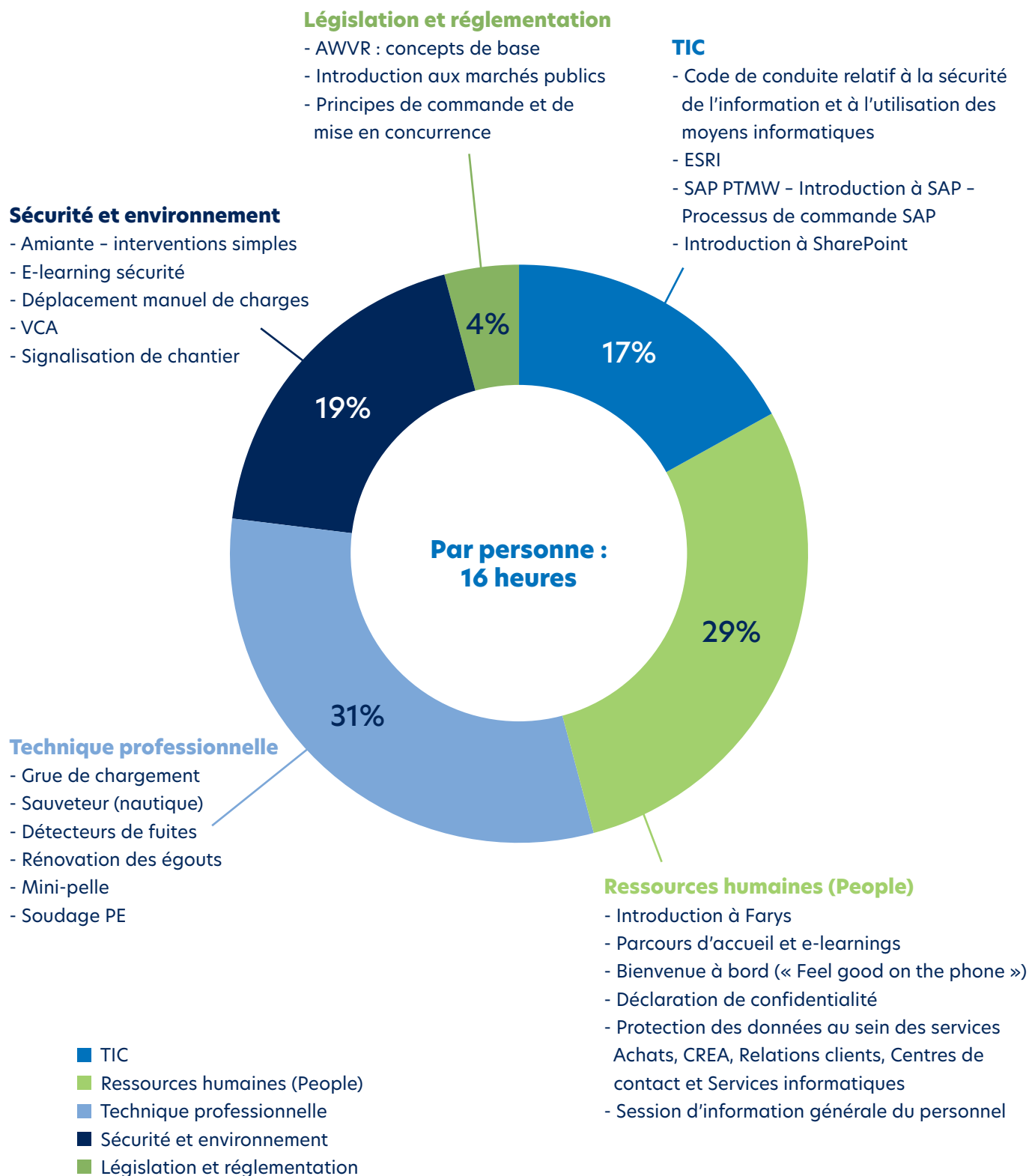
	Homme	Femme	Total
<30	70	19	89
30-34	74	35	109
35-39	84	60	144
40-44	111	83	194
45-49	113	82	195
50-54	86	51	137
55-59	70	33	103
60+	40	31	71
Total	648	394	1042

Formation et développement

En 2025, Farys a continué à investir dans le développement professionnel de ses collaborateurs. Le nombre total d'heures de formation suivies s'élève à 16 753,85 heures, soit une augmentation considérable par rapport aux 11 758,98 heures suivies en 2024. Cette augmentation de plus de 42 % souligne l'importance accrue accordée à la formation et au développement des connaissances au sein de l'organisation.

Sur un effectif de 1 042 collaborateurs au 31 décembre 2025 (contre 1 020 en 2024), chaque collaborateur a suivi en moyenne 16 heures de formation. Il s'agit d'une augmentation marquée par rapport à la moyenne de 11,53 heures par collaborateur en 2024.

Cette forte augmentation à la fois du nombre total d'heures de formation et de la moyenne par collaborateur montre que Farys a encore intensifié ses efforts en matière de formation. Alors qu'en 2024, les formations étaient déjà réparties de manière équilibrée entre différents domaines tels que les compétences techniques, la sécurité, les ICT et les compétences interpersonnelles, Farys a approfondi et élargi cette approche en 2025.



L'offre de formation accrue s'inscrit dans l'ambition stratégique de Farys de continuer à investir dans des collaborateurs compétents et motivés. Dans un domaine de plus en plus complexe et évolutif, le développement continu est crucial. C'est pourquoi Farys vise à renforcer les talents, à la fois en permettant la formation continue des collaborateurs internes et en attirant de nouveaux profils.

Un plongeon dans l'année 2025

Attirer les talents malgré la pénurie de main-d'œuvre

En 2025, les défis liés au marché du travail ont été une nouvelle fois déterminants. Alors qu'en 2024, notre priorité était d'affiner notre image d'entreprise et d'atteindre nos groupes cibles, en 2025, nous avons poursuivi sur cette lancée, mais en adoptant une approche ciblée et davantage axée sur les données.

Outre les canaux classiques tels que notre propre site d'emplois et les sites d'emplois externes, nous avons utilisé les médias sociaux (Facebook, Instagram et LinkedIn) de manière stratégique par le biais de campagnes ciblées, notamment pour attirer les profils techniques. Grâce à cette approche, nos offres d'emploi ont pu mieux parvenir aux bons candidats.

Comme en 2024, les salons de l'emploi et nos collaborations avec des partenaires externes ont considérablement contribué à notre visibilité sur le marché du travail. Malgré la pénurie qui persiste, nous avons également réussi à attirer des profils critiques en 2025, ce qui confirme l'efficacité de notre approche.

Recrutement important de nouveaux talents et développement des talents internes

Farys reste convaincue de la force de ses talents internes. En 2025, environ 28 % des postes vacants ont été pourvus par des candidats internes, ce qui représente une nette augmentation par rapport aux quelque 20 % de 2024. Cette évolution montre que la mobilité interne est de plus en plus considérée comme un levier de croissance et d'évolution de carrière.

Notre approche de sélection des candidats reste basée sur la qualité et le professionnalisme, et comprend des entretiens basés sur les compétences, des cas pratiques et des évaluations. Nos investissements supplémentaires dans la formation des responsables permettent de mener des entretiens de sélection solides et cohérents.

En 2025, 97 nouveaux collaborateurs ont été embauchés, contre 76 départs. Fait remarquable : 90 des 97 nouveaux collaborateurs ont bénéficié d'un plan de développement personnel, ce qui témoigne de l'importance que nous accordons à une intégration et à un développement rapides. Fin 2025, 87 de ces nouveaux collaborateurs travaillaient toujours pour Farys, ce qui indique une forte rétention des nouveaux talents.

Rétention et bien-être : maintien de l'engagement et soutien

Attirer les talents ne suffit pas. Il faut aussi savoir les retenir. Farys s'est de nouveau concentrée sur la formation, l'accompagnement et le développement du leadership, mais de façon encore plus poussée qu'en 2024.

En outre, nous avons développé notre politique en matière d'absences. Sur les 29 trajets de réintégration lancés, 16 collaborateurs ont repris leur travail à temps plein avec succès. Les autres trajets continueront à être activement suivis, l'accent étant mis sur un travail sur mesure et des solutions durables.

Les enquêtes régulières sur le bien-être et la sécurité restent une source importante d'informations. Comme en 2024, elles ont mené à des actions concrètes en collaboration avec le service Prévention et Environnement.

Plus qu'un salaire : des conditions tournées vers l'avenir

Farys reste déterminée à offrir des conditions de travail attrayantes et tournées vers l'avenir. Alors qu'en 2024, nous avons mis l'accent sur l'exploration et la préparation de nouvelles initiatives, en 2025, nous avons pris des mesures concrètes.

Nous avons encore optimisé le package salarial, notamment en élargissant l'offre des voitures de société électriques. Par ailleurs, en collaboration avec le Fonds de pension flamand, un régime de pension complémentaire a été mis en place et est disponible pour les collaborateurs contractuels depuis le 1er janvier 2025.

La transformation numérique au sein des RH s'est poursuivie. Les applications numériques existantes ont été développées et les processus ont été davantage automatisés, ce qui contribue à rendre la prestation de services plus efficace et à améliorer l'expérience des collaborateurs.



Mobilité durable (transfert modal)

La mobilité durable reste un élément important de notre politique en matière de RH et de notre image d'entreprise. Alors que nous avons posé les bases d'un transfert modal en 2024, nous avons concrètement accéléré ce transfert en 2025.

Le parc de véhicules de l'entreprise compte 266 véhicules, dont 209 sont électriques. Cela signifie que près de 80 % du parc est électrique, ce qui représente un net progrès par rapport aux années précédentes où l'électrification venait d'être initiée. Les émissions moyennes de CO₂ sont de 117,02 g.

En outre, Farys dispose de 21 véhicules d'attente (à court terme), dont quatre sont électriques. Le déploiement de l'infrastructure de recharge se poursuit, avec l'installation de 120 bornes de recharge à domicile.

Le vélo reste également un moyen de déplacement important. Au total, plus de 200 vélos d'entreprise sont loués par l'intermédiaire de divers partenaires, allant des vélos électriques aux vélos-cargos. Cette tendance positive est conforme aux efforts déployés en 2024, tout en montrant une nette augmentation de l'utilisation et de l'offre.

Avec la poursuite de la mise en œuvre de la gestion du parc et des analyses de mobilité par site, Farys continue d'appliquer une approche de la mobilité efficace, durable et orientée vers l'avenir.

Mobilité 2025

79%

Parc automobile électrique
(209 véhicules sur 216)

Électrique vs thermique

21

Véhicules de direction
(4 électriques/17 essence)

116

Bornes de recharge actives
(+6 en commande)

220

Vélos d'entreprise



Collaboration au sein de Waterunie Operator RH

Alors qu'en 2024, nous avons établi les grandes lignes du cadre du personnel, en 2025, nous nous sommes penchés dessus plus en détail. Le groupe de travail RH & Social travaille entre autres sur une nouvelle réglementation du

statut juridique et une révision du règlement de travail. La collaboration avec les experts des deux sociétés mères garantit un enrichissement réciproque et renforce notre position en tant qu'employeur moderne et attrayant.

Perspectives : 2026 et au-delà

La précédente législature a jeté des bases solides en matière de RH, sur lesquelles Farys continuera de s'appuyer dans les années à venir. Les initiatives renforcées en 2025 seront approfondies et ancrées dans l'organisation en 2026 ainsi que les années suivantes.

Nous poursuivrons par exemple la mise en œuvre des principes de la gestion allégée (Lean) dans les processus RH, dans le but de raccourcir les délais et de réduire les charges administratives. Dans le même temps, la Farys Academy sera développée pour devenir un centre de formation, d'échange des connaissances et de développement des talents, répondant spécifiquement au besoin croissant de formation continue.

Des mesures concrètes seront également prises dans le domaine de la diversité et de l'inclusion. Farys s'efforce d'atteindre des objectifs clairs en matière de leadership, et d'accès et de maintien aux postes, en mettant l'accent sur une culture organisationnelle inclusive et tournée vers l'avenir.

En outre, la coopération au sein de Waterunie continue de prendre forme, avec la poursuite de la concrétisation du plan social en étroite concertation avec les partenaires sociaux. Cette évolution est importante pour un avenir stable et soutenu.

La transformation numérique au sein des RH reste également un élément central. Grâce au renforcement de l'Employee Central, du libre-service et du reporting, les données sont de plus en plus utilisées comme un outil d'orientation stratégique.

Grâce à ces initiatives ciblées, Farys continue de mettre en place une politique du personnel et d'organisation tournée vers l'avenir, dans laquelle le recrutement, la progression interne, le bien-être et la durabilité vont de pair et se renforcent mutuellement.



Finances

Comptes annuels

Compte de résultat social

(en milliers €)	2025	2024
Résultat d'exploitation	631.603	594.159
Chiffre d'affaires	576.928	506.292
Stocks d'en-cours de fabrication et produits finis et commandes en cours : augmentation (diminution) (+)/(-)	-51	1.011
Production immobilisée	41.509	35.288
Autres produits d'exploitation	12.257	42.399
Produits d'exploitation non récurrents	961	9.169
Charges d'exploitation	557.357	524.218
Marchandises, matières premières et auxiliaires	256.511	248.802
Services et biens divers	86.965	84.484
Rémunérations, charges sociales et pensions	104.103	96.761
Amortissements et réductions de valeur sur frais d'établissement, sur immobilisations incorporelles et corporelles	90.257	86.137
Réductions de valeur sur les stocks, les commandes en cours et les créances commerciales : ajouts (reprises) (+) (-)	2.113	2.095
Provisions pour risques et coûts : ajouts (dépendances et reprises)(+)/(-)	4.387	-5.575
Autres charges d'exploitation	7.488	7.274
Charges d'exploitation non récurrentes	5.534	4.240
Résultat d'exploitation	74.246	69.941
Produits financiers	12.463	11.423
Charges financières	46.055	42.754
Bénéfice de l'exercice avant impôts	40.654	38.609
Impôts sur le résultat	378	429
Bénéfice de l'exercice à affecter	40.276	38.180

Bilan social

(en milliers €)	2025	2024
Immobilisations		
Immobilisations incorporelles	22.579	21.732
Immobilisations corporelles	3.352.859	3.230.807
Immobilisations financières	16.177	16.086
Actifs circulants		
Créances à plus d'un an	-	-
Stocks et commandes en cours d'exécution	14.663	13.986
Créances à un an au plus	209.925	201.957
Placements de trésorerie	16.000	-
Liquidités	5.806	9.006
Comptes de régularisation	175.048	161.598
Total de l'actif	3.813.057	3.655.172
Fonds propres	2.040.929	1.974.382
Provisions	18.365	13.978
Dettes		
Dettes à plus d'un an	1.433.941	1.337.381
Dettes à un an au plus	295.964	316.808
Comptes de régularisation	23.859	12.622
Total du passif	3.813.057	3.655.172

Notes relatives aux comptes annuels sociaux

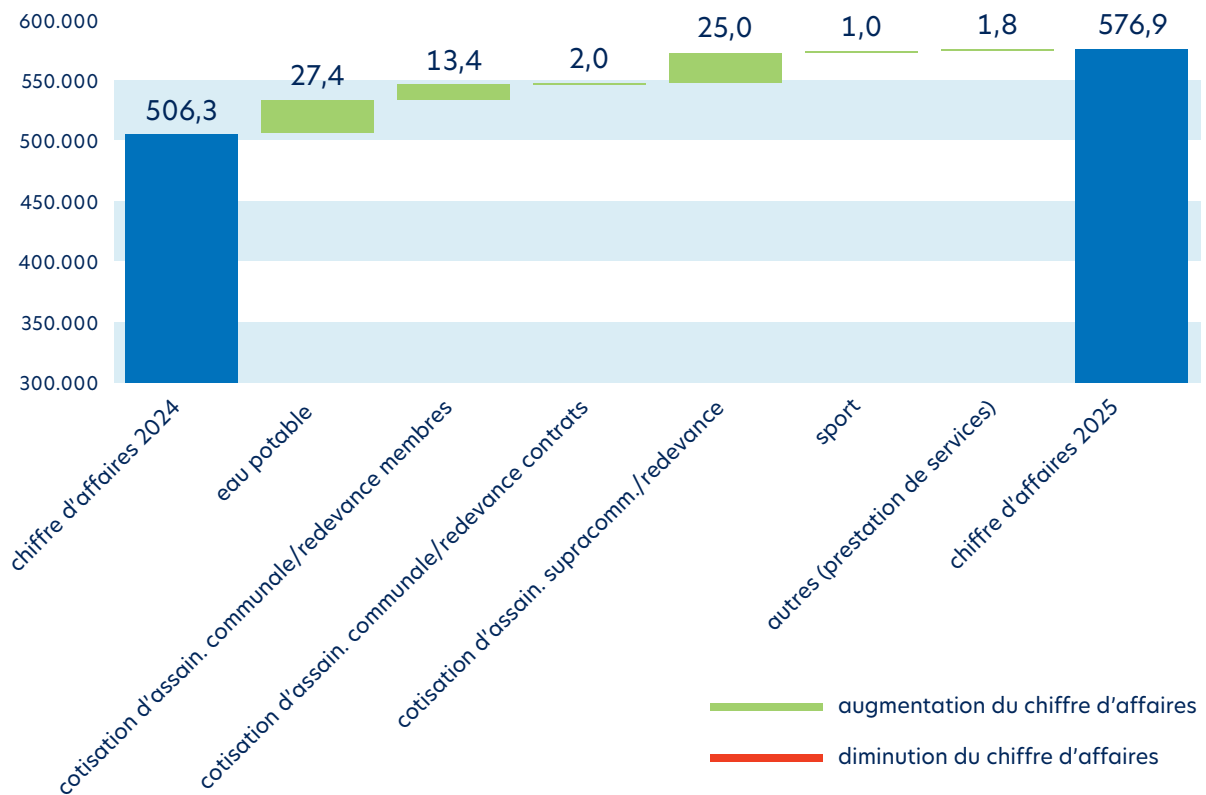
Revenus d'exploitation

(en milliers €)	2025	2024
Chiffre d'affaires	576.928	506.292
Stocks de marchandises en traitement et de produits finis et commandes en cours : augmentation (diminution)	-51	1.011
Production immobilisée	41.509	35.288
Autres produits d'exploitation	12.257	42.399
Produits d'exploitation non récurrents	961	9.169
Total	631.603	594.159

Le total des revenus d'exploitation a augmenté de 37 445 k€ par rapport à 2024, principalement en raison de l'augmentation des recettes dans les domaines de l'eau potable et de l'épuration.

La rubrique « Autres revenus d'exploitation » comprend principalement la subvention d'exploitation du Minafonds dans le cadre de l'assainissement supracommunal, qui a diminué de 30 296 k€ en raison d'une augmentation tarifaire de la cotisation supracommunale.

Évolution du chiffre d'affaires (en millions d'euros)



Services et biens divers

(en milliers €)	2025	2024
Location, entretien et réparations, matériaux	24.078	23.065
Achats d'électricité, de gaz, d'eau	13.358	12.784
Divers autres achats (licences, communication, administration)	11.401	10.759
Services divers et honoraires	27.301	27.606
Personnel en intérim et personnes mises à disposition	1.049	1.240
Autres	9.777	9.029
Total	86.965	84.484

Les « Services et biens divers » ont augmenté de 2 481 k€ par rapport à 2024.

Rémunérations, charges sociales et pensions

(en milliers €)	2025	2024
Rémunérations et avantages sociaux directs	71.182	65.648
Cotisations sociales	13.641	12.988
Autres dépenses de personnel	1.779	2.614
Pensions de vieillesse et de survie	17.501	15.511
Total	104.103	96.761

Le nombre de collaborateurs fin 2025, calculé en équivalents temps plein, s'élevait à 987,2 contre 959,6 en 2024. Pour la pension du personnel contractuel, une contribution est versée au Fonds de pension flamand depuis 2025.

Résultats financiers

(en milliers €)	2025	2024
Produits des actifs circulants	466	508
Autres produits financiers	11.997	10.914
Produits financiers	12.463	11.422
Charges des dettes	45.210	41.906
Autres charges financières	846	848
Charges financières	46.055	42.754

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 €)	2025	2024
Entreprises liées	3.902	3.902
Entreprises avec lesquelles il existe un lien de participation	11.946	11.852
Autres	329	332
Total	16.177	16.086

En 2025, nous avons enregistré une nouvelle participation dans Waterunie Operator, dans laquelle il y a un pourcentage de participation de 50 %. Les autres actifs se rapportent à des cautionnements.

Immobilisations corporelles

(en milliers €)	Total
Valeur d'acquisition au 31 décembre 2023	3.405.321
Acquisitions	217.288
Autres	-31.257
Valeur d'acquisition au 31 décembre 2024	3.591.352
Plus-values comptabilisées au 31 décembre 2023	626.823
Réservé	-
Autres	-1.449
Plus-values au 31 décembre 2024	625.374
Amortissements et réductions de valeur au 31 décembre 2023	801.337
Amortissements	88.281
Autres	-25.751
Amortissements et réductions de valeur au 31 décembre 2024	863.867
Valeur comptable des immobilisations corporelles au 31 décembre 2024	3.352.859

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 €)	2025	2024
Stocks	9.679	8.952
Commandes en cours	4.983	5.034
Total	14.663	13.986

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

Créances à un an au plus

(en milliers €)	2025	2024
Créances commerciales	137.931	125.303
Autres créances	71.994	76.653
Total	209.925	201.957

Les créances commerciales en souffrance ont augmenté en raison de l'effet de l'indexation de la facture d'eau totale. Les autres créances ont diminué principalement en raison de l'évolution des subventions à recevoir et de la diminution de la TVA à récupérer qui est demandée mensuellement depuis 2025.

Fonds propres

(en milliers €)	2025	2024
Apport	640.428	640.701
Plus-values de réévaluation	537.094	543.147
Réserves	538.062	491.733
Subventions en capital	325.345	298.802
Total	2.040.929	1.974.382

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 financier 2025, et sont affectées à l'autofinancement.

Provisions

(en milliers €)	2025	2024
Pensions et obligations similaires	984	1.079
Travaux importants de réparation et d'entretien	4.777	4.863
Autres risques et charges	12.603	8.037
Total	18.365	13.978

Les provisions ont augmenté en raison d'une dotation à la provision pour « autres risques et charges ». Les autres risques concernent principalement les litiges en cours, d'une part, et les provisions pour les autres risques et charges tels que les risques de recouvrement, les garanties de service et les coûts de développement, d'autre part.

Dettes

Dettes à plus d'un an

(en milliers €)	2025	2024
Établissements de crédit	927.599	933.765
Autres emprunts	481.250	371.250
Autres dettes	25.092	32.365
Total	1.433.941	1.337.381

De nouveaux prêts ont été contractés auprès d'institutions de crédit pour un total de 60 millions d'euros, dont un prêt vert de 60 millions d'euros. L'augmentation des autres prêts concerne les investisseurs institutionnels, auprès de qui 110 millions d'euros ont été placés en 2025. 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 €)	2025	2024
Dettes à plus d'un an échéant dans l'année	73.440	86.371
Dettes financières : établissements de crédit	-	33.000
Dettes fournisseurs	54.502	48.075
Acomptes reçus sur commandes	140.309	122.750
Dettes fiscales, salariales et sociales	15.323	13.082
Autres dettes	12.390	13.531
Total	295.964	316.808

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 (3,8 milliards d'euros).

- 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, de conduites, 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 des actifs exploités, associée au cadre réglementaire 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 précis et de diversifier son financement sur plusieurs financeurs.

Afin d'aligner 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 Farys de parfois recourir 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, pour les financements à long terme, Farys opte pour un taux fixe.

Au cours de l'exercice 2025, nous avons réalisé des progrès importants en vue d'une stratégie de financement plus durable grâce à notre cadre de financement vert. Ce cadre fournit une structure claire qui nous permettra de financer les futurs investissements durables et d'établir des rapports à ce sujet de manière transparente.

Avec ce programme, nous visons à attirer des capitaux ciblés pour des projets qui contribuent à une diminution de notre empreinte écologique, à une utilisation plus efficace des ressources et à une infrastructure prête pour l'avenir. Nous nous concentrons ici sur les investisseurs qui intègrent explicitement la durabilité dans leurs décisions d'investissement et qui accordent de l'importance à un impact mesurable.

Le cadre de financement vert nous donne accès à un groupe croissant d'investisseurs spécialisés et pourra éventuellement conduire à des conditions de financement plus favorables.

Les rapports établis en vertu de ce nouveau cadre sont réalisés chaque année et respectent les pratiques exemplaires internationales en matière de transparence, de vérification et d'évaluation de la durabilité.

Profil de la dette en 2025

Au cours de l'exercice 2025, un financement à long terme de 60 millions d'euros a été souscrit par le biais de crédits bancaires à taux fixe et 110 millions d'euros ont été placés auprès d'investisseurs institutionnels.

Le financement à court terme a été progressivement supprimé.

Les dettes financières vis-à-vis des bailleurs de fonds et des membres au 31 décembre 2025 s'élevaient à 1 507 millions d'euros. En ce qui concerne les bailleurs de fonds, 67 % sont apportés par des banques et 33 % par des investisseurs institutionnels (banques, institutions d'assurance, etc.).

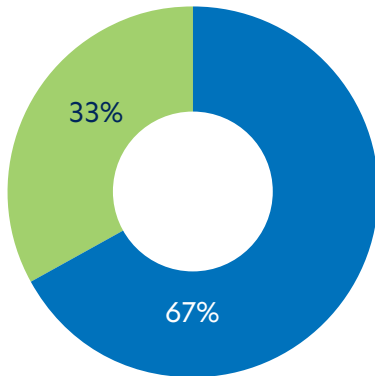
Dettes financières à long terme envers les bailleurs de fonds et les membres

(en milliers €)	Encours 31/12/2025	(en milliers €)	Encours 31/12/2024
Établissements de crédit	927.599	Établissements de crédit	933.765
Medium Term Notes	481.250	Medium Term Notes	371.250
Dettes des participants	25.093	Dettes des participants	32.365
Total	1.433.941	Total	1.337.381

Dettes financières à court terme envers les bailleurs de fonds et les membres

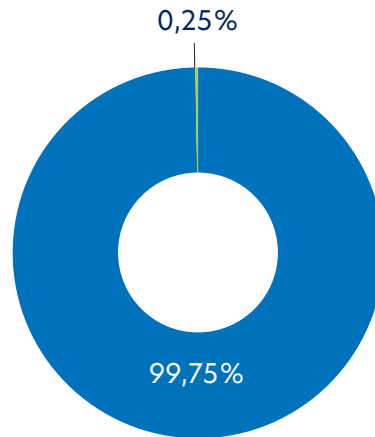
(en milliers €)	Encours 31/12/2025	(en milliers €)	Encours 31/12/2024
Établissements de crédit > 1 an avec échéance inférieure à 1 an	66.166	Établissements de crédit > 1 an avec échéance inférieure à 1 an	62.747
Obligations à moyen terme > 1 an avec échéance inférieure à 1 an	-	Obligations à moyen terme > 1 an avec échéance inférieure à 1 an	16.000
Dettes des membres > 1 an avec échéance inférieure à 1 an	7.273	Dettes des membres > 1 an avec échéance inférieure à 1 an	7.625
Établissements de crédit < 1 an	-	Établissements de crédit < 1 an	-
Commercial paper	-	Commercial paper	33.000
Total	173.440	Total	119.371

Composition dette financière



- 67% financement bancaire
- 33% investisseurs institutionnel

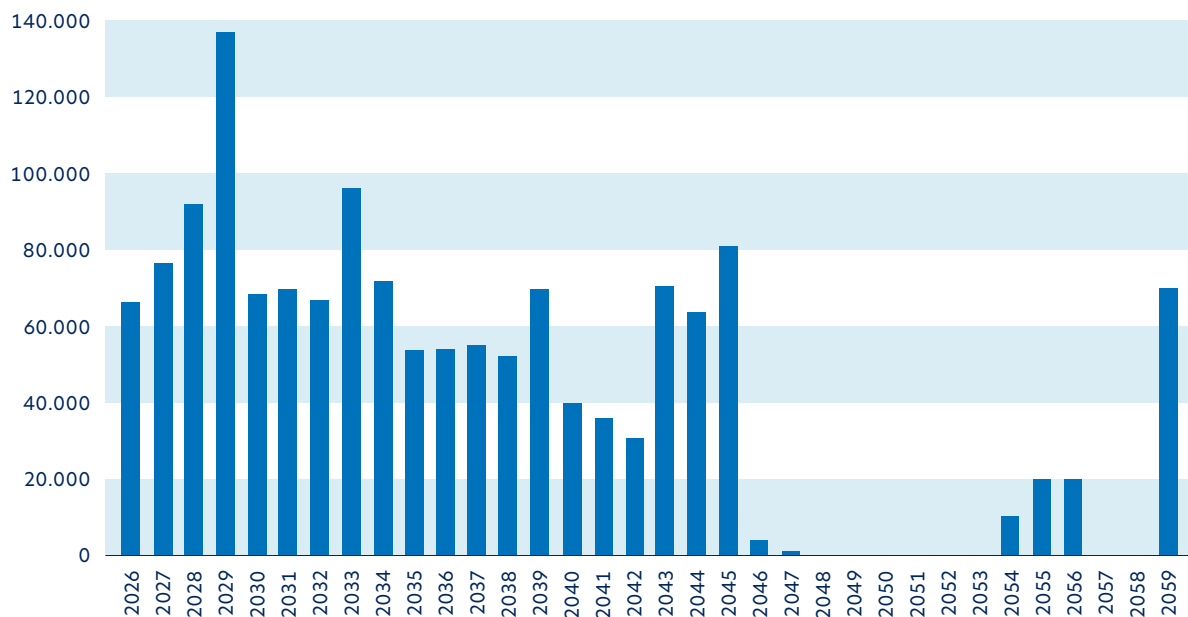
Taux d'intérêt sur l'encours de la dette financière



- 99,75% taux d'intérêt fixe
- 0,25% taux d'intérêt révisable

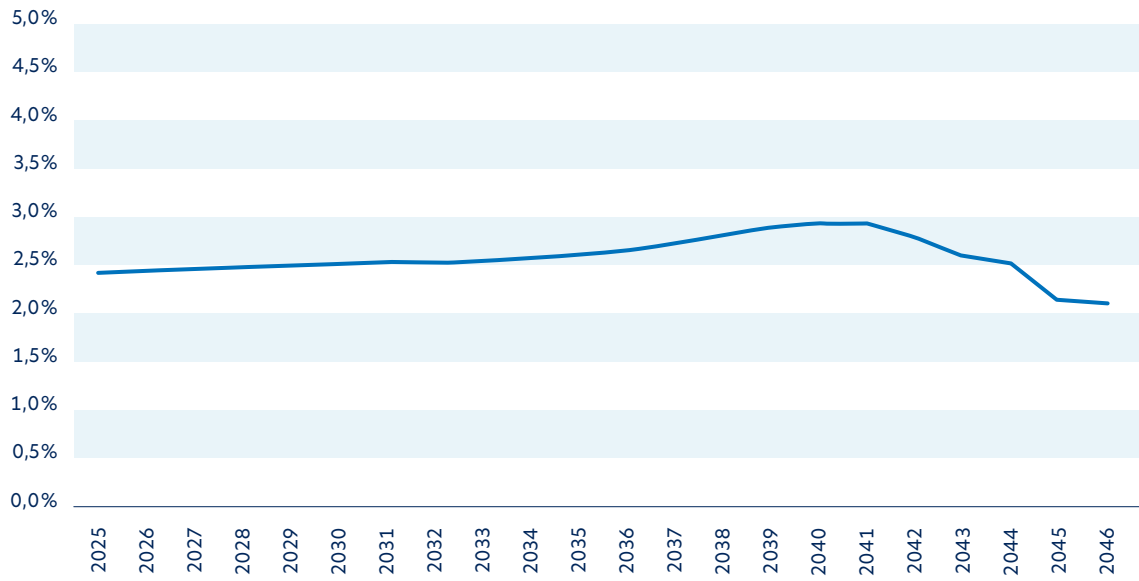
Les durées des financements de Farys sont longues. Cela se traduit dans le profil de maturité. En raison de la diversification des titres MTN à long terme, des pics de remboursement peuvent apparaître dans le profil puisque ces crédits sont remboursés en une fois (« bullet »).

Profil de maturité de l'endettement



Le taux d'intérêt moyen actuel était de 2,4 % en 2025.

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 membres. Par ailleurs, les actifs n'ont jamais été hypothéqués ou donnés en gage.

Colophon

Contact

Stropstraat 1, 9000 Gent
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 Gent

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.



Stropstraat 1
9000 Gent
078 35 35 99

www.farys.be

